



جامعة وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

أطروحة

للحصول على شهادة دكتوراه "الطور الثالث ل ٠٠م د"

في علم النفس العمل و الأروغونوميا

الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي في ضوء متغير

الخلفية الفردية للعمال

- دراسة ميدانية بالمديرية الجهوية للجمارك وهران -

الإشراف: د/ سهيل مقدم

الطالبة: بن دحو سمية

أمام لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة وهران 2	أستاذ التعليم العالي	أ.د/ مباركي بوحفص
مقررا	جامعة وهران 2	أستاذ محاضر -أ-	د/ سهيل مقدم
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ التعليم العالي	د/ طاجين علي
مناقشا	جامعة وهران 2	أستاذ محاضر -أ-	د/ يوب مختار
مناقشا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر -أ-	د/منصوري مصطفى
مناقشة	جامعة وهران 2	أستاذة محاضرة-أ-	د/ قدور بن عياد هوارية

السنة: 2017-2018

الإهداء

أهدي هذا الجهد العلمي المتواضع إلى :

الوالدين الكريمين حفظهما الله

إلى إخوتي وأخواتي الأعمام وإلى كل أفراد عائلتي الكريمة

مع حفظ الأسماء والألقاب

إلى كل الأصدقاء والأصدقاء

إلى كل أساتذتي الكرام

إلى كل أحبتي في الله

الباحثة

بن دحو سمية

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، حمدا طيبا مباركا فيه ملء السموات والأرض وملء ما بينهما، وملء ما شاء والصلاة والسلام على خير المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد...

قلله الحمد والمنة أن أعانني على إنجاز هذه الدراسة والحمد لله الذي قبض لي من عباده الأخيار وذوي الفضل والعلم والاعتبار لإتمام هذه الدراسة، وانطلاقا من قول النبي صلى الله عليه وسلم: " من صنع إليكم معروفا فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه، فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأتموه"

فالشكر لله أولا تم شكري الجزيل لأستاذي الفاضل الدكتور "سهيل مقدم" الذي وجدته نعمًا المشرف والأستاذ علما وأخلاقا وعلى صبره علي وتحمله لي طيلة فترة البحث من ظروف دراسية والعملية

كما لا يفوتني أن أقدم شكري وامتناني إلى الأستاذ و الدكتور مباركى بوحفص رئيس مخبر الأرغوميا والوقاية من الأخطار على حرصه الدعوى والمتواصل من النصائح القيمة والتوجهات السديدة التي قدمها لي من أجل إعداد هذه الأطروحة

جزالكم الله عني خير الجزاء

شكرا لأعضاء اللجنة الموقرة الأساتذة الأفاضل على قبولهم لمناقشة هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لكل من الأستاذ ماحي إبراهيم، الأستاذ عبادة عبد العزيز، الأستاذ يوب مختار، الأستاذة شعبان فاطمة الزهراء، الأستاذ بن موسى سمير من جامعة بن خلدون بتيارت و الأستاذ مروان طاهر الزعبي من جامعة الأردن.

وإلى كل من أسدى لي مشورة أو قدم لي نصيحة زملائي و زميلاتي بالجامعة لهم مني جميعا خالص الشكر والتقدير.

فجازاهم الله عني خير الجزاء

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في تكويني الأكاديمي وأخص بالذكر أساتذتي الكرام الذين أشرفوا على تكوين دفعة علم النفس العمل والتنظيم في ليسانس، ماستر و دكتوراه

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى مسرؤولين وإطارات وموظفي إدارة الجمارك المتواجدين على مستوى المدرسة الوطنية للجمارك وعلى مستوى المديرية الجهوية للجمارك بوهران وبللمفتشيات التابعة لها

كما لا تفوتني الفرصة إلى تقديم أسمي عبارات الشكر والتقدير إلى جميع زملائي وزميلاتي بالمدرسة الوطنية للجمارك

وفي الأخير أسأل الله العلي أن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الباحثة

بن دحو سمية

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى إحساس الموظف الجمركي بالارتياح النفسي و تأثير ذلك على ولائه التنظيمي، أجريت الدراسة على عينة مكونة من مائتين وسبعة وعشرون (227) موظفا بالمديرية الجهوية للجمارك وهران.

تم استخدام الأدوات التالية لقياس متغيرات البحث: (أ) مقياس الرضا الوظيفي من تصميم الطالبة و(ب) مقياس الوجدان الإيجابي والسلبي ل "بيتر وور" (1990:200) peter warr، (ج) مقياس ومقياس "ألن وماير" (Allen & Meyer, 1990) لقياس الولاء التنظيمي، وتم تطبيق هذه الأدوات بواسطة المقابلة شبه المنظمة. كما قامت الطالبة بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري اختبار ت- اختبار ف - تحليل الانحدار المتعدد وهذا بالاستعانة على الحزمة الإحصائية (spss /20) و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

الوقوف على مستوى متوسط من الارتياح النفسي والولاء التنظيمي

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لمستوى الارتياح النفسي

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي ببعده (الوجدان الإيجابي) لصالح الذكور

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/الوجدان السلبي) تبعا لمتغير الأقدمية و الحالة العائلية.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر و المعياري) تبعا لمتغير الجنس.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي ببعده (المعياري) لصالح الفئة التي تراوحت مدة أقدميتها 22-30 سنة.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي ببعديه (العاطفي و المعياري) لصالح فئة المتزوجين.

تساهم أبعاد الارتياح النفسي في العمل (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي) بالتنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر، المعياري) لدى أفراد العينة.

وقفت الدراسة على وجود علاقة فرقية عند مستوى الارتياح النفسي ومستوى الولاء التنظيمي، كما أبرزت

النتائج مساهمة أبعاد الارتياح النفسي في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي.

كلمات مفتاحية: الارتياح النفسي في العمل - بالولاء التنظيمي - الخلفية الفردية

الموضوع	الصفحة
الإهداء.....	أ.....
شكر و تقدير.....	ب.....
ملخص الدراسة.....	ج.....
محتويات الدراسة.....	د.....
قائمة الجداول.....	ح.....
قائمة الأشكال والملاحق.....	خ.....
مقدمة.....	01.....

مدخل إلى الدراسة

الفصل الأول:

1. إشكالية الدراسة.....	05.....
2. فرضيات الدراسة.....	13.....
3. أهداف الدراسة.....	14.....
4. أهمية الدراسة.....	15.....
5. التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة.....	15.....
6. النموذج المفترض للدراسة.....	16.....

تحليل مفهوم الارتياح النفسي

الفصل الثاني:

تمهيد.....	18.....
1. مفهوم الارتياح النفسي.....	18.....
2. الجذور التاريخية لمفهوم الارتياح النفسي.....	26.....
3. تناولات مفهوم الارتياح النفسي.....	30.....

4. نظريات الارتياح النفسي 32
5. مظاهر الارتياح النفسي 41
43. خلاصة الفصل

الارتياح النفسي في العمل

الفصل الثالث:

45. تمهيد
1. مفهوم الارتياح النفسي في العمل 45
2. محددات الارتياح النفسي في العمل 51
3. مميزات الارتياح النفسي في العمل 58
5. النماذج النظرية لمفهوم الارتياح النفسي 60
6. قياس الارتياح النفسي في العمل 66
7. أبعاد الارتياح النفسي في العمل 68
77. خلاصة الفصل

الولاء التنظيمي

الفصل الرابع:

79. تمهيد
1. تحديد مفهوم الولاء 79
- أ. لغة 79
- ب. اصطلاحا 80
- 1-1. المصطلحات المرادفة لمفهوم الولاء 82
- 2-1. أنواع الولاء 83
2. تحديد مفهوم الولاء التنظيمي 84

85.....	1-2. مفهومه
91.....	2-2. صور الولاء التنظيمي
92.....	3-2. مراحل الولاء التنظيمي
93.....	4-2. أشكال الولاء التنظيمي وأنماطه
94.....	5-2. نظريات ونماذج الولاء التنظيمي
102.....	6-2. قياس الولاء التنظيمي
104.....	7-2. المتغيرات التنظيمية المرتبطة بمفهوم الولاء التنظيمي
110.....	8-2. الآثار المترتبة على الولاء التنظيمي
111.....	9-2. أسباب ومظاهر ضعف الولاء في المنظمة
111.....	10-2. أهمية الولاء التنظيمي داخل المنظمة
112.....	خلاصة الفصل.....

علاقة الخلفية الفردية بمتغيرات الدراسة

الفصل الخامس:

114.....	تمهيد
114.....	1. علاقة الارتياح النفسي في العمل بالخلفية الفردية
117.....	2. علاقة الولاء التنظيمي بالخلفية الفردية.....
122.....	3. علاقة الارتياح النفسي في العمل بالولاء التنظيمي
125.....	خلاصة الفصل.....

منهجية الدراسة

الفصل السادس:

128.....	أولاً: الدراسة الأولية
128.....	1. أهداف الدراسة الأولية
128.....	2. منهج الدراسة الأولية

128.....	3. مكان وزمان إجراء الدراسة الأولية
128.....	4. عينة الدراسة الأولية
129.....	1.4 مواصفات عينة الدراسة الأولية
131.....	5. أدوات الدراسة الأولية
134.....	1-5. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الأولية
134.....	1-1-5. الصدق الظاهري
135.....	2-1-5. الصدق البنائي
141.....	3-1-5. الثبات
141.....	3.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأولية
141.....	ثانيا: الدراسة الأساسية
141.....	1. أهداف الدراسة الأساسية
142.....	2. مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية
142.....	3. عينة الدراسة الأساسية
143.....	1-3. مواصفات عينة الدراسة الأساسية
144.....	4. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الأساسية
149.....	5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

الفصل السابع:

151.....	تمهيد
151.....	عرض النتائج ومناقشتها
206.....	المناقشة العامة للنتائج
212.....	خاتمة

212.....	التوصيات
218.....	المراجع
232.....	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
92	يبيّن مراحل الولاء التنظيمي من وجهة نظر الباحثين	01
99	المقارنة بين أساليب الإدارة اليابانية والأمريكية في بناء الولاء التنظيمي	02
128	يمثل متغير الجنس لدى عينة الدراسة الأولية	03
128	يمثل متغير السن لدى عينة الدراسة الأولية	04
129	يمثل متغير الأقدمية لدى عينة الدراسة الأولية	05
129	يمثل متغير الحالة العائلية لدى عينة الدراسة الأولية	06
129	يمثل متغير الرتبة المهنية لدى عينة الدراسة الأولية	07
130	يبيّن أبعاد متغير الارتياح النفسي في العمل	08
131	يضم مجموعة من المقاييس وأسماء الباحثين والسنة التي أجريت فيها الدراسة	09
132	يوضح متغيرات الدراسة وأرقام البنود التي تقيسها	10
134	يبيّن نتائج تقديرات آراء الأساتذة المحكمين حول مقياس الرضا الوظيفي في محور الارتياح النفسي في العمل	11
135	يبيّن التعديلات الملحقة بالفقرات الخاصة بمقياس الرضا الوظيفي	12
135	يبيّن معامل الارتباط بين الفقرات وبعدها الفرعي في مقياس الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل	13
137	يبيّن معامل الارتباط بين الأبعاد الفرعية والأبعاد الأساسية والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل	14
138	يبيّن معامل الارتباط عبارات المقياس الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي في العمل لمتغير الارتياح النفسي في العمل	15
138	يبيّن معامل الارتباط الدرجة الكلية للأبعاد مع متغير (الارتياح النفسي في العمل)	16
139	يبيّن معامل الارتباط الفقرات بالعوامل المستخلصة لمتغير الولاء التنظيمي	17
140	يبيّن معامل الاتساق الداخلي الناتج عن تطبيق معادلة ألفا كرومباخ للفقرات الخاصة بكل بعد مع متغيرها	18
141	يبيّن مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية	19
142	يبيّن مواصفات عينة الدراسة الأساسية	20
143	يبيّن معامل الارتباط الفقرات مع بعدها الفرعي في مقياس الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل	21
145	يبيّن معامل الارتباط بين الأبعاد الفرعية والأبعاد الأساسية ودرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل	22
146	يبيّن معامل الارتباط عبارات مقياس الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي في العمل لمتغير الارتياح النفسي في العمل	23
147	يبيّن معامل الارتباط الدرجة الكلية للأبعاد مع متغير الارتياح النفسي في العمل	24
147	يبيّن معامل الارتباط الفقرات بالعوامل المستخلصة لمتغير الولاء التنظيمي	25
148	يبيّن معامل الاتساق الداخلي الناتج عن تطبيق معادلة ألفا كرومباخ للفقرات الخاصة بكل بعد مع متغيره	26
151	حساب المتوسط الحقيقي لمتغير الارتياح النفسي في العمل وأبعاده الفرعية	27

151	يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الارتياح النفسي في العمل وأبعاده الفرعية الرضا الوظيفي الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي.	28
158	حساب المتوسط الحقيقي لمتغير الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري)	29
158	يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري)	30
163	يبيّن نتائج تحليل التباين ANOVA لدلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي في العمل	31
164	يبيّن اتجاه الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي لدى موظفي الجمارك	32
164	يبيّن ترتيب مستويات الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي	33
166	يبيّن نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الارتياح النفسي في العمل تبعاً لمتغير الجنس	34
166	يبيّن نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى بعد الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس	35
167	يبيّن نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان الإيجابي تبعاً لمتغير الجنس	36
167	يبيّن نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان السلبي تبعاً لمتغير الجنس	37
170	يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الارتياح النفسي في العمل بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) تبعاً لمتغير الأقدمية	38
170	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى الارتياح النفسي في العمل تبعاً لمتغير الأقدمية	39
171	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الأقدمية	40
171	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان الإيجابي تبعاً لمتغير الأقدمية	41
172	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان السلبي وفقاً لمتغير الأقدمية	42
174	يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الارتياح النفسي في العمل بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) تبعاً لمتغير الحالة العائلية	43
174	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى الارتياح النفسي في العمل تبعاً لمتغير الحالة العائلية	44
175	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة العائلية	45
175	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان الإيجابي تبعاً لمتغير الحالة العائلية	46
176	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان السلبي تبعاً لمتغير الحالة العائلية	47

178	يبيّن نتائج تحليل اختبارات لدلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمتغير الجنس	48
178	يبيّن نتائج تحليل اختبارات لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي العاطفي تبعاً لمتغير الجنس	49
179	يبيّن نتائج تحليل اختبارات لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي المستمر تبعاً لمتغير الجنس	50
179	يبيّن نتائج تحليل اختبارات لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي المعياري تبعاً لمتغير الجنس	51
182	يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الولاء التنظيمي العاطفي، الولاء التنظيمي المستمر، الولاء التنظيمي المعياري) تبعاً لمتغير الأقدمية	52
182	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمتغير الأقدمية	53
183	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي العاطفي تبعاً لمتغير الأقدمية	54
183	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي المستمر تبعاً لمتغير الأقدمية	55
184	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي المعياري تبعاً لمتغير الأقدمية	56
184	يبيّن اتجاه الفروق في الأقدمية فيما يخص بعد الولاء التنظيمي المعياري لدى موظفي الجمارك ذوي مستوى الارتياح النفسي المتوسط	57
185	يبيّن ترتيب فئات الأقدمية وفقاً لبعده الولاء التنظيمي المعياري	58
189	يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (الولاء التنظيمي العاطفي، الولاء التنظيمي المستمر، الولاء التنظيمي المعياري) تبعاً لمتغير الحالة العائلية	59
189	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمتغير الحالة العائلية	60
190	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي العاطفي تبعاً لمتغير الحالة العائلية	61
191	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي المستمر تبعاً لمتغير الحالة العائلية	62
191	يبيّن نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي المعياري تبعاً لمتغير الحالة العائلية	63
196	يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات، ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) في المتغير التابع (الولاء التنظيمي العاطفي) على عينة الدراسة	64
196	يوضح مصدر التباين ANOVA لدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، والوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) والمتغير التابع الولاء التنظيمي العاطفي	65
197	يوضح معاملات الانحدار	66
198	يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار	67

	المفترض للبيانات، ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) في المتغير التابع (الولاء التنظيمي المستمر) على عينة الدراسة	
198	يوضح مصدر التباين ANOVA لدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، والوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) والمتغير التابع الولاء التنظيمي المستمر	68
199	يوضح معاملات الانحدار	69
200	يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات، ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) في المتغير التابع (الولاء التنظيمي المعياري) على عينة الدراسة	70
200	يوضح مصدر التباين ANOVA لدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، والوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) والمتغير التابع الولاء التنظيمي المعياري	71
201	يوضح معاملات الانحدار	72

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
16	يوضح النموذج المفترض للدراسة	01
26	مكونات الارتياح النفسي من منظور علم النفس الإيجابي	02
28	أبعاد الارتياح النفسي من منظور أرسطو	03
32	يوضح خصائص الحياة المريحة حسب "فينهوفين" (2000) Veenhoven	04
59	البعدين الرئيسيين المساهمين في الارتياح النفسي Warr,1990	05
60	المحاور الرئيسية لقياس الارتياح النفسي Warr,1990	06
61	شكل توضيحي لتصور أبو سريع وآخرون 2006 لتعيين محددات جودة الحياة في حياة الطالب	07
62	يحدد أبعاد الارتياح النفسي عند رايف 1995, Ryff	08
64	المخطط الديناميكي لعوامل الارتياح النفسي المصمم من طرف تومسون وماركس Thompson et Marks,2008	09
93	الأنماط الثلاثة للولاء التنظيمي	10
97	نموذج ثلاثي المكونات للولاء التنظيمي لماير وآخرون (1991) Meyer et al	11
195	نموذج تخطيطي للانحدار المتعدد المفترض لمتغير (الولاء التنظيمي العاطفي، المستمر والمعياري) على أبعاد المتغير المستقل	12

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
231	إستبيان الرضا الوظيفي قبل التحكيم	01
238	القائمة الاسمية للأساتذة المحكمين	02
239	إستبيان الرضا الوظيفي بعد التحكيم	03
242	المقاييس المعتمد عليها في إجراء الدراسة	04
247	يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بأبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد الوجدان الإيجابي والسلبي لمتغير الارتياح النفسي في العمل	05
253	يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بأبعاد الولاة التنظيمي	06
255	يبين شروط ونتائج تطبيق معادلة تحليل الانحدار المتعدد	07

تعد وظيفة الجمارك من الوظائف الإدارية والأمنية المهمة، بحكم الدور الذي تؤديه في حماية اقتصاد الدولة والمواطنين فهي تمثل البوابة الأمنية للبلاد، ولا شك أن مجال العمل الجمركي ليس عمل يسير بل معقد ويتلقى الموظف الجمركي مشاكل نتيجة علاقاته وواجباته، فضلا عن المشاكل النفسية التي يواجهها أثناء تأديته لمهامه في ظروف قاسية وصارمة تتسم بالضغط، إلا أننا في دراستنا الحالية لا نرد التركيز فقط على الجوانب السلبية للعمل الجمركي وإنما أيضا على الجوانب الإيجابية لأن لها دور كبير في تخطي كل الضغوطات التي تواجه الموظف في أداء واجبه المهني بإخلاص وتفاني.

كانت البحوث في علم النفس خلال القرن العشرين (20) موجهة فقط لدراسة الجانب السلبي من الشخصية الإنسانية، التي تزامنت مع ما كان يعرف بعصر القلق والضغط النفسية والمهنية على حد سواء، أما القرن الواحد والعشرون فقد رأى شوري وآخرون (Shorey et al(2007 أنه عصر علم النفس الإيجابي الذي حمل في طياته مجموعة من المواضيع أهمها ظاهرة الارتياح النفسي الذي هو موضوع دراستنا الحالية وهذا بسبب أن العالم أصبح يراهن على عودة الإنسان بما يملكه من قدرات ومهارات انفعالية وعقلية تجعله يسيطر على كل ما هو سلبي ومحطم لوجوده. (القاسم، 2011)

بحيث بات البحث في مفاهيم علم النفس الإيجابي التوجه الحديث لبعض الباحثين، الذي ينصب اهتمامه في دراسة الجانب المشرق من الشخصية الإنسانية أكثر من الجانب الآخر، وأصبح توجه أغلب البحوث الأجنبية نحو هذا المسار للكشف عن ما يتمتع به الفرد من انفعالات إيجابية، التي تجعله يواجه كل الضغوطات والصعوبات بطاقة وجدانية قوية.

لقد أشار رانك وآخرون (Rank et al(2007 أن الشعور بالارتياح النفسي يؤثر في حالة الفرد النفسية والجسدية، كما يتأثر الارتياح النفسي بأمور عدة من أهمها: تكامل شخصية الفرد، تقبل الذات والرضا عن الحياة بما

تحمله من ضغوط حياتية ومهنية، كذلك يتحقق الارتياح النفسي من حب الآخرين والتفاعل معهم بإيجابية والحرص على إقامة صدقات جيدة. (فاخر، 2013: 5)

كما يرى مايكل أرجايل (1997) أنه يمكن فهم الارتياح النفسي بوصفه انعكاسا لدرجة الرضا عن الحياة أو بوصفه انعكاسا لمعدلات تكرار أو حدوث الانفعالات السارة وشدة هذه الانفعالات. (أبو هاشم، 2010: 270)

فالارتياح النفسي بمفهومه الواسع يقوم على ثلاث عناصر أساسية وهي الرضا عن الحياة، حضور الوجدان الإيجابي وغياب الوجدان السلبي.

وعليه سوف نقوم بدراسة موضوع الارتياح النفسي في علاقته بمتغير تنظيمي آخر ألا وهو الولاء التنظيمي الذي هو حالة يتشبع فيها الفرد بقيم وأهداف المنظمة متبوعة برغبة منه في المحافظة على عضويته بداخلها لتسهيل تحقيق أهدافه.

وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا لتكشف عن مستوى شعور الموظف الجمركي بالارتياح النفسي و الولاء التنظيمي ومدى مساهمة أبعاد الارتياح النفسي في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي مع تحديد الفروق في مستوى الارتياح النفسي والولاء التنظيمي تبعا لمتغير (الجنس، الأقدمية و الحالة العائلية)

ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تقسيمها إلى سبعة فصول موزعة على جانبين: الجانب النظري والجانب الميداني.

وقد احتوى الجانب النظري على خمسة فصول، حيث تناول:

الفصل الأول إشكالية الدراسة وفرضياتها، أهدافها، أهميتها والمفهوم الإجرائي لمتغيراتها.

أما الفصل الثاني فقد خصص لدراسة موضوع الارتياح النفسي من خلال عرض التعاريف النظرية، طرق تداوله، تطوره التاريخي، أهم نظرياته ومظاهره.

في حين تناول الفصل الثالث تحليل مفهوم الارتياح النفسي في العمل حيث تم تقديم مجموعة من التعاريف، أهم المفاهيم الأساسية المرتبطة به، نماذجه النظرية، كيفية قياسه وتحديد أبعاده.

وخصص الفصل الرابع لدراسة موضوع الولاء التنظيمي وفيه تم التعريف بالمفهوم العام للولاء، المصطلحات المرادفة له، أنواعه، تحديد مفهوم الولاء التنظيمي، صورته، مراحلها، المداخل النظرية في دراسته، المتغيرات التنظيمية المرتبطة بمفهوم الولاء التنظيمي، الآثار المترتبة عنه، أسباب ومظاهر ضعفه وأهميته داخل المنظمة.

أما الفصل الخامس فخصص لدراسة موضوع الخلفية الفردية وهي مجموعة من العوامل الديمغرافية المتمثلة في (الجنس، الأقدمية، الحالة العائلية) حيث تم عرض مجموعة من الدراسات التي بحثت في العلاقة التي تربط بين الخلفية الفردية للموظف والارتياح النفسي في العمل و الولاء التنظيمي، إلى جانب دراسة العلاقة بين متغير الارتياح النفسي في العمل والولاء التنظيمي.

أما الجانب الميداني فاشتمل على فصلين، تناولنا في الفصل السادس الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، حيث تم التطرق أولاً إلى الدراسة الأولية وعينيتها وهذا لمعرفة الخصائص السيكومترية لأدوات القياس بغية التأكد من صدقها وثباتها ومدى صلاحيتها للتطبيق.

في حين تضمن الفصل السابع، عرض نتائج الدراسة الميدانية مع تحليلها وتفسيرها، في الأخير تم عرض خاتمة البحث مع تقديم جملة من التوصيات.

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

تعد الجوانب النفسية للفرد من المواضيع المهمة التي مازالت تحتاج للبحث وبالأخص الدراسات التي تتناول الجانب الإيجابي للنفس البشرية وعليه فقد دعت الجمعية النفسية الأمريكية في سنة 1999 علماء النفس إلى البحث في القوى الإنسانية الإيجابية: كالصحة النفسية، جودة الحياة، التفاؤل والتسامح المهني، الأمل والارتياح النفسي، بدلا من البحث في القوى الإنسانية السالبة: كالقلق، الاكتئاب، الضغط، الاحتراق النفسي والإرهاك المهني. (شعبان،

2013: 191)

ويعتبر "مارتين سيلغمان" (1990,1995,2002,2005) من جامعة Pennsylvanie بفيلا دلفيا والرئيس السابق للجمعية النفسية الأمريكية أول من تبني هذا الاتجاه بتأسيسه لمنظور علم النفس الإيجابي كفرع جديد من فروع علم النفس، وسار على خطاه "كريستوفر بيترسون" (2006) Christopher Peterson من جامعة Michigan ، فعلم النفس الإيجابي يقوم على مبدأ الاهتمام بالوجدان الإيجابي في الشخصية البشرية أكثر من الوجدان السلبي، وتحسين الأداء النفسي الوظيفي العام للفرد إلى ما هو أبعد من مفهوم التخلص من الأمراض النفسية بمعناه التقليدي.

>وعلى الرغم من افتقاد أعمال الكثير من علماء النفس المدرسة الإنسانية مثل : "كارل روجرز" و "أبراهام ماسلو" و"إيريك فروم" (I, Froum, A et Maslow, R ; Karl) للأدلة الإمبريقية، إلا أنها تتضمن تصورات تطبيقية ذات علاقة مباشرة في الواقع بالراحة النفسية، كما أن هذه الأعمال مثلت ما يصح تسميته بالمقدمات المنطقية لظهور علم النفس الإيجابي، وحسب تصريح مؤسس علم النفس الإيجابي "مارتن سيلغمان" (1990) Martin Seligman "أنها أنتجت الكثير مما يعرف بالحركات العلاجية المرتكزة على أفكار وبرامج مساعدة الذات Therapeutic Self-Help Movements والتي تعد الأساس الذي بني عليه علم النفس الإيجابي". (أبو حلاوة، 2014: 35)

يعد مفهوم الارتياح النفسي من بين أهم المفاهيم التي تبنها علم النفس الإيجابي، مركزا بذلك على العوامل التي تفضي إلى تمكين الفرد من الشعور بالرضا عن الحياة، >كما ساق هذا المفهوم اهتمام الباحثين من بينهم "رايف و سينجر" (Ryff & Singer, 2005/1996) حيث اقترح فكرة أنه ليس من الإلزام تعديل السلوك المضطرب باستخدام العقاقير ولكن ينبغي مساعدة المريض في تغيير نظرتة للحياة وتعزيز قيمه النبيلة حتى يشعر بالارتياح النفسي و السعادة لمدة أطول.<

(أبوحلاوة، 2014)

>وقد قام "سيلجمان" (Martin Seligman, 2002) بإثراء هذه الحقبة من خلال نشر كتابه بعنوان " السعادة الحقيقية" شارحا فيه كيفية استعمال علم النفس الإيجابي الجديد لتحقيق الطاقة الكامنة لدى الفرد من أجل تفتح شخصيته وانشراحها< (عبد الخالق، 2003 : 582)

و بناء على ذلك حاول الكثير من الباحثين خلال السنوات الماضية، إيجاد مؤشرات أساسية لتحقيق الارتياح النفسي بطرحهم التساؤل التالي: ما المقصود بالرضا عن الحياة ؟ وحتى يجدوا جواب لهذا الطرح فإنهم وجهوا تركيزهم نحو الجانب الأخلاقي المتحسد في مجموعة من السلوكيات الإنسانية ذات طابع اجتماعي أخلاقي حيث كان تركيزهم على هذا العامل باعتباره محدد أساسي لخصائص نوعية الحياة الجيدة التي يعبر عنها الفرد من خلال محبته للآخرين، السرور والفرح الدائم، التفكير العقلاني، التبصر و الحكمة في الأحداث الطارئة.

(Diener ;Suh ;Lucas&Smith, 1999 :276)

>وإمكاننا تفسير هذا المقصد من خلال تتبع الجذور التاريخية لمفهوم الارتياح النفسي، بالرجوع إلى التراث الفلسفي بالأخص الإطلاع على أعمال "أرسطو وأفلاطون" حيث اعتبر أرسطو الارتياح النفسي " هو الالتزام بالفضيلة والتي يقصد بها الوسطية، الرحمة، العدل، الكرم، التواضع، الثقة، الصبر، الإنتاج، الحب، احترام الذات والآخر، وكل ذلك أحجار متراكمة للوصول إلى تحقيق الذات والإنجاز والسعادة في الحياة" (عكاشة، 2015 : 22)

> أما أفلاطون عرفه على أنه " فضائل النفس المتمثلة في: الحكمة، الشجاعة، العفة والعدالة." < (بسبوني، 2011 : 98-99)

وهذا ما يقودنا لعرض النماذج الحالية في الارتياح النفسي بناء على المنظورين اللذين أتى بهما علم النفس الإيجابي وهما الارتياح الذاتي Le Bien-être subjective أو المتعة Hédoniste والارتياح النفسي

. Eudémoniste أو النمو و الهدف Bien-être psychologique .

حيث يرى أصحاب المنظور الأول أمثال "دينر" (2005) Diener أن الارتياح النفسي هو البحث عن الأحاسيس السارة والممتعة في الحياة أي تغلب المشاعر الإيجابية على المشاعر السلبية بالإضافة إلى الرضا عن الحياة والرضا عن العمل ، بحيث أن كل فرد مبرمج على خوض تجربة تمكنه من التمتع بدرجة معينة من السعادة أو الارتياح النفسي. أما أصحاب المنظور الثاني أمثال "أريستوط" (2004) Aristote و "رايف وسيجر" (Ruff et Siger) (1996) فيرون أن الارتياح النفسي هو البحث عن الحياة ذات معنى تدفعنا نحو تحقيق الذات إلى أبعد قدر ممكن.

(Cottraux,2012:8)

و يتفق هذا الرأي مع ما جاءت به النظرية المعرفية التي تفسر مفهوم الارتياح النفسي على أساس ظاهرة الحاجة عند الفرد، التي تدفعه للبحث عن مسار يبسط له التعقيدات الموجودة في الحياة والتي تصعب عليه فكرة الحصول على السعادة، فالفرد بطبعه يعبر عن وجهة نظره بتفاؤل نتيجة تراكم الخبرات الإيجابية لديه وكذلك من خلال أحداث الحياة بتبنيه سمات الشخصية الإيجابية كالثقة بالنفس وتقدير الذات.

ومن بين أهم الإنجازات التي حققها الباحثون في ميدان دراسة القوى الإيجابية للفرد هو تطوير مقاييس علمية لقياس الارتياح النفسي بالرغم من أنهم استخدموا مفاهيم مرادفة له كالسعادة النفسية، الرفاه النفسي، الرضا عن الحياة... حيث افترض "كامينز" (1995) Cummins وجود علاقة وثيقة بين السعادة والرضا عن الحياة.

(عبد الخالق.2003:588)

ويعد "بيتر وور" (1990) Peter Warr هو أول من اهتم بالبحث عن ظاهرة الارتياح النفسي في العمل من خلال دراسته للوجدان الإيجابي والوجدان السلبي و الذي حدده في اثنا عشرة انفعالا، منها ستة انفعالات إيجابية والباقي سلبية، حيث تقوم نظرية "بيتر وور" Peter Warr على فكرة أن العمل وما يحمله من خصائص ومميزات

يخلق للموظف إحساسين، الإحساس الأول يتمثل في البهجة أو المتعة أما الإحساس الثاني يتمثل في الإثارة و كلاهما يمكنهما قياس مستوى إحساس الفرد بالارتياح النفسي داخل البيئة المهنية.

> أما "إيفانس" (1994) Evans فقد وضع نموذج الذي يعد من بين أهم النماذج التي بنيت على أساس تكاملي للأطر النظرية، حيث يتضمن مكونات داخلية ومكونات خارجية المصدر وتشمل في مجموعها الخصائص الشخصية والأبعاد الانفعالية والمكونات المعرفية". <(مشري،2014: 220)

كما قامت "رايف" (100 : 1995, Ryff) بقياس الارتياح النفسي على انه ارتفاع مستوى رضا الفرد عن حياته بشكل عام وذلك من خلال عرضهما لنموذج العوامل الرئيسية الستة المتمثلة في: (تقبل الذات، العلاقات الإيجابية مع الآخرين، الاستقلالية، التمكين البيئي، الحياة الهادفة و النمو الشخصي).

ونجد نموذج "التومبسون وماركس" (2008) Thompson&Marks الذي ركز على مؤشرات الارتياح النفسي في العمل والتي حصرها في العوامل الخارجية (الظروف المادية، السياق الاجتماعي) والعوامل الداخلية الشخصية (الصحة، التفاؤل، تحقيق الذات) التي تعد من أهم العوامل المؤثرة على أداء الفرد. (Mary,2014 : 16)

وإذا عدنا إلى التراث التاريخي فقد ذكر كل من "هيدي وآخرون" (1991) Heady et al و "برايف" (Brief et al (1993 أن هناك اتجاهين نظريين فيما يتعلق بدراسة أو قياس ظاهرة الارتياح النفسي، حيث ركز المنظور الأول على العوامل الخارجية التي تؤثر في مستوى الارتياح النفسي والذي يقصد به المقاربة Bottom-up ونظرا لعدم تحكم المنظور الأول في ضبط و بشكل دقيق للعوامل المؤثرة في مستوى الارتياح النفسي اتجه الباحثون إلى المنظور الثاني وهو دراسة العوامل الداخلية ويقصد بها المقاربة Top-down، التي تحدد كيف يقيم الفرد العوامل المحيطة به سواء في البيئة المهنية أو خارجها بغض النظر عن وضعيته وكيف تؤثر هذه العوامل على تقييمه لسعادته وراحته، حيث أصبح التوجه الثاني هو الأكثر إقبالا من قبل الدول المتقدمة خاصة في الآونة الأخيرة.

(Bretones ; Gonzalez,2010 : 273-274)

ونظرا لأهمية العمل في حياة الفرد، فإننا نعتبره محكا أساسيا في تحقيق التوازن النفسي أو انعدامه، بحكم ارتباطه بمجموعة من المتطلبات الضرورية التي تمكن الفرد من أن يعيش حياة مريحة.

>وحسب ما صرح به "كامبل وآخرون" (Campbell et al (1976): "فإن خمس أو ربع التباين في الرضا عن الحياة بالنسبة للإنسان البالغ يعزى للرضا عن العمل، فقياسات الرضا عن العمل و حسب سيكتور(1997)Spector ترتبط في حدود 0.50 إلى 0.60 مع قياسات الرضا عن الحياة".< (عبادو، 2013: 13)

كما يرى "إستلموران" (Istale, M) "أن العمل قبل كل شيء هو نشاط يناسب تركيبة الفرد ومواهبه وتحديث إمكانياته وهو الذي يخلق القيمة للفرد و يمنحه الإحساس بالإنجاز والفعالية الشخصية".

(Achte ; Delaflore.2010 : 13)

و عليه جاءت هذه الدراسة لتكشف عن طبيعة العلاقة بين الارتياح النفسي في العمل باعتباره مؤثرا وجدنيا إيجابيا في بناء شخصية الفرد و الولاء التنظيمي الذي يعتبر مؤثرا إنتاجيا تنظيميا إيجابيا للمنظمة على ضوء الخلفية الفردية للعامل.

فالولاء التنظيمي يعد من القيم التنظيمية السامية، فقد عرفه "ابل" (Appell(1984) على أنه طريق ذو اتجاهين فإذا أرادت قيادة المنظمة تشغيل الولاء لصالحها، عليها أن توازن بين مسؤولياتها في تمثيل الإدارة أمام العاملين وتمثيل العاملين أمام الإدارة هذا إلى جانب إظهار الإخلاص و الانتساب لهم بهدف الحصول على ولائهم لها".

(عويضة، 2008: 31)

وعرفه " بروس" (Brous)"على أنه مناصرة وتأييد للجماعة من قبل الفرد العامل في منظمته، المودة والصدقة المؤثرة في اتجاه تحقيق الأهداف وقيم المنظمة وأن الولاء التنظيمي نتاج تفاعل عناصر ثلاثة هي:

التطابق: وهي تبني أهداف وقيم وسياسة التنظيم باعتبارها أهدافا وقيما للفرد العامل في التنظيم.

الاستغراق: المقصود به الانهماك والانغماس أو الانغمار النفسي في الأنشطة ودور الفرد في العمل.

الإخلاص والوفاء: والمقصود به الشعور بالعاطفة والارتباط القوي إزاء المنظمة، أما الوفاء هو ثبات على الحب وإدامته إلى الموت معه وبعد الموت مع أولاده وأصدقائه". (عويضة، 2008: 31)

أما "بيني كانهي" (Pina, Cunha (2002) فيعرف الولاء التنظيمي بأنه "شعور الموظف أن ولائه للمنظمة هو نجاح لها وان العمل بها الخيار الأفضل له وذلك بتوفير قنوات الاتصال والدعم". (Gill, 2011: 6)

لقد تعددت النظريات والنماذج المفسرة لظاهرة الولاء التنظيمي أهمها نظرية الرهان الجانبي side-bet theory لبيكر (1960) ونظرية التوحيد Theory of identification التي تطورت على يد "بورتر و ستيرز وماودي" (1974) Porter, Steers & Mowday ونظرية الواجب Theory of obligation التي تطورت على يد "واينر" (1982) Wiener، وفي عام 1991 قام ماير وألن Meyer et Allen بتقديم الصورة الكاملة للنموذج ثلاثي المكونات للولاء التنظيمي، كما اقترحا أنه يمكن تصنيف جميع هذه الرؤى السابقة تحت ثلاث تعاريف إجرائية لأبعاد الولاء التنظيمي وهي:

- الولاء كارتباط وجداني نحو المنظمة (تمثله نظرية التوحيد)
- الولاء كتكلفة مدركة مقترنة بترك المنظمة (تمثله نظرية الرهان الجانبي)
- الولاء كواجب البقاء في المنظمة (تمثله نظرية الواجب). (الهنداوي، 2011: 4-5)

وعليه يمثل هذان المفهومان (الارتياح النفسي والولاء التنظيمي) التوجه الحديث لمنظمة العمل الدولية التي أشارت إلى ضرورة أن تكون أية ممارسة من ممارسات إدارات الموارد البشرية موجهة نحو هدفين متوازيين هما: زيادة الإنتاجية و تحقيق السعادة للعاملين. (الزعيبي، 2009: 12)

ويتوافق هذا التوجه مع الدراسة التي نحن بصدد إجرائها، حيث يرتبط مفهوم الولاء التنظيمي على نحو كبير بالإنتاجية، بينما يرتبط الارتياح النفسي بمفهوم السعادة في العمل و نظرا لقلة الدراسات التي تناولت موضوع الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي في البيئة العربية عامة و المحلية خاصة، مقارنة بالبيئة الأجنبية التي نجد فيها

الكم الهائل من البحوث التي أفضت في دراسة هذا النوع من المواضيع، كالدراسة التي قامت بإجرائها " إيمما وايت" (2010) Emma White التي كشفت على أنه لا توجد هناك علاقة إرتباطية قوية بين ولاء الموظفين وشعورهم بالارتياح النفسي، على غرار وجود علاقة إرتباطية قوية بين الارتياح النفسي والأداء الوظيفي، وتوصلت إلى نتيجة أن الموظفين الذين لا يشعرون بالارتياح النفسي لا يؤدون عملهم بطاقة كبيرة.

وعليه سوف نجري هذه الدراسة على عينة من موظفي الجمارك، وما زاد حماس الباحثة أكثر في اختيارها للعينة هو إطلاعها على الملتقى الحواري الأول بعنوان " معا نحو إسعاد موظفي جمارك دبي" الذي نشر بتاريخ 21 أكتوبر 2015، حيث أطلقت جمارك دبي كأس الرضا الوظيفي لعام 2015 تحت شعار " برضاكم نرتقي" تعزيزا لخلق بيئة مؤسسة تعمل على نهج مستمر لبث روح التعاون المثمر نحو إسعاد موظفي الجمارك وذلك عن طريق إعداد برنامج تكويني يشمل مسيري الموارد البشرية حيث أطلقت على هذه الدورة تسمية سفراء السعادة.

ومن جهة أخرى دفع إدارة الجمارك إلى تبني هذا النوع من المبادرات من خلال اهتمامها بالجانب النفسي لموظفيها عن طريق إجراء دورات تكوينية للمسيرين في إدارة الموارد البشرية سواء على المستوى الوطني أو على المستوى العالمي بغية اضطلاعهم على تجارب الدول الغربية في تسيير المسار المهني لأعوان الجمارك بطرق ومناهج متقدمة وعصرية تتسم بالتميز وكذلك العمل على تعزيز العوامل التي تساهم في ارتياحهم النفسي.

وحتى لا نحجب أهمية المتغير الثالث عن موضوع الدراسة و المتمثل في الخلفية الفردية للعامل، قامت الباحثة بالبحث عن التراث النظري الذي يعرض مجموعة من الدراسات التي تناولت دراسة علاقة الخلفية الفردية (الجنس، الأقدمية والحالة العائلية) بالارتياح النفسي والولاء التنظيمي.

> فقد أشار " أرجايل" (1993) أن أحد الأبحاث التي اهتمت بدراسة العلاقة بين القيم الشخصية والسعادة النفسية أظهرت وجود فروق في طبيعة السعادة بين الرجال والنساء في القيم مثل تقديم المساعدة وتقبل الآخرين والتعاطف معهم.<

(أبوهاشم، 2010: 33)

كما أشارت "عبادو" (2013) في دراستها لموضوع "علاقة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالارتياح الشخصي في العمل" إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الارتياح الشخصي في العمل باختلاف الجنس حيث قدر المتوسط الحسابي لدرجات الذكور على مقياس الارتياح الشخصي في العمل بـ 35.96 بانحراف معياري 10.88 مقابل الإناث قدر متوسطها الحسابي بـ 34.59 و بانحراف معياري 9.95 أما قيمة (ت) المحسوبة كانت أصغر من (ت) الجدولية مما دل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الإطارات الذكور والإناث في شعورهم بالارتياح الشخصي في مكان العمل.

وقد قام "شيعان الجميلي" (2012) بدراسة العلاقة بين الولاء التنظيمي والعمر حيث أظهرت النتائج إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة قوية قدرت بـ 0.68 بين المتغير العمر والولاء التنظيمي .

وعلى ضوء ما سبق جاءت هذه الدراسة لتضيف جديدا إلى ما سبقها من الدراسات بهدف التأكد من مدى مساهمة أبعاد الارتياح النفسي المهني في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي وهل هناك فروق في مستوى الارتياح النفسي والولاء التنظيمي بين عمال الجمارك؟ ومن خلال عرضنا لأبعاد المشكلة المطروحة نستخلص منها مجموعة من التساؤلات التالية:

1) ما مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) الذي يشعر به موظفي إدارة الجمارك؟

2) ما مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) لدى موظفي الجمارك؟

3) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستووالولاء التنظيمي تبعا لمستوى الارتياح النفسي لدى موظفي الجمارك؟

4) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) بين الموظفين والجمركيين؟

5) هل هناك فروقات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي /

الوجدان السلبي) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية؟

6) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي

/ الوجدان السلبي) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية؟

7) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) بين

الموظفات والموظفين الجمركيين؟

8) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) عند

الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية؟

9) هل هناك فروقات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) عند

الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية؟

10) هل تساهم أبعاد الارتياح النفسي في العمل (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) في التنبؤ

بأبعاد الولاء التنظيمي(العاطفي، المستمر والمعيارى)؟

2 . فرضيات الدراسة: بناء على تساؤلات البحث صيغت الفرضيات التالية

ف1 : نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي لدى موظفي

الجمارك.

ف2: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي،

الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) بين الموظفات والموظفين الجمركيين.

ف3: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان

الإيجابي / الوجدان السلبي) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية.

ف4: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان

الإيجابي / الوجدان السلبي) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

ف5: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري)

بين الموظفين والوظائف الجمركيين.

ف6: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) عند

الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية.

ف7: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري)

عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

ف8: تساهم أبعاد الارتياح النفسي في العمل (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) في التنبؤ

بأبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر والمعيارى).

3. أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة في

1. الكشف عن مستوى إحساس الموظف الجمركي بالارتياح النفسي وتحديد مستوى ولائه لمنظمته.
2. معرفة إذا كانت هناك فروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي لدى موظفي الجمارك.
3. معرفة إذا كانت العوامل الديموغرافية تؤثر في مستوى شعور الموظف الجمركي بالارتياح النفسي والولاء التنظيمي.
4. التأكد من مدى مساهمة أبعاد الارتياح النفسي في العمل (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر والمعيارى) لدى موظفي الجمارك.
5. تزويد صانعي القرار بإدارة الجمارك ببعض التوصيات العملية التي من شأنها تحسين ظروف الموظفين سواء المهنية أو الحياتية.

4. أهمية الدراسة :

1. تكمن أهمية الدراسة الحالية في قياس أحد المخرجات النفسية الحديثة وهو الارتياح النفسي في العمل باعتباره من الموضوعات الحديثة التي لم تدخل الأدبيات العربية على النحو الكافي على حد علم الباحثة وحسب رأي بعض الباحثين في الموضوع أمثال (الزعي، 2009)

2. تعد هذه الدراسة أول دراسة أجريت على عينة من الموظفين الجمركيين بوهران مست الجانب النفسي لديهم وساهمت في فتح المجال أمامهم حتى يعبروا عن مشاكلهم وانشغالاتهم.

5. التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

5-1. الارتياح النفسي في العمل:

هو تغلب الوجدان الإيجابي المتمثل في (التفاؤل، الهدوء، الارتياح، التحمس، السعادة، السرور) على الوجدان السلبي المتمثل في (الإنزعاج، الإكتئاب، القلق، غير منبسط، التشاؤم، التوثر) مع ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي عند الموظف الجمركي والذي نكشف عليه بالدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة في استبيان الانفعالات الإيجابية والسلبية (Positive and Negative Affect Schedule-PANAS) من إعداد بيتر وور (Peter Warr) (1990)، واستبيان الرضا الوظيفي المستعمل في هذه الدراسة.

5-2. الولاء التنظيمي: هو إخلاص العامل للمنظمة واستمراره بالعمل فيها مدى الحياة دون التفكير في تركها أو

الاستغناء عنها وهو مركب من ثلاث عناصر أساسية وهي: العاطفية (الوجدانية) Affective Loyalty المتمثلة في إرتباط الفرد بمنظمتة وتوحد أهدافه مع أهدافها، الاستمرارية Cotinuance loyalty هي علاقة أحد و عطاء التي تنشأ بين الفرد ومنظمتة، المعيارية (الأخلاقية) Normative Loyalty والتي تمثل مبدأ الواجب الذي يشعر به الفرد بإتجاه منظمتة .

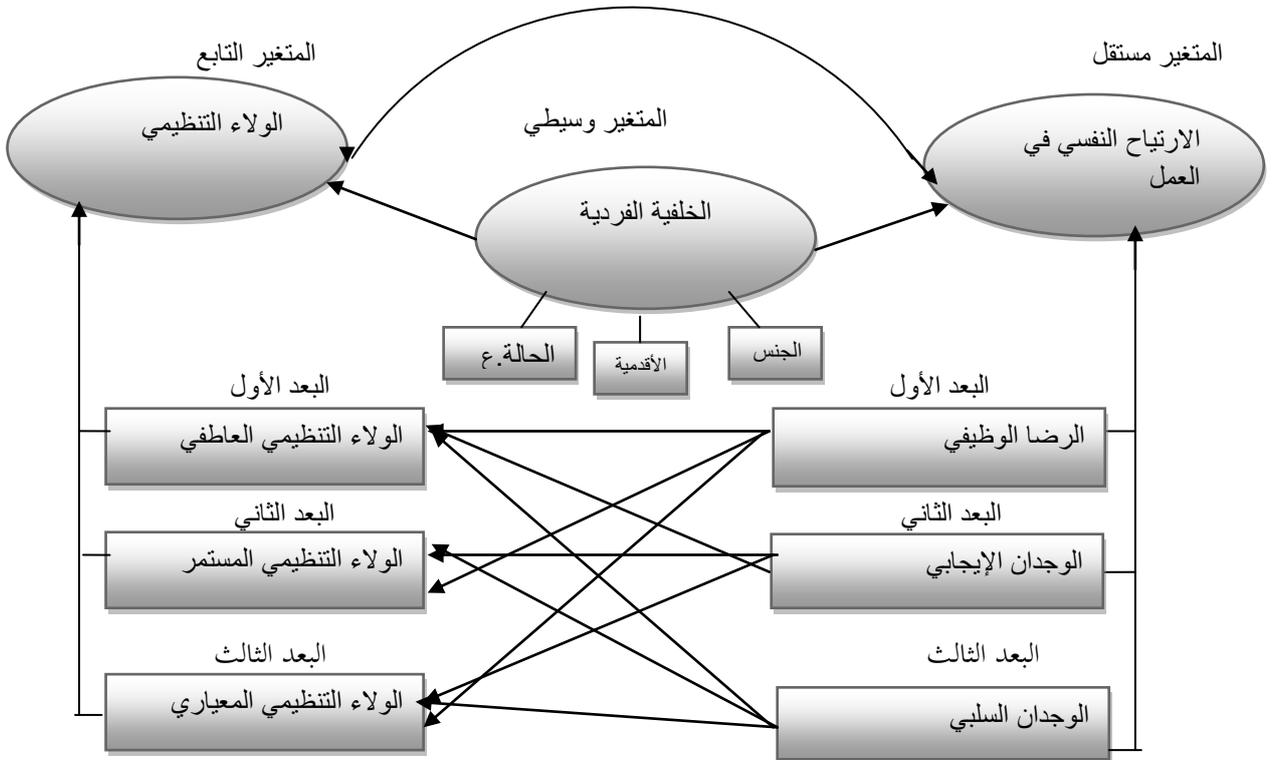
والذي نكشف عليه بالدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد العينة في مقياس الولاء التنظيمي المستخدم في الدراسة.

3-5. الخلفية الفردية للعامل :

و تتمثل في الخصائص الديمغرافية التي يتميز بها عمال الجمارك عن بعضهم البعض (الجنس، الأقدمية، الحالة العائلية)

✓ النموذج المفترض للدراسة تحت عنوان " الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي على ضوء متغير

" الخلفية الفردية للعمال "



الشكل رقم 01 : يوضح النموذج المفترض للدراسة

الفصل الثاني

تحليل مفهوم الارتياح النفسي

تمهيد

1. مفهوم الارتياح النفسي
2. الجذور التاريخية لمفهوم الارتياح النفسي
3. تداولات مفهوم الارتياح النفسي
4. نظريات الارتياح النفسي
5. مظاهر الارتياح النفسي

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد تساءل الإنسان منذ القديم عن حقيقة الارتياح النفسي والسبيل في تحقيقه، فهناك من رأى أنه متمثل في الشجاعة أو في المال أو الصحة وهناك من ساوى بين الارتياح النفسي واللذة، فكل نظرة فلسفية كان لها منطلقها الخاص ومما لاشك فيه أن الفرح، الحب، الصحة، الثراء، الوفاق، السلام والسعادة، كلها تحقق الارتياح النفسي للفرد والذين يتألمون هم من يتخبطون في مصاعب الحياة اليومية ويعيشون في رعب دائم من المستقبل ولكن لكي يواصلوا الحياة ينبغي ألا يكتفوا من رؤية عيوبها ومشاكلها ولا يفكروا في أحزانها ولا يهابون الفشل وإنما ينبغي عليهم التشبث بالأمل لأنه أساس الراحة المستمرة.

في هذا الفصل سوف نحاول عرض التراث النظري لمفهوم الارتياح النفسي أو كما تطرقت له الدراسات السابقة بمفهوم السعادة النفسية كدراسة (فاخر حبيب، 2013) أو الرفاه النفسي كدراسة (مروان الزعي، 2009).

1- مفهوم الارتياح النفسي

أ) عند علماء النفس: هو ذلك الشعور المستمر بالغبطة، الطمأنينة، السعادة والبهجة وهذا الشعور السعيد يأتي نتيجة الإحساس الدائم بخيرية الذات، خيرية الحياة و خيرية المصير، فالارتياح النفسي هو الشعور بالبهجة، السعادة والاستمتاع منصهرين معا، فالشعور بالشيء أو الإحساس به يتعدى بل ويسمو بمجرد الخوض في تجربة تعكس ذلك الشعور على الشخص، فهي حالة تجعل الشخص يحكم على حياته بأنها حياة جميلة ومستمرة خالية من الآلام والضغوط على الأقل من وجهة نظره. (بسيوني، 2011: 104)

ب) تعريفه في معجم فلسفي لجميل صليبا: الارتياح النفسي هو الرضا التام بما تناله النفس من الخير والفرق بينه وبين اللذة هو حالة خاصة بالإنسان و الرضا التام عن النفس، إذ من شروط الارتياح النفسي هو ميول النفس إلى الرضا وأن يكون رضاها بما حصلت عليه من خير تام ودائم في حين نجد اللذة حالة مشتركة بين الإنسان والحيوان. (بسيوني، 2011: 104)

وعليه بدأ "جونسون وشين" (1978) Johnson & shin في بحثهما الاقتراب من تحديد مفهوم الارتياح النفسي باعتباره هو تقييم عام وكلّي لجودة حياة الفرد وفقا للمعايير الموجودة في بلده، حيث لقي هذا التعريف تأييد مجموعة من الباحثين أمثال "زيغموند" (2003) Zikmund و "ريس وجوسوامي وبرادشو وآخرون" (2010) Rees ; Goswami ; Bradshaw & al وعليه فقد وضعت منظمة الصحة العالمية (1997) تعريفا لمفهوما لارتياح النفسي " هو حدوث توافق بين تصور الفرد لحياته المتمثلة في أهدافه وتوقعاته مع ما هو سائد في السياق الثقافي والاجتماعي المحيط به، بحيث حمل هذا التعريف في طياته مجموعة من المفاهيم النظرية أهمها الصحة البدنية والنفسية والقيم والمعتقدات الشخصية والاجتماعية". (Daly & al,2012 :223)

فمصطلح الارتياح النفسي قام بالبحث في ماهيته الفلاسفة والمنظرون ولكن كشفت البحوث فهما أفضل لأسباب البحث عن هذا المفهوم على مدى العقود القليلة الماضية، فوفقا "لديني وآخرون" (1995) Diener et al يرون أن رغبة الناس في أن يكون أكثر سعادة، أصبح يعد تطلعا أكثر شيوعا في الثقافة الغربية". (Orit, 2009: 36)

>يذكر "طه فرج عبد القادر" (2004): " أن تحقيق الارتياح النفسي سواء كان للفرد أو للجماعة أو لفئة محدودة أو لمجتمع معين أو للبشرية ككل، سيظل الهدف الأسمى الذي يسعى لتحقيقه المبدعون من الفلاسفة والمفكرين والعلماء والفنانين" <(القاسم، 2011 :40)

>حيث يذكر "مايرو والآخرون" (2007) Meyer ,& al "أن علماء النفس الإيجابيين تجادلوا في وضع قائمة للطرق والوسائل التي تؤدي إلى الارتياح النفسي وإلى التوافق الشخصي" وعليه يرى كل من "كرفن وسشير" (1990) Carver & Scheier و "لارنس" (2002) Lanrence: " أن الارتياح النفسي والرفاهية أو الهناء الذاتي يتحققان عندما يحرز الناس تقدما كاف نحو تحقيق أهدافهم" بينما يرى "سليمن" (2002) Selignan و"سيتم وبارك وبيترسون" (2005) Steem ; park & peterson: " أن الارتياح النفسي يتحقق عندما يندمج الناس في أنشطة تحقق احتياجاتهم النفسية الأساسية" <(القاسم، 2011 :40)

على ضوء ما سبق نجد أن الارتياح النفسي هو الهدف الذي يسعى لتحقيقه جميع الناس مهما اختلفت ثقافتهم ودياناتهم، فهو يبقى مطلباً إنسانياً يشترك فيه الجميع ولكن التساؤل المطروح هو كيف يعبر هؤلاء عن ارتياحهم وما هي مؤشراتهم؟ في هذا الصدد نجد تعريفات متنوعة وكثيرة لدى العلماء وكل واحد وضع مفهوم خاص ببناء على الاتجاه الذي تبناه، غير أن هذا الاختلاف أعطى لهذا المفهوم إثراء وتنوعاً، لكن مع هذا اتفق الجميع على اعتباره أنه شعور إيجابي ينبع من كيان الفرد يدفعه لمواجهة الظروف الصعبة والقاسية إلى جانب الرضا التام على الحياة.

حيرى "مايكل أراجيل" (A.Maycal): "أن مفهوم الارتياح النفسي من الناحية الانفعالية هو الشعور باعتدال المزاج أما من الناحية المعرفية التأميلية هو الشعور بالبهجة واللذة والاستمتاع"، إذا فهناك عامل مشترك من الناحيتين وهو الشعور بالرضا التام والذي من الممكن تقسيمه إلى الرضا عن جوانب معينة مثل: العمل، الزواج، الصحة، القدرات الذاتية كالرغبة في تحقيق الذات و بالتالي يتوافق هذا مع ما ذكره "عترى" (2008) الذي يرى: "أن أغلب عناصر الارتياح النفسي تركز حول مدى الإشباع البيولوجي والنفسي والاجتماعي، الذي يتصف صاحبها بالابتهاج و الانشراح والتي تحقق له الرضا عن الذات و إن اختلفت رؤية الباحثين حول مفهوم الارتياح النفسي فهو في النهاية يعد أحد المؤشرات الإيجابية للحالة النفسية التي يسعى الإنسان للوصول إليه"، أما عبد الوهاب فيرى: "أن الارتياح النفسي هو شعور داخلي شبه دائم يكون له انعكاس على الرضا عن الحياة والطمأنينة والبهجة والاستمتاع والرفاه وتحقيق الذات والقدرة على التعامل مع المشكلات والصعوبات بكفاءة وفعالية" <المقصود، 2006: 273>

وعرفه قبل ذلك "برادبورن" (Bradburn's (1969) على أنه حضور الانفعالات الإيجابية وغياب الانفعالات السلبية والرضا عن الحياة، أي يعني المتعة مع تسليط الضوء على الأداء النفسي الإيجابي للفرد ويعني هذا النمو والوصول إلى الهدف" وأيده في تعريفه هذا كل من "دينر" (Diener (1984) و "كانيمان ودينر وسوارتز" (Daly & al, 2012 : 225).Leeper(1999) و "ليبر" (Kahmeman ;Diener & Schwarz (1999)

كما ترى "كارول رايف وآخرون" (Ryff ; c & al (2006) ، >: "أن الارتياح النفسي يتمثل في الإحساس الإيجابي بحسن الحال كما يتم رصده بالمؤشرات السلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن ذاته وحياته بشكل عام و

كذلك سعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية مقدرة وذات قيمة ومعنى بالنسبة له لتحقيق استقلالية في تحديد وجهة ومسار حياته وإقامته لعلاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين واستمراره فيها، كما يرتبط بالإحساس العام بالسعادة والاستمتاع بالحياة والسكينة والطمأنينة النفسية" < (مشري، 2014: 226)

ويرى "صبحي" (1986): > "أن الارتياح النفسي هو قيمة وجدانية **Emotional valine** له علاقة وثيقة بكل ما يحمل طابع الخير فهو مرتبط ارتباطا جوهريا بعملية تحصيل الخير أو امتلاكه"، ويعرف "سالم" (1987) مفهوم الارتياح النفسي: "انه شعور إيجابي يكون داخلي يعبر عنه الفرد سواء لفظيا أو سلوكيا يصاحبه بعض التغيرات الفسيولوجية الداخلية و الخارجية وله محددات: فسيولوجية ، مزاجية، معرفية و اجتماعية لدى الفرد مثل الصحة، الأمل في المستقبل، الحب والمشاعر الصادقة، تأمل بعض المواقف، انسجام ببعض السمات والصفات النبيلة" كما يشير "عبد الحميد و كفاي" (1988): " أن الارتياح النفسي هو حالة من المرح والهناء تنشأ أساسا من إشباع الدوافع وتسمو إلى مستوى الرضا النفسي وهو بذلك وجدان يصاحب تحقيق الذات ككل" < (اليوسفي، 1989: 40)

كما عرفت (اليوسفي، 1989: 41) "الارتياح النفسي بأنه شعور ينتج عندما يحدث التوازن بين العمليات العقلية، المعرفية وإشباع الحاجات الأساسية متوج بطاعة الله، هذا كله من أجل تحقيق الطموح، الإنجاز وإسعاد الذات بالنجاح والعمل على إسعاد الآخرين".

فيحين يرى (المباض، 2009: 320) " أنه انفعال وجداني ثابت نسبيا، يتمثل في إحساس الفرد بالبهجة والسرور وغياب المشاعر السلبية مثل الخوف، القلق، الاكتئاب والتمتع بصحة عقلية وجسدية بالإضافة إلى الشعور بالرضا الشامل عن الحياة في كافة المجالات"

و عرف (محمود، 2005: 123) " الارتياح النفسي بأنه انفعال وجداني عاطفي يكون إيجابيا ومستمرًا يتمثل في إحساس الفرد بالسعادة و البهجة، الرضا و الأمل"

أما "ديفد نيفن" (Diefd, N (2001) يرى >: " أن الارتياح النفسي مسألة نسبية تختلف من شخص لآخر، فالمرضى يرى أن راحته تكمن في الصحة والفقير في الغنى والعجوز في أيام الشباب التي ولت والسجين يراه في حريته

هكذا تتعدد أنواع الارتياح النفسي وأنماطه تبعا لحاجة الواقع المادي مما يعني انه يكمن في العقل والقلب والشعور"، كما يرى "جوزيف و آخرون" (2004) Josieph & el بأنه: " لا يعني فقط غياب المشاعر الاكثابية ولكنه أيضا يعني وجود عدد من الحالات الانفعالية والمعرفية التي تتسم بالإيجابية" ويعرفه معجم علم النفس والطب النفسي بأنه حالة من

الفرح والهناء، تنشأ أساسا من إشباع الدوافع ولكنها تسمو إلى مستوى الرضا النفسي (شعبان، 2013: 95)

فحسب ما رواه كل من "دينير وريتشارد وليكس وشيغريو" (Diener ; Ritчерd & chigrio 2000): "أن الإنسان تساءل منذ القديم عن أسس الحياة السعيدة، فوجدوا أن العلماء الذين درسوا النفسية البشرية يفترضون أن أحد المقومات الأساسية للحياة الجيدة والسعيدة هي الرضا عن الحياة، حيث يصبح الفرد يعرف ذاته ويجري تقييم لحياته من خلال إحداث مقارنة بين ما يحتاجه من خبرات مفرحة وما توفره له الحياة"، فالارتياح النفسي عند "دينير وآخرون" (2000) Diener et al أنه: "مفهوم واسع يشمل معاني عاطفية مبتهجة والرضا عن الحياة ككل، كالخبرات الإيجابية العالية المسددة في الرفاهية الذاتية مع انخفاض مستوى العواطف السلبية"، أما عند "جيري وبنتم هوفر" (Djery; Bntam & Houfer) أنه: "تنوع الخصائص النفسية الإيجابية وترابطها مثل الحب والحكمة التي تعد من العناصر الأساسية للشعور بالارتياح النفسي"، هذا ما أشار إليه "تيرستيكس" (1948/1789) Tirstieks: "بأن وجود اللذة وغياب الألم يميز الحياة الجيدة".

(Diener, 2000: 63)

كما يمكن تعريف الارتياح النفسي على أنه الرضا عن الحياة ولكن هذا يجعلنا نطرح السؤال الآتي: ماذا نقصد بالرضا عن الحياة؟ الجواب هو أن الارتياح النفسي يمكن أن ينظر إليه على أنه عملية عقلية خارج الوجدان، أما إذا أردنا تعريفه من الناحية الوجدانية فنجد عدة تعاريف تصور الارتياح كظاهرة وجدانية.

حيث عرفه كل من "ديسي وريان" (2008) Deci & Ryan أنه: " مزيج بين العواطف الإيجابية التي تجلب السعادة للفرد المتمثلة في (المتعة) hédoniste والشعور بالفعلية في الحياة الشخصية والاجتماعية المتمثلة في (النمو

والتقدم والوصول إلى الهدف) eudémoniste ". (Tiffarny & al,2012 :2)

أما "هوبرت" (Huppert 2009) فعرفه على أنه: "سير الحياة بشكل حسن وبأنه مزيج بين الشعور الجيد وارتفاع مستوى السعادة لدى الفرد، من خلال الحصول على الدعم الجيد والرضا عن الحياة". (Tiffany & al, 2012: 2)

أما "راكس وويسنام" (rykes & wessnam 1966) فعرفه على أنه: "تقييم شامل لخبرة الفرد في تسيير شؤون حياته وبالتالي هو يمثل تصورا ناتجا من تدفق الحياة العاطفية مما يشير إلى التوازن السلوكي النابع من الوجدان إيجابي والذي يستمر على مدى فترات طويلة من الزمن"، نجد النظرية العاطفية الواردة في دراسة "فينهوفين" (veenhoven 2006) تفسر الارتياح النفسي على أنها انعكاس لما يشعر به الفرد عموما وعليه يرى "سوار نرستراك" (Soirze & Strak 1991) أن الارتياح النفسي لا يخطط له وإنما هو نتاج لعوامل كثيرة، تجعل الفرد يحكم على نفسه أنه سعيد، على سبيل المثال أشعر أنني بحالة جيدة في معظم الأوقات وبالتالي ينبغي علي أن أكون سعيدا". (veenhoven, 2006: 19)

حول التوضيح أكثر نجد "فرادريس" (fredrickson 2004) أنه: "يعتبر الارتياح النفسي هو عاطفة معينة ويعد تقييم شامل للفرد لنتائج تجاربه السارة والتعيسة في الحاضر والماضي"، هذا التعريف هو قريب من تعريف "بنتام" (Bntam 1989) حيث نجد تعريفها الشهير عن الارتياح النفسي: > "أنه مزيج بين المتعة والألم والذي يبنى أساسا من فكرة التوازن". < (شعبان، 2013: 95)

أما إذا أخذنا تعريف "دانيال كانيمان" (Daniel kanieman 2000) نجد هناك تباين بينه وبين التعريفين السابقين لمفهوم الارتياح النفسي حيث يقول: "إذا قمنا بتبني تعريف الارتياح النفسي من الناحية المعرفية كظاهرة معرفية فهو نتيجة لعملية تقييم مدروسة" داعما توجهه وفقا لمن سبقه أمثال "ماك دويل ونيويل" (Myk, duil & Niouil 1987) اللذان عرفا الارتياح النفسي على: "أنه الرضا عن الحياة مقارنة مع المعيار المرجعي يكون الشرط الوحيد في تقييم الشخصية" أما "شين أند جونسون" (Jounsoun 1878) يرى: أنه من محددات الرضا عن الحياة هو تقييم شامل لجودة الحياة التي يشعر بها الفرد وفقا للمعيار الذي يختاره". (شعبان، 2013: 95)

في حين يصوره "شميتز" (1934) chmietz على أنه: "الرغبة بلا شعور بحيث في جميع الحالات ينبغي تصور الارتياح النفسي قيمة عالية ويكون أصغر مسافة بين معيار السعادة والواقع". (veenhoven, 2006: 6) كما نجد تعريفات عديدة تتحدث عن الارتياح النفسي المتمثل في مواقف وتصرفات سعيدة وتوجه إيجابي اتجاه الحياة، حيث تحدث "ليبرمان" (1970) Liebrman في كتابه: "عن المرحلة التي مر بها في حياته قبل أن يبلغ السن 18 سنة استنتج أن الفرد يصبح موجه إلى مستوى مستقر يشعر فيه بالارتياح النفسي مرتبط بمجموعة من العوامل والظروف وليس فقط الظروف السيئة المحيطة به وإنما كل الظروف"، "فسمزني" (1997) Samzfy يعتقد أن الارتياح النفسي: "هو تبني موقف إيجابي اتجاه الحياة في شكلها سواء المعرفي أو العاطفي، فالجانب الأول متمثل في أن الارتياح النفسي يبني على أساس التقييم الإيجابي للحياة والجانب الثاني الذي يمكن تسميته في العادة الشعور بالرفاه وإيجاد إثراء لحياتك أو الشعور بديمومة الارتياح النفسي"، كما يعرف "فينهوفين" (1994) Veenhoven الارتياح النفسي على أنه: "الجودة الشاملة للحياة أي النظر إلى الحياة بصورة إيجابية". (veenhoven, 2006: 6)

نجد "كومينز" Cummins يرى أن الارتياح النفسي هو تقييم الحياة بطريقة إيجابية وقد حدد للارتياح النفسي مكونين اثنين هما:

1. الرضا المعرفي

2. المشاعر الإيجابية أو الشعور بالسعادة

توافق هذا التقييم كثيرا مع ما ذهب إليه "دينر" Diener الذي وضع للارتياح النفسي ثلاثة مكونات هي :

1. الرضا عن الحياة (مدى الانسجام والتطابق مع الحياة)

2. وجود المشاعر أو الانفعالات الإيجابية كالفرح

3. غياب المشاعر أو الانفعالات السالبة كالقلق، العدوانية والاكتئاب. (تلمساني، 2015: 28)

ومن جهة أخرى يعتقد كل من "جول ديزينزا وكانداك بيرت" Jol dispanza & candacepert ومثلهما الكثير من المختصين في مجال التنمية البشرية "أنه إذا كانت الانفعالات التي تتولد لدى الفرد بسبب الضغوط، لها تأثيرات

سلبية على تكوينه البدني والنفسي والاجتماعي والتي تؤدي به إلى المرض وعليه فإن الانفعالات الإيجابية تمكن الإنسان من استعادة عافيته النفسية وتحدد طاقته وإقباله على الحياة ولهذا الأمر قيمة علاجية رائعة". (أبو حلاوة، 2014: 17-18)

فالارتياح النفسي هو ظاهرة إيجابية تمكن الفرد من العيش بهدوء وطمأنينة، بحيث تصبح تسيطر عليه مجموعة من الانفعالات الإيجابية تجعله يحظ بمستوى مرتفع من الإبداع على المدى البعيد ويتطور هذا الإحساس إلى أن يصبح الفرد يتمتع بمرونة نفسية تمكنه من مواجهة معظم ضغوط وتحديات الحياة بطاقة إيجابية.

على ضوء ما سبق عرضه، نجد هنا كعدة تعاريف لظاهرة الارتياح النفسي فهناك من يراه:

✓ على أنه تغلب الوجدان الإيجابي على الوجدان السلبي مصحوبا بالرضا التام عن الحياة؛

✓ هو حدوث توازن بين العمليات العقلية المعرفية وإشباع الحاجات الأساسية متوج بطاعة الله؛

✓ له علاقة وثيقة بكل ما يحمل طابع الخير وامتلاكه؛

✓ هو شعور إيجابي داخلي يعبر عنه الفرد سواء لفظيا أو سلوكيا؛

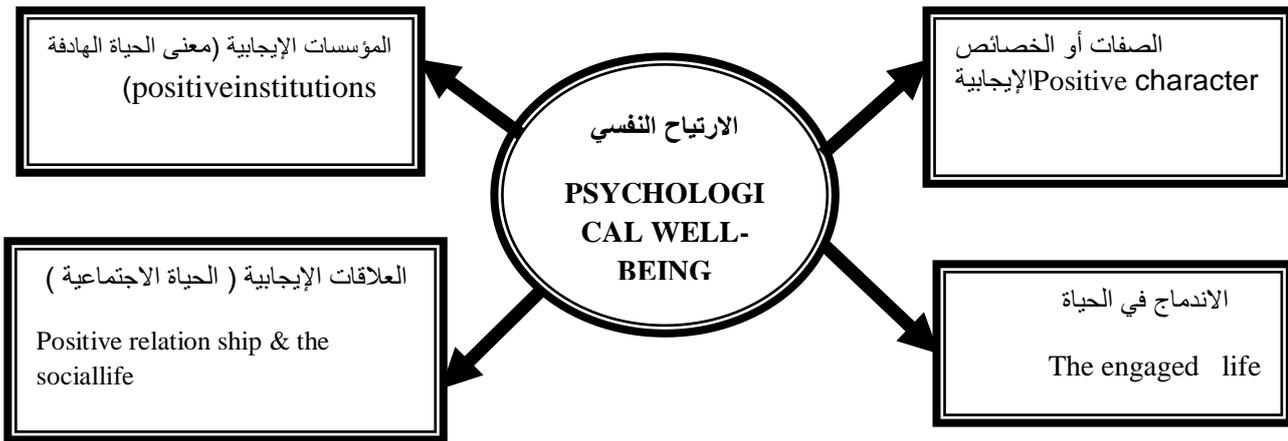
✓ هو إشباع الحاجات البيولوجية والنفسية والاجتماعية التي تجعل صاحبها يتصف بالابتهاج والانشراح؛

✓ من الناحية الانفعالية هو الشعور باعتدال المزاج و أما من الناحية المعرفية هو الشعور بالبهجة واللذة

والاستمتاع.

فالارتياح النفسي حسب رأي الباحثة هو حالة نفسية إيجابية تفسر مبدأ تغلب الوجدان الإيجابي على الوجدان السلبي، الذي يجعل الفرد يشعر بالابتهاج والفرح والرفاه والسعادة وعليه يمكن استخلاص مفهوم الارتياح النفسي من منظور علم النفس الإيجابي، بأنه يقوم على أربع اتجاهات أساسية: الاتجاه الأول هو تمتع الفرد بالخصائص والصفات الإيجابية التي تساعد على مواجهة صعوبات الحياة سواء كانت بإرادته أو خارجه عن إرادته ومن بين هذه الخصائص التحكم في الذات، الثقة بالنفس، الفطنة والحكمة، هذه الخصائص وغيرها تساهم في بناء شخصية متوازنة، أما الاتجاه الثاني

المتمثل في استيعاب الفرد لأهمية وجوده في هذه الحياة وبتحديد داخل مجتمعه وضمن عائلته وذلك عن طريق رسم خطة واضحة وهادفة تجعله يكافح لتحقيقها ويواجه كل التحديات التي تفرض عليه من كل ناحية، في المقابل نجد الاتجاه الثالث يتمثل في اندماج الفرد في الحياة من خلال تكيفه مع كل التغيرات التي تطرأ على بيئته سواء كانت في صالحه أو ضده، أما الاتجاه الأخير يتمثل في العلاقات الإيجابية التي يكونها الفرد مع غيره تكون مبنية على الصداقة والتفاهم والجدية، فهذه الاتجاهات الأربعة تساهم في تحقيق الارتياح النفسي للفرد وتساهم في جعله يعيش في جو مليء بالطمأنينة والسعادة والرفاهية وهذا حسب الشكل التالي:



الشكل رقم 02: مكونات الارتياح النفسي من منظور علم النفس الإيجابي من إعداد الباحثة

2. الجذور التاريخية لمفهوم الارتياح النفسي:

من العبارات الشهيرة التي قالها العلامة الألماني الرائد "هيرمان إبنجهاوس" (1850/1909) Ebbinghaus :.H أن: "علم النفس له ماضي طويل وتاريخ قصير"، حيث تدل هذه المقولة أن علم النفس بوصفه تخصصاً مهماً تابعاً للفلسفة ثم مستقلاً عنها بحوالي قرن ونصف قرن، يعني أن هذه المدة قصيرة في عمر علم النفس والتي جعلته يركز اهتمامه بوصفه تخصصاً مستقلاً بالجوانب المرضية غير السوية كالأعراض والاضطرابات والانحرافات على حساب الجوانب الإيجابية في الشخصية مثل: التفاؤل، الأمل، السعادة، الرضا والسرور، فإذا أخذنا موضوع الارتياح النفسي

بوصفه موضوعا أساسيا من موضوعات علم النفس الإيجابي فسوف نتحقق من هذه الندرة في البحوث المنشورة في هذا المجال. (عبد الخالق، 2003: 582)

حُفقد ظهر مفهوم الارتياح النفسي كما أشار "لاند" (Land (1975 في أواخر سنة 1950 أثناء البحث عن مؤشرات قياس نوعية الحياة لتغير الوضع الاجتماعي والعمل على تحسين السياسة الاجتماعية، أكدت كتابات كل من "كانتريل" (1965) و "برادبين" (Bradburn (1969 أن الرضا عن الحياة والسعادة هي المكونات الأساسية لمفهوم

نوعية الحياة هذه المقاربة أفضت إلى تبني الأطر النظرية الحالية المختلفة لمفهوم الارتياح النفسي <

(عبادو، 2013: 64)

لقد عرف هذا المفهوم تطورا مع ظهور علم النفس الإيجابي على يد "سيلغمان وسيتشينا" (Sielgman & (1998) Sietschienahy حيث جعلنا منه إضافة متميزة لهذه الحركة في اللغة العربية من تعريفات نظرية، فهي تعد حركة جديدة ومعاصرة في مجال علم النفس التي حملت في طياتها مجموعة من المفاهيم والمصطلحات الجديدة التي لم يوجد لها إلى اليوم تعريفا واضحا ودقيقا بسبب نقص الأبحاث والدراسات حولها. (أبو حلاوة، 2014: 16)

ولكن إذا أردنا التعمق أكثر في الجذور التاريخية فإننا نعود إلى الفلسفة التي كانت السبابة في البحث عن ماهية الارتياح النفسي وتحديد المقصود به، حيث عرفه بعضهم على أنه يتمثل في الشجاعة أو المال أو في الصحة، كما أن البعض منهم قد ساوى بين الارتياح النفسي واللذة أمثال "أبيقور" Abikour و "أرستابوس" Arstabous و "هوبز" Houbz و منهم من ربط بين اللذة والمنفعة مثل " بنتام " Bentham و جون ستيورت مل " John stywart (ملي، 2011: 98)

كان هدف الفلسفة من هذه المقاربات إيجاد سبيل للوصول إلى هذا المقصد الذي يعد في نظرهم مثالي من أجل شعور الإنسان بالراحة النفسية، بحيث رأى البعض أن الإنسان حتى يكون سعيدا، يجب عليه إتاحة الفرصة للآخرين ليكونوا كذلك والإسهام في تحقيقها لهم فوجدوا بعد بحث طويل أنه هو قاعدة الحياة وهدفها ومبدؤها وهو حق من حقوق الإنسانية التي لا ينافسها عليه أحد حجتهم في ذلك أن الإنسان خلق لكي يكون سعيدا ويساهم في تحقيق

السعادة لغيره وفي البذل والعطاء، التضحية والفداء وهي ممارسة في الفضائل والتحلي بالأخلاق والحرص على إتباع المبادئ الأخلاقية وعيش العيشة الطبيعية التي من شأنها أن تضمن الطمأنينة والحياة السعيدة والرضا عنها، أما أفلاطون اعتبره هو فضائل النفس (الحكمة، الشجاعة، العفة والعدالة)، وأرسطو اعتبره هبة من الله وهو يتكون من خمسة أبعاد وهذا حسب الشكل التالي:



(بسيوني، 2011: 98-99)

كما عرف "غوتك" (1978) Goutak الارتياح النفسي بأنه قدرة الفرد على التكيف مع المشكلات الصعبة التي تؤثر على سعادته، أي كلما نجح الفرد في تخطي عقبة أو المشكلة واستطاع التكيف مع موقف من مواقف الحياة التي يواجهها أدى هذا إلى انخفاض مستوى التوتر والقلق لديه"، لقد انتقد "ماسلو" (Maslow) اهتمام علماء النفس طيلة تاريخ علم النفس بالجوانب السلبية في الإنسان، رغم اختلاف الطبيعة الإنسانية عن باقي الكائنات، لما تتميز به من حاجات وميول. (برابح، 2011: 40)

إذا أردنا العودة إلى تراثنا الإسلامي فإننا نستدل على معالم الارتياح النفسي من خلال الحديث النبوي الشريف الذي شخص فيه الرسول الكريم - صلى الله عليه وسلم - المدلول الحقيقي للارتياح النفسي بقوله " من أصبح منكم معافى في جسده آمناً في سريره عنده قوت يومه فكأنما حيزت له الدنيا ". (إديس، 2009: 8)

من خلال هذا الحديث النبوي الشريف نستنبط أن الراحة النفسية لها ثلاثة أبعاد تتمثل فيما يلي:

أ) الجانب النفسي الروحي (الارتياح الوظيفي والارتياح النفسي) المتمثل في الأمن الوظيفي والأمن النفسي.

ب) الجانب العلائقي الاجتماعي (الارتياح الاجتماعي) الأمن الاجتماعي.

ت) الجانب الجسدي الفيزيولوجي (الارتياح الصحي) الأمن الغذائي والأمن الصحي.

أما الارتياح النفسي عند الفارابي فكان يقصد به بلوغ النفس الإنسانية للكمال في الوجود بصفة مستمرة لتصل إلى العقل الفعال ويتحقق ذلك بأفعال فكرية وبدنية لدرجة اعتبارها المطلب الأقصى للإنسان وتجلي ذلك في كتابه "رسالة" ثم كتاب "تحصيل السعادة" يعالج فيه الفارابي ظاهرة الارتياح النفسي نظريا باعتباره مفهوماً يشمل الجوانب المختلفة المتكاملة التي تتحقق بتكامل الجوانب الأخلاقية وما يجب أن يسود في المدن والأمة من الفضيلة وحياتة اجتماعية مبنية على التعاون لنيل السعادة والتي لا تتحقق إلا باجتماع الإنسانية كاملة. (بسيوني، 2011 : 173)

فالارتياح النفسي هو من نصيب الشخص الموضوعي الذي يتمتع بعواطف حرة وانشغالات واسعة، تمنحه عواطف الآخرين وحبهم، حيث يؤكد الكثير من العلماء بأن الإنسان لو كان على علم بميعاد حلول أجله، لتوقف عن تضييع وقته في الأشياء التافهة والعقيمة، إذ يشكل توجيه الحياة وتوقع المستقبل، دافعا قويا وفعالا لتغيير السلوك، وإن كان البعض يؤكد على ضرورة اغتنام الحاضر، نجد "أندريو كارتيجي" (1919/1835) Carnegie, A أحد أقطاب الصناعة الأمريكية، ينصح الفرد بالعيش ليومه وبدون الاكتراث لما ينتظره وبرغم من تضارب الرأي حول تحديد معالم الارتياح النفسي يبقى تركيز علماء النفس الكلاسيكيين على مرحلة الطفولة التي تعد أهم مرحلة يسجل فيها الفرد مطامحه ومشاريعه لتكون خارطة الحياة بالنسبة له. (برابح، 2011)

على ضوء ما سبق نجد مفهوم الارتياح النفسي، ليس وليد الحاضر وإنما هو موجود منذ وجود الخليقة، فكل واحد منا مهما اختلفت ثقافته أو معتقده يبحث على منافذ تجعله يعيش في بيئة سعيدة يسودها الأمل، الرفاه، التفاؤل، الحب، الطمأنينة، الفرح، الهدوء والوفاء، لذلك فهو يبقى مطلب ضروري يشترك فيه جميع الناس.

3.تداولات مفهوم الارتياح النفسي:

لقد كثر الجدل حول مفهوم الارتياح النفسي ولكل واحد له وجهة نظر في تحديد مفهومه فتعددت بذلك آراء الناس بدافع ما تصبوا إليه نفوسهم ولكن هل الارتياح النفسي هو السعادة أو الرضا عن الحياة أو يمكن أن نقصد به جودة الحياة؟ على هذا الأساس نجد الكثير من الباحثين من يساوي بين السعادة Happiness والارتياح النفسي Psychological well-being أمثال "شيه ولين ولو" (Shih ;Lin & Ju (1997) في حين يفرق الكثير من الباحثين بين السعادة بوصفها حالة انفعالية حساسة للتغيرات الفجائية في المزاج Mood وبين الرضا Satisfaction باعتباره حالة معرفية أو معتمدة على الحكم "تسو و لي" (Tsou & Liu (2001).

(عبد الخالق،2003)

كما كشف بعض الباحثين أن السعادة والرضا عن الحياة Satisfaction with life هما مترادفان ولكن وجهة النظر هذه لم تؤيدها دراسات كثيرة حيث كشفت عن وجود تباين بين المفهومين تراوح بين 50-60% كحد أقصى في المقابل نجد بعض الدراسات أوردت قيما أقل بكثير من ذلك بحكم أن الرضا عن الحياة يرتبط ارتباطا وثيقا بالصحة النفسية والتكيف الشخصي والاجتماعي، فهذا المفهوم نجده يترادف عادة مع العديد من المشاعر ذات الطبيعة الإيجابية لدى الأفراد، كمشاعر الأمل، التفاؤل، الطموح والنظرة الإيجابية إلى المستقبل.(مخائيل،2011)

لقد أكد كل من "البيك وتركلي" (Albuque & Troccoli (2004 أنه: " لا يزال هناك خلط بين الحدود المفاهيمية لهذه المصطلحات، من حيث إمكانية تفصيل كيفية قياسها والتي تتبين في الكثير من الأحيان أنها مضللة" وعليه رأى كل من "كوزين وهونس" (Cousins & Hons (2001 أن: " هناك خلط في الكثير من الأحيان في الكتابات بين الارتياح الشخصي ومصطلحات أخرى مثل الارتياح النفسي والسعادة"، وعليه قام كل من "فريدمان" (Freidman (1993 و"فرنسيس" (Francis (1999 بدراسة الارتياح الشخصي لكنهما في حقيقة الأمر قاما بقياس الارتياح

النفسي والسعادة على التوالي، كما استخدم "ليبيكوس والآخرون" (1996) Lipkus & al مقاييس الاكتساب والضغط والرضا عن الحياة لقياس الارتياح النفسي. (عبادو، 2013: 67)

على نقيض هذا نجد العديد من الباحثين ولاسيما أولئك الباحثون أصحاب الخلفية الاقتصادية على وجه الخصوص أنهم ينظرون إلى كل من مصطلح السعادة والرفاه الشخصي والارتياح النفسي والرضا عن الحياة على أنها مصطلحات مترادفة وأن كلا منها يمكن أن يكون بدلا عن الأخرى أو يحل محله وقد نظر عدد من الباحثين أمثال "دينر" (1884) Diener و "أندرو وويداي" (1976) Andrew & whithe أن مصطلح الارتياح النفسي على أنه مفهوم أعم وأشمل بين المفاهيم الثلاثة السابقة ويميزوا بين المكونين أو المظهرين لهذا المفهوم وهما: المكون الوجداني أو العاطفي (Affective component) والذي يشمل على العواطف الإيجابية والسلبية والمكون المعرفي (Cognitive component) الذي يتمثل في الرضا عن الحياة ويعكس التقويم المعرفي للوضع الحياتي للفرد، لقد اختلفت المصطلحات المستعملة لدراسة هذا الموضوع باختلاف التخصصات، فكل تخصص استعمل المفهوم المناسب له وقد بين "فينهوفين" (2007) Veenhoven أن هذه المصطلحات تستعمل بالتبادل والتبادلي. (تلمساني، 2015: 28)

على ضوء ما سبق حاولت الباحثة أن تبرز وجهة نظرها في تبني هذا المصطلح من خلال جمع المفاهيم المرادفة لمفهوم الارتياح النفسي مثل مفهوم السعادة النفسية و الرفاه النفسي، نظرا لكون أن المفاهيم التي سبق التطرق لها اهتمت بدراسة الجوانب النفسية الإيجابية في الشخصية الإنسانية، بالإضافة إلى ذلك تعد من أهم المفاهيم التي ساقها علم النفس الإيجابي و التي اهتم الباحثون بدراستها والبحث عن مؤشرات وطرق قياسها، كما يمكن إرجاع سبب الاختلاف الذي وقع بين الباحثين حول كيفية تداول هذا المفهوم إلى المجال الذي تبناه في دراسة هذا الموضوع وحتى نعطي نموذجاً واضحاً لما تقدمنا به فإننا نجد أن الباحثين في علم الاقتصاد يكون انخيازهم إلى دراسة مفهوم الرفاه النفسي أكثر من دراسة السعادة النفسية أو الارتياح النفسي.

وعليه سوف نحاول في دراستنا الاستلهام بمفهوم الارتياح النفسي بحكم قربه من ميدان علم النفس الذي ينصب إهتمامه وتركيزه على دراسة الجوانب السلوكية للفرد وبالتالي فإننا نجد أن مفهوم الارتياح النفسي عند علماء النفس ليس شيئاً ملموساً وإنما هو كل ما يلامس شعور الفرد وأحاسيسه بالسعادة.

4. نظريات الارتياح النفسي:

عندما يتم استخدام مفهوم الارتياح النفسي بمعنى واسع، يصبح مصطلحا مرادفا لمفهوم نوعية الحياة أو السعادة وبالتالي فإنه يدل على طبيعة الحياة وهذا حسب ما يوضحه الشكل التالي:

الخصائص الداخلية	الخصائص الخارجية
- قدرة الفرد على العيش (الحياة)	الاستمتاع بالحياة (الحياة في بيئة جيدة (جودة الحياة)
- الرضا	فائدة من الحياة
	التائج الفعلية للحياة

المصدر: فينهوفين (2000)Veenhoven

الشكل رقم (04): يوضح خصائص الحياة المريحة حسب "فينهوفين" (2000)Veenhoven

هذا الشكل يوضح خصائص الحياة المريحة حسب "فينهوفين" (2000) Veenhoven الذي قام بتصنيف نوعين من الفروق، بحيث نجد عموديا هناك فرق بين الفرص المتاحة للحياة الجيدة والنتائج الفعلية للحياة، أما أفقيا نجد هناك تمييز بين الخصائص الداخلية و الخارجية هذه الفروق تمثل الخصائص الأربعة للحياة كلها والتي ترمز إلى مفهوم الارتياح النفسي.

على ضوء ما سبق نجد هناك عدة نظريات تناولت هذا الطرح ولكل واحدة وجهة نظرها في تفسير الحاجة للحصول على الراحة النفسية والسعي لاكتسابها من أهم هذه النظريات نجد ما يلي:

1-4.نظرية النقطة الثابتة (Set-Point) : ترى هذه النظرية أن كل فرد مبرمج على خوض تجربة تمكنه من

التمتع بدرجة معينة من الارتياح النفسي، هذه النظرة الكلاسيكية التي نسبت إلى "ديفاين" (Dievaian) يعتقد أن

الله بعد ما خلق البشر قدر لكل واحد نصيبه من السعادة أو الراحة واختيار من سيكون سعيدا ومن سيكون تعيسا،

بحيث هذه الفكرة قامت بتفسير فكرة الاعتقاد"من سوف يدخل الجنة ومن سوف يدخل النار"وعليه طغى على هذه النظرية آراء علمانية حول تحليلها لمفهوم الراحة النفسية، فهي تنظر إلى هذا المفهوم على أنه موجه من قبل الميول العقلية التي تكون خارجة عن إرادة الفرد، من هذا المنطلق يرى "ليكن" (1999) Lykken أن كل واحد يحمل جينات تتحكم في تصرفاته الفطرية،قابلية الاستمتاع بالحياة أم لا"، أما البعض الآخر يرى أن الارتياح النفسي يتحدد على حسب السمات الشخصية مثل: الشخصية المنبسطة والشخصية العصبية وقدرتها على التحكم في موقف معين وذلك من خلال ردود الأفعال سواء كانت عاطفية أو عدوانية، فأصبح ينظر إلى هذه الصفات على أن لها طابع وراثي.

كما يمكن للشخصية أن يكون لها تأثير على مجرى أحداث الحياة، يرى "أنغلهرت" (1990) Ingalhat أن: " ماهية الارتياح النفسي ترجع إلى الاختلافات الموجودة في المجتمع وهي تعكس حقيقة معرفة المعايير الثقافية" وعليه يرى "فينهوفن" أن من الآثار المترتبة على هذه النظرية هو أن هناك فرص ضئيلة لخلق قدر أكبر من الارتياح النفسي لعدد أكبر من الناس بحكم أن الارتياح النفسي هو سمة ثابتة عكس المتعة التي هي متغيرة. (veenhoven, 2006: 10)

2-4. نظرية الفوارق المتعددة: Multiple Differences Theory

تقوم على أساس المقارنة بين المعايير التي تحقق الحياة الجيدة مع المعايير الموجودة في واقع حياتنا الآنية، الذي سوف ينتج عنه حدوث تناقض بين ما هو طموح وبين ما هو واقع وبالتالي ترى هذه النظرية أنه ينبغي لهذه المعايير أن تكون متغيرة وغير ثابتة وتحتوي على كثير من الاحتمالات أي تفترض أن يكون الحكم على الحياة موافقا لما هو كائن في الحياة الواقعية، فهي تعتقد أنه يتم الحصول على الارتياح النفسي نتيجة التفاضل والتكامل العقلي مقارنة مع معايير الحياة الجيدة والممتعة. (veenhoven, 2006: 14)

> حيث قدم "ميكالوس" (1985) Michalos نظرية الفوارق المتعددة (MDT) الذي افترض أن الأفراد يقارنون أنفسهم بمعايير متعددة بما في ذلك إجراء مقارنات مع الآخرين والظروف الماضية والتطلعات والمستويات المثالية من الرضا، بالإضافة إلى الاحتياجات أو الأهداف وانطلق من فكرة أن البشر تحركهم دوافع للسعي والحفاظ على مستوى من الرضا بما

يتناسب مع المستويات المتوقعة من الارتياح ويفترض أن الفوارق تحدث عندما يلاحظ ان هناك فجوة بين ما يملكه الفرد وما يريده فعلا < (عبادو، 2013: 83)

وتظهر الدراسات التجريبية دعمها للعلاقة القوية بين السعادة والرضا عموما لتصغير الفجوة بين المعايير والواقع، أي يرى "ميكالوس" (1985) Michalos انه كلما ارتفع مستوى السعادة عموما يتم تفسير هذا الارتباط، كإثبات للنظرية القائلة أن السعادة تتوقف على نتائج عملية المقارنة لاسيما عند القيام بتقدير حجم الفجوات هذا ما يسمى بالأثر من الأعلى إلى الأسفل top-down التي تجلى دراستها في أستراليا من قبل "هيدي و الآخرون" (1991) Headey et al ودراسات علائقية أخرى التي أظهرت العلاقة بين السعادة وتحقيق أهداف معينة، مثل إكمال المسار الدراسي، النجاح في بناء أسرة وبعد هذا البحث اتضح أيضا أن النجاح في تحقيق بعض الأهداف يؤدي حتما الى النجاح في تحقيق أهداف أخرى. (veenhoven, 2006:14)

3.4. النظرية المعرفية: Cognitive Theories

ترى هذه النظرية أن الارتياح النفسي هو نتاج الفكر الإنساني وليس تصور الحياة كما هي فمع تطور تكنولوجيا المعلوماتية التي غيرت الأفكار نحو النظر إلى الحياة، كيف ينبغي أن تكون في اعتقاد المجتمع وكيف تختلف باختلاف الثقافات جاء تفسير مفهوم الارتياح النفسي على أساس ظاهرة الحاجة عند الناس التي تدفعهم للبحث عن مسار يبسط لهم التعقيدات الموجودة في الحياة والتي تصعب عليهم فكرة الحصول على السعادة، فالفرد بطبعه يعبر عن وجهة نظر متفائلة نتيجة تراكم الخبرات الإيجابية وكذلك من خلال أحداث الحياة بتبنيه سمات الشخصية الإيجابية كالثقة بالنفس وتقدير الذات ويرى بعض العلماء مثل "أليس وبيك" (1973) Alis et bik أن هذه النظرية هيالمهيمنة كثيرا على الفكر الفلسفي وعلى تفكير العديد من علماء الاجتماع، أنه بإمكان الإنسان التحكم في مشاعره السلبية وزيادة شعوره بالسعادة من خلال تعلم الأساليب المعرفية المناسبة كتغيير طريقة إدراكه للأحداث السلبية والنظر إلى الأمور بإيجابية. (veenhoven, 2006:18)

التعقيب الذي وجه لهذه النظرية أن الارتياح النفسي لا يعتمد على الظروف الموضوعية للحياة ولكن على المعايير التي يتم من خلالها الحكم على هذه الظروف، أي أن الارتياح النفسي من منظور هذه النظرية يمكن شراؤه كما ينادي بهذا أصحاب الاتجاه البودية حججهم في ذلك أن جميع معايير الحياة الجيدة هي وهم مجرد ولهذا نجد مجموعة النظريات المعرفية ترى أن هناك فرصة ضئيلة لخلق المزيد من الراحة النفسية لأكثر عدد من الناس، فمن المعقول أن نفترض أن استخدام تفكيرنا في تقييم نوعية الحياة مع العلم أنه من المستحيل أن نعتبر العقل هو السبيل الوحيد لتقييم كم نحن سعداء في حياتنا، إذا كان الأمر كذلك نجد أن الأطفال الصغار محرومين من السعادة لأنهم يفتقرون إلى تحديد معايير الحياة السعيدة والجيدة ومقارنتها مع الواقع، حيث أظهرت "زاجوك" (Zajouk, 1984) أن التقييم العاطفي يسبق التقييم المعرفي " وأظهرت دراسة "دماسيو" (Damassio, 1994) أن إصابة أي شخص على مستوى الدماغ تجعله غير قادر على اتخاذ خيارات، بالرغم من أنه يكون قادر على التفكير ببراعة وعلى هذا يبقى التقييم المعرفي في أحسن الأحوال يلعب دورا إضافيا في تقييم الراحة النفسية". (19veenhoven, 2006:)

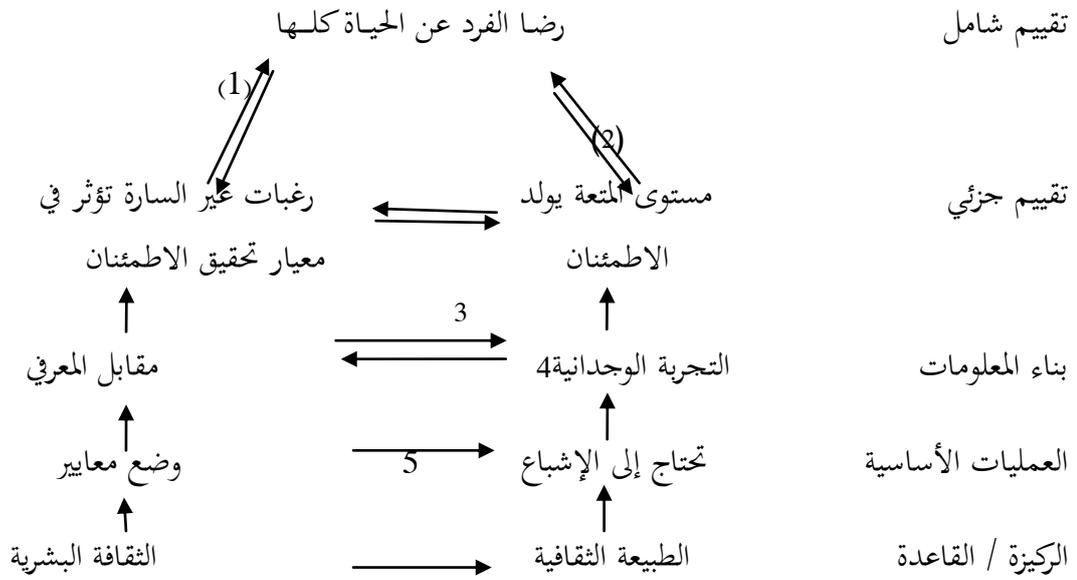
4.4. النظرية العاطفية للارتياح النفسي: Affective Theories Of Psychological Well-Being

تعتقد هذه النظرية أن الارتياح النفسي هو انعكاس لما يشعر به الفرد عموما يرى "سوارنزوستراك" (Schwantz et (1991) أن الارتياح النفسي لا يخطط له وإنما هو نتاج لعوامل كثيرة تجعل الفرد يحكم على نفسه أنه سعيد، على سبيل المثال أشعر أنني بحالة جيدة في معظم الأوقات وبالتالي ينبغي أن أكون سعيدا " وعليه يطرح السؤال: كيف نقدر الجانب الوجداني لدينا؟ فالارتياح النفسي حسب هذه النظرية هو حالة مرغوبة ناتجة عن التكيف الجيد الذي يعزز السلوك الجيد وبالتالي فإنه من الممكن أيضا خلق المزيد من السعادة لأكثر عدد من الناس " إذا الارتياح النفسي هو تحقيق إشباع الحاجات البشرية و يعني أيضا تحسين بيئة العيش " .

قد تكون التجربة الوجدانية هي التقييم المعرفي للحياة بمستوى أعمق كما أن المعايير المشتركة للحياة الجيدة مبنية على خبرات سابقة، أما المعايير الثقافية للحياة ليس لها أي تأثير على احتياجات الإنسان الفطرية منها الثقافة البشرية التي هي أوسع في حدود الاختلاف الثقافي (السهم 6).

ترى أيضا أن أساس المتعة يعود إلى تحقيق الهدف وهذا ليس صحيح لأنه ليست كل الإنجازات هي مرضية على حد سواء، ربما يرجع هذا أساسا إلى إشباع الحاجات الأساسية مثل الحاجة إلى الاحترام وتحقيق الذات ولكن دون أن نستبعد إجتماع المعايير التي تولد تأثير إيجابي (السهم 4).

الارتياح النفسي



(veenhoven, 2006: 20)

يرى (عبد الخالق، 2003: 586) أنه يوجد منظوران أساسين للدراسة الارتياح النفسي هما المنظور الشخصي و البيئي:

4-5. المنظور الشخصي:

افترض أصحابه أمثال "كوستا وماكري" (Costa & McCrae (1980) أن الارتياح النفسي هو سمة ثابتة تعتمد أساسا على الشخصية وينصب اهتمامها على مختلف سمات الشخصية وبخاصة العوامل الخمسة الكبرى ويؤكد هذا

المنظور أن لدى الفرد إمكانية فطرية للسعادة، فقد ذكر "مايرز ودينر" (1995) Myerset & Diener أن الدرجة المرتفعة من الارتياح النفسي تتحدد على أساس مكونات ثلاثة هي: تكرار الوجدان الإيجابي وعدم تكرار الوجدان السلبي والإحساس بالرضا عن الحياة، كما يفترض الآخرون أن الارتياح النفسي هو سمة وليس حالة انفعالية الذي يحتوي على مجموعة من المؤشرات أهمها: تقدير الذات، التحكم الشخصي، التفاؤل والانبساط، هذا ما دعا إليه "فينهوفين" (1994) Veenhoven أنه من الأفضل النظر إلى الارتياح النفسي على أنه سمة وليس حالة انفعالية متغيرة.

4-6. المنظور البيئي:

لقد أكد بعض أنصار المنظور البيئي للارتياح النفسي على أحداث الحياة life events ويهتم أصحاب هذا المنظور بفحص الأحداث الأساسية المهمة في الحياة سواء أكانت إيجابية أم سلبية لتوضيح التغيرات في مفهوم الارتياح النفسي ويلاحظ أصحاب هذا المنظور أن مستوى الارتياح النفسي لدى بعض الناس يمكن أن يتغير و يتذبذب بدرجة كبيرة عبر الزمن، ذلك أن مستوى الارتياح النفسي يتأثر بأحداث الحياة وتقلباتها، سواء أكانت جيدة أم سيئة وبخاصة تلك الأحداث الدرامية الخطيرة ومن بين المتغيرات المهمة التي درست علاقته بالدخل الشخصي كشفت بعد التقارير أن الناس الأغنياء لديهم مستوى مرتفع من الارتياح النفسي بخلاف الفقراء وقد برهن "روبرت كامينز" (2000) Cummins ;R في مسح مستفيض للدراسات على أن هناك علاقة وثيقة بين الثروة الشخصية والشعور بالارتياح النفسي.

وفي تصنيف آخر لنظريات الارتياح النفسي نجد التصنيف الذي أتى به "ويهلنس" (2011) wilhelms في دراسته التي تبوء فيها ثلاث نظريات وهي كالتالي:

4.7. نظرية المتعة: Hedonistic Theories

ترى هذه النظرية أنه يوجد نوعين أساسيين من اللذة (اللذة الأخلاقية) التي تقوم على أساس النظرية المعيارية و (اللذة النفسية) تقوم على أساس النظرية الوصفية هذا حسب ما جاء به "باردوكسي" (1995) Parducci، اللذة

النفسية هي التي يتشارك في طلبها جميع مخلوقات والتي تعتبر اللذة التحفيزية أما اللذة الأخلاقية فتخص المعايير التي تنظم المجتمع، فهناك هيئات دولية تدافع عن حقوق الانسان كحقوق الانسان في البقاء على قيد الحياة، حق الانسان في الحصول على الرعاية الصحية الجيدة، حقه في العيش الكريم.

كان "ها بيرون" Haybron الأول من صنف النظريات في شكلها الأساسيين وهي نظرية المتعة ونظرية الرضا العام عن الحياة، وافترض "ها بيرون" Haybron أن من يعاني من الألم المزمن، هو من المحتمل غير سعيد فإستمتاعه بقدر كبير من المتعة أو الألم نجدها تتمثل في إنفعلين هما السعادة و التعاسة، ويرى أن سلسلة من التجارب الممتعة جدا يمكن أن تسبب للفرد السعادة أو عكس ذلك، ولهذا لا يمكن الحكم على أن المتعة يمكن لها أن تشكل سعادتنا، كما أنه ليس بالضرورة من يعاني من مرض مزمن ليس سعيدا وأن الفرد يمكن أن يكون غير سعيد إلا إذا كان الألم ينتج دائما تأثيرا سلبيا، كما يمكن للألم أن يكون واقعه غير مساوي أو معادل فمثلا إذا قلنا نحن نفقد الحيوانات الأليفة في بلادنا سوف يكون هناك حزن ولكن إذا حدث وأن فقدنا أصدقائنا وأسرنا فإن الحزن سوف يكون أكبر وأقوى من الحالة الانفعالية السابقة أي أن مستوى الإنفعال يتحدد بناء على طبيعة المثير.

من جهة أخرى يمكن أن تكون هناك نظرة مستقلة عن الألم الجسدي تكون متزامنة مع التأثير الإيجابي، حيث قدم "ها بيرون" Haybron مثال أنه تم إنقاذ طفل واحد من حادث فهو تأثير إيجابي ولكن في نفس الوقت تكبدنا خسائر مادية وجسدية، فإننا في هذه الحالة حصلنا على شعورين متعارضين السعادة وفي نفس الوقت الألم وفي حالة أخرى إذا تم النجاح في سباق المارتون فالنجاح يمثل تأثير إيجابي ولكن الألم الجسدي له تأثير سلبي وعليه فإن السعادة والمتعة يمكن أن تتحول إلى ألم. (Wihlems, 2011 : 101)

8.4 نظرية الرضا عن الحياة: Life-Satisfaction Theories

ترى هذه النظرية أن لكل شخص الحق في الحصول على السعادة من خلال إشباع رغباته الأساسية الأولية المعينة والسعادة تتحقق من خلال تلبية معايير معينة تتطلبها ظروف حياة المرء، أما عندما يكون لدينا معايير أو أهداف

لحايثنا ونرغب في تحقيق إرتياحنا النفسي من خلالها، فالمشكلة المطروحة في هذه النظرية هي أنه إذا كانت المتعة الجسدية تؤدي إلى الألم وإشباع الرغبات الأساسية يعبر عن السعادة لا يمكن إعتبار الرضا هو في حد ذاته السعادة حتى وإن كان دوما يؤدي إلى ذلك، المشكلة الأساسية مع هذه المفاهيم أن السعادة لا تتيح إشباع الرغبات، يمكننا أن نتصور بسهولة الحالات التي يكون فيها الشخص ليس سعيدا بالرغم من أنه حقق جميع رغباته وهذا يكون أكثر في الرغبات غير المشروعة.

وحتى لا نقول بأنه لا يوجد هناك علاقة ترابطية بين الرضا عن الحياة والارتياح النفسي نجد في الواقع أن من يتمتع بالسعادة هو يشعر بالرضا عن حياته في الكثير من الأحيان، و هناك من يعتقد أن الرضا عن الحياة هو تعبير عن السعادة.

تشير بعض الدراسات التجريبية أن هناك مجموعة من الباحثين يعتقدون أن الرضا عن الحياة والارتياح النفسي والسعادة هي مفاهيم مختلفة "كغلترز" Glatzer حيث وجد أن نسبة 42 إلى 49% يتمتعون بالرضا التام و في نفس الوقت يعانون من أعراض القلق ونسبة 6 إلى 7% من يتمتع بالسعادة ويعاني من الإكتئاب وعلى هذا الأساس يرى "غلترز" Glatzer أن الشعور بالارتياح النفسي والسعادة والرضا عن الحياة هي مفاهيم متباينة وهذا أمر لا مفر منه.

(Wihlems, 2011 : 105)

9.4. نظرية المحددات الخارجية للارتياح النفسي: External Elements In Theories Of

Psychological Well-Being

إذا كانت نظرية المتعة للارتياح النفسي هي محاطة بمعايير ذاتية، فإن هناك معايير موضوعية تساهم في الشعور بالارتياح النفسي وهذا ما دعى له "ريتشارد كروت" Richard Krauts الذي يرى أن بعض الظروف الخارجية يمكن أن تحد من صحة الأحكام الصادرة عن السعادة، حيث قدم "ريتشارد" Richard دفاعه الأكثر شهرة القائل أن نظرية الراحة النفسية الذاتية يجب أن تكون مدعومة بظروف خارجية - موضوعية، لأن الارتياح النفسي المحصل

عليه هو في نهاية المطاف ليس الارتياح النفسي الحقيقي وهذا صحيح لأن الشخص المرتاح نفسيا لا يعني فقط أن طريقتة في الحياة جيدة ولكن في نفس الوقت هي قدرته على تحديد نقاط القوة والضعف في حياته.

حيث استخدم "ريتشارد" Richard العديد من العبارات المختلفة لوصف الظاهرة الارتياح النفسي مثل العيش في حياة هنيئة، سعيد بالحياة، العيش بفرح، سعيد ببساطة، فهو أشار إلى فكرة مهمة وهي كيف نتأكد من أن التوقعات لا المعايير التي تؤدي إلى الراحة النفسية و لتأكيد ذلك اعتمد على بعض الطرق بغية توضيح الاختلاف الموجود، حيث سئل أحد خريجي كلية الاستثمار المصري " أين تكمن سعادتك حسب اعتقادك" فأجاب عند نجاحي في عملي، عندما تم زيارته بعد مرور عقدين من الزمن تبين أنه نجح في عمله من خلال الثروة التي جمعها و لكن في حقيقة الأمر فقد وصل إلى مرحلة الاكتئاب والتعاسة وهذا بسبب أنه أضع أفضل سنوات حياته في العمل بتوقيت زمني يومي حدد بـ 16 ساعة فقد فشل في حياته الزوجية وفقد أصدقاءه إلى جانب رغبته في الانتحار وعليه يرى "ريتشارد" Richard أن التوقعات ليست دائما هي التي تجلب السعادة بل المعايير الموضوعية هي التي تحدد لنا السعادة الحقيقية. (Wihlems, 2011 : 108)

على ضوء ما سبق عرضه من نظريات نستخلص أننا ينبغي علينا تقييم مفهوم الارتياح النفسي على أنه قيمة وهدف أخلاقي وأن كل واحد منا يسعى للحصول على الراحة النفسية ولكن يختلف السعي للحصول عليها على حسب حاجة كل فرد، فقد أصبحت ظاهرة الارتياح النفسي في الوقت الحاضر مشكلة أو يمكن القول أنه افتقاد من المجتمع، حيث ترى "بينتام" Bentham (1789) أن قيمة الارتياح النفسي ليست حاجة ذاتية أو هدف ينطوي على إسعاد الذات و إنما أصبح البحث حول كيف يتم إسعاد الآخرين أو جعلهم مرتاحين مما تطلب من حكومات دول العالم السعي في إيجاد طرق ووسائل تجعل المجتمع أكثر سعادة"، أما "فينهوفين" Veenhoven (2004) فيرى أن هذه الفلسفة التي جاءت بها بينتام هي فلسفة كلاسيكية لم تصبح فقط أكثر قبولا في الوقت الحالي وإنما أصبحت أيضا أكثر عملية و أصبح مجمل الدراسات تسعى إلى البحث عن مؤشرات الارتياح النفسي .

لقد ارتبط مفهوم الارتياح النفسي بعدة نظريات كنظرية النقطة الثابتة والنظرية المعرفية التي تعني أننا يمكننا تقييم الحياة بشكل إيجابي نفس الوقت انعكاس لمدى تناسب الحياة مع مطالب الضمنية في الطبيعة البشرية وهذا الرأي يؤكد من خلال الأدلة التالية : الناس يميلون إلى أن يكونوا أكثر راحة وسعادة عندما يعيشون في ظروف متوازنة بين السعادة والحزن بالتساوي مع توفر الصحة العقلية والجسدية، فالنظرية المعرفية ترى أن معايير الراحة النفسية تختلف باختلاف الثقافات، بالرغم من وجود تشارك في الظروف التي تجلب السعادة للناس.

5- مظاهر الارتياح النفسي: يمكن الحكم على الراحة النفسية من خلال وجود الانفعاليين في حياتنا، فكلاهما

يحكمان على الشخص بأنه يتمتع بالاستقرار النفسي وهذين الانفعاليين هما:

5-1. الاتزان الانفعالي: Emotionnel Stability

يرى "أديب" (2007) بأنه "حالة من الاستقرار النفسي يطلق عليه أصحاب نظرية التحليل النفسي الثبات الانفعالي، حيث يوضحون ذلك من خلال أن الفرد مزود بالقدرة على الاستجابة للمثيرات المختلفة وهذه هي سمة الحياة"، كما يرى "مصطفى سوييف" (1966) أن "الاتزان الانفعالي مرادف لمعنى الاتزان الوجداني وهو الأساس الذي ينظم جوانب النشاط النفسي التي تتمثل في الانفعالات أو التقلبات الوجدانية التي من شأنها الإخلال بالاستقرار النفسي أو ضمان الاستقرار النفسي"، أما "عبد السلام عبد الغفار" (1976) يراه بأنه: "الاعتدال في إشباع الفرد لحاجاته البيولوجية، والاعتدال في إشباع الفرد لحاجاته النفسية" كما تفسره "سامية القطان" (1987) بأنه الصميم ولب العملية التوافقية بحيث يصدر عنها في نهاية الأمر شكل من أشكال التوافق". (أوديب، 2007: 61-63)

فالإنسان هو عبارة عن طاقة يحاول قدر إمكانه أن يقلل من مستوى الاستثارة أو على الأقل يبقى هذا المستوى ثابتاً، كما لا بد عليه أن يكون في حالة نشاط في سبيل إطفاء مصدر استثارته إذ كلما تزداد لديه يقابلها زيادة في معدلات عدم الإتران مما قد يؤدي إلى شعور الإنسان بالضيق والتوتر وعدم الرضا وكلما انخفضت زادت معدلات الإتران وبالتالي يشعر الفرد بالارتياح النفسي، فهو يعد حالة نفسية تكمن وراء شعور الإنسان بالطمأنينة والأمن والاكتفاء

الذاتي، إن الاتزان الانفعالي يقصد به الشعور بالتفاوت والاستقرار النفسي والتحرر إلى حد كبير من الشعور بالإثم والقلق والأفكار التشاؤمية و بالتالي يمكن اعتبار الارتياح النفسي هو نتاج بحث كلما زاد مستوى الاتزان زاد مستوى الارتياح النفسي والعكس فكلاهما يؤدي بالفرد في النهاية للوصول إلى مرحلة الرضا العام عن الحياة.

2-5. التوافق النفسي: Psychological Adjustment

يعد التوافق النفسي من المحددات الأساسية لشعور الفرد بالارتياح النفسي، فالفرد يعيش في بيئة تدفعه نحو الانجذاب لأشياء لا يستطيع مقاومتها أو التحلي عنها وبالتالي يكون مفروضا عليه الخوض فيها، أما إذا حدث العكس فإنه سوف يشعر بعدم الراحة، بسبب عدم القدرة على تحقيق التوافق بين ما يريد فعله وما لا يستطيع فعله، فمفهوم التوافق النفسي يعني وجود علاقات منسجمة مع البيئة تتضمن القدرة على إشباع معظم حاجات الفرد وتلبية معظم مطالبه البيولوجية والاجتماعية وعلى ذلك يشمل التوافق كل التباينات و التغيرات في السلوك والتي تكون ضرورة يتم إشباعها في إطار العلاقة المنسجمة مع البيئة.

وعليه يطرح "دسوفي" (1974) تصور له لعلم النفس على " أنه علم دراسة توافق الفرد بمتطلبات مواقف حياته مما تمليه عليه طبيعته التي هي بناؤه النفسي في استجابته لمواقف حياته، فالحياة الإنسانية هي توافق الظروف ومجاهدة من أجل البقاء ونسمي هذا في الإنسان التوافق النفسي". (شاذلي، 2001: 55-59)

خلاصة الفصل :

على ضوء ما سبق نرى أن الارتياح النفسي هو قيمة وجدانية يشترك في طلبها جميع الناس، فالإنسان بطبعه يسعى دائما للحصول على ما يرضيه ويتجنب كل ما يتعبه ويتعسه وبالتالي فهو مطالب بالعمل الدءوب في هذه الحياة حتى يحقق رغباته وطموحاته وأهدافه بشكل عام.

على ضوء ذلك يرى "الفنجري" (2006) أنه يمكن النظر إلى الارتياح النفسي من جانبين: " الارتياح كسمة" كالتأثير الانفعالي الطويل و "الارتياح كحالة" مثل القلق، الغضب، الحزن و العدوان، الأفراد ذوي الدرجات المرتفعة على سمة الارتياح النفسي يتميزون بالاطمئنان والنشاط الخارجي أو الداخلي والحيوية ونظرتهم للحياة بإيجابية وكما أن

تعاملاتهم وعلاقاتهم في معظمها ناجحة و لديهم القدرة على الاستمتاع بالوقت بطريقتهم الخاصة، أما الارتياح النفسي كحالة فيعبر عن الحالة الانفعالية التي يشعر بها الفرد ويعبر عنها بطريقته الخاصة في موقف معين".

(نقلا عن قاسم، 2011)

الفصل الثالث

الارتياح النفسي في العمل

تمهيد

1. مفهوم الارتياح النفسي في العمل
2. محددات الارتياح النفسي في العمل
3. مميزات الارتياح النفسي في العمل
4. النماذج النظرية لمفهوم الارتياح النفسي
5. قياس الارتياح النفسي في العمل
7. أبعاد الارتياح النفسي في العمل

خلاصة الفصل

تمهيد:

حاولنا في الفصل الثاني من دراستنا إعطاء صورة واضحة وشاملة عن مفهوم الارتياح النفسي، حتى يتسنى لنا التعمق أكثر في دراسة هذا الموضوع داخل بيئة العمل، خاصة وأن الموظف اليوم يعد القلب النابض لإنعاش المنظمة والمحافظة على مكانتها أمام منافسيها، باعتبارها الشريك الداخلي للمؤسسة مهما كانت درجته في السلم الإداري فهو يعد محور العملية الإنتاجية، حيث نجد اليوم أن أغلبية العمال يرتبطون بمؤسساتهم ارتباطا قويا مماثل لارتباطهم بعائلاتهم، فهم يقضون معظم وقتهم في العمل والباقي خارج العمل لذلك أصبحت المنظمات تعد أحد أهم العوامل التي تؤثر في تشكيل أنماط حياتنا المختلفة وجزءا لا يتجزأ منها وأن شعور الفرد بالارتياح النفسي أو عدمه متوقف كثيرا على البيئة المهنية التي يعمل فيها، فكل منظمة تتمتع بطبيعة خاصة وتركيبية مختلفة يجعلها تتمتع بدورة الحياة الخاصة بها وعليه فقد تعددت الدراسات التي بحثت في تفسير العلاقات القائمة بين الموظف ومنظمتهم مدى تأثيرها على إرتياحه النفسي.

ف نجد دراسة "لديسي واين" (Ldiesy, W.(1995) التي حددت الحاجات النفسية الأساسية المعززة لازدهار البشرية، حيث هدفت هذه الدراسة لمعرفة إلى أي مدى تؤثر مشاركة الموظفين في شؤون العمل في إرتياحهم النفسي، فتوصلت الباحثة أن إشراك الموظفين في العمل يكتسي شعبية في الأدب الإداري المعاصر مع ذلك يبقى الجانب النفسي محجوب وغير واضح إلى حد ما، كما اعتمدت في ذلك على نظرية المصير التي درست العلاقة بين مشاركة الموظفين والنتائج التنظيمية المحققة وترى هذه النظرية أن البشر لديهم ثلاث حاجات أساسية (الحكم الذاتي، الكفاءة والقرابة) وعندما تتحقق هذه الحاجات الثلاثة يتحقق لديهم الارتياح النفسي. (aylin, 2012: 05)

كما كشفت دراسة كل من "سيلغمان ستين وآخرون" (Seligman & Steen (2005) إلى أن المشاركة في العمل تزيد من درجة السعادة والارتياح النفسي لدى الموظفين وتخفف من أعراض الاكتئاب.

(Wiley,2014 :5)

تجدر الإشارة إلى أن موضوع دراستنا الحالية سوف نقوم بدراسته في بيئة مهنية تحمل طابع التميز في نشاطها وفي طبيعة أداء مهمتها وهي إدارة الجمارك، بحيث تعد واحدة من بين المنظمات التي تعول عليها الدولة الجزائرية كثيرا في

حماية اقتصادها والسهر على إنعاشه وعليه سوف نحاول في هذا الفصل التطرق إلى أهم النقاط الأساسية التي توضح لنا مفهوم الارتياح النفسي في العمل من خلال معرفة ما المقصود بمفهوم الارتياح النفسي في العمل؟ وأهم نماذجه النظرية وما هي مميزاته؟ ولكن مع ذلك نجد موضوع الارتياح النفسي في العمل قليل التداول خاصة في المكتبات العربية بخلاف مفاهيم أخرى كالرضا الوظيفي، الضغط المهني وإلى غيرها من المواضيع، لهذا السبب كان من الصعب علينا إيجاد تعاريف دقيقة وواضحة لهذا المفهوم.

1- مفهوم الارتياح النفسي في العمل :

يعتبر مفهوم الارتياح النفسي في العمل من المفاهيم الحديثة التي لم يتم البحث فيها إلى يومنا هذا كان مفهومه قائم على إيجاد وتأسيس مناخ متآزر متعاون يتحقق من خلاله التقدم المطرد للوصول إلى الأهداف المتوازنة التي تضمن تحقيق متطلبات السعادة النفسية أو الارتياح النفسي والتنظيمي.

عرفه " روبرتسون وفلينت وتاييلور" (2008) Robertson ;Flint & Taylor " على أنه حالة إنفعالية إيجابية ممتعة وهادفة "، وعرفه "كارترين وكوبر" (2008) Cartwright ; cooper " قدرة الموظف على حل مشاكل العمل والتواصل مع الآخرين بشكل إيجابي وحصوله على المعلومات بشكل واضح لأداء العمل".

(White,2010 :157)

حو قد عرفه "فؤاد شاهين ":" بأنه ردود فعل عاطفية تتعلق بالنشاط المهني ويمكن أن تعود إلى اللذة المرتبطة بالنشاط نفسه، أو ترتبط بالأدوار السائدة في الحياة المهنية، أو أيضا بالقيمة التي تعطي لكل واحد مقابل عمله، وأكثر تحديدا ينتج الارتياح النفسي الذي نشعر به من المقارنة بين ما يقدمه العمل للفرد وما ينتظر أن يأخذ منه". <

(رولان؛باور،2012: 970)

لقد قدم المعهد المعتمد للموظفين والتنمية (CIPD) chartered institute of personnel and development "العديد من التعاريف المختلفة لمفهوم الارتياح النفسي في العمل وهي كالآتي: " هو تحقيق التوازن بين إحتياجات الموظف والمنظمة"

" مساهمة المنظمة في خلق بيئة عمل تعزز فيها عوامل الارتياح النفسي وذلك من خلال توفير الظروف المواتية التي تمكن الموظف من تحقيق متطلبات المنظمة"

" الارتياح النفسي ليس فقط شعور الموظف بأنه معافى جسديا وعقليا وإنما يكون قادر على المساهمة في المنظمة من خلال إنخراطه فيها"

" أيضا هو إحساس الموظف بوجود عمل هادف يكسبه الشعور بالتحدي ويمنحه الفرص على إستغلال مهارته التي يتقاسمها مع رؤسائه". (Cipd,2007:30)

>إن المنظمات التي يشعر موظفيها بالارتياح النفسي هي التي يسود فيها التعاون المثمر والفعال وهي التي تتكيف مع البيئة المحيطة كما وأن للعاملين فيها حدس اجتماعي يسيروا التوجه بالنتائج وتماسك وجهات نظر مختلفة لتحسين استراتيجياتها، كل هذا يدخل في المفاهيم الأساسية التي ارتبطت بمفهوم الارتياح النفسي في العمل كالرضا الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية والصحة النفسية وغيرها من المفاهيم التي ينصب اهتمامها وهدفها في تحسين ظروف العمل للموظفين <(إديس،2009:9)

وقد صرح مركز (NEF) "New Economics Foundation" في تقريره " أنه على مدى عقود من الزمن حاولت المنظمات تعزيز هذه الصفات من خلال إستراتيجيات مختلفة كإشراك العمال في إتخاذ القرار، غير أن الأدلة والبراهين المقدمة في هذا التقرير توضح أن إشراك الموظفين في إتخاذ القرارات وإجراءات العمل يعد جزءا بسيطا في خلق الارتياح النفسي في العمل ويعني هذا أن المنظمة تتبع نهجا أكثر قربا لمساعدة الموظفين على تعزيز مواردها الشخصية وإفتخارها بأدوارها داخل المنظمة، من خلال إستغلال أقصى درجة من قدراتهم سواء الفردية أو الجماعية "

(Mary,2014 : 5)

كما عرفه كل من "فريدريكسون وجونر" (Fredrickson & Joiner (2002) " هو قدرة الموظف على بناء مهارته الشخصية على مستوى التنظيم سواء كانت جسدية أو فكرية أو إجتماعية" (White,2010 : 159)

إن المنظمات التي لا يشعر موظفيها بالارتياح النفسي، هي التي تتصف بتداخل الاختصاصات وعدم وضوح الأدوار والاكتفاء على الذات الشخصية وعلذات الجماعة المحدودة بمعنى أن كل مجموعة إدارة أو قسم تنحصر حول ذاتها للدفاع عن مصالح أعضائها دون الالتفات إلى المصالح الكلية فهذا النوع من المنظمات يعاني كثيرا من غياب التكامل وعدم توضيح للموظفين رؤية المنظمة ورسالتها أي الجهل التام لمسارها، إضافة إلى ضعف متابعة الخطط وعدم وضوح المنجزات والإرهاق النفسي والمعنوي للموظفين لشعورهم بأنهم يعملون فوق طاقتهم دون فائدة وعدم وجود كفاءات قيادية إدارية تتسم بالتميز.

حوله يتلخص غياب الارتياح النفسي جملة من النقاط التالية:

- 1- عدم الأمان الوظيفي والمتمثل في خوف العاملين من فقدان وظائفهم وقلقهم على وجودهم ومكانتهم الوظيفية.
 - 2- انتشار الشائعات (المؤامرات الوظيفية)
 - 3- شعور العاملين بعدم التقدير وبأنهم يعطون أكثر مما يأخذون، أي أن ما يبذلونه من جهد لا يتوافق مع ما يحصلون عليه من عوائد إضافة إلى حرمانهم من المكافآت التي يستحقونها
 - 4- شعور العاملين بالظلم و عدم الإنصاف والإساءة إليهم بشكل شخصي . < (إديس، 2009: 25)
- و يرى كل من "كومبل وكونفر وروودجرس" (Koumbal ; Kounfar & Roudjers (1976) أن عوامل عدم الارتياح النفسي في العمل متمثلة في الأعمال الروتينية وطبيعة الإشراف وغيرها من العوامل التي يمكن أن تجعل الموظف سعيدا أو مكتئبا، مع الإشارة إلى أن الإكتئاب يحتل المرتبة الثانية بعض مرض القلب، كما دعت منظمة الصحة العالمية سنة 1999 إلى الإهتمام بالجانب النفسي للموظفين أكثر من أي وقت مضى وذلك بتحسين الظروف المادية الملموسة والظروف المعنوية التي تساهم في تحسين الواقع المهني للموظفين.

(james, 2003: 2)

كما اعترفت المفوضية الأوروبية (2008) بأهمية الصحة والراحة النفسية في مكان العمل ودعت إلى الوقاية من المشاكل الصحية والإضطرابات النفسية وصرحت أيضا أن من الأسباب الرئيسية لغياب الموظفين عن العمل والتقاعد

المبكر هو راجع إلى الاعتلال في الصحة العقلية والنفسية مما إنعكس هذا سلبي على إنتاجية المؤسسات وعدم قدرتها على المنافسة. (Baumann et al,2010 :14)

في هذا الصدد نجد العديد من الدراسات التي إهتمت بالبحث حول العوامل المسببة للتوتر والمرض النفسي والعقلي في العمل نذكر منها: غياب الرقابة من قبل صانعي القرار (Stransfeld & al,1999)، انخفاض الدعم الاجتماعي "بيلت وميكلسين" (Bildt & Michelsen,2002)، غياب التوازن بين الجهد المبذول والخوفز المقدمة "سلجريست وآخرون" (Siegrist & al, 2004)، الرتبة سواديكان (Suadican,1993)، ضعف مستوى الاتصال وغموض المعلومات "كوري وولف" (Wolf & Corey,1992)، التعليمات الغامضة وعدم وضوح الأهداف التنظيمية "انجرسول وآخرون" (Ingersoll & al ,1999) و "كان" (Kahn,1973)، غياب مشاركة الموظفين "فرنش وآخرون" (French & al, 1982)، ضعف مستوى الخدمات الاجتماعية "كوكس" (Cox,1995)، انعدام الأمن الوظيفي و التحرش المعنوي "ريتشمان وآخرون" (Rechman,1999)، التغيير التنظيمي "نيورل وكارزك" (Theorell & K Arasel,1990). (Baumann et al,2010 :14)

كما قام "بيتر وور" Warr ;P بالبحث عن العوامل المساهمة في الارتياح النفسي، حيث توصل في الأخير إلى عرض عشرة عوامل أساسية في كتاب ل "كوهنمان" Kahneman 1999 وهي على النحو التالي:

(إمكانية الإقتراح وإتخاذ قرار شخصي، إمكانية إستغلال القدرات الشخصية، توافق أهداف العامل مع الأهداف العامة للمنظمة، تنوع المهام وإثرائها، تبادل الأفكار وتسهيل مرور المعلومات، مستوى الدخل والمكافآت الشخصية، الأمن الفيزيولوجي، العلاقات الإنسانية الإيجابية، دعم المشرفين، المكانة الاجتماعية للوظيفة التي يشغلها).

(Cottraux,2012 : 16)

واقترح "كربيل" (Kraybill 2003) مجموعة من العوامل التي رأى أنها أساسية و مساهمة لتحقيق الارتياح النفسي في العمل وهي: القيم السائدة في بيئة العمل والأسلوب الإداري المنتهج، الحوار المفتوح والتواصل الفعال، التعاون الجماعي لأداء العمل، وضوح وحدة الهدف، المرونة وحرية التصرف والدعم الدائم في إتخاذ القرار، وجود توازن بين

متطلبات العمل والحياة الشخصية، المحافظة على صحة الموظف البدنية، التطوير المستمر لقدرات الموظف وتحسينها بشكل دوري حتى يكسب الثقة بالنفس وإحترام الذات، إتاحة الفرص أمامه للإبداع والابتكار.

(Cipd,2007 :50)

كما قام "فياض" (2006) بعرض نموذج عن السعادة التنظيمية أو المنظمة السعيدة وذلك من خلال عرضه لمجموعة من المؤشرات التي رأى أنها تساهم في رفع مستوى الارتياح النفسي للفرد داخل المنظمة وفي نفس الوقت تعبر على الذكاء الذي تتميز به هذه المنظمة في الحفاظ على مواردها البشرية وأهم هذه العوامل نجد:

ما يؤثر في قلوب الموظفين	ما يؤثر في العادات والتطبيقات الوظيفية	ما يؤثر في عقول العاملين
التعاون	أنماط إدارية	الرؤية والرسالة
ترابط وعلاقات مشتركة	مناخ العمل	القيم والالتزام بالتطوير
المكافآت والحوافز المادية والمعنوية	التغيير الإيجابي	البحث والتطوير
قنوات الاتصال المفتوحة	تميز الأداء	الثبات والتماسك
الشكر والتقدير	الروح المعنوية	الابتكار والإبداع

(إديس، 2009: 11)

ترى الباحثة أن مفهوم الارتياح النفسي في العمل يتكون من جانبين، الجانب الذاتي الشخصي للعامل و الجانب التنظيمي، فالارتياح النفسي المهني هو شعور العامل بوجود توافق وانسجام بين ما يمتلكه هو وبين ما تقدمه له المنظمة.

كما جاء في رسالة لمنظمة العدالة الاجتماعية وحقوق الإنسان في بيان لها سنة (2007) " أنه ينبغي على أصحاب المؤسسات تركيز إهتمامهم حول خلق ثقافة تنظيمية مناسبة، تجعل الموظف يشعر بالإحترام المتبادل والتقدير ووصون كرامته، مع تحسين علاقات العمل مما يساهم هذا في زيادة إنتاجيته وأداء عمله بكل تفاني وإخلاص، كما دعت إلى

إتباع نهج الموازنة بين المصلحة الشخصية والمصلحة العامة". (Cipd,2007 :50)

وعليه دعت العديد من الأسباب إلى الاهتمام بالجانب النفسي خاصة الإيجابي والعمل على توفير عوامل الارتياح النفسي للموظف، فقد وجدنا كل من "كالان وجيرالد" (Klein ; Gerald (1986) أن هناك العديد من منظمات العالم تواجه مشكلات عديدة في إدارتها للموارد البشرية من بينها:

1. انخفاض الجودة وشدة المنافسة والحرص الشديد على خلق عميل دائم؛

2. هروب العمال من العمل (الانسحاب النفسي والجسدي)؛

3. انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل؛

4. التصميم التقليدي للوظائف الذي لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد؛

5. تغير احتياجات وطموحات الأفراد.

فلقد أصبح الأفراد أكثر استشارة وتعلما ووعيا مما أدى بهم الأمر للبحث عن منافذ أخرى يحصلون فيها على

الحاجات العليا ليس مجرد كسب قوتهم من أجل العيش وإنما النجاح والتفوق. (المغربي، 2003: 5)

2- محددات الارتياح النفسي في العمل:

يعد مفهوم الارتياح النفسي في العمل ظاهرة تداخلت فيها مجموعة من المفاهيم التي تناولها الباحثون في دراستهم

للسلوك التنظيمي داخل المنظمة كالرضا الوظيفي، جودة الحياة الوظيفية، الصحة النفسية وغيرها من المفاهيم التي كانت

محطة اهتمام الدارسين في علم النفس العمل والتنظيم، وما دفع الباحثة إلى تبني هذه المفاهيم دون غيرها، هي

إهتمامها بالبحث عن الجانب الإيجابي أكثر من الجانب السلبي داخل البيئة المهنية وعليه سوف نوضح ذلك من خلال

عرضنا للتعريف الخاصة بكل مفهوم.

1-2. الرضا الوظيفي: job satisfaction

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع التي تمت دراستها والبحث فيها في مجال علم النفس الإداري وإذا اعتبرنا أن

العنصر البشري هو الثروة الإستراتيجية الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج والإبداع والابتكار في منظمات الأعمال، إذ

يمثل المورد البشري الدعامة الأساسية في وضع الإستراتيجيات ورسم الأهداف وهو الذي يخطط وينفذ ويتابع ويقيم مما يجعله بلا منازع العامل الرئيسي الذي يتوقف عليه نجاح المنظمات.

يعتبر علماء النفس أول من درسوا الرضا عن العمل بالمؤسسات منذ 1930م و استخدموا منذ ذلك التاريخ عبارة "الرضا الوظيفي" للدلالة على المواقف والميول الذاتية أو مدى تأقلم الأفراد الموظفين في وظائفهم، يعرف "هوبوك" (1935) hoppock أنه "عبارة عن مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق أنه راضي عن وظيفته"، أما "هيرزبيرج" herzburg فيعرفه "بأنه حالة من السعادة تتحقق من خلال عوامل دافعية تتعلق بالوظيفة ذاتها وبأنه ليس عدم الرضا الوظيفي الذي يعتبر حالة من الاستياء تأتي من خلال عوامل تتعلق بالبيئة الداخلية للعمل"، أما "فروم" vroom يرى "أن الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالتكافؤ مع عمله من خلال ما يحققه له العمل من نتائج إيجابية". (هاشم، 2010: 86)

> كما يعرف "لوك" Louk الرضا الوظيفي على أنه "حالة انفعالية إيجابية أو سارة ناتجة عن نظرة الفرد لعمله أو لوظيفته ويرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة مثل : الراتب وساعات العمل وفرص الترقى والعلاقة مع الزملاء والرؤساء إلى غير ذلك"، أما "شافر" schffer فيرى أن الرضا الوظيفي "ما هو إلا شعور يرتبط بالإشباع الفعلي لاحتياجات الفرد ويقول بأن هذا الشعور يكون متأثراً بمتغيرات الفرد النفسية" <(شحاتة، 2010: 240)

1.1.2 نظريات الرضا الوظيفي: قام الباحثون بعرض مجموعة من النظريات لتفسير ظاهرة الرضا الوظيفي وهي كالآتي:

الإطار النظري المرجعي	رواده	تفسيرها للرضا الوظيفي
نظرية ذات العاملين two factor theory	فريدريك هيرزبيرج fredrik herzberg	هذه النظرية فصلت بين نوعين من مشاعر الدافعية : الرضا والاستياء والعوامل التي تؤدي إلى الرضا تختلف عن العوامل المؤدية إلى الاستياء وفكرتها جاءت على النحو التالي: عوامل الدافعية (الإنجاز، المسؤولية، التقدير، التقدم والنمو، أهمية العمل) هي مؤدية إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع السلوك . العوامل الوقائية (ظروف العمل المادية، العلاقات مع الرؤساء، الإشراف، أداء العمل ذو أهمية وقيمة للمنظمة

<p>(يكون توفرها بشكل جيد هو ضرورة لتجميد مشاعر الاستياء ولتجنب مشاعر عدم الرضا.</p>		
<p>توصلت هذه النظرية إلى نظام الأولويات ويكون ذلك بترتيب كلما أشبع الفرد احتياجاته الدنيا فإنه يرتقي إلى إشباع احتياجاته الكامنة على المستويات الوسطى والعليا</p>	<p>ماسلو maslow's</p>	<p>نظرية هيكلية الحاجات need's theory</p>
<p>لخصت هذه النظرية الحاجات الأساسية إلى ثلاثة ورمزها بالشكل التالي : أي- أر- جي وهي حاجات الكينونة existence needs يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل الطعام، الماء... إلخ حاجات العلاقات related needs تؤكد أهمية العلاقات التنظيمية الداخلية. حاجات النمو crowth needs هي حاجات تحقيق الذات</p>	<p>لاندي وترمبو landy and trmbo (1980)</p>	<p>نظرية الدرفر alderfer theory</p>
<p>تؤمن هذه النظرية أن مسببات الرضا عن العمل هي قدرة ذلك العمل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدى.</p>	<p>أدوين لوك</p>	<p>نظرية القيمة value theory</p>
<p>ترى هذه النظرية أن وجود أهداف هو الشيء الأساسي لتحديد مسارات السلوك كما أن وجود الأهداف يمكن أن يكون دافعا للفرد لتحقيقها باعتبارها غايات نهائية .</p>	<p>إدوين لوك edwin locke</p>	<p>نظرية وضع الهدف goal setting theory</p>
<p>هي تتقارب مع نظرية ماسلو في تدرج الحاجات، لأنها تتباعد عنها فيما يتعلق بنوعية الحاجات، فهو وضع ثلاثة حاجات رئيسية : الحاجة إلى القوة، الحاجة إلى الانتماء الحاجة إلى الإنجاز، فهم بحاجة كبيرة للقوة يستمدون رضاهم من خلال قدرتهم على السيطرة والتأثير على الآخرين، اما من لديهم الحاجة الكبيرة للانتماء فإنهم يستمدون رضاهم من خلال تكوينهم لعلاقات جيدة مع الآخرين في حين نجد أن الأفراد الذين لديهم الحاجة الكبيرة للإنجاز فإنهم يستمدون رضاهم من خلال تحقيق أهدافهم.</p>	<p>ميكيليلاند mecelland (1961)</p>	<p>نظرية لإنجاز achievement theory</p>
<p>أفادت هذه النظرية أن التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد لتعريفها هو الدافع لحاجة تحقيق الذات في إطار نظام العمل بغية تحصيل الرضا الوظيفي ودعمهما في</p>	<p>داوس وويز 1968 craen , dawis & weiss</p>	<p>نظرية التكيف الوظيفي theory of work ajustement</p>

ذلك كل من إنجلترا ولوفكوستا &england lofquist بأن هذه النظرية تقوم على الانسجام ما بين الشخصية اللازمة للعمل في بيئة عمل نفسها.	فكتور فروم vector 1964 vroom	نظرية التوقع expectancy theory
تفترض أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة العوائد المعتقد إمكانية الوصول إليها	لبورتر ولولر	نظرية الدوافع والأداء والرضا Motive performance & satisfaction theory
تهتم بالعلاقة بين ثلاث متغيرات هي: 1 الدافع 2 الأداء. 3 الرضا . أي أن قوة الدافعية هي محصلة توقعات الفرد المرتبطة بأدائه للعمل وكمية الجهد المبذول مع إدراكه الصحيح لدوره الوظيفي وإدراكه للعدالة أي يترتب عليه العائد الحاصل ووفق هذا العائد يتحدد شعور الفرد بالرضا الوظيفي الذي يتمثل بنتائج تطابق العائد المتوقع مع العائد المتحصل فعلياً.	ادمز 1963 adams	نظرية العدالة equity theory
ترى أن الفرد مدفوعاً في سلوكه إلى تحقيق الشعور بالعدالة وهو شعور وجداني عقلي	لاندي 1978 landj's	نظرية عملية المقاومة opponent theory
يعني أن رضا الفرد عن مكافأة محددة سوف يتغير بطريقة منظمة مع مرور الزمن وهي نظرية حديثة جداً يصعب في الوقت الراهن الحكم عليها إن كانت جيدة أو غير ذلك		

(هانشم، 2010: 89-104)

ترى الباحثة أن ظاهرة الارتياح النفسي ترتبط بمفهوم الرضا الوظيفي غير أن الرضا الوظيفي يعتبر حالة عامة يشعر بها الفرد وهي تختلف إلى حد ما عن الشعور بالارتياح النفسي الذي يعد حالة إنفعالية إيجابية، فالشعور بالرضا هو تقدير عقلي لنوعية الحياة التي يعيشها الفرد ككل أو الحكم الذي يصدره عنها، غير أن هذا الشعور يتباين عند الناس باختلاف البيئات الاجتماعية، ففي بعض المجتمعات نجد الرضا عن العمل هو دلالة عن الشعور العام بالرضا عن الحياة في حين يرى البعض الآخر أن العمل أقل أهمية من الحياة الأسرية والأنشطة الترويحية أو جوانب الحياة الأخرى، إلا أن الرضا الوظيفي يعد من أهم العوامل المساهمة في جعل الفرد يشعر بالراحة النفسية ودليل على ذلك نجد أن انخفاض الشعور بالرضا عن العمل يزيد من معدلات الشعور بالقلق والإكتئاب مما يؤدي إلى الإحساس بعدم الارتياح

النفسي الذي ينعكس سلبا على أدائه وعلى مردوديته وعلى هذا الأساس قامت الباحثة بتبنيه كبعد من أبعاد الارتياح النفسي في العمل بغية الجمع بين ما هو إنفعالي (إيجابي أو سلبي) وبين ما هو إدراكي أي (التقييم العقلي للظروف المحيطة)

2-2. جودة الحياة الوظيفية : Quality of Life at Work

إن جودة الحياة الوظيفية موجودة عندما تكون هناك النية للمشاركة في القرار مع بعض العناصر الأخرى مثل إثراء الوظائف تنمية وتدريب العاملين، تخفيض تفاوت المراكز الوظيفية والمشاركة في المكاسب كما تركز جودة الحياة الوظيفية على مدى قيام المنظمة بكفاية حاجة العاملين من حيث الأمن والأمان والرضا الوظيفي وهذا كله يكون مصدر سعادة العامل وتحقيق راحته النفسية.

هو يورد "أندرسون" Anderson تعاريف متعددة لعدة كتاب فيقول "أن لمفهوم جودة الحياة الوظيفية عدة معاني، فهي تعني زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون تقليديا، كما تشمل أيضا تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد أكثر من الأموال وهناك أفكار أخرى تركز على تحسين الأمن والصحة الوظيفية والمشاركة في العائد في كل المستويات وتحسين الرضا الوظيفي العام فهو يرى أيضا أنها تشمل البرامج الشاملة والتي تكون مصممة لإحداث الانسجام بين العمل والتغيرات الثقافية الواسعة ومثل هذه البرامج تشمل الوظائف ونظم الأجور وجداول العمل." (الرب، 2008: 3)

كما عرّفها "هافلوفيك" (Havlovic 1991) بأنها تعبر عن توفير العوامل البيئية المرضية والمحبة والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة، ويشير "مايرس" (Mayers 1992) إلى أن جودة الحياة في العمل "تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين " وفي نفس الاتجاه يعرفها كل من "لويس وكودمان فونكلت" (Lewis ; Goodman & Fanclt 1995) بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابيا على إنتاجية المنظمة." (المغربي، 2003: 6)

يرى (الرب، 2008: 4) أن كل باحث تطرق إلى تعريف جودة الحياة الوظيفية حسب توجهه الذي رآه أنه يعطي

مفهوما واضحا لها، هذه التعاريف لخصت في جملة من العناصر والأبعاد التي تضمنتها النقاط التالية:

1 توفير بيئة عمل صحية و آمنة من التوتر والقلق والأمراض؛

2 المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع (اتخاذ القرارات، الإدارة الذاتية، العوائد، الملكية)؛

3 مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين؛

4 العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم؛

5 توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي؛

6 إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتتماشى مع طموحات ومهارات العاملين؛

7 عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية؛

8 إتاحة الفرص للترقية والتقدم الوظيفي من خلال عمليات التعليم والتعلم والتدريب؛

9 إحداث توازن و انسجام بين الحياة الوظيفية والأسرية للعاملين؛

10 إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية وزيادة الكفاءة التنظيمية.

بناء على هذا التعريف الشامل نستخلص أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من العمليات المتكاملة يتم

إحداثها بين جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة، كما أنها ليست برنامج ينتهي في فترة محددة من الزمن وإنما هي

عملية مخطط لها في آجال قصيرة وطويلة أي هي عملية مستمرة وليست مؤقتة وقد تصبح ثقافة المنظمة وأخلاقيات

التعامل بين أفرادها، كما أنها تعد لبنة الجهود المكثفة والموحدة لتحقيق الراحة النفسية للموظفين في مكان العمل.

كما ترى الباحثة أن مفهوم الارتياح النفسي ارتبط بمفهوم جودة الحياة الوظيفية لكونها تقوم على برامج يكون الهدف

منها تحقيق الأفضل والأحسن للموظفين، فبرنامج جودة الحياة الوظيفية بما يحمله من أهداف ومميزات

فإنها تهتم بتصيب في رفع مستوى رضا الموظفين الذي ينعكس إيجابا على شعورهم بالارتياح النفسي، فمفهوم جودة

الحياة الوظيفية من بين أهم المفاهيم التي إهتم علم النفس الإيجابي بدراستها والبحث فيها.

3-2. الصحة النفسية المهنية: Mental and Occupational Health

يعرف "بوهم" Bohm الصحة النفسية على أنها "مستوى فاعلية الفرد الاجتماعية وما تؤدي إليه من إشباع لحاجاته " و يعرفها "كيلاندر" Kilander بأنها تقاس بمدى قدرته على التأثير في بيئته وقدرته على التكيف مع الحياة بما يؤدي بصاحبه إلى قدر معقول من الإشباع الشخصي والكفاءة والسعادة " بينما يشير "شوبن" Shobin بأنها "ارتباط بالتكيف المتكامل، حدده في صفات معينة مثل: "القدرة على ضبط النفس والشعور بالمسؤولية الشخصية والشعور بالمسؤولية الاجتماعية والاهتمام بالقيم المختلفة". (أوديب، 2007: 33-34)

ويعرفها دستور منظمة الصحة العالمية لعام (1946) كالتالي: " إن الصحة النفسية هي حالة من السعادة الكاملة جسميا وعقليا واجتماعيا ولم تكن مجرد الابتعاد عن المرض أو عاهة من العاهات ويشير المؤتمر العالمي للصحة النفسية إلى أن مفهوم الدرجة القصوى من الصحة النفسية لا يشير إلى الحالة المطلقة أو المثالية بل هي تعني الوصول إلى أفضل حالة ممكنة وفقا للظروف المتغيرة وعلى هذا تفسر الصحة النفسية بأنها حالة الفرد التي تتناسب وقابليته من جهة ومحيطه الاجتماعي من جهة أخرى. (الأسدي؛ عطار، 2014: 25)

يعرفها "برنادهارولد" Brandharould "على أنها توافق الأفراد مع أنفسهم ومع العالم بشكل عام بالحد الأقصى من الفعالية والرضا والبهجة والسلوك الاجتماعي المقبول والقدرة على مواجهة الحياة وتقبلها "أما "مصطفى خليل الشرقاوي" يعرف الشخص الذي يتمتع بالصحة النفسية بأنه "الشخص الذي يعي دوافع سلوكه مؤثرا في البيئة من حوله بفاعلية ويشعر بالسعادة والرضا" و تحدد منظمة الصحة العالمية مفهوم الصحة النفسية بأنها حالة عقلية انفعالية مركبة، دائمة نسبيا من الشعور بأن كل شيء على ما يرام والشعور بالسعادة النفسية مع الذات ومع الآخرين والشعور بالرضا والطمأنينة والأمن و السلامة العقلية والإقبال على الحياة مع الشعور بالنشاط والقوة والعافية". (أوديب، 2007: 33-34)

حو من العلامات الهامة للصحة النفسية هي مايلي:

التوافق الاجتماعي: المقصود بالتوافق هو قدرة الفرد على إنشاء علاقات اجتماعية سليمة، بحيث تتسم بالإيثار والتسامح والتعاون وخلوها من العدوان؛

التوافق الذاتي: المقصود بالتوافق الذاتي هو قدرة الفرد على جعل صراعاته النفسية متزنة، لأنه لا يوجد إنسان إلا ولديه صراعات نفسية لذلك فإن التوافق الذاتي يحسم هذه الصراعات ويتحكم فيها بصورة مرضية ولكنه لا يقضي عليها تماما؛ ارتفاع مستوى التحمل النفسي: يقصد بذلك قدرة الفرد على تحمل الأزمات النفسية التي يتعرض لها دون أن ينهار ودون أن يلجأ إلى أساليب ملتفة، غير مباشرة لحل أزمته؛

الإنتاج الملائم: هو قدرة الفرد على أن ينتج إنتاجا معقولا في حدود ذكائه وقدراته. <طارق، 2007: 231>

فغالبا ما يشعر الفرد المتمتع بالصحة النفسية السليمة بالطمأنينة والسعادة والابتهاج والفرح، والراحة النفسية والسكينة والتسامح إزاء الذات والآخرين وتنحصر لديه مشاعر الذنب والإثم والقلق، كما يبدي شعورا بالأمل وبالتفاؤل مما يؤثر بشكل إيجابي وفعال على معنوياته ويعطيه مزيدا من الدافعية لبذل الجهد والنشاط عموما وإشباع حاجاته النفسية الأساسية والإقبال على الحياة عموما والاستمتاع بمباهجها المشروعة. (القريطي، 2003: 70)

يأتي هذا من خلال إختلاف المتغيرات المرتبطة بالارتياح النفسي وهي: الانبساطية، التعلم، التوظيف، المشاركة الاجتماعية، أحداث الحياة الإيجابية والأنشطة الترفيهية المشبعة بينما حددت العوامل المرتبطة بعدم الارتياح النفسي هي: العصبية، المكانة الاجتماعية المنخفضة، الصحة المعتلة، إنخفاض تقدير الذات، أحداث الحياة السلبية (المشقة) وبالتالي نجد أن مفهوم الارتياح النفسي يتوافق كثيرا مع مفهوم الصحة النفسية فكلاهما مكمل للآخر بحيث لا يمكن أن نتصور الفرد يعاني من القلق والإكتئاب وهو يشعر بالارتياح النفسي.

3- مميزات الارتياح النفسي في العمل :

تسعى القيادة العليا لجذب وانتقاء المواهب، ثم العمل على الحفاظ عليها وتطويرها وذلك من خلال :

العمل على تنمية شعور إدراك الذات و الاعتماد عليها يخلق جوا إيجابيا يشعر فيه الموظف بالاهتمام والتقدير مما يؤدي إلى الشعور بالارتياح النفسي الداخلي الذي ترجم بشغف للعمل من أجل تحقيق النتائج الصحيحة المرجوة. تطبيق الإدارة على المستوى الفردي وذلك يعني اكتشاف مواطن القوة عند الموظفين ومعرفة الدوافع التي تحركهم وكيف يفكرون وكيف يقيمون علاقاتهم.

إن تطبيق مبدأ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب يتطلب معرفة قدرات الموظف وميوله ومهاراته وتوظيفها في المكان الذي يفجر هذه الطاقات ويطورها والتي تعود بالفائدة على المنظمة والموظف مما يجعله يشعر بالارتياح لانتمائه إليها.

إن إدراك الموظف لراحته النفسية في العمل لا يأتي من خارج المنظمة وإنما من داخلها بما تمتلكه من موارد وعناصر و مدى قدرتها على الاستفادة من تجاربها وتحويل ما تتعرض له من مصاعب إلى فرص يمكن الاستفادة منها. (إديس، 2009: 10)

4- النماذج النظرية لمفهوم الارتياح النفسي: نجد بعض الباحثين من اهتم بدراسة مفهوم الارتياح النفسي وعليه سوف نتناول في هذا العنصر مختلف القراءات التي فسرت هذا المفهوم.

4-1. نموذج "بيتر وور" (warr , P. 1990)

إن مفهوم الارتياح النفسي في العمل نمت شعبيته على مدى السنوات القليلة الماضية ولكن هل هو مفهوم جديد أو مجرد إعادة صياغة تسميته بطريقة إدارية ذكية من أجل حجب التقليد وضمان الممارسة الجيدة للإدارة؟

يرى "مروان طاهر الزعي" (2011) أن من النظريات الحديثة التي لقيت قبولا واسعا بين الباحثين نظرية "بيتر وور" (warr , P (1990) بجامعة شيفلد ببريطانيا، فقد أشار الباحث في نظريته إلى أن الارتياح النفسي في العمل يقاس من خلال ما يوفره العمل من بهجة واستشارة، تعني البهجة وجود مهمات يستمتع بها الفرد ويرغب في القيام بها مثل (مهمات متغيرة، مهام تحتاج إلى التعاون، علاقات عمل جيدة، وجو مرح وتمتع بجودة الخدمات) أما المهام التي تحتوي

على الاستشارة فهي مهمات تعمل على خلق حالة من الاندفاع والترقب (مثل مهمات تحتاج إلى التفكير الإبداعي واستخدام مهارات معرفية متقدمة) فالنتفاعل حسب "وور" (1990) warr بين بعدي البهجة والاستشارة يكون في أربع حالات نفسية عند الموظف، فالعمل إذا كان يحقق للموظف البهجة (الاستمتاع والاستشارة) فإنه يخلق جو من الحماس والاندفاعية في نفس الموظف، أما إذا كان العمل يفتقد لهذين البعدين فإن الموظف سوف يشعر بالملل و الاكتئاب، نجد الحالة الثالثة وجود الاستشارة أي (مهام تتطلب جهد فكري) مما تسبب حالة من القلق والتوتر الدائم لدى الموظف مثل الوظائف التي تحتاج إلى تحمل المسؤوليات في اتخاذ القرارات، مهام مستعجلة تحتاج إلى التركيز، أما الحالة الأخيرة هي وجود بهجة بغياب الاستشارة فهذه الحالة سوف يشعر الموظف بالاطمئنان والارتياح النفسي دون بدل مجهود من طرفه وهذا التحليل وضح في نموذج (PANAS) المبين حسب الشكل التالي:

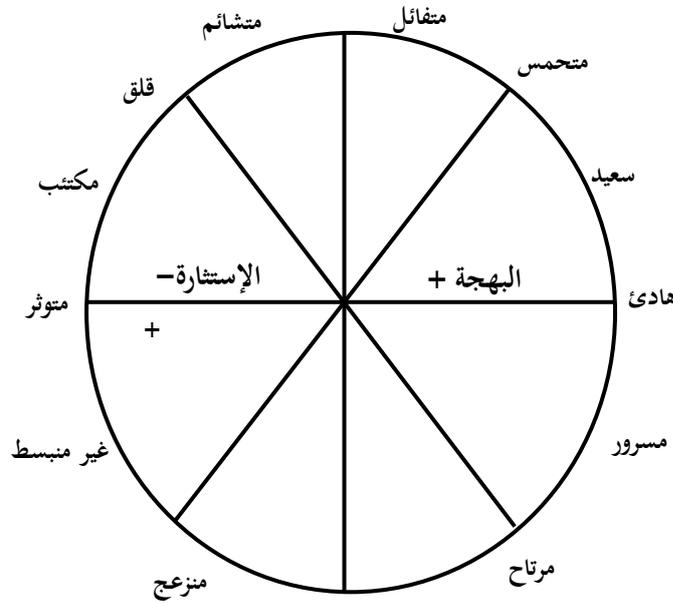


Figure 1 .A two dimensional view of effective well being

(warr, 1990: 194) الشكل رقم 05: البعدين الرئيسيين المساهمين في الارتياح النفسي

كما يوضح "وور" (1990) warr في دراسته أن حالة الحماس يقابلها حالة الإكتئاب وحالة الإثارة يقابلها حالة الاطمئنان وحالة الاستمتاع يقابلها حالة الاستياء كل بعدين منفصلان ويمكن استخدامهما في التعبير عن حالة الارتياح النفسي في العمل وهذا حسب الشكل التالي:

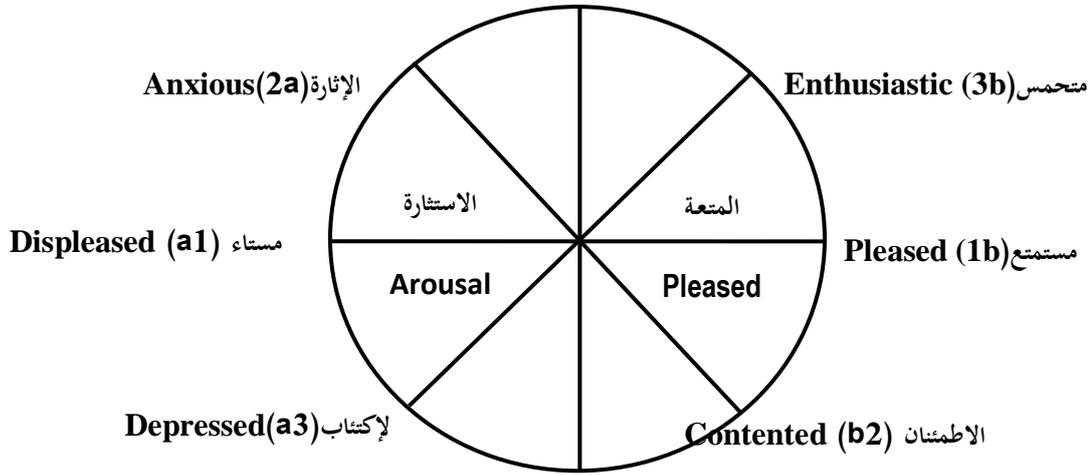


Figure 2: There principal axes for The measurement of affective well-being

الشكل رقم 06: المحاور الرئيسية لقياس الارتياح النفسي (warr, 1990: 195)
 2-4. نموذج "إيفانس" (Evans, 1994)

يعد هذا النموذج من بين أهم النماذج التي بنيت على أساس تكاملي للأطر النظرية، حيث يتضمن مكونات داخلية ومكونات خارجية المصدر وتشمل في مجموعها خصائص الشخصية، الأبعاد الانفعالية والمكونات المعرفية كما قام "أبو سريع وشوقي وأنور ومرسي" باقتراح هذا النموذج في تفسير وتقدير جودة الحياة والذي يعتمد على تصنيف المتغيرات المؤثرة في تشكيل الارتياح النفسي الموزعة على بعدين متعامدين.

و يشمل البعد الأفقي قطبي توزيع المحددات النفسية الإيجابية حسب مكوناتها داخل الشخص أو خارجه ويسمى "بعد المحددات الشخصية الداخلية في المقابل المحددات الخارجية .

و يمثل البعد الرأسي توزيع تلك المحددات وفق لأسس القياس والتقدير و مدى تحققها والتي تتوزع ما بين أسس ذاتية يقدرها الفرد من منظوري الشخصي كما يدركها ويشعر بها إلى أسس موضوعية لتشمل الاختبارات والمقاييس ومقارنة الشخص بغيره أو بمتوسط جماعته المعيارية أو اعتمادا على معايير كمية وكيفية أخرى مثل الملاحظة ومقاييس التقدير ويتضمن الشكل التالي بعض الأمثلة لمحددات الارتياح النفسي من وجهة نظر الباحثة، الذي تبناه "أبو سريع وآخرون" في دراستهم لمحددات جودة الحياة لدى الطلبة، حيث اعتمدت الباحثة على هذا النموذج بشكل كبير عند

صياغتها لمؤشرات الارتياح النفسي في العمل خاصة في البعد الذي يقيس الرضا الوظيفي وسوف يتم التطرق إلى هذا العنصر بالتفصيل، حتى لا نخرج عن السياق الذي كنا فيه فإننا نعرض هذا المخطط على النحو التالي:



الشكل رقم 07: توضيحي لتصور أبو سريع وآخرون 2006 لتعيين محددات جودة الحياة في حياة الطالب.<

(مشري، 2014: 220)

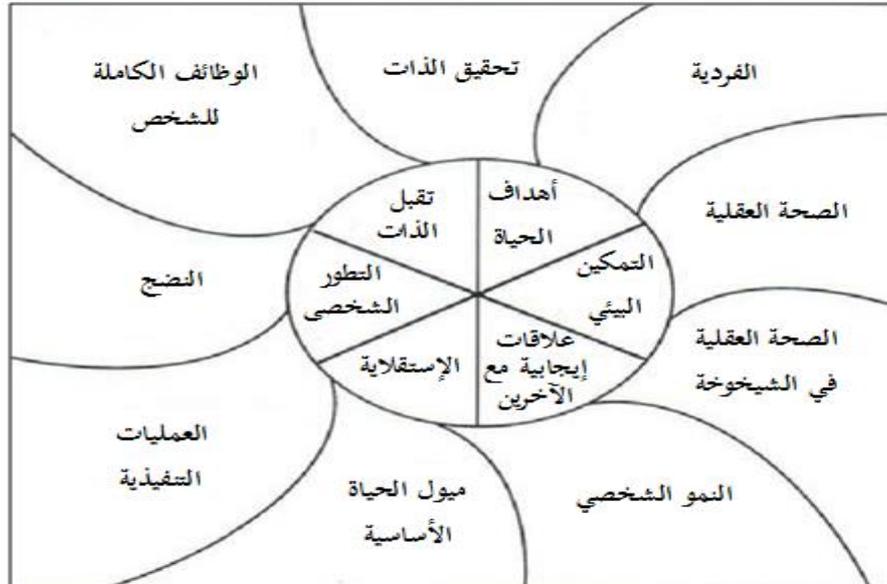
3-4. نموذج "رايف" (Ryff, 1995):

تم اختبار نموذج "رايف وسنجر" في قياس الارتياح النفسي العام، الذي نجده يقوم على مؤشرات سلوكية التي تدل على ارتفاع مستويات رضا الفرد عن حياته بشكل عام، يعد هذا النموذج مهم في تفسير مفهوم الارتياح النفسي لكونه يحمل مجموعة هامة من المؤشرات والتي حددها الباحثان في ستة عوامل رئيسية وهي كالتالي:

- تقبل الذات: (Self –Acceptance) يشير إلى اكتساب مواقف إيجابية اتجاه الذات، مع قبول جوانب متعددة من الحكم الذاتي بما فيها الصفات الجيدة أو السلبية، مع الرؤية الإيجابية حول الحياة الماضية.
- علاقات إيجابية مع الآخرين: (Positive Relation with others) يشير إلى الثقة التامة في العلاقات الاجتماعية مع الزملاء، قادر على إظهار التعاطف الكبير والمودة الحميمة اتجاه الآخرين والتفهم والعطاء.

- الاستقلالية: (Autonomy) هي تكوين ذاتية مستقلة قادرة على مقاومة الضغوط الاجتماعية من خلال التفكير والتصرف بطرق سليمة محكمة.
- التمكين البيئي: (Envirmental Mastery) يشير إلى قدرة الفرد على التمكن من تنظيم الظروف والتحكم في الكثير من الأنشطة والاستفادة بطريقة فعالة من الظروف المحيطة، مع توفير بيئة مناسبة والمرونة الشخصية.
- الحياة الهادفة: (Purposee in life) يشير إلى قدرة الفرد على تحديد أهداف موضوعية لحياته مع وضوح رؤيته في توجه أفعاله وتصرفاته وسلوكياته في السعي لتحقيق أهدافه.
- النمو الشخصي: (personal growth) يشير إلى القدرة على التطوير المستمر، مع النمو والتوسع في التجارب الشخصية الجديدة لديه، الإحساس بتحقيق إمكاناته، ترى تحسنا في الذات والسلوك على مر الزمن. (ryff & al 1995: 727)

وقدمت "رايف وسينجر" (1995) Ryff et Singer بناء نظري للارتياح النفسي يركز على أسس نظرية مختلفة في مجال الشخصية والموضحة في الشكل التالي:

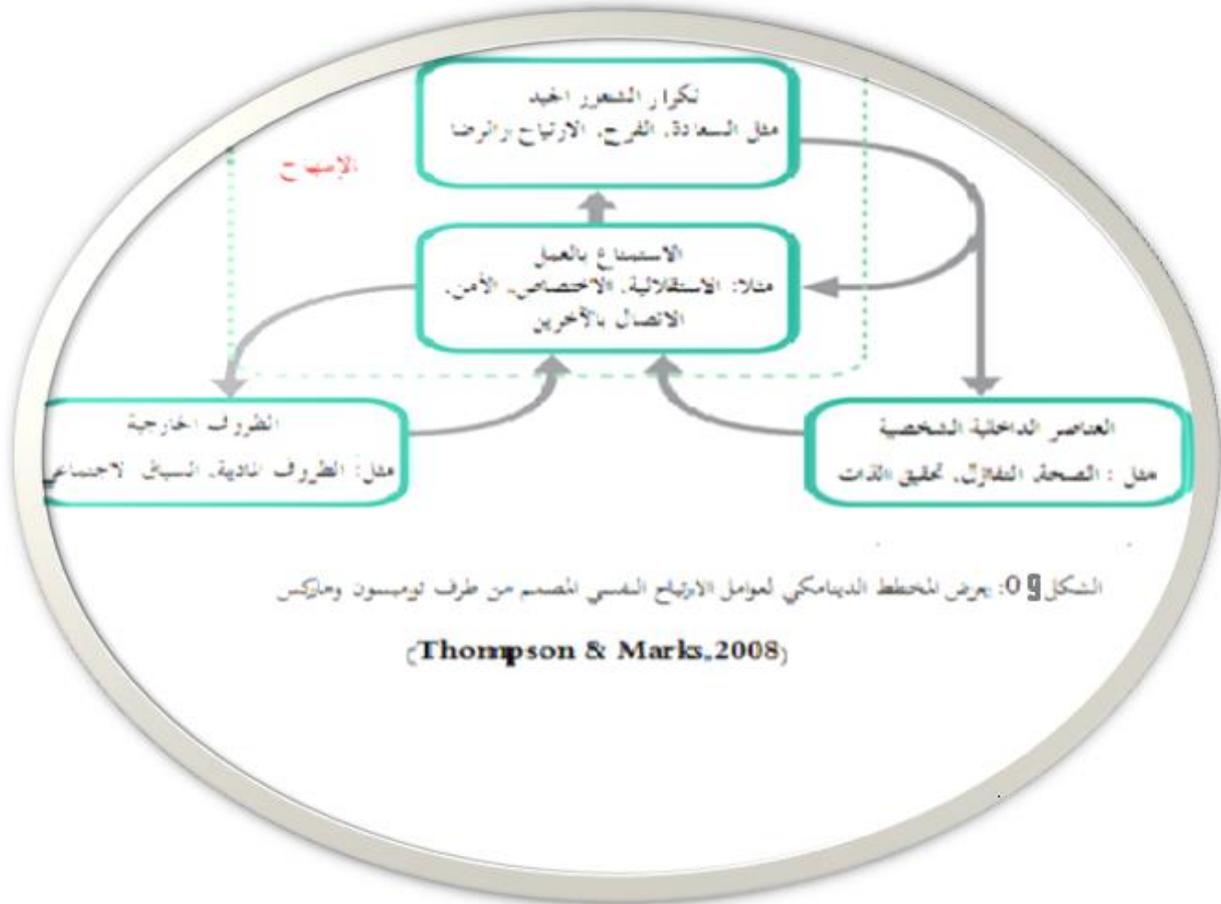


الشكل رقم 08: أبعاد الارتياح النفسي عند رايف (1995: 100) (Ryff, 1995: 100)

كما ترى "رايف وسينجر" (1995) Ryff et Singer أن هذه العوامل الستة تختلف حسب عمر الشخص ومراحل حياته، مثلاً: بعد التمكين البيئي يزداد مع العمر في حين أن البعد الخاص بإعطاء المعنى للحياة يتناقص مع العمر، كذلك الجنس له تأثير حيث نجد مستوى عالٍ من العلاقات الإيجابية مع الآخرين يتوفر بمستوى عالٍ لدى الإناث أكثر منه لدى الذكور، يمس السلم كذلك متغير الظروف الاجتماعية حيث يوجد مستوى مرتفع من الارتياح النفسي لدى الأشخاص الذين لديهم تقبل لذاتهم. (Cottraux, 2012 : 187)

4-4. النموذج الديناميكي "لتومبسون وماركس" (Thompson & Marks, 2008)

يستند النموذج الديناميكي الذي أعتمد عليه في مركز المؤسسة للاقتصاد الجديد (NEF)، على البحث المعمق على كل المؤشرات التي تساهم في خلق الارتياح النفسي في العمل و التي تم حصرها في العوامل الخارجية والعوامل الداخلية هذه العوامل تعد من أهم العوامل التي ترفع من مستوى الأداء والذي نلمحه من خلال التفاعلات الإيجابية مع العالم الذي يواجهه الفرد وتقييماته للحياة العامة، إضافة إلى حلقات التغذية المرتدة بين عناصر العمل معا بغية إنعاش المشاعر للأداء الجيد ويتلخص هذا الشرح في الشكل التالي:



(Mary,2014 : 16)

يوضح لنا هذا النموذج أن مفهوم الارتياح النفسي في العمل يتأثر بالعناصر الشخصية والمتمثلة في الصحة، التفاؤل، تحقيق الذات وأيضا بالظروف الخارجية وأهمها الظروف المادية والظروف المعنوية وعليه نلاحظ أن كلا هذين العاملين يساهمان بشكل قوي في تمكين الموظف من الإستمتاع بالعمل داخل المنظمة خاصة وإن كانت هذه الأخيرة تعزز له مؤشرات الارتياح النفسي أهمها الاستقلالية، الاختصاص، الأمن، فتح قنوات الاتصال بين الموظفين والإدارة، حيث نجد أن هذه المؤشرات يعكس تأثيرها على العناصر الداخلية مما ينتج عنه التغذية المرتدة، تحمل صورة إيجابية عن المنظمة وللتوضيح أكثر نرى أن العامل كلما إستمتع بالعمل فإن هذا ينعكس إيجابا على صحته وعلى ذاته وفي نفس الوقت سوف يحافظ على الإجراءات التنظيمية التي ساهمت في جعله يشعر بالارتياح النفسي يوما بعد يوم، فهذه العملية يمكن أن نطلق عليها اسم دورة الحياة في المنظمة التي تكون مبنية على أساس تحقيق التوافق بين متطلبات الفرد ومتطلبات المنظمة.

5. قياس الارتياح النفسي في العمل:

يرى "فينهوفن" (Veenhoven, 2003) أن الارتياح النفسي هو حالة شعورية يمكن أن تستنج من حالة مزاجية للفرد ولذا فإنه يمكن أن يقاس بأسئلة منفردة ويمكن أن يقدر في إطار البحوث المسحية الشاملة ذات المدى الواسع، وتشير الدراسات التتبعية لمدة عام واحد أن معدلات استقرار تقدير الارتياح النفسي في حدود 0.65، في حين قام "لو" (Lu, 1999) بدراسة طويلة ورأى أن مقاييس تقدير الارتياح النفسي له استقرار متوسط عبر الزمن، كما يمكن أن يقاس بسؤال واحد يؤدي إلى بيانات ذاتية صادقة بشرط الإجابة عنه على ضوء مقياس (ليكرت سباعي النقط)، كما توصل "كاميز" (Cummins, 1995) إلى افتراض علاقة وثيقة بين الارتياح النفسي والرضا عن الحياة. (عبد الخالق، 2003: 586)

>لقد ظهرت مقاييس عديدة للرضا عن الحياة من بينها مقياس "نيوجارتن وهافيجورست وطولين" (Neugarten, Havighurst & Tobin, 1961) وسلم "كانتريل" (Cantril, 1965) المرتكز على الذات ومقياس الروح المعنوية لمركز فيلادلفيا لدراسات الشيخوخة "لاوتون" (Lawton, 1975) وغيرها، إلا أن هذه المقاييس صممت على الأغلب لكبار السن مما جعل مداها ضيقا للغاية، هذا ما دعا "دينر وزملاؤه" إلى العمل على تطوير مقاييس متعددة البنود لقياس الرضا عن الحياة. <(ميخائيل، 2011: 14)

وإثراء لما سبق قام كل من "كوك"، "هابروت"، "وول" و "وور" (Cook ; Hepworth ; Wall & 1981) وWarr بتصميم عدد كبير من المقاييس الخاصة بدراسة ظاهرة الإرتياح النفسي في العمل عن طريق دراستهم لمواضيع لها صلة بالارتياح النفسي أهمها: الإغتراب الوظيفي، التوتر الوظيفي، الإكتئاب، الإحترق النفسي والمشاركة المعنوية في العمل، إضافة إلى تصميم كل من "دينر" (Diener 1974) و"غولديبرغ" (Goldberg 1972) لمقاييس خاصة بدراسة ظاهرة الرضا عن الحياة، الإنفعالات الإيجابية والسلبية، القلق والإكتئاب، تحقيق الذات، كان الهدف من كل هذه التصميمات هو الإستفادة من النتائج المتوصل إليها في دراسة ظاهرة المتعة والإستثارة في مكان العمل.

كما قام كل من "روزسيل" (1979) Russeil؛ "تيلجين" (1985) Tellegen و"واتسون" و"كلاك" (1988) Watson ;Clark

بتصميم مقياس خاص بدراسة الإنفعالات الإيجابية والسلبية الذي شمل 20 إنفعالا مقسمة إلى 10 إنفعالات إيجابية و10 إنفعالات سلبية. (warr,1990 :194-195)

إستند بيتر وور P , Warr في تصميمه لمقياس الإنفعالات الإيجابية والسلبية على عدة مقاييس وضعها مجموعة من الباحثين أمثال واتسون وتيلجين Watson ;Tellegen وبالرغم من أن هذه المقاييس صممت فعلا لدراسة الإنفعالات الإيجابية والسلبية إلا أنها إستغلت أنواع معينة فقط من تلك المشاعر، كما يرى بيتر وور P , Warr أيضاً أن هذه المقاييس لم تقم بقياس ظاهرة الارتياح النفسي بناء على المفهوم الطبيعي لنطاقها، وعليه قام كل من "بيرك"، "بريف" و"جورج"، "روبرسون" و"وبستر" (1989) Burk ;Brief ;George ;Roberson & Webster بتصميم مقياس يحتوي على 20 إنفعالا، وسار "وور" (1990: 200) Warr على خطاهم بتصميمه لمقياس يضم 12 إنفعالا وبعدهم

كل من "فان"؛ "كاتويك"؛ "فوكس"؛ "سبيكتور" و "كيلووي" (2000) Van ;Katwyk ;Fax ; Spector & Kelloway حيث إحتوى مقياسهم على 30 إنفعالا، وأكد "بورك وآخرون" (1989) Burk et al أن النموذج القائم على أربعة أرباع معا هو المتفوق على النماذج التي كانت تقوم على بنية واحدة إيجابية وسلبية، ودعى "كاتويك وآخرون" (2000) Katwyk et al إلى إستخدام النقاط الإجمالية عبر جميع الأرباع بوصفها "التقييم الأشمل"، كما ركز المفهوم التصوري على المحاور القطرية المتقابلة في الدائرة من قلق إلى راحة و من إكتئاب إلى حماس ويرى "وور" (2007) Warr هذه الأبعاد ثنائية القطبية التي وضعها "واتسون وآخرون" (1988) Watson et al كان لها تأثير إيجابي وسلي على التوالي، وقد ذكر "بيتر وور" (2007) P , Warr في كتابه "السعادة والتعاسة في العمل" ستة شروط من الضروري الإعتماد عليها أثناء قياس ظاهرة الارتياح النفسي في العمل وهي: الإضطلاع على الخلفية النظرية للظاهرة المراد قياسها، تقديم تعريف إجرائي للظاهرة المراد قياسها، تحديد الإطار الذي سوف تطبق فيه الأداة، تكييفه على المجتمع الذي سوف تطبق فيه الأداة، ينبغي تحديد المدة الزمنية التي سوف يطبق فيها المقياس على

عينة الدراسة أي لا تكون المدة قصيرة " كيف جعلك عملك تشعر خلال الساعة الماضية" ولا تكون طويلة " كيف جعلك عملك تشعر خلال السنة الماضية" وأن تكون محددة بدقة " كيف جعلك عملك تشعر خلال الساعات أو خلال الشهر الماضية"، وأن يكون المقياس يحتوي على إنفعالات إيجابية وإنفعالات سلبية بغية تحديد مستوى المتعة والإستشارة في العمل.

كما إقترح "بيتر وو" P , Warr أن يكون مفتاح التصحيح خماسي من 1 إلى 5 - أدنى درجة تقابلها عبارة غير صحيح نهائيا وأعلى درجة تقابلها عبارة صحيح بدرجة كبيرة-أي كلما إقترب مجموع الإجابات إلى 12 درجة كان مستوى الوجدان الإيجابي ضعيف وكلما إقترب إلى درجة 60 كان مستواه مرتفع. (warr,2012 :4-5)

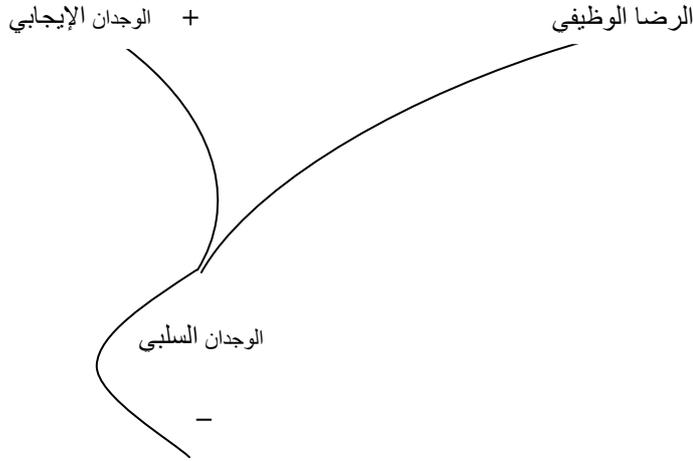
6. أبعاد الارتياح النفسي في العمل:

يفترض الكثير من علماء النفس أمثال "أرجايل ومارتن وغروسلاندا" (1989) Argyle ;Martin & Gossland أن الارتياح النفسي يشتمل على ثلاثة مكونات مرتبطة معا وهي: الوجدان الإيجابي وغياب الوجدان السلبي، والرضا عن الحياة بوجهها العام ، يتفق هذا التوجه مع ما ذكره "مايرز ودينر" (1995) Myers & Diener أن الدرجة المرتفعة من الهناء الشخصي تتحدد على أساس مكونات ثلاثة هي: تكرار الوجدان الإيجابي وعدم تكرار الوجدان السلبي، والإحساس بالرضا عن الحياة، وافترضا وجود سمة للارتياح النفسي يتكون من تقدير الذات، والتحكم الشخصي، التفاؤل والانبساط وأظهرت دراسة "كاموك وجوزيف ولويس" (Cammock ; Joseph&Lewis) (1994) أن الدرجة المرتفعة على مقياس الارتياح النفسي ترتبط بالدرجة المرتفعة لمصدر الضبط الداخلي، تقدير الذات و الدرجة المنخفضة على سمة القلق.(عبد الخالق،2003)

>كما قام كل من "منسي وكاظم" بتقديم تعريفهما لمفهوم الارتياح النفسي "بأنه شعور نسبي لارتباطه ببعض العوامل الداخلية الذاتية المتمثلة في المفهوم الإيجابي للذات، الرضا عن الحياة، الحالة الاجتماعية والسعادة التي يشعر بها الفرد و ارتباطه أيضا ببعض العوامل الخارجية الموضوعية مثل الرضا عن العمل ومن هذه العوامل الذاتية والموضوعية يجعل أمر تقدير درجة

الارتياح النفسي أمرا ضروريا". < (مشري، 2014: 216)

على ضوء ما سبق نستنتج أن الارتياح النفسي يتحدد أساسا من ثلاثة مكونات وهي: حضور الوجدان الإيجابي وغياب الوجدان السلبي والرضا عن الحياة، الارتياح النفسي في العمل = تغلب الوجدان الإيجابي على الوجدان السلبي + الرضا الوظيفي، أي الارتياح النفسي في العمل = الرضا الوظيفي + الوجدان الإيجابي - الوجدان السلبي في العمل



وعليه قامت الباحثة بقياس مفهوم الارتياح النفسي بثلاث أبعاد: الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي.

6-1. بعد الرضا الوظيفي:

اعتمدت الباحثة على التقسيم الذي جاء به "أحمد ماهر" (2003) وهو على النحو التالي:

6-1-1. العوامل الشخصية: هي مجموعة من المؤشرات المرتبطة بالفرد وأهمها (الرضا العام عن الحياة، الصلابة

النفسية، تحقيق الذات)

6-1-2. الرضا العام عن الحياة :

> يرى "المقصود" (2003) أن هذا المفهوم لقي اهتماما كبيرا عند الباحثين في مجال علم النفس باعتباره مؤشرا مهما

للتكيف والصحة النفسية وأن الشعور بعدم الرضا العام عن الحياة يعتبر واحدا من المشكلات المهمة في حياة الفرد وقد

تترتب عليه مشكلات نفسية أخرى، حيث يرى "الدوسفي" (1999) "أن الرضا العام عن الحياة يعني تحمس الفرد للحياة

والإقبال عليها والرغبة الحقيقية في أن يعيشها ويتضمن ذلك عددا من الصفات أهمها: الاستبشار، الارتياح، التفاؤل، وتوقع

الخير". <(النملة، 2013: 1315)

كما تبين ارتباط الرضا العام عن الحياة بالرضا المهني لدى أفراد من شرائح مهنية وعمرية متنوعة والتي أكدتها دراسة "فريدمان" (1996) Freedman، كما ارتبط الرضا العام عن الحياة إيجابيا أيضا بالانحياز الانفعالي لدى الأفراد الذين يبنون على أساس علاقات بين شخصية إيجابية وعلى ردود فعل إيجابية توافقية في المواقف الضاغطة بناء على النتائج التي توصل إليها كل من "شنغ وبوند ولنغ" (2006) Cheung ; Bond & Leung، وأشارت نتائج بعض الدراسات ارتباط الرضا عن الحياة بعدد من المتغيرات النفسية السلبية، التي ارتبطت سلبيا بكل أشكال الصراعات الأسرية والمهنية لدى الأفراد حيث أكدت نتائج ذلك دراسة كل من "إمست، آلان، آزوكي وستنيا" (Emst ; Ellen ; Ozekin & Cynthia 1998). (النملة، 2013: 1320)

6-1-1-2. الصلابة النفسية: Psychorigidite

يقصد بها تحمل الضغوط، فهي محك من محكات الصحة النفسية السليمة ومصدر الوقاية والمقاومة النفسية للضغوط والتوتر والإحباط ومشاكل القلق وإذا أخذنا برأي علماء النفس وفي مقدمتهم "ماسلو" Maslow (هرم الحاجات) و"روجرز" Roujers (نظرية الذات) أن هناك معنى أو هدف في حياة الفرد يجعله يتحمل الإحباط والضغوط، فالصلابة النفسية هي الطاقة المتمثلة في شعور الفرد بالاستقرار والطمأنينة والاكتفاء الذاتي. <(أوديب، 2007: 47)

لقد حظي هذا الموضوع باهتمام العديد من الباحثين في المجالات التربوية والنفسية على الصعيد العربي والأجنبي، منها دراسة "جارسون" (Gerson, 1998) ودراسة (لؤلؤة حمادة وحسن عبد اللطيف، 2002) ودراسة (عزة الرفاعي، 2003) ودراسة (بشير الحجاز ونبيل دخان، 2005) وقد تمخضت هذه الدراسات عن نتيجة عامة مفادها أن للصلابة النفسية دور هام في التخفيف من واقع آثار الأحداث الضاغطة. (القصي، 2014: 148)

كما قام "جبرسون" Djabrsoun (1998) بدراسة على عينة من طلبة الدراسات العليا بغية توضيح العلاقة بين الصلابة النفسية ومهارات معالجة الضغوط لديهم، حيث أظهرت النتائج أن الطلاب الذين حصلوا على درجات عالية من الصلابة كانوا يستخدمون المواجهة الآتية: التحليل المنطقي، التجنب المعرفي، التفريغ الانفعالي، الاستسلام،

كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود علاقة سالبة بين الصلابة والضغط فقد وجد الباحث أن الطلاب الذين حصلوا على درجات عالية في الصلابة النفسية كانوا يدركون مسببات الضغوط على أنها أقل ضغطا. (البيرقدار، 2011: 34)

3-1-1-6. تحقيق الذات: Self - Esteem

إن أول من إستخدم هذا المصطلح هو العالم "جولدشنين" Jouldchnin حيث أثار الاهتمام به عندما أكد أن هناك دافعا أساسيا واحدا يحرك الفرد أطلق عليه إسم تحقيق الذات ويعرف هذا المصطلح " أن الإنسان يحاول على الدوام تحقيق إمكانياته الكامنة والأصلية بكل ما يحتاج له من طرق"، وأيدته في ذلك هوزني Houzni بأن " لهذا المصطلح أهمية في وصول الفرد إلى مستوى مناسب من الصحة النفسية، إذ يتمثل تحقيق الذات في نمو الحقيقة بما يتضمنه من إرتقاء لإمكانات الفرد المتمثلة في الوضوح وعمق الأحاسيس، الأفكار والرغبات، الإهتمامات والقدرات، التعبير عن النفس والعلاقات مع الآخرين" (أديب، 2009: 85)

وبالتالي فمصطلح تحقيق الذات يعني هو قدرة الموظف على العطاء بتلقائية وابتكار الحلول الإبداعية أي هي المرحلة التي يصبح فيها الموظف يستخدم قدراته الذهنية لتجميع الحقائق، ورؤية الموارد والمعلومات في بنيات وتراكيب جديدة لإضاءة الحل.

وعليه يرى "القريطي" أنه لا يكفي على الفرد التعرف على ذاته والرضا عنها فقط أو تقبلها وإنما يجب العمل بشكل إيجابي على تنمية ما تتمتع به هذه الذات من استعدادات وطاقات وتحسين استثمار ما لديها من إمكانيات وقدرات إلى أقصى ما يمكنها بلوغه بما يحقق النفع والفائدة لكل من الفرد ومجتمعه ما يؤدي ذلك كله إلى الشعور بالنجاح والإنجاز. (القريطي، 2003: 78)

في هذا الصدد راجع فريق البحث "روي بومستر" (2003) Roy Baumeister بجامعة فلوريدا الأمريكية الأوراق البحثية التي ترجع إلى ثلاثين عاما مضت يعرض تقييم قوة العلاقة أو مدى الارتباط بين تقدير الذات لدى الأفراد وبين نجاحهم في الأداء الأكاديمي والعلاقات الشخصية في مكان العمل (المحيط المهني) وهي مجالات يفترض فيها

غالبا أن يكون احترام الذات مرتفع مما يؤدي إلى زيادة مستوى دافعتيهم للإنجاز، كما أشارت بعض الدراسات إلى أن تقدير الذات يعد مطلباً أساسياً للإبداع ويتضح ذلك من خلال تلك الدراسة التي قام بها "شوكلا أرشانا وآخرون" (1993 Shukla, Archanna, et al). (عبد العال، 2003: 142)

كما قام "جدي عبید" (2013) بدراسة موضوع التمكين الإداري باعتباره إستراتيجية تنظيمية حديثة تساهم في زيادة رضا العاملين في المؤسسات الخدمائية والذي إحتوى على أبعاد تفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرار، تطوير الشخصية، التقليد و المحاكاة، تنمية السلوك الإبداعي وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستويات تمكين العاملين كانت منخفضة إجمالاً مما انعكس سلباً على الرضا الوظيفي. (الضلاعين، 2010: 60)

وعلى هذا الأساس طرح "سميت" (1981 Smith) فكرة أن إشباع الحاجة إلى تقدير الذات يؤدي إلى ثقة الفرد بذاته، وشعوره بقيمة نفسه وتلاؤمه الشخصي وعلى العكس من ذلك فإن عجزه عن إشباعها قد يؤدي إلى الإحساس بالدونية والضعف الذي قد يؤدي بدوره إلى شعوره بالإحباط، وعدم الرضا. (عبد العال، 2003: 118)

وعليه يرى "ابراهيم ماسلو" (1970 Maslow) أن نظرية الدوافع قامت في شعبيتها وشهرتها، والتي عرفت بنظرية هرم الحاجات صنفت الحاجة إلى تحقيق الذات أرقى مستويات الحاجات وأعلاها، فالإنسان يعمل في هذه الحالة على بذل أقصى ما يستطيع من قدرات والاستفادة من الإمكانيات، للحصول على مشاعر الإنجاز وتحقيق الذات وتوافق هذا مع النظرية التي جاء بها "ألدفير" (1972 Lalderfer/ ERG theory) التي لخصها في ثلاثة حاجات وهي الحاجة إلى الوجود (الكينونة)، الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى النمو الذي يقصد به الحاجة إلى تحقيق الذات.

(ريجيو، 2009: 225)

6-1-2. العوامل التنظيمية: نقصد بها ما تقدمه المنظمة من خصائص ومميزات من شأنها المساهمة في تحقيق الارتياح النفسي للموظف وأهم هذه العوامل ما يلي: (محتوى العمل و تنوع المهام، طبيعة الإشراف، العدالة في الأجر والخوافز، جماعة العمل).

6-1-2-1. محتوى العمل وتنوع المهام :

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحية ودرجة التنوع في المهام ، بحيث يجعل الفرد يشعر بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله مما ينتج عنه ارتفاع مستوى الارتياح النفسي لديه، إن هذه النتيجة متوافقة مع نظرية "هزربرج" Hazbroug فيما يتعلق بالعوامل الدافعية وتطبيقاتها المتمثلة في الإثراء الوظيفي الذي يعد من الأساليب الحديثة المستخدمة في إعادة تصميم الوظائف في العصر الحالي وذلك بهدف زيادة تنوع المهام والأنشطة الوظيفية من ناحية وزيادة حرية الفرد في التخطيط والتنظيم ومراقبة عمله أما من ناحية أخرى يساهم الإثراء الوظيفي في تحسين ظروف العمل المعنوية و ذلك بوضع العامل في العمل الذي يتفق مع ميوله و استعداداته الطبيعية والنفسية.

فقد ذلت التجارب على أن من يقوم بعمله بنجاح يتمتع حتما بالراحة النفسية والاطمئنان والرضا العام هذا ما أكدته الدراسة التي قام بها كل من "ولتر وقسمت" (1952) Walter ; Guest و"بروفي وفروم" (1964) Brophy Froume إلى اعتبار محتوى الوظيفة العنصر الوحيد المؤدي إلى الرضا الوظيفي، ولذا وجب التوفيق بين العمل والعامل ومحاولة وضع كل عامل في المكان الذي يناسبه، فالأفراد ذوي الحاجات العليا يرغبون كثيرا في منحهم الاستقلالية، وتوفير بعض العناصر الأخرى للإثراء الوظيفي كالتغذية العكسية وإناطة مهام متنوعة ومتحدية لهم ولذلك فإن إشباع هذه الرغبة من خلال إعادة تصميم الوظائف يؤدي إلى رفع معدلات الارتياح النفسي لديهم .

(عباس، 2003: 167)

6-2-1-2. طبيعة الإشراف:

لقد أثبتت الدراسات التي أجريت في هذا المجال كالدراسة التي قام بها "إلتن مايو" في القرن (20) على أن العلاقات الإنسانية الطيبة بين العاملين والمنشأة تتوقف بدرجة كبيرة على مقدرة المشرف، بمعنى آخر فإن الإشراف الجيد يعتبر عنصرا من عناصر تحقيق الارتياح النفسي المهني، إن رضا العمال يزداد عندما يرى العمال في رئيسهم شخصا لا يدافع عن عماله فحسب، بل يستطيع أيضا أن يكون له نفوذا وتأثيرا.(شریت، 2001: 300)

في هذا الصدد أجرى "الطراونة" (1999) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين الأنماط القيادية لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بعدي النمط القيادي لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الرسمية والأهلية (العمل، العلاقات الإنسانية، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس). (خليفات؛ منى الملاحه، 2009: 301)

6-1-2-3. الأجر و الحوافز:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد، حيث يشعر الموظف بالعدالة عندما يتناسب أجره مع الجهد الذي يبذله والإنتاج الذي يحققه للشركة ومع ما تحققه الشركة من أرباح، كما أنه من العدالة أن تتساوى أجور العمال الذين يؤدون نفس العمل بنفس المستوى من الكفاءة، ومن المؤثرات القوية على ضمان الراحة النفسية للعاملين هي توفير حوافز الإنتاج وما يحصلون عليه من مكافآت، فقد تبت أن الأجر لا يكفي وحده بل ينبغي خلق حافز مستمر لديهم في زيادة الإنتاج، فأصبح يربط دخل العامل بالإنتاج بحيث يشعر العامل أنه يحقق فائدة لنفسه ولغيره بزيادة إنتاجه . (شحاتة، 2010: 352)

>كما أوضح "آدمز" Admez في نظريته للعدالة أن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته (مهاراته، قابليته، خبراته، مستوى تعليمه) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم وإن نقص معدل ما يستلمه مقارنة بغيره، يشعره ذلك بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا.<(حيدر، 2014: 158)

وقد أجرى "المرنح" (2004) دراسة بعنوان تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي بقطاع غزة حيث هدفت الدراسة إلى البحث عنعناصر العمل المادية وبعض الحوافز التي توفرها المنشأة للعمال من التقدير و الاحترام من قبل الرؤساء، خلصت النتائج إلى أناحترام وتقدير الرؤساء والمساواة في معاملة العاملين جاءت في المرتبة الثالثة بعد الرضا عن الأجر والشعور بالأمان الوظيفي.

(حيدر، 2014: 158)

كما أجريت العديد من الدراسات حول ذلك نذكر منها دراسة "طومسن" (1939) Thompson، "ميلر" (1941) Miller و"دينرلي وماريوت" (1955) Denerley ; Marriot و "كندل وسميت" (1963) Kondal ;Smith و"سوبر وآخرون" (1952) Super ;et al التي أكدت كلها وبالإجماع على وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا الوظيفي.(أرزقي، بدون سنة: 60)

6-1-2-4. جماعة العمل:

هي وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من الأفراد يتوفر لديهم الإدراك الجماعي لوحدهم من خلال تفاعلهم الاجتماعي المتبادل عن طريق اللغة وهي أداة الاتصال الرئيسة للجماعة وتسهم في تحقيق أهداف مشتركة مع مراعاة إشباع الحاجات الفردية لكل فرد من أفراد الجماعة وهذا يعني أن هناك علاقة اعتمادية متبادلة بين أفراد الجماعة ويكون لكل فرد مكانه ودوره في الجماعة وأن لهذه الجماعة (الوحدة الاجتماعية) أي هي عبارة عن مجموعة من المعايير والقيم التي تحدد تنظيم سلوك أفرادها ولقد كشفت الدراسات والبحوث العلمية المتخصصة في مجال دراسة الجماعات أن للجماعات تأثيرا واضحا على الفرد وسلوكياته واتجاهاته ومعتقداته وقيمه.

(فليه ؛ المجيد، 2005: 108)

>و يعتبر صالح الشيكشي العلاقات الإنسانية وسيلة هامة لتحفيز العمال وتشجيعهم على التعاون والتقارب فيما بينهم عن طريق بذل المجهودات لتحقيق حاجاتهم المشتركة وتحقيق أهداف المؤسسة والعاملين فيها ويعرفها كيت "ديفير" Davis ;k بأنها تقوم على التفاعلات بين الناس حيث يجتمعون في تشكيلات لتحقيق أهداف محددة، فالعلاقات الإنسانية هي فن وعلم تهدف إلى تحقيق التكامل بين الناس في موقف العمل يدفعهم إلى العمل معا بشكل منتج ومتعاون فيه رضا اقتصادي ونفسي واجتماعي، فنظرية العلاقات الإنسانية تقصد الإنسان (الفرد) في المنظمة قبل أن تقصد الموظف في تلك المنظمة.<(بلقاسم وآخرون، 2013: 75)

6-2. بعد الوجدان الإيجابي والسلبي:

إن الاختلاف بين الإنفعالات بتسميتها إيجابية مثل الإبتهاج والفرح وسلبية مثل القلق والغضب، تعرف "هانين" (2000) Hanin هذا التصنيف أنه "يقوم على نعمة الإنفعالات السارة عكس الإنفعالات غير السارة"، ويوضح "بلتشك" Plutchik أنه من الخطأ أن ننظر إلى الإنفعالات السارة بأنها جيدة أو مرغوبة، والإنفعالات السلبية هي سيئة وغير مرغوبة، حيث أن هذه التصنيفات لا تمتلك قاعدة فاعلة فالإنفعال السلبي مثل القلق يجب أن يفهم ليس فقط كمؤثر معيق للأداء، ولكن أيضا عملية تكيف لحالات معينة أو كعامل دافع Motivating factor للقيام بفعل معين، وأكد "كارفن وسشير" (1988) Carver et Scheier من خلال نموذج عملية السيطرة على القلق والأداء Model of control process anxiety أن القلق يمكن أن يأخذ كلا الجانبين التأثير المسهل facilitative أو المعيق debilitating للأداء معتمدا على توقع الفرد بأن يكون قادرا للتعامل مع القلق وإكمال الفعال، وعليه يؤكد "فريدريكسون" Frederickson أن الإنفعالات الإيجابية أو السارة لها دورا في زيادة الذخيرة الفكرية والسلوكية لمواجهة المواقف الحاضرة وهذه الذخيرة تسمح للفرد لإنشاء وتطوير حلول جديدة إضافة إلى تطوير مصادر شخصية. (رجب الرفاتي، 2011: 25)

وقد ظهرت نظريتين حول الإنفعالات الإيجابية والسلبية يطلق على الأولى نظرية الافتراض الثنائي القطب ويعني أن أي زيادة في إتجاه الإنفعالات الإيجابية والسلبية سيؤدي إلى النقصان في الإتجاه المضاد، بعدها بقليل ظهرت النظرية الثانية وهي الافتراض الثنائي التغير وهو تعديل مهم على الافتراض الأول، حيث يمكن أن يزيد الإنفعال الإيجابي دون السلبي ويمكن أن يزيد السلبي دون الإيجابي ويمكن زيادة كلهما معا. (عوض، 2016: 95-96)

وهذا الطرح الأخير جاء موافق للطبيعة الإنسانية التي لا تتسم بالثبات المطلق في وجدانها هذا من جهة ومن جهة أخرى في إستقلالية كل عنصر بشري بخاصيته الإنفعالية.

خلاصة الفصل:

في الختام يمكن إعتبار الارتياح النفسي في العمل هو حالة من الهدوء التام لوساوس النفس، التي ينتج عنها غياب الشعور بالسكينة والإطمئنان، فهو إحساس داخلي ينبع من كيان الفرد يعبر عليه بجملة من السلوكيات الظاهرة التي

تكشف حالته الآنية وبالتالي فهو من المتغيرات النفسية التي يصعب قياسها بشكل دقيق نظرا لارتباطه بالعنصر البشري الذي يتميز بعدم الثبات في شخصيته هذا من جهة ومن جهة أخرى إرتباطه بالعمل، أي تناوله في صلب المنظمة التي تحكمها مجموعة من القوانين و الأنظمة الصارمة، فكيف نتصور أن يكون للراحة النفسية تأثيرا علمولاء الموظف لإدراته في ظل هذه المثيرات؟ وعليه سوف نحاول في الفصل الرابع التطرق إلى موضوع الولاء التنظيمي.

الفصل الرابع

الولاء التنظيمي

تمهيد

1. تحديد مفهوم الولاء التنظيمي
2. صور الولاء التنظيمي
3. مراحل الولاء التنظيمي
4. أشكال الولاء التنظيمي وأماطه
5. نظريات ونماذج الولاء التنظيمي
6. قياس الولاء التنظيمي
7. المتغيرات التنظيمية المرتبطة بمفهوم الولاء التنظيمي
8. الآثار المترتبة على الولاء التنظيمي
9. أسباب ومظاهر ضعف الولاء في المنظمة
10. أهمية الولاء التنظيمي داخل المنظمة

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد إهتم علماء الإدارة أمثال "فريدريك تايلور وهز براغ" Fredrik et Hazbrag وغيرهم من الباحثين الذين تفننوا في أبحاثهم في وضع أسس ومبادئ الإدارة العصرية الحديثة، التي بنت تقدمها من خلال استفادتها القصوى من كل فرد في المنظمة من خلال التسيير الذكي والمتميز للموارد البشرية، هذه الأسس تبدأ من التخطيط والاختيار والتدريب والحوافز والتقييم وكل ماله صلة بالعنصر البشري، يرى "حسونة" (2007) "أن أسواق العالم تتجه مع بدايات القرن الواحد والعشرون بخطى متسارعة نحو التكامل والتنظيم والمنافسة الشرسة التي أفرزتها اتفاقيات اللجان والتكتلات الإقليمية والشركات متعددة الجنسيات" وعليه تعد إدارة الجمارك من بين الإدارات مطالبة بمواكبة التغيرات الواقعة في العالم مع مساهمة التطور في مختلف المجالات حتى تضمن مكانتها في حقل الدول المتقدمة وخاصة أن مهمتها الأولى والأساسية تكمن في حماية الاقتصاد الوطني، فإن تحقيق أهدافها لا يتوقف على المصلحة الخاصة فقط (منظمة الجمارك) وإنما يخدم المصلحة العامة بما فيها الدولة والمجتمع المدني، لهذا ينبغي أن يتمتع كل موظف منخرط في سلك الجمارك بالقيم التنظيمية النبيلة، من بينها الولاء التنظيمي الذي هو محور دراستنا الحالية وعليه سوف نتناول في هذا الفصل الجانب النظري الخاص بهذا المفهوم من خلال عرضنا لمجموعة من العناصر أهمها: تحديد مفهوم الولاء التنظيمي، مراحلها، أهم نظرياته ونماذجه، المتغيرات التنظيمية المرتبطة به، أسباب ومظاهر ضعف الولاء التنظيمي وأهميته داخل المنظمة.

1. تحديد مفهوم الولاء

أ) التعريف اللغوي:

➤ جاء في لسان العرب الموالاة كما قال ابن الأعرابي: أن يتشاجر اثنان فيدخل ثالث بينهما للصلح ويكون له في أحدهما هو فيواليه أو يحاييه ووالي فلان فلانا: إذا أحبه.

والمولى: اسم يقع على جماعة كثيرة، فهو الرب، المالك، السيد والمنعم، والمعتمق، الناصر، المحب، التابع، الجار، ابن العم والحليف والعقيد، الصهر ويلاحظ في هذه المعاني أنها تقوم على النصره والمحبة والولاية بالفتح، في النسب والنصرة والعق

و يعرف لغويا أيضا أنه فتح الواو في المشهور وكذلك قرأها الجمهور القراء وهو اسم لمصدر تولاه وقرأها حمزة وحده بكسر الواو وقال أبو علي الفتح أجود هنا، لأن الولاية التي يكسر الواو في السلطان تعني ولايات الحكم والإمارة.<(دراجي،2001: 36)

>كما يرى "مدحت محمد أبو النصر" أن مصطلح الولاء في تحديد ماهيته لغويا يدل على درجة الإخلاص الوفاء بالعهد والالتزام والارتباط والنصرة.<(ناصر،2005: 38)

فالولاء كلمة ذات قيمة كبيرة ومعنى أساسي ونبيل، فهو بمعناه اللغوي هو الإلتناء (Devotion) والانتساب (Affiliation) والإخلاص (Belonging) وعندما نقول أن الأبناء يولون الولاء لآبائهم، فإن ذلك يعني انتمائهم وانتسابهم وإخلاصهم إليهم والولاء بهذا المعنى ينطوي على الارتباط (Loyalty) وتماسك (Cohesiveness) وجذب (Enticement) إتجاه الغير، فهو من الأشياء الحاضرة دائما مع الحياة، ممتزجة دائما بها ولكن غلبت عليه ألوان عدة من العيش، فالفرد الذي يعيش وحده إن جاز له العيش كذلك هو وحده الذي يستطيع أن يعيش بلا ولاء، فالولاء يكون من شخص لشخص آخر بذاته، أو الأشخاص بذواتهم أو لمعان ينسبها الإنسان إلى الخير حيناً أو إلى الشر حيناً، أو إلى الحق حيناً وإلى الباطل حيناً وهذه الأشياء كلها لا تكون إلا إذا عاش الشخص بين أشخاص آخرين (في بيت أو حي أو مجتمع أو أمة) وإن فرقت الأجناس واللغات والألوان بينهم.(شوقي،2009: 278)

(ب) التعريف الاصطلاحي:

تعني الولاية في الإسلام هي النصره والمحبة والإكرام والكون مع المحبوبين ظاهرا قال تعالى : " الله ولى الذين آمنوا يُخْرِجُهُمْ مِنَ الظُّلُمَاتِ إِلَى النُّورِ وَالَّذِينَ كَفَرُوا أُولِيَاؤُهُمُ الطَّاغُوتُ يُخْرِجُونَهُمْ مِنَ النُّورِ إِلَى الظُّلُمَاتِ " [البقرة :

[257

فمولاة الكفار تعني التقرب إليهم وإظهار الود لهم بالأقوال والأفعال والنوايا في قوله تعالى: "يَأْيُهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّخِذُوا عَدُوِّي وَعَدُوَّكُمْ أَوْلِيَاءَ تَلْفُونَ إِلَيْهِمْ بِالْمُودَةِ وَقَدْ كَفَرُوا بِمَا جَاءَكُمْ مِنَ الْحَقِّ يُخْرِجُونَ الرَّسُولَ وَإِيَّاكُمْ أَنْ تُؤْمِنُوا بِاللَّهِ رَبِّكُمْ إِنَّ كُنْتُمْ خَرَجْتُمْ جِهَادًا فِي سَبِيلِي وَإِتْبَاعًا مَرْضَاتِي تُسْرُونَ إِلَيْهِمْ بِالْمُودَةِ وَأَنَا أَعْلَمُ بِمَا أَخْفَيْتُمْ وَمَا أَعْلَنْتُمْ وَمَنْ يَفْعَلْهُ مِنْكُمْ فَقَدْ ظَلَّ سَوَاءَ السَّبِيلِ" [المتحنة: 1]

وقال شيخ الإسلام ابن تيمية: الولاية ضد العداوة، البغض، والبعد والولي القريب يقال: هذا ولي هذا أي يقرب منه، ومنه قوله صلى الله عليه وسلم (أحقوق الفرائض بأهلها فما بقي فهو لأول رجل ذكر) أي لأقرب رجل إلى الميت فإذا كان ولي الله هو الموافق المتابع له فيما يحبه ويرضاه ويبغضه ويسخطه ويأمر به وينهى عنه، كان المعادي لوليه معاديا

له. [www.doran.net/enc/aqadia/396http://](http://www.doran.net/enc/aqadia/396)

كما قال الله تعالى: "إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَالَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ يُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَهُمْ رَاكِعُونَ وَمَنْ يَتَوَلَّ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَالَّذِينَ آمَنُوا فَإِنَّ حِزْبَ اللَّهِ هُمُ الْغَالِبُونَ". [المائدة: 55-56]

فمعادى أولياء الله فقد عاداه ومن عاداه فقد حاربه ولهذا جاء في الحديث: (ومن عادى لي وليا فقد بارزني

بالمحاربة) [http:// www.doran.net/enc/aqadia/396](http://www.doran.net/enc/aqadia/396)

يعرف مدحت أبو النصر الولاء استنادا على جملة من الخصائص والمميزات كما يلي:

- أنه شعور ينمو داخل الفرد بانتماء شيء هام في حياته؛
- شعور الفرد بمسؤولية إتجاه شيء هام في حياته؛
- حاجة من الحاجات الاجتماعية لدى الإنسان؛
- الإخلاص والمحبة والاندماج الذي يبديه الفرد نحو شيء يهمه. (ابوالنصر، 2005: 39)

1-1. المصطلحات المرادفة لمفهوم الولاء:

قبل تطرقنا إلى تحديد المفاهيم التي ترتبط بمفهوم الولاء دعونا نسترجع ما تم ذكره من التعاريف اللغوية للولاء، فنجده يعني الالتزام، الانتساب والارتباط إلى غيرها من القيم التي تنمي شخصية الفرد ومن كلمات المرادفة له نجد: الانتماء، الوفاء، الإخلاص.

وعليه يضع "المطيري" في هذا المجال مجموعة من التعاريف الخاصة بهذه المفاهيم أهمها:

الانتماء: يعني لغة أصلها نَمَى يقال نَمَى الشيء أي زاد وكثر وارتفع ويقال انتمى الولد إلى أبيه أي انتسب إليه، إذن الانتماء يعني الانتساب إلى شيء، أما اصطلاحاً فهو يعني حاجة نفسية لدى الفرد وتحتاج إلى الإشباع عن طريق الارتباط والتوحد بالآخرين وأن غاية هذا الانتماء هو شعور الفرد بالقبول والتميز وعليه فإن الانتماء هو شعور لدى الفرد بأنه جزء من جماعة الانتماء بحيث يدفعه هذا الشعور إلى القيام بمتطلبات ذلك الانتماء. (المطيري، 2006:

14)

الوفاء: إن كلمة الوفاء تعني قيمة أخلاقية رفيعة المستوى، تحوي على معاني طيبة مثل الصدق والاحترام و رد الجميل بالجميل والأمانة في القول والحبوبقابلها الكلمات المضادة وهي الخيانة والكذب ونكران الجميل ولأن الوفاء خصلة أخلاقية سامية جداً فإنها تحتاج لتكون سلوك في النفوس النبيلة والمتقفة ثقافة إنسانية عالية. (المطيري، 2006:

14) كما وضع الدوسري تعريفاً لغويًا للإخلاص مستشهداً بذلك بآيات قرآنية مع عرض بعض الأقوال للعلماء وهذا على النحو التالي:

الإخلاص: الإخلاص لغة مشتقة من كلمة خلص خلوصاً، خلاصاً صفاً يعني صفاً وزال عنه شوبه وأخلص الشيء، أصفاه ونقاه من عيبه وسمي فعل المخلص معنى إخلاصاً، قال تعالى: " وَإِنَّ لَكُمْ فِي الْأَنْعَامِ لَعِبْرَةً نُسْقِيكُمْ مِمَّا فِي بُطُونِهِ مِنْ بَيْنِ فَرْثٍ وَدَمٍ لَبِناً خَالِصًا سَائِغًا لِلشَّارِبِينَ " وقال الغزالي: وخلوص اللبن بأن لا يكون فيه شوب من

الفرث والدم ومن كل ما يمتزج به والعادة جارية بتخصيص اسم الإخلاص بتجريد قصد التقرب إلى الله تعالى عن جميع الشوائب . (الدوسري،2005: 95)

أما الإخلاص في العمل فيعرف اصطلاحاً هو سير الإنسان بنجاح نحو الهدف وصنع التغيير والتقدم بتخلي عن أطماعه الأنانية ورؤيته الضعيفة ورجسيتها الحساسة ويتحرك بنقاء بالمشاركة مع الآخرين لتحقيق ذلك التغيير.

[http:// www.saaaid.net/powerpoint/1323.ppt](http://www.saaaid.net/powerpoint/1323.ppt)

1-2. أنواع الولاء:

يصنف (شوقي،2009)الولاء حسب الاتجاه الذي يختاره الفرد وبالتالي فهو متعدد حسب مايلي:

1-2-1. ولاء الفرد لنفسه:

حتى يكون لهذا الولاء معنى يجب أن يكون سعي الفرد لرجاء النفع و إبعاد الضرر الذي قد يأتيه من الغير وبالتالي لا بد من وجود الغير ليكون الولاء حتى في ولاء الفرد لنفسه، فهو طبع لا حيلة لك فيه وأنه وقاء لكل حي من التهلكة ولكن في الإنسان طباع أخرى، فهناك الجود (To Grant Generously) وأن تجود مما عندك وأن تعطي مما تمتلك وهناك طبع الرحمة (Mercy) هي رجاء في الثواب وأن يرد الفعل بالرحمة عند من أمن بالثواب، إنه ولاء لمعنى من معاني الإنسانية السامية.

1-2-2. ولاء الفرد لأهله (أمه، أبيه، بناته وبنيه) :

فالولاء للوالدين هو مطبوع ومصنوع فينا، فالفرد يدفع الضرر عن أبويه بحكم الطبع ويدفع عنهما الخطر بحكم الالتزام بوفاء الدين إنه دين التربية والرعاية وهنا يظهر معنى الواجب، أما ولاء الفرد لأبنائه فهو عندما يدفع عنهم الفزع وهو يدفع حتى الموت وهذا الولاء يأتي فوق ولاء الفرد لنفسه.

1-2-3. ولاء الفرد لوطنه: هذا الولاء ينطوي على ولائين هما:

- الولاء العاطفي يحسه الفرد بحكم الطبع
- الولاء السياسي يكتسبه الفرد بالممارسة والحكم نجد الولاء الأول هو ولاء الفطرة وهو ولاء الأرض والأهل والوطن وله الخلد والدوام ما بقي الزمان على دوامه، أما الثاني هو ولاء مصنوع وهو ولاء السياسة والحكم وهو ولاء يتغير بتغير الأحوال والأزمان.

1-2-4. الولاء المهني:

يرى "بولديج" (Bouldige.1962) من العناصر المهمة والمعززة للجهة الداخلية للمنظمة هي قدرتها على غرس الولاء بين جماعات العمل الصغيرة، ذلك أن ولاء العمل تقوده الجماعات الصغيرة في المنظمة وهي تؤدي دورا ملحوظا في هذا المجال، فقد تضحى هذه الجماعات بأمور معينة وتتفانى إتجاه مواقف تخصصها أو تخصص المنظمة وتعزز مصيرهما. (شوقي، 2009: 280)

إن مفهوم الولاء هو مفهوم مبسوط لما يحمله من قيم نبيلة تنبع من كيان الشخص، كالإخلاص، الارتباط، الوفاء، الالتزام، الإنذماج ولا يمكن تحديد مصدره سواء ناتج عن الفطرة أو الاكتساب، لذلك نجد معظم التعاريف تناولت هذا المفهوم بوصفه وليس بتحليله إلى أجزائه الصغيرة.

حاولت الباحثة وضع تعريف بسيط لمفهوم الولاء بأنه "هو عقد نفسي، ينشأ عند الفرد بالفطرة أو نتيجة تجربة شخصية جعلته ينمو ثم يتحول إلى مبدأ تقوم عليه شخصية الفرد إتجاه الطرف الآخر.

2. تحديد مفهوم الولاء التنظيمي:

قبل زمن ليس ببعيد كان الموظف حينما يلتحق بوظيفته الأولى، التي سيشارك فيها حياته العملية يعتقد أنه سيظل في هذه المنظمة إلى أن يصل سن التقاعد، لكن تغير الوضع وأصبح الموظف ينتقل خلال حياته الوظيفية عبر منظمات متعددة وكثرت شكوى أصحاب العمل من ندرة الولاء الوظيفي، الذي يجعل الموظف متمسكا بمنظمتهم مهما عرض عليه من وظائف أخرى، إن التغيير الذي طرأ على سوق العمل في القرن الحادي والعشرين يتطلب من أصحاب

العمل إعادة النظر في سياساتهم إتجاه موظفيهم وتكريس جهودهم لزرع الولاء في موظفيهم لدى المنظمة التي يعملون بها.

إن الموظف الذي يتمتع بالولاء الوظيفي يتمسك بهوية منظمته التي يعمل بها و الذي يحمل هوية منظمته فلا بد أن يشعر بأنه جزء منها لا بل أن يمتلكها، فإذا شعر بأنه جزء من المنظمة، فلن يتركها ولن يتخلى عن هويته بليسترسخ الولاء لديه ويصبح من أهم أولوياته. <(الحموري، 2012: 147)

يرى "السالم وصالح" (1991) "أن مفهوم الولاء التنظيمي بسياقاته العلمية والعملية الصحيحة لم يحظ بالاهتمام المطلوب من قبل المختصين إلا في نهاية الستينات وأوائل السبعينات، حيث انعكست حداثة التوجه نحو هذه الظاهرة الإدارية على عمق وعدد سعة البحوث والدراسات التي تناولتها سواء كان ذلك في الدول الصناعية المتقدمة بشكل عام أو الدول النامية بشكل خاص، إن سر الاهتمام المتزايد بظاهرة الولاء التنظيمي يأتي ببساطة من الاهتمام بدور الفرد بالمنظمة، فبديهي أن أهمية الفرد لا يمكن أن تساوي أو توازي أهمية أي من عناصر أو وسائل الإنتاج الأخرى، في نفس الوقت نجد أن للفرد اتجاهاته وتفكيره وعواطفه ودوافعه التي توجه سلوكه وبالتالي فهناك صعوبة كبيرة في السيطرة المستمرة على أي من مكونات البيئة النفسية للفرد وفي ذات الوقت لا يمكن استخدام معايير نمطية تصح بالتصرف الإداري إتجاه جميع الأفراد العاملين كون لكل فرد هامشا من الاختلاف يميزه عن الآخرين".

(القحطاني، 2011: 235)

فعملية زرع الولاء التنظيمي مسؤولية تقع على عاتق أصحاب العمل بوضع سياسات مطبوعة لمواجهة التحديات التي يفرضها سوق العمل المنافس، المفتوح على مصراعيها لاستقبال الكفاءات الوظيفية.

1-2. مفهومه:

عرفه "بورتر وآخرون" (1974) Porter et al الذين يعدون من أبرز زعماء مدرسة الولاء الإيجابي، الولاء التنظيمي على أنه إتجاه يشير إلى " القوة النسبية لتوحد الفرد مع تنظيم معين وإندماجه فيه " حيث تعد المرحلة التي ساهم فيها

"بورتير" بدراسة الولاء التنظيمي هي المرحلة الثانية التي تلت نظرية الرهان الجانبي side-bet theory"البيكر"Becker، الذين إنصب إهتمامهم وتريكرهم على الجانب العاطفي الوجداني للموظف أكثر من الجانب الاقتصادي المادي، وخلال هذه الفترة أضاف "بورتير وزملائه" (Porter et al,1979) تعريفاً آخر للولاء على أنه " مفهوم نسبي يتحدد من خلال إدراك الموظف لهويته داخل التنظيم ومدى مشاركته في المنظمة" كما قدم ثلاثة مميزات لولاء الموظف لمنظمتهم وهي: القبول التام لقيم ومبادئ المنظمة، المشاركة و الإنتماء، وإفتراضاً "ماودي وآخرون" (Mowday (1979) أن يكون الرضا الوظيفي بعدد من أبعاد الولاء التنظيمي لكونه يقوم على ثلاثة مبادئ وهي:

أ. قبول قيم التنظيم والإيمان القوي بأهدافه.

ب. الإستعداد لبذل جهد لصالح التنظيم.

ت. الرغبة القوية في إستمرار العضوية بالمنظمة. (WeiBo et al,2010 : 13)

>كما عرف "ماودي"(Mowday) الولاء التنظيمي حسب الرؤية الأولى بأنه حالة يتمثل الفرد فيها بقيم وأهداف المنظمة ويرغب في المحافظة على عضويته فيها لتسهيل تحقيق أهدافه. < (الجريسي، 2010: 51)

يمكن الإشارة إلى أن المفهوم النسبي الذي طرحه بورتير وزملائه في تعريفهم للولاء التنظيمي هو دليل أن هذا المفهوم خاضع بشكل مستمر لعملية التأثير والتأثر، فالولاء التنظيمي هو إذاً إعتباره حالة وجدانية فهو حتماً سوف يكون نسبي وليس حالة مطلقة، لهذا ينبغي على المسؤولين غرس فكرة الولاء في نفوس الموظفين و أن يكونوا دوماً في حالة وعي وإطلاع تام على كل الأمور.

>ويعرف "واينر" (Wiener (1982) الولاء التنظيمي على أنه " شعور ناتج من الضغوط المعيارية المستدخلة للعمل بالطريقة التي تحقق أهداف المنظمة ومصالحها" <(الهنداوي، 2011: 209)

وعليه وبغية إعطاء شرح عام وواضح لما تقدم به "واينر" هو أن الفرد يمر في حياته بمرحلتين، المرحلة الأولى تسمى بالتنشئة الاجتماعية التي تنطلق من الجزء وهي الأسرة والشارع إلى الكل الذي يمثله القطاعات التنموية منها

مؤسسات التعليم، ومؤسسات المجتمع بأكملها، أما المرحلة الثانية فتسمى بالتنشئة التنظيمية وهي المؤسسة التي يلتحق بها الفرد لأداء وظيفة معينة، فكل ما تعلمه الفرد منذ طفولته يوظفه داخل التنظيم الذي يعمل به ولكن بشرط أن يخدم أهدافه وهنا يحدث تطابق بين ما تعلمه الفرد من قيم أخلاقية يشغلها في تحقيق متطلبات المنظمة.

>يرى "ابل" (1984) Appell أن الولاء التنظيمي "هو طريق ذو اتجاهين، فإذا أرادت قيادة المنظمة تشغيل الولاء لصالحها، عليها أن توازن بين مسؤولياتها في تمثيل الإدارة أمام العاملين، وتمثيل العاملين أمام الإدارة هذا إلى جانب إظهار الإخلاص و الانتساب لهم بهدف الحصول على ولائهم لها". (عويضة، 2008: 31)

>يرى "بروس" Brous أن الولاء التنظيمي بوصفه مناصرة وتأييد للجماعة من قبل الفرد العامل في منظمته اتجاه تحقيق الأهداف والقيم المنظمة وأن الولاء التنظيمي نتاج تفاعل عناصر ثلاثة هي:

- التطابق: وهي تبني أهداف وقيم وسياسة التنظيم باعتبارها أهدافا وقيما للفرد العامل في التنظيم.
- الاستغراق: المقصود به الانهماك والانغماس أو الانغمار النفسي في الأنشطة ودور الفرد في العمل.
- الإخلاص والوفاء: والمقصود به الشعور بالعاطفة والارتباط القوي إزاء المنظمة، أما الوفاء هو الثبات على الحب وإدامته

إلى الموت معه وبعد الموت مع أولاده وأصدقائه. (عويضة، 2008: 31)

أما "موتز" (1988) Mottez فعرف الولاء التنظيمي على أنه >إستجابة وجدانية ينتج تقييم حالة العمل التي تصل أو تربط الفرد بالتنظيم (الهنداوي، 2011: 215)

جاء هذا التعريف مخالف للتعاريف التي جاء بها مجموعة من الباحثين وذلك بربطه بجملة من المنافع والمكاسب التي يحصل عليها الفرد نتيجة عمله.

يعرف "بيني كانهي" (2002) Pina, Cunha الولاء التنظيمي هو شعور الموظف بأن ولائه للمنظمة هو نجاح لها وأن العمل بها يعد الخيار الأفضل بالنسبة له وهذا من خلال توفير قنوات الاتصال والدعم، و"يرع مدلوك" (Madlok)

2008) "أن من بين المؤشرات المهمة لكسب رضا الموظف هو إدراكه لكفاءة الاتصال الموجود داخل المنظمة و بالأخص المعرفة المكثفة والمستمرة" كما يرى كل من "فليكانو" (2009) Flikano و "بيننا البريدكونها" (Bina,) (2002) Elbriedkounha و "ألفاسون" (2001) Alfasoun و "بيني" (2002) Pina و "كاليكانو" (2009) Gallicano أن ولاء الموظف لإدارته يتطلب تقريبا نفس القدر من ولاء المؤسسة لعملائها، كما توصلوا إلى أن هناك علاقة سببية بين ولاء الموظف للمنظمة وسمعتها، أما "كوسي وويلسون" Gotsi & Wilson (2001) "رأى أن ولاء الموظف يتأثر بشكل كبير بمجموعة من العوامل منها صورة المنظمة وثقافتها، السياسات الرسمية والأنشطة الإعلامية الداخلية". (Gill, 2011: 6)

وعليه فالمنظمات اليوم تواجه التحديات المتمثلة في تقريب قيم المنظمة وثقافتها مع قيم الموظف وثقافته مما يعزز السمعة الجيدة للمؤسسة .

لقد وضعت "ألن وماير" (1997) Allen ; Meyer تعريفا محددًا للولاء التنظيمي من خلال وجود ثلاثة عناصر هي: "الوجدانية Affective loyalty، الاستمرارية Cotinuanace loyalty المعيارية Normative loyalty، فالولاء العاطفي هو إرتباط الموظف عاطفيا بالمنظمة، أما الولاء المستمر هو أكثر عقلانية لأنه مرتبط بجملته من عناصر التكليف والمنافع التي يحتاجها الموظف من المنظمة، الولاء المعياري هو شعور الموظف بالمسؤولية الأخلاقية اتجاه المنظمة". (Gilmour, 2006: 19)

كما إقترح كل من "ألن وماير" (1997) Allen ; Meyer تعريفا آخرًا للولاء التنظيمي على أنه "قوة الترابط التي تجمع بين الموظف والمنظمة خلال مساره المهني تكون ذات صلة بأهداف المنظمة سواء مس هدفا واحدا أو أكثر".

(Jaros, 2007: 8)

نجد تعريف آخر للولاء التنظيمي هو إلتزام الفرد إلى جماعة العمل المتواجدة داخل المنظمة، حيث يشعر الفرد أنه مرتبط بها من خلال مساهمته في اتخاذ القرار وله الحق في تقييم البدائل المتاحة، فنجد دراسة "أراي كازوهيرو" (1995) Arai ; Kazuhiro توصلت إلى أن الفرد هو الأساس في توليد الولاء التنظيمي عندما يشعر

الموظف بالأمن الوظيفي إلى جانب العوامل الثانوية منها قدرة المدير على إدارة شؤون المنظمة وثقافتها، كما نرى نظرة مختلفة في تحديد مفهوم الولاء التنظيمي عند "سيمون" (1976/1991) Simoun فهو يستند على التمييز بين نحن وهم، فنحن قد تشمل العائلة أو الشركة أو الدولة التي تجعل إكتساب المنفعة يكون نتيجة النجاحات التي تحققها الوحدة وبالتالي نعكس هذا المثال على المنظمة التي يعمل موظفيها بنشاط لتحقيق الأهداف التنظيمية، هذا عكس لفظ هم". (Arai, 1995: 21)

>أما "عطاري وزملاؤه" (2004) قاموا بتعريف الولاء التنظيمي في دراستهم بأنه حالة من الارتباط بين الفرد والمؤسسة وتقبل قيمها وأهدافها مع تبنيتها وافتخاره بها والعمل بحماس من أجل تحقيقها، كما يفضل الاستمرار بالعمل فيها على الانتقال إلى غيرها. <(الجريسي، 2010: 51)

>فالولاء التنظيمي حسب "الجريسي" (2010) هو مصطلح غير محسوس ولا يمثل واقعا بل يستند عليه من خلال الظواهر والآثار السلوكية المرتبطة به ولا يمكن الحصول عليه جاهزا أو يتم فرضه بالإكراه بل هو حصيلة لتفاعلات عديدة وكثير من العوامل والمتغيرات السلوكية. <(الجريسي، 2010: 60)

>أما"البارودي" (2015) فترى الولاء التنظيمي بأنه" ذلك الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد إتجاه المنظمة التي يعمل بها وهو نتاج الإخلاص لهذه المنظمة ولأهدافها والحرص على البقاء فيها من خلال بدل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضيلها على غيرها من المنظمات" <(البارودي، 2015: 77)

يمكننا القول في هذه الحالة أن ضمان بقاء الفرد في المنظمة هو في نفس الوقت ضمان لمستقبلها وأن نجاح المنظمة ووصولها إلى مرحلة تحقيق أهدافها مرتبط بشكل مباشر بمدى إيمان الأفراد العاملين بتلك الأهداف واقتناعهم بها وسعيهم الدؤوب للوصول إلى تحقيقها، فإيمان الموظف برسالة إدارته يعني إيمانه بنجاحها وتقدمها والعكس صحيح وبالتالي لا نستغرب قول أحد المدراء الناجحين بأنه لو خير بين أن يفقد جميع وسائل الإنتاج المادية أو الأفراد لفضل الاحتفاظ بالأفراد لأنه بهم سوف يبدأ من جديد وتعويض أي خسارة مادية مهما كان حجمها.

من خلال ما تم عرضه أنفا نستنتج مجموعة من النقاط أهمها:

- أن الولاء ليس حالة ملموسة بل هو حالة محسوسة يرتبط بمجموعة من سلوكيات وتصرفات الموظفين؛
- غرس روح الولاء في نفوس الموظفين عمل غير سهل يحتاج للوعي ويتطلب مجهودات جبارة لتحقيق هذا المطلب؛
- الولاء هو تراكم مجموعة من المدخلات التي تستغلها المنظمة لصالحها بهدف كسب ولاء الموظفين لها؛
- ولاء الموظفين لمنظمتهم يظهره أو يعبروا عنه بجملة من السلوكيات الإيجابية، فهو حالة يمكن قياسها من خلال مجموعة من الظواهر؛

- لا يمكن الحكم على مستوى الولاء بالثبات المطلق فهو يتغير على حسب الظروف والمواقف.
- على ضوء ما سبق يمكننا تقديم تعريف للولاء التنظيمي بأنه يكمن في استعداد الفرد لتقديم خدمات متميزة لمنظمته، فهو شعور الموظف بأنه جزء منها وأن أهدافها وأهدافه متطابقتان، مما ينتج عن ذلك ارتباطه بها مع الرغبة القوية في البقاء والاستمرار للعمل فيها مدى الحياة وبالتالي تصبح مهمة الوصول إلى هذا المطلب هو على عاتق الفرد والمنظمة على حد سواء، فال مورد البشري يعد الشريك الداخلي للمنظمة و الذي يقع على عاتقه واجب المحافظة عليها وفي نفس الوقت ينبغي على المنظمة أن تقدر ذلك المجهود وتسعى إلى تثمينه.

وعليه فإننا نجد رؤيتين مكملتين لبعضهما في دراسة الولاء التنظيمي تسيطران على أدبياته وتمثلان مدخل الدراسة وهما :

الرؤية الأولى:

الرؤية الفكرية: تنظر هذه الرؤية إلى الولاء التنظيمي على أنه مدى وجود علاقة بين الموظف والمنظمة التي يعمل فيها، وحسب وجهة النظر هذه فإن ارتفاع درجة الولاء التنظيمي لدى الفرد تعني إيمانه العميق بأهداف وقيم المنظمة واستعداده لبذل جهد كبير في سبيل المنظمة، حيث ميز "بوشنان" **Bouchnan** بين ثلاثة مرتكزات رئيسية يقوم عليها الولاء التنظيمي:

أولاً: الإحساس بالانتماء (**dentification**) ويظهر في التعبير عن الفخر بالمنظمة والقناعة الذاتية بأهدافها وقيمها.

ثانيا: المشاركة والمساهمة الفعالة (envolement) من قبل الفرد النابعة من رضاه النفسي بأهمية الأنشطة والأدوار التي يقوم بها.

ثالثا: الإخلاص (devotion) المعبر عنه برغبة الفرد الكبيرة بالاستمرار في العمل بالمنظمة تحت أي ظرف.

الرؤية الثانية:

الرؤية السلوكية: وهي ترى أن الفرد يعمل بجهده للحفاظ على كل شيء ذي قيمة كالنفوذ، أو الوقت الذي يخسره نتيجة تركه للمنظمة لذا فإنه يحاول الحفاظ على كل التصرفات التي تضمن له استمرارية هذه الأشياء القيمة. <

(الجريسي، 2010: 51)

وعليه هناك من يعرف الولاء التنظيمي بأنه درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها مدى الحياة دون تفكير في تركها أو مغادرتها وهناك من يعرفه على أنه استعداد الأفراد لبذل الطاقة والجهد ممزوجا بالوفاء إلى جانب التضحية من اجل التنظيم، كما يعرفه البعض الآخر أنه التقييم الإيجابي للتنظيم والعزم على تحقيق أهدافه.

يرى "حريم" (2009) أنه أجريت دراسات عديدة مكثفة للسعي نحو إيجاد علاقة بين الولاء والأداء، حيث دلت الدراسات على نتائج متضاربة ولم تثبت علاقة واضحة بين الولاء والأداء ولكن دراسات أخرى كشفت عن وجود علاقة إيجابية بين الولاء والنتائج الأخرى المرغوبة بين دوران العمل، التغيب والتأخر عن الدوام، كما يشير الكاتبان "لوك ولاتم" (Locke & Latham) إلى أن "النتائج المرغوبة السابقة تميل إلى أن تعزى إلى الولاء أكثر من الرضا".

2-2. صور الولاء التنظيمي :

لا يمكن النظر إلى الولاء التنظيمي من خلال زاوية واحدة لأن الولاء لا يأخذ صورة واحدة تصلح لأن تكون هي الصورة الغالبة في جميع المنظمات على اختلاف طبيعتها، كما أن هذه الصورة ليست ثابتة بل متحركة بحكم تأثير المرحلة التي تمر بها المنظمة أو الفترة الزمنية لانتماء الفرد لمنظمة معينة، أما أهم أشكال وصور الولاء التنظيمي فيمكن

تحديدها بحسب ما جاء به (القحطاني، 2011: 237):

أولا: الولاء كوسيلة لتحقيق هدف معين (loyalty as Means) عموما يلجأ الأفراد للانتماء إلى

المنظمات بقصد تحقيق أهداف معينة وبناء على ذلك وضمن هذا الإطار فالعضوية وسيلة لتحقيق أهداف شخصية

لا يستطيع الفرد تحقيقها بمعزل عن المنظمة وبالتالي الشعور بالولاء لها يستمر طالما استمرت المنظمة بأداء دورها في تحقيق أهداف وأغراض الأعضاء المنتمين لها ويحدث العكس إذا توقفت أو فشلت المنظمة بتحقيق أهداف أعضائها لأي سبب من الأسباب .

ثانياً: الولاء كقيمة في حد ذاته: (loyalty as value) تتجسد هذه الثورة عندما تصبح أهداف المنظمة ومصالحها هدفاً من أهداف أعضائها وقيمة من قيمهم بغض النظر عن أهدافهم ومصالحهم الخاصة أو الذاتية وعلى هذا الأساس تتغير نظرة الأفراد لمنظمتهم باعتبارها وسيلة لتحقيق أهدافهم، تتجسد هذه الصورة من الولاء في المنظمات الإيديولوجية التي تسعى إلى تجسيد قيم سامية وأهداف عظيمة.

ثالثاً: الولاء كامتثال لما يتوقعه الآخرون: (Conloyalty as formity) هو حصيلة للضغط الاجتماعي الذي يمارس على أعضاء تنظيم معين خوفاً من عقوبات معنوية في الغالب وقد يظهر تأثير العوامل الدينية أو السياسية أو العسكرية في تجسيد هذا الشكل من أشكال الولاء بصورة أوضح من الأشكال الأخرى، كما أن للعادات والتقاليد الاجتماعية واحترام الأعراف العامة تأثيراً آخر في إلزام الفرد بتجسيد ولائهم للمنظمات التي ينتمون لها.

على العموم ينبغي القول أن صور الولاء التنظيمي تظهر عندما تصبح المنظمة توازن بين مصلحتها ومصالحه موظفيها وهذا من خلال العمل الدؤوب على تحقيق أهدافها وأهداف موظفيها، تظهر أيضاً من خلال العلاقة التي تنشأ على أسس متينة تتميز بالصدق والنزاهة.

2-3. مراحل الولاء التنظيمي :

يرى (ابوالعلا، 2009: 40) أنه تنوعت آراء الباحثين حول مراحل الولاء التنظيمي، فهناك من يرى أنه يمر بمرحلتين ترتبطان بعملية ارتباط الفرد بالمنظمة وهما:

1- مرحلة الانضمام للمنظمة التي يريد الفرد العمل بها: غالباً ما يختار الفرد المنظمة التي يعتقد أنها تحقق رغباته وتطلعاته.

2-مرحلة الولاء التنظيمي: هي المرحلة التي يصبح الفرد فيها حريصا على بذل أقصى جهد لتحقيق أهداف المنظمة للنهوض بها.

وهناك من يرى أنه يمكن حصر الولاء التنظيمي في ثلاث مراحل أمثال " المعاني " (1996) " اللوزي " (1999) غير أنهما اختلفا في طريقة توزيع المراحل وتسميتها، بحيث سوف نوضح ذلك حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (01): يبين مراحل الولاء التنظيمي من وجهة نظر الباحثين نقلا عن(ابوالعلا، 2009: 40)

الولاء التنظيمي		
المراحل	تقسيم المعاني (1996)	تقسيم اللوزي (1999)
المرحلة الأولى	التجربة: وهي التي تمتد من تاريخ مباشرة الفرد لعمله ولمدة عام واحد، يكون الفرد خلالها خاضعا للتدريب والإعداد والتجربة، حيث ينصب اهتمامه على تأمين قبوله في المنظمة، ومحاولة التأقلم مع الوضع الجديد والبيئة التي يعمل فيها.	الإذعان أو الانصياع: حيث يكون ولاء الفرد في البداية مبنيا على الفوائد التي يحصل عليها من المنظمة وبالتالي فهو يقبل سلطة الآخرين ويلتزم بما يطلبونه.
المرحلة الثانية	العمل والإنجاز: تتراوح مدة هذه المرحلة بين عامين أو أربعة أعوام تلي مرحلة التجربة يسعى الفرد خلالها إلى تأكيد مفهومه للإنجاز ويتبلور في ذهنه بوضوح الولاء للعمل والمنظمة.	التطابق والتماثل بين الفرد والمنظمة: حيث يقبل الفرد سلطة الآخرين وتأثيرهم رغبة منه في الاستمرار بالعمل في المنظمة، لأنها تشبع حاجاته للانتماء والفخر بها.
المرحلة الثالثة	الثقة بالتنظيم: هي المرحلة التي تبدأ تقريبا من السنة الخامسة من التحاق الفرد بالمنظمة وتستمر إلى ما بعد ذلك حيث يزداد ولاؤه وتقوى علاقته بالتنظيم وينتقل إلى مرحلة النضج.	التبني: حيث يعتبر الفرد أهداف المنظمة هي مطابقة لأهدافه وقيمه.

الجدول من إعداد الباحثة

2-4. أشكال الولاء التنظيمي وأنماطه:

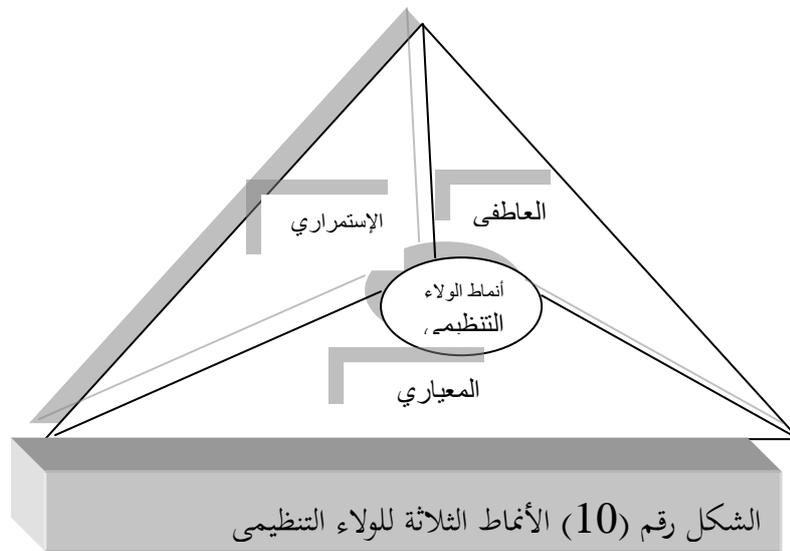
لقد فرق بعض الباحثين بين إلتجاهين من الولاء التنظيمي، الأول يقصد به الولاء التنظيمي الإلتجاهي (Attitudeorganizational cmmitment) ويشير إلى عملية التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة حسب تعريف "كمبرلي" (2007) Kimberly، أما الإلتجاه الثاني يقصد به الولاء التنظيمي السلوكي

(Behavioralorganizational loyalty) ويشير إلى الإستثمار المستغرق من جانب الفرد في المؤسسة الذي يجعل سلوكه مرتبطاً بها.

أما أنماط الولاء التنظيمي فقد إنصبت الرؤية السلوكية على أن هناك ثلاثة أنماط في مجموعها وإتفقوا على أن هذه الأنماط هي كالتالي: الولاء العاطفي أو الوجداني أو الإنفعالي (Affective loyalty) يشير لإرتباط الموظف عاطفياً مع المنظمة وإنغماسه فيها، وبالتالي يستمر بالعمل في المؤسسة لأن وجوده نابع من رغبته في البقاء.

أما الولاء المستمر أو الإستمراري (Continuance loyalty) والذي يشير إلى حالة من الوعي للتكاليف المرتبطة بمغادرة المنظمة، إذا بقاء الموظف في العمل هو بسبب الحاجة له فقط.

والولاء المعياري أو الأخلاقي (Normative loyalty) والذي يعكس شعور الموظف بالحاجة للإستمراري في الوظيفة، وأن سر وجوده بدافع أخلاقي لإلتزامه بمبادئ المؤسسة، ويبين الشكل التالي الأنماط الثلاثة للولاء التنظيمي:



(الشياب؛ أبو حمور، 2014: 311-312)

2-5 نظريات ونماذج الولاء التنظيمي: تحتوي الأدبيات على نظريات ونماذج عديدة حاولت تفسير ظاهرة ولاء الفرد نحو منظمته التي يعمل بها ومن أهم هذه النظريات والنماذج مايلي:

2-5-1. نظرية الرهان الجانبي: side-bet theory وتعرف أيضا بنظرية الأخذ والعطاء

لقد قام "هاورد بيكر" (1956) H. Becker بتقديم مفهوم أولي للولاء التنظيمي الذي إستند على مبدأ تطابق أهداف الفرد مع أهداف المنظمة وإقراره بقيمتها.

فيما بعد تطور هذا المفهوم مع ظهور نظرية الرهان الجانبي (1960) على يد "هاورد بيكر" H. Becker ويرجع السبب في إستخدامه لمصطلح الرهانات الجانبية هو للإشارة إلى مدى تراكم الإستثمارات التي يحققها الفرد مع منظمته كالمال، الوقت، الجهد الوظيفي، الأداء و صداقات العمل) مما ينتج عنه قرار ترك الفرد لمنظمته و الإستغناء عنها أمرا صعبا ومكلفا، حيث يفسر "بيكر" Becker هذه الظاهرة أنه مع مرور الزمن تنشأ تكاليف معينة تجعل من الصعب على الفرد عدم الولاء لمنظمته بسبب التهديد بفقد هذه الإستثمارات أو التكاليف علاوة على نقص البدائل المتاحة أمام الفرد للإلتحاق بعمل آخر أو تعويضه، هذا ما يجعل الفرد يصبح أكثر إلتزاما نحو منظمته، وعليه يمكن إعتبار كل هذه التكاليف الاقتصادية والنفسية والإجتماعية إضافة للإستثمارات المتعلقة بالجهد والوقت، الأمن الوظيفي وكفاءات العمل هي النتيجة المنطقية لذلك التقييم المعرفي الذي حسبه الفرد، فهو يقيم وجوده داخل المنظمة بناء على حجم التكاليف التي يحصل عليها من إدارته، وحقته هي " أنه قد يردع الفرد الذي يفكر في تغيير وظيفته للإنتقال إلى وظيفة جديدة، ربما للحصول على رهانات جانبية جديدة، وقال لكنه في النهاية سوف يفقد أيضا أقدميته، علاقاته وإتصالاته". (12 : WeiBo et al,2010 & 105 : Cohan,2007)

2-5-2 نظرية التوحد Theory of identification وتسمى أيضا نظرية التطابق بين أهداف الفرد والمنظمة The individual – organizational goal congruence theory وتسمى أيضا بنظرية مرحلة التبعية العاطفية

للموسط Middle Affective-Dependence Period

تطورت هذه النظرية على يد "بورتر و ستيرز وماودي" (1974) Porter, Steers & Mowday، حيث تركز على فكرة أن الأفراد يرغبون في قبول الأهداف التنظيمية ويعملون جاهدين لتحقيقها، التي في النهاية هي مماثلة

لأهدافهم الشخصية وتأسيسا لذلك تفسر هذه النظرية ظاهرة الولاء التنظيمي بإعتباره درجة تطابق أهداف الفرد وأهداف المنظمة إلى درجة يصبح الولاء هو إرتباط وجدائي نحو المنظمة، وعليه فإن نظرية التوحد ترى أن الموظفين يملكون رغبة قوية للبقاء بالمنظمة بسبب توفر لديهم هذه الخصائص التي سبق وقد تم ذكرها في تحديد مفهوم الولاء التنظيمي وهي:

أ. إيمان بقيم التنظيم وأهدافه.

ب. الإستعداد لبذل جهد لصالح التنظيم.

ت. الرغبة القوية في إستمرار العضوية بالمنظمة. (WeiBo et al,2010 : 13)

2-5-3. نظرية الواجب Theory of obligation

تطورت هذه النظرية على يد "واينر" (Wiener 1982)، فقد إنتقد كل المحاولات التي سبقته في تفسير الولاء التنظيمي بإعتبارها تفسرات قاصرة عن تقديم فهم كلي للظاهرة - الذي ينبغي أن يأخذ في إعتباره دراسة المعتقدات المعيارية المتداخلة مثل المعايير الأخلاقية الشخصية لدى العاملين - ومن هنا بدأت إنطلاقته النظرية للولاء التنظيمي كعملية دافعية معيارية تختلف إختلافا كليا عن التوجهات النفسية الوسيطة، تعرف هذه النظرية الولاء التنظيمي بأنه يعني واجب البقاء بالمنظمة وأن الموظف الذي يضحي حياته من أجلها هو يعد واجب أخلاقي بغض النظر عن ما يحصل عليه من تكاليف، وأضاف "واينر" (Wiener 1982) تعريفا آخر للولاء التنظيمي بأنه "مجموعة من الضغوط المعيارية الأخلاقية الداخلية للعمل بطريقة تلي جميع أهداف ومصالح المنظمة" ويرى واينر وفاردي (Wiener 1980) et Vardi "أن الفرد الذي يتمتع بالولاء إتجاه منظمته عليه أن يضحي بالنيابة عنها وألا ينتقد سياستها مهما كانت" وعليه إتفقت هذه النظرية إلى حد ما مع نظرية التوحد، "وتطابقت نظرية واينر" Wiener مع نموذج "فيشبين" (Fishbin 1967) عن المقاصد السلوكية Behavioral intentions ومن هنا يتحدد الولاء التنظيمي ببعدين أساسيين هما: القيم العامة لولاء الواجب، التوحد التنظيمي. (Allen ; Meyer, 1991:66)

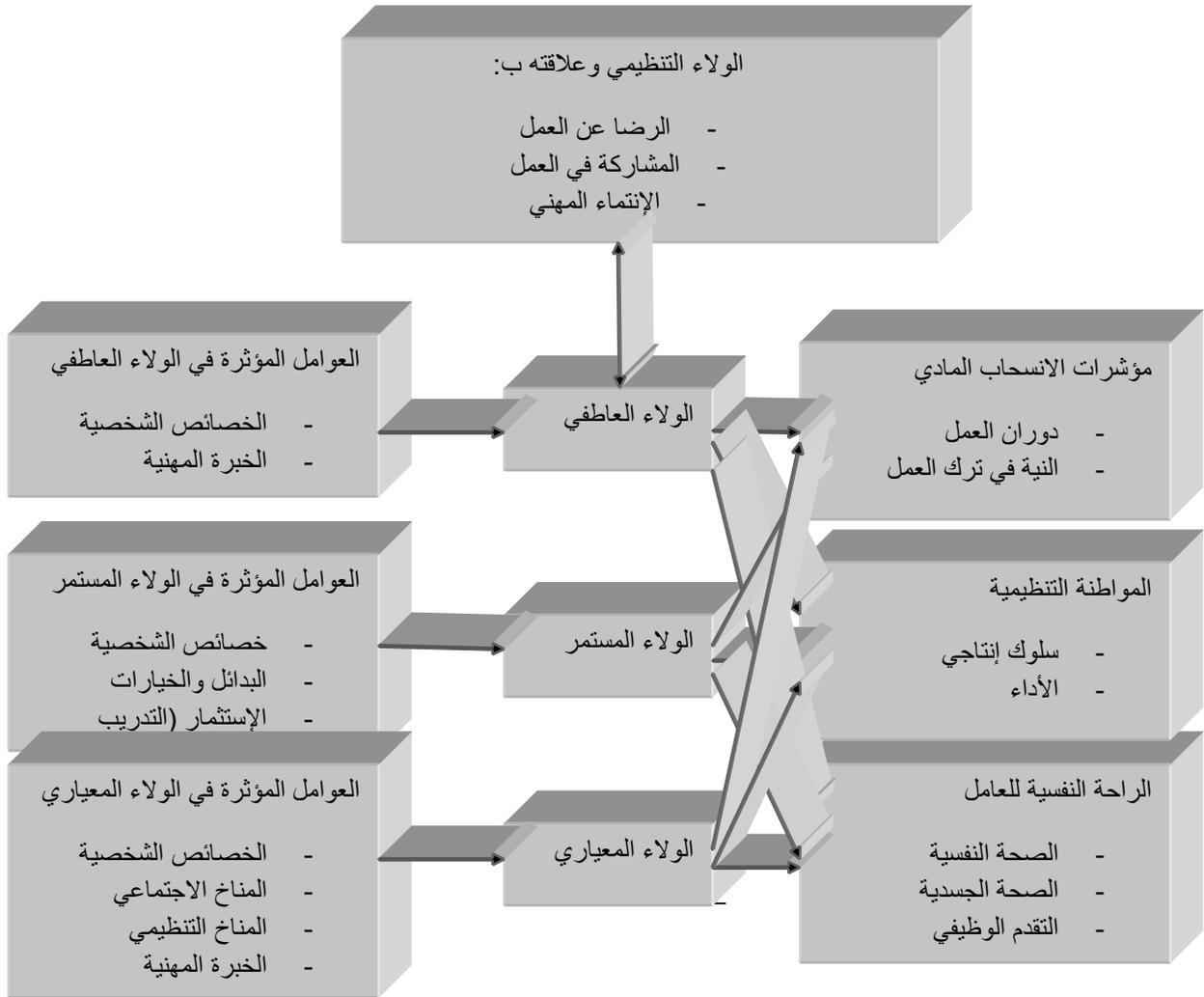
لقد وضع "واينر" فرضيته حول إرتباط المتغيرات الشخصية المتمثلة في (السن، الجنس، الأقدمية والمركز الوظيفي) والتنظيمية المتمثلة في (هيكل الإشراف والرضا عن المشرف) بعلاقة موجبة مع متغير الولاء التنظيمي، إعتد على عينة تكونت من 406 عامل متواجد في قطاعات مختلفة منها مصانع ومؤسسات خدمية، حيث خلصت نتائج دراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين المتغيرات الشخصية للفرد والتنظيمية مع الولاء التنظيمي، كما أشار متغير هيكلية الإشراف إلى أن المشرفين ينظمون التقارير الموجهة إلى المرؤوسين من خلال إعطائهم تقنيات لإنجاز المهام وذلك بإستخدامهم لنماذج تنظيمية وإتصالية متنوعة. (مالكي، 2016: 58)

2-5-4. نموذج "ألن وماير" (Allen et Meyer 1991)

إقتحت "ألن و ماير" (1991) Allen et Meyer نموذجا شاملا لتفسير ظاهرة الولاء التنظيمي وأطلقا عليه مايسمى نموذج ثلاثي المكونات للولاء التنظيمي Three component model of organization loyalty ويفسر هذا النموذج ظاهرة الولاء التنظيمي بإعتباره بنية معقدة تتألف من ثلاثة مكونات components رئيسية وهي: الولاء الوجداني العاطفي، الولاء المستمر، الولاء المعياري وهذه المكونات الثلاثة في نظرها تفسر الولاء التنظيمي كحالة سيكولوجية تصف علاقة الموظف بالمنظمة. (Allen ;Meyer,1991 : 67)

ركز النموذج الذي أتى به كل من "ألن وماير" Allen et Meyer على العوامل التي لها علاقة بالمسؤولين وأصحاب المراكز التي من شأنها المساهمة في كسب ولاء الأفراد للتنظيم، حيث أدرجا في نموذجهما بعض العوامل مثل الصحة النفسية والجسدية، التدريب والتطوير، المناخ الاجتماعي و المناخ التنظيمي، أيضا إضافة بعض المتغيرات التي إعتبرها كل من "ماتيو وزجال" (1990) Mathieu and Zajac لها علاقة بالولاء التنظيمي وأبرز هذه العلاقات السببية هي علاقة الولاء التنظيمي بالرضا الوظيفي، فحسب رأي كل من ألن وماير (1997) Allen et Meyer أن العلاقات المهنية المتصلة بالوظيفة مثل الرضا الوظيفي هي متغيرات لها جانب عاطفي وجداني والتي تعبر عن العلاقة الإيجابية مع الولاء العاطفي، غير أنهما فيما بعد تراجعا عن موقفهما وهو أنه برغم من وجود إرتباط قوي بين هذين

المتغيرين إلا أن الرضا الوظيفي، المشاركة في العمل، الإنتماء كلها متغيرات تنفرد بخاصيتها في القياس وعليه نجد الشكل التالي يوضح هذه العلاقات:



الشكل رقم (11) نموذج ثلاثي المكونات (MEYER Et Al (1991)

هذا الشكل يوضح العلاقات المتداخلة بين عناصر الولاء التنظيمي حيث نلاحظ على الجانب الأيسر المتغيرات التي تؤثر في أبعاد الولاء التنظيمي، أما الجانب الأيمن مخرجات الولاء التنظيمي، الملاحظ في هذا النموذج أن الأبعاد الثلاثة للولاء التنظيمي إرتبطت بعلاقة سالبة مع متغير دوران العمل والنية في ترك الوظيفة، وإرتبطت أيضا بعلاقة موجبة مع كل من متغير المواطنة التنظيمية التي تنضوي تحتها المؤشرات التالية (السلوك الإنتاجي والأداء) ومتغير الراحة النفسية

للعامل والمتمثلة في المؤشرات التالية (الصحة النفسية، الصحة الجسدية، التقدم الوظيفي). (Meyer et al,2002 : 22)

حيث يرى آل كراشي (2009) Alqurashi أن سعادة وصحة العامل والسلوك الإبداعي ترتبط إيجابيا بالبعد المعياري وقد تتأثر بالبعد المستمر للولاء التنظيمي. (مالكي، 2016: 50)

كما حاول "المغربي" (2007) إظهار أهمية النموذج الثلاثي الأبعاد للولاء التنظيمي في وجود محددات مختلفة ترتبط بكل مكون من المكونات الثلاثة وذلك على النحو التالي:

1. تؤدي الخبرة الوظيفية أو الفترة التي يقضيها الفرد في المنظمة دورا مهما في تطور المكون العاطفي للولاء التنظيمي كما أن هذا المكون يرتبط جوهريا مع الخصائص التنظيمية مثل عدم المركزية في اتخاذ القرارات، ومع السمات الشخصية مثل مركزية التحكم؛

2. أما الالتزام المستمر فيتطور نتيجة للتكاليف المرتبطة بترك العمل بالمنظمة، لذا فإنه يرتبط أساسا بالاستثمارات التي يقدمها الفرد للمنظمة مثل: مستوى التعليم، الجهد المبذول في العمل، كما أن هذا المكون يرتبط بحجم وجاذبية فرص التوظيف البديلة المتاحة؛

3- وأخيرا فإن المكون المعياري للولاء التنظيمي يتطور نتيجة للاستثمارات التنظيمية في الفرد مثل التدريب والترقية، كما يزداد هذا المكون بزيادة الخبرات الاجتماعية التي تضغط على القيمة التي يعطيها الفرد لعلاقته بالمنظمة. (المغربي، 2007: 322)

2-5-5. نظرية الثقافة التنظيمية: Organization cultural theory

هو من أحدث النماذج في دراسة وتفسير الولاء التنظيمي، فحسب هذه النظرية ترى أن الولاء التنظيمي هو نابع من إحساس ذات الفرد والذي يرتبط ببعض المظاهر التنظيمية بل ويحد من المظاهر السلبية مثل التسرب الوظيفي والغياب وبذلك فإن هذا النموذج ركز على جانب نتائج الولاء التنظيمي، باعتبار أن ثقافة المنظمة التي تتمحور حول قيم

المنظمة وعلاقة المنظمة ببيئتها وبغيرها من المنظمات الأخرى تعد من المحددات الأساسية للإلتزام والولاء التنظيمي، فالثقافة التنظيمية تعد أسلوباً فاعلاً داخل التنظيم بإعتبار أن الولاء التنظيمي يتضمن توحد الفرد وقبوله لقيم وأهداف المنظمة التي يعمل بها كما لو كانت قيمه وأهدافه الشخصية، وعليه فإن الولاء التنظيمي للمنظمة يعد عملاً أخلاقياً يتحدى مجرد رضا الفرد عن عمله داخل المنظمة بسبب الحوافز والمكافآت. (الشباب؛ أبو حمور، 2014: 322)

وعليه حاولت الباحثة أن تقدم نموذج وليام أوشي " W. Ouchi (1981) الذي يعد من أهم النماذج المفسرة لنظرية الثقافة التنظيمية في صناعة الولاء التنظيمي، وقد وضع هذا النموذج الأسباب الحقيقية التي وقفت وراء

التطور الكبير للصناعة في اليابان بعد الحرب العالمية الثانية إلى دراسة تجربتها الإدارية، فقام "وليام أوشي" W. Ouchi بإعداد دراسة قارن فيها بين الأساليب الإدارية اليابانية والأمريكية وخلص إلى مايلي:

الجدول رقم (02): يقارن بين أساليب الإدارة اليابانية والأمريكية في بناء الولاء التنظيمي

تسلسل	أبعاد المقارنة	الأساليب الإدارية اليابانية	الأساليب الإدارية الأمريكية
1	التخطيط	طويل المدى	قصير المدى غالباً
2	صنع القرارات	صنع القرارات بشكل جماعي، فهي بطيئة في صنعها ولكنها تنفذ بسرعة .	تصنع القرارات بشكل فردي وبسرعة ولكنها تنفذ ببطء.
3	المسؤولية	- جماعية - عدم وضوح مسؤولية اتخاذ القرار	- فردية - وضوح مسؤولية اتخاذ القرار
4	التوظيف	- اهتمام شمولي بالعنصر البشري - توظيف مدى الحياة - معدل منخفض لدوران العمل - لا تقوم الحياة الوظيفية على التخصيص - سياسات تقويم وترقية بطيئة	- اهتمام جزئي بالعنصر البشري - توظيف مؤقت - معدل مرتفع لدوران العمل - تقوم الحياة الوظيفية على التخصيص - سياسات تقويم وترقية سريعة
5	القيادة	- يتصرف القائد كعضو في الجماعة - نمط القيادة أبوي مع تجنب المواجهة	- يتصرف القائد كرئيس جماعة - نمط القيادة مسيطر ومواجه
6	الاتصال	عمودي من أسفل إلى الأعلى، وأفقي وفي جميع	عمودي من أعلى إلى أسفل

	الاتجاهات		
7	الرقابة	- من قبل الزملاء من خلال الإنجاز الجماعي - استخدام كبير لجماعات العمل	- من الرؤساء من خلال الإنجاز الفردي - استخدام محدود لجماعات العمل
8	طرق العمل	غير متخصصة	متخصصة

بناء على التجربة اليابانية في الإدارة، قدم "أوشي" نظرية أسماها نظرية "Z" ودمج في تلك النظرية بين أفضل جوانب أسلوب الإدارة اليابانية والأمريكية، تم تطبيق هذه النظرية على نطاق واسع في الشركات اليابانية التي تعمل في اليابان والتي تعمل في الولايات المتحدة الأمريكية وفي الشركات الأمريكية التي لها فروع في اليابان، حيث اعتبر "أوشي" أن الفكر الإداري الأمريكي الحالي ينتهج أفكار خاطئة، منها أن الجودة العالية تتحقق من إجراء اختبارات أكثر وليس من العاملين الذين يصنعون جودة أفضل. (أبوشيخة، 2009: 601)

إن ما دفع الباحثة إلى إدماج هذا النموذج ضمن النظريات التي بحثت في موضوع الولاء التنظيمي، هو تبني الإدارة اليابانية فكرة أن المؤسسة ملك للجميع وليست حكراً على الأشخاص ذوي سلطة داخل المؤسسة، هذا ما جعل مستوى الولاء التنظيمي في هذا البلد مرتفعاً، فنظرية « Z » التي جاء بها وليام أوشي تقوم أساساً على الإهتمام بالجانب الإنساني للموظف حيث لاحظ أن قضية إنتاجية العامل لن تتحقق من خلال بذل المال أو بعملية التطوير، فهي بنظره لا تكفي دون أن تعلم الإدارة موظفيها بأهمية العمل بروح الجماعة، الثقة، الألفة والمودة.

> كما لا يخفى علينا أن التجربة الأمريكية عجزت في تحقيق هذا المطلب فلقد أكدت الأبحاث أن معدل دوران العمل بلغ 90% بين العاملين و 25% بين المديرين. < نقلاً عن (أبوشيخة، 2009)

زيادة على ذلك نجد أن التجربة اليابانية نجحت بشكل غير معقول في كسب ولاء موظفيها، ما دفع العديد من دول العالم تعزيناها هذا إلى العامل الثقافي.

تهدف هذه النظريات و النماذج إلى إعطاء مفهوم منفرد للولاء التنظيمي أي كل نموذج حاول أن يميز بين أنواع الولاءات السائدة في المؤسسات فمنها ما يعبر عنها بالولاء التطوعي التلقائي ومنها ما هو ناتج عن المصلحة والإجبار،

ولكن ما نحاول التوصل إليه هل هذه النماذج توصلت فعلا إلى وضع أبعاد دقيقة تمكننا من قياس مستوى الولاء التنظيمي بشكل دقيق؟

ترى الباحثة أن العناصر الأساسية للولاء التنظيمي تكمن في معرفة الموظف أهميته ومكانته داخل المنظمة، وهذا بأن تجعل المنظمة بابها مفتوح دائما أمام موظفيها، فهو في النهاية سوف يكون شريكها وصورتها أمام عملائها وبالتالي لا يمكنها أن تبني خططها و أهدافها بغياب وجوده، فهذا سوف يجعلها تواجه في نهاية المطاف مقاومة من طرفه.

2-6. قياس الولاء التنظيمي:

يكمُن هدف قياس الولاء التنظيمي في منح المؤشرات التي لها علاقة مع مجموعة من المتغيرات التنظيمية كدوران العمل، التسرب الوظيفي، مما يجعل إدارة المنظمة تدرك طبيعة المشاكل التي تعيق مسارها و البحث عن كيفية مواجهتها، وعليه فإن الإدارة الحديثة تعتمد على معيارين أساسيين في قياسها للولاء التنظيمي وهما:

1- المعيار الموضوعي: الذي يستعمل وحدات قياس موضوعية تبين مدى رغبة الفرد في البقاء ضمن التنظيم، ومعرفة المستوى الذي يمتلكه العامل من الولاء التنظيمي.

2- المعيار الذاتي: هي أساليب تعتمد على تقدير العامل بحد ذاته لدرجة الولاء التنظيمي التي يملكها.

(المالكي، 2016: 53)

وعليه نجد من أهم المقاييس وأبرزها التي أستعملت كأداة لقياس الولاء التنظيمي هي:

2-6-1. مقياس بورتر وزملائه (Porter et al 1974)

قام "بورتر وزملائه" Porter et al بتطوير إستبيان الولاء التنظيمي والذي إحتوى على 18 بند، وذلك بالإعتماد على سلم ليكرت السباعي في تقدير إستجابة المبحوثين.

ورغم أن المقياس الذي أعده "بورتر وزملائه" من أحسن المقاييس، إلا أنه تعرضت جهوده للنقد الشديد من بعض الباحثين، فعلى سبيل المثال يرى "ديكرتس وسميرز" (1987) (decrts ; smeers) أن محاولتهم توسيع مفهوم

الولاء التنظيمي ليشمل بعد الإستعداد لبذل جهد في صالح التنظيم، إنما ترجع أساسا إلى فكرة "بوشنان" Bouchnan عن إستغراق الدور في العلاقة مع قيم التنظيم وأهدافه، الأمر الذي أدى إلى التشابه الكبير بين مفهومي الولاء والدفاعية. (الهنداوي، 2011: 215)

2-6-2. مقياس ماودي وآخرون (1979) Mowdy et al

يهدف هذا المقياس إلى قياس الولاء التنظيمي من خلال 15 بندا، بالإعتماد على سلم ليكرت الخماسي في دراسة تقدير إستجابة المبحوثين، وقد طبق هذا المقياس على عينات مختلفة وتم الحصول على معامل صدق يقدر ما بين 0.82 إلى 0.93 ومعامل ثبات يساوي 0.90. (مالكي، 2016: 55)

2-6-3. مقياس ألن وماير (1990) Allen & Meyer

كان النهج الأساسي لدراسة الولاء التنظيمي بثلاثة أبعاد (العاطفية، الإستمرارية، المعيارية) بناء على المقاييس التي صممها "ماير و ألن" Allen Meyer & (1984، 1997، 1990) كان نهما قد سبقه في قياسه كل من "بيكر" (1960) Becker و "بورتر وآخرون" (1974) et alPorte، كما إعتبر أن المقاييس التي صممها "بيكر" (1960) Becker وسار على خطاه ألتو وآخرون (1973) Alutto و "ريتز وتريس" (1967) Ritze et Trice لا تقيس كل جوانب الولاء التنظيمي، وعليه قاما بإعادة مقارنة كل المقاييس مع بعضها، وإنصب تركيزهما على بعدين للولاء التنظيمي هو البعد العاطفي والمستمر بهدف إيجاد أوجه الإختلاف وفي نفس الوقت قاما بالمقارنة بين العلاقات المتبادلة بين هذين المقياسين ومن خلال إجرائهما للمقارنات طوروا مقياس الولاء العاطفي والمستمر وفي سنة 1990 إقترح ألن وماير إضافة البعد الثالث للولاء التنظيمي يختلف عن البعدين السابقين أطلقا عليه الولاء المعياري، ثم قاما في سنة 1991 بتقديم الصورة الكاملة للنموذج ثلاثي المكونات للولاء التنظيمي.

(WeiBo et al, 2010 : 13 - 15)

> إحتوى النموذج ثلاثي المكونات للولاء التنظيمي على 8 بنود لكل بعد، وفي سنة 1993 قاما بمراجعة مقياس الولاء

التنظيمي ليصبح محتويا على 6 بنود لكل بعد وفي سنة 1996 تم تجريب هذا المقياس لأول مرة وقد جاءت نتائج

الإتساق الداخلي ومعامل ألفا كرونباخ يساوي 0.85 بالنسبة للبعد العاطفي و 0.79 للبعد المستمر وأخيرا 0.73 للبعد المعياري < نقلا عن (مالكي،2016: 54).

لقد أنتقد العمل الذي قاما به بسبب إضافة بعد آخر وهو الولاء المعياري لإرتباطه بالبعد العاطفي، وهذا إستنادا إلى النتائج التي توصل لها "كو وآخرون" (Ko et al (1997) بأن هناك تداخل مفاهيمي كبير بين البعدين، وكان الحل الذي جاء به كل من "ماير وألن" أنهما قاما بإجراء بعض التغييرات على المقاييس التي تم تصميمها.

(WeiBo et al,2010 :15)

كما إقترحا أنه يمكن تصنيف جميع هذه الرؤى السابقة تحت ثلاث تعاريف إجرائية لأبعاد الولاء التنظيمي وهي:

- الولاء كإرتباط وجداني نحو المنظمة (تمثله نظرية التوحد)
- الولاء كتكلفة مدركة مقترنة بترك المنظمة (تمثله نظرية الرهان الجانبي)
- الولاء كواجب البقاء في المنظمة (تمثله نظرية الواجب). (الهنداوي،2011: 4-5)

مما سبق يمكننا القول أن هناك مقاييس كثيرة حاولت قياس ظاهرة الولاء التنظيمي، غير أن النموذج الثلاثي الذي أتى به كل من "ماير وألن" هو يعد من أهم المقاييس على الإطلاق التي أستعملت بشكل واسع ومكثف من قبل الباحثين في موضوع قياس الولاء التنظيمي والذي سوف نعتمد عليه في دراستنا الحالية.

2-7. المتغيرات التنظيمية المرتبطة بمفهوم الولاء التنظيمي:

تتمثل المتغيرات التنظيمية في جملة من المحددات التي تؤدي دور كبير وفعال في غرس الولاء التنظيمي في نفوس الموظفين ومن بين هذه المتغيرات نجد:

2-7-1. العدالة التنظيمية:

هي تعتبر من المفاهيم التنظيمية القديمة والحديثة، فالعدالة بمفهومها اللغوي هي قضية وجدت منذ بداية الخليقة وسوف تظل كذلك إلى النهاية، يشير مصطلح العدالة التنظيمية إلى مدى إدراك الموظفين لإجراءات العمل والتفاعل مع النتائج التي تمتاز بالعدالة والتي يكون لها تأثير إيجابي أو سلبي على أداء الموظفين ونجاح المنظمة .

(Baldwin, 2006: 2)

> لقد استفاد الفكر الإداري في نظريته لمفهوم العدالة التنظيمية من خلال نظريات التبادل وذلك عبر توظيف أطروحات "هومانز" (1961) Houmanz حول السلوك الاجتماعي وأشكاله المجسدة من خلال تصرفات الأفراد، بوصفهم مانحين للمكافآت لبعضهم البعض ويميلون إلى السلوك الذي يروونه مجزيا بالنسبة لهم ويقارنون بين قيمة أفعالهم وما يحصلون عليه فضلا عن أطروحات "بيتر ملو" (1964) Pieter ; M حول تأثيرات التبادل في الحياة الاجتماعية لتشمل تحليل العلاقات الإنسانية التي تضمنها عمليات التبادل في إطار الموقف العادل"، كما أعطى "العطوي" (2007) تعريفا للعدالة التنظيمية بأنها " درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات التي تعبر عن علاقة الفرد بالمنظمة وتجسد فكرة العدالة كمبدأ لتحقيق الالتزامات من قبل الموظفين إتجاه المنظمة التي يعملون فيها وتأكيد الثقة التنظيمية المطلوبة بين الطرفين". <(جقيدل، 2014: 38)

ترى "بلدوين" Baldwin أن سلوك العمل يمتد من نماذج تقليدية والتي تميل إلى تصور متطلبات العمل ومراقبته والدعم الاجتماعي وهي تعد العوامل الرئيسية في تقييم رفاه الفرد وإنتاجيته والعدالة هي إلى حد كبير بناء شخصي يجسد أكثر العناصر الأساسية للبنية الاجتماعية، في الكثير من الأحيان يحدد مفهوم العدالة التنظيمية من خلال عدة خصائص نقيضها الظلم ويمكن أن تشمل الأمثلة على مجموعة من الانتهاكات لحقوق الموظفين وهي كالتالي: عدم المساواة في الأجر بين الموظفين أو الجنسين رغم تأديتهم نفس العمل، أو الفصل التعسفي من العمل.

(Baldwin, 2006: 2)

لفت موضوع العدالة التنظيمية إهتمام الكثير من الباحثين والعلماء في دراستها، بغية تقديم خدمات تنظيمية صناعية في علم النفس وإدارة الموارد البشرية "كبرونزو وكرينبر" Cropanzano & Greenberg (1997) وبناء على "بلاكي" و"أندرو ومورمان" Blakely, Andrew & Moorman (2005) و"مورمان" (1991) و"تريفينو ويفر" Trevino & Weaver (2001) أبصروا أنه على مدى العقود الماضية كان حقل الأبحاث حول العدالة التنظيمية مستفيض في علم النفس الاجتماعي وتحديدًا في السياقات التنظيمية من قبل علماء النفس والباحثون في علم الإدارة، كما أظهرت البحوث تصورات عديدة لمفهوم العدالة التنظيمية و التي ركزت على دورها في مكان العمل لما لها من تأثير قوي على مواقف العمال مثل الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، المواطنة التنظيمية هذا حسب رأي كل من "كولكوين و كوتلون و يسون بورتير ونغ" Clquitt ; Colon ;Wess ;Porter &Ng (2001).

(Bakhshi, 2009: 146)

يرى "فولجر" Foulger (1998) أن العدالة التنظيمية هي سلوك أخلاقي ذو فضيلة تملي على الموظفين كيف يتعاملون ويتفاعلون مع بعضهم البعض". (Cropanzano, 2001: 165)

كما أبرز علماء النفس ثلاث أنواع من العدالة التنظيمية وهي: العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، العدالة التعاملية.

(Baldwin, 2006: 3-4)

أ- العدالة التوزيعية Distributive Justice

خلال سنة 1975 كانت دراسة العدالة التوزيعية في المقام الأول مع العدالة الإجرائية وقد أشتقت هذه الدراسة من الأعمال التي أجراها "أدمز" (1965)، الذي إستخدم إطار نظرية التبادل الإجتماعي لتقييم الإنصاف، حيث يشير هذا النوع من العدالة إلى النتائج التي يجري توزيعها بما يتناسب مع المدخلات والمخرجات ما يسمى بمبدأ المساواة هذه النتائج تتجسد في شكل أجور، الأمن الوظيفي، الترقية وفرص العمل، أما المدخلات فتتمثل في التعليم و التدريب، الخبرة والجهد، إن تكريس هذا النوع من العدالة يستدعي إلغاء الكثير من التصرفات والسلوكيات التي تؤثر في تحقيق مبدأ المساواة التي نادى بها آدمز، مثل المحسوبية وتوزيع المكافآت على حسب الرتب والمراكز إلى غيرها وبناء

على ما جاء به "ستوري" (2000) Story أن الأبحاث التي درست في هذا المجال توصلت إلى وجود إختلاف بين الثقافات في تحقيق العدالة التوزيعية حيث رأى أن الأمريكيان يوزعون النتائج على حسب مبدأ الأسهام، الهنود على حسب الحاجة والهولنديين على أساس المساواة. (Timothy & al 2004: 399)

ب- العدالة الإجرائية Procedural justice

هي متمثلة في نزاهة عملية إتخاذ القرار مما يؤدي إلى نتيجة معينة، حيث لوحظ أن العدالة الإجرائية يمكن أن تفوق العدالة التوزيعية، فالموظفين يمكن أن يقبلوا طريقة توزيع النتائج إذا اتخذ المبدأ الصحيح في اتخاذ القرار، في هذا الشأن يؤكد "ستوري" (2000) Story أن تصور الموظفين للعدالة الإجرائية من المرجح إذا أتاحت لهم المنظمة الفرصة لتقديم المعلومات قبل إتخاذ القرار التبعيية التعبير عن إهتماماتهم، كما ينطبق أيضا على الحياة العامة المتمثلة في القيام بالأنشطة البسيطة مثل تناول المدراء الغداء مع زملاء العمل مهما كان مستواهم في السلم الإداري، تشغيل سياسات الباب المفتوح يمكن أن يعزز ذلك ولاء الموظفين لمنظمتهم بشكل كبير"، ومن محددات العدالة الإجرائية حسب "لافنتال وآخرون" (1980) Lventhal & al هي : "الإتساق (consistency)، الحياد (neutrality)، الدقة (accuracy)، التنظيم (correctqbility)، التميز (Representativeness)".

(Gilmour, 2006 :96)

> وقد حددها البعض على أنها المكونات الهيكلية التي يعتقد أنها تشكل القالب الذهني لإدراك الأفراد لمعنى العدالة،

حيث أن مدى الاعتقاد بوجود عدالة الإجراءات يرتبط بمدى الوفاء أو الإخلال بالفوائد الإجرائية التالية:

1. قاعدة الاستئناف: بمعنى وجود فرص للاعتراض على القرارات وتعديلها إذا ظهر ما يبرر ذلك؛
2. القاعدة الأخلاقية: أي أن يتم توزيع الموارد وفقا للمعايير الأخلاقية السائدة؛
3. قاعدة التمثيل: إذ يجب أن تستوعب عملية اتخاذ القرارات وجهات نظر أصحاب المصلحة والعلاقة؛
4. قاعدة عدم الانحياز: يجب عدم تمكين المصلحة الشخصية من التأثير على مجريات عملية اتخاذ القرارات؛
5. قاعدة الدقة: بناء القرارات على أساس المعلومات الصحيحة الدقيقة والمصادر الموثوقة ؛

6. قاعدة الانسجام: يجب أن تنسجم إجراءات توزيع الجزاءات والمكافآت على جميع الأفراد وفي كل الأوقات.

(المغربي، 2007: 302)

ج- العدالة التفاعلية interactional justice

تقع العدالة التفاعلية تحت مظلة العدالة الإجرائية بل ممكن إعتبارها أوسع منها، فهي تشير إلى نوعية المعاملة الشخصية التي يتلقاها الموظفين والتي تعد جزء من إجراءات صنع القرارات الرسمية للتعرف على بعض الجوانب الأساسية للعدالة التفاعلية التي تجعل الموظفين يتصورون وجود العدالة التنظيمية داخل المنظمة حسب بيس وميوج

(1986) Bies & Moag نجدها في الأسس التالية:

الصدق: Truthfulness أي المعلومات التي تعطى يجب أن تكون واقعية ودقيقة وتقدم بطريقة منفتحة وصریحة.

الاحترام: Respect: ينبغي التعامل باحترام مع الموظفين مع الحفاظ على كرامتهم والابتعاد عن السلوكيات غير السوية .

اللياقة: propriety : الابتعاد عن استخدام العبارات و الأمثلة غير اللائقة والتي تكون فيها نوع من التمييز بين الموظفين.

التبرير: Justification عندما يظلم أحد الموظفين ينبغي رد الإعتبار الإجتماعي مثل التفسير أو الإعتذار الذي يمكن أن يقلل أو يزيل الشعور بالغضب .

كما يشير "غرينبرغ" (1990) Greenberg إلى أن هناك نوعين من العدالة على سبيل المثال العدالة بين الأفراد تعكس درجة تعامل الموظفين مع بعضهم بكرامة وإحترام، العدالة الإعلامية متمثلة في التوضيحات المقدمة عن طريق

نقل المعلومات للموظفين. (Gilmour, 2006:102)

1-7-2. سلوك المواطنة التنظيمية: Organization Citizenship Behavior

ظهر هذا المفهوم في نهاية السبعينات عندما عرفه "أورغان" (1977) Organ على أنه "الجهد التعاوني الذي يقوم به

العاملين من خلال سلوكياتهم الإبتكارية التعاونية"، بعدها توالت تعريفات أخرى له " فقد عرفه أيضا على أنه "

سلوكيات مرتبطة بالعمل ولا يتضمنها الوصف الوظيفي الرسمي وهي لا ترتبط بنظام المكافآت الرسمي وهي تقوي وتدعم الأداء الفعال للمنظمة" و بأنه "سلوك تطوعي اختياري الذي يندرج تحت نظام الحوافز الرسمية في المنظمة والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها" فوفقا لهذا التعريف يرى كل "نولميان وبولس"

(1997) Nelemeyer & Boles أنه "سلوك اختياري بطبيعته وليس جزءا من متطلبات الدور الرئيسي للموظفين

لأن الموظف لا يحاسب عليه إذا لم يقم به على اعتبار أنه دور إضافي وبذلك فإن هذا السلوك يتضمن إجمالا العناصر

التالية :

- يتجاوز هذا السلوك أكثر مما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة؛

- يمتاز بأنه ذو طبيعة اختيارية تطوعية؛

- لا يوجد له مكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمية للمنظمة؛

- مهم جدا للأداء الناجح والفعال للمنظمة.(العامري،2003: 68)

> كذلك عرفه "مكاليستر" (1989) Mcallister بأنه "سلوك غير مكلف يحتوى على مجموعة من التصرفات لا تندرج

ضمن الأوامر المباشرة لرئيس العمل أو تنفيذها لمتطلبات العمل الرسمية " من ناحية أخرى عرف "سكاناك" (Schanake)

(1991) سلوكيات المواطنة التنظيمية " كمصطلح مماثل لسلوكيات الدور الإضافي على النحو التالي ". <حواس،

(2003: 18)

تعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية هي تعبير عن السلوك الإضافي الذي يتخطى السلوك الرسمي، المحدد في توصيف

الوظائف والمرغوب في نفس الوقت من المنظمة.

تعتبر هذه المتغيرات التي تم التطرق إليها أنفا، بمثابة السبيل لكسب المنظمة ولاء الموظفين لها، فالعدالة التنظيمية

هدفها تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات بين الموظفين، فهيتساهم في جعل الفرد ينظر إلى المنظمة

باستحباب وافتخار أو العكس من ذلك تماما، ففكرة العدالة في خاصيتها المبدئية تجسد مبدأ ولاء الموظفين تجاه

منظمتهم، فالعدالة التنظيمية هي علاقة تبادلية (المدخلات والمخرجات) تنشأ بين الموظف والإدارة، فكلما كانت هذه العلاقة مبنية على الأخذ والعطاء فإنها سوف تقوي الرابط الذي يدفع إلى استمرارية العمل فيها دون التفكير في الاستغناء عنها يوماً من الأيام، زيادة على ذلك نجد مفهوم المواطنة التنظيمية التي كما عرفها أورغان "على أنها الجهد التعاوني الذي يقوم به العاملون وسلوكياتهم الإبتكارية التعاونية" وعليه نستنتج أن سلوك المواطنة التنظيمية هي تعبير عن قدرة الموظف على تقديم المزيد من الخدمات والقيام بمهام إضافية تتعدى الحد المطلوب، فهي علاقة تبادلية أي كلما طلبت المنظمة من الموظف مضاعفة مجهوده لاقت منها القبول والطاعة.

2- 8. الآثار المترتبة على الولاء التنظيمي:

يرى عبد الباقي (2005: 187) أنه قد تعددت الدراسات الخاصة بقياس الآثار المترتبة على الولاء التنظيمي حيث تمكن أحد الباحثين من تقسيمها إلى قسمين رئيسيين:

أ. القسم الأول الآثار الوظيفية للولاء التنظيمي: إن الموظف الذي يولي ولاءه للتنظيم إذا حدث وحقق في نفس الوقت مستويات أعلى من التقدم الوظيفي فمن المحتمل أن تكون درجة رضاه عن هذا التقدم أكبر من درجة رضا الموظف الأقل ولاء، فكما بينا في السابق أن الموظف كلما شعر بالولاء أكثر نحو المنظمة التي يعمل بها كلما وحد وجهة نظره مع وجهة نظر منظمته، إلا أننا نسير مع وجهة نظر الأقوى والأكثر تقبلاً من ناحية المنطق الذي ينظر إليه أنه ظاهرة إيجابية ومن المحتمل أن تؤدي إلى نتائج مرغوبة داخل النطاق الوظيفي للفرد.

ب. القسم الثاني الآثار الحياتية للولاء التنظيمي:

إن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق و الانسجام النفسي مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته وعلى نقيض ذلك نجد أن للولاء التنظيمي مردودات سلبية تنعكس في إضعاف قدرة الفرد على توفيق أدواره الوظيفية مع أدواره في حياته الخاصة ومن ثم فإن الموظف الأكثر ولاء هو أكثر معاناة من المردودات السلبية على حياته الخاصة .

2-9. أسباب ومظاهر ضعف الولاء في المنظمة:

يرى "حرفة" (1980) أن ضعف الولاء في منظمات الأعمال المختلفة يرجع لجملة من الأسباب التالية:

- 1- تقصير الإدارة في إقناع الموظفين بأهمية أعمالهم، كونهم أعضاء نافعون فيها؛
- 2- عدم وضع الفرد في العمل الذي يتناسب وقدراته وميوله واتجاهاته ومؤهلاته ينعكس على درجة ولائه؛
- 3- شعور الموظف بعدم الاستقرار نتيجة غياب الاهتمام ورعاية من طرف المنظمة التي تخلق عنده شعور بعدم الاطمئنان والقلق؛
- 4- وقوف إدارة المنظمة أمام فرص التقدم والترقية وعدم إتاحتها بصورة عادلة أمام العاملين من شأنها إحداث حالة الإحباط وتحطم روح المعنوية.

من مظاهر عدم الانتماء والشعور بضعف الولاء التنظيمي يأخذ أشكالاً متعددة حسب رأي "الحرفة" (1980) ولكن الجوهر لضعف الولاء واحد ولا يتغير ويمكن تثبيت بعض تلك المظاهر للإفادة:

- 1- ضعف الميل للعمل والشعور باللامبالاة وعدم شعور الفرد بقيمة ذلك العمل وعدم الاستقرار والاطمئنان؛
- 2- انتشار ظاهرة الغياب والتمارض وعدم احترام مواعيد العمل وكثرة حوادثه؛
- 3- ضعف علاقات الاحترام بين الرؤساء والمرؤوسين وظهور حالات الاستياء والتذمر وكثرة الشكاوى؛
- 4- تعالي القيادة الإدارية للمنظمة وابتعادها عن العاملين وانخفاض الروح المعنوية بينهم. (شوقي، 2009: 202)

2-10. أهمية الولاء التنظيمي داخل المنظمة:

أكد الكاتب الأمريكي " روبرت والتون " Roubert,w في بداية الأمر على أهمية الولاء التنظيمي في المؤسسة، حيث يرى أنه يمكن تحقيق التطوير في الأداء إذا تخلت المؤسسة عن أسلوبها التقليدي في توجيه الأفراد والسيطرة عليهم، وأشار إلى أنه يجب استبدال هذا الأسلوب بإستراتيجية الولاء، حيث وجد أن الأفراد يتفاعلون بمزيد من الفاعلية وبقدرة أكبر على الخلق والإبداع إذا منحوا مسؤوليات أكثر وإذا تم تشجيعهم على المشاركة ومساعدتهم على الاقتناع

بالعمل الذي يقومون به، وأضاف "توم بيتر" Toum, Pr بالاتفاق مع ما ذهب إليه روبرت أن الثقة بالأفراد وبعملهم كأفراد ناضجين وحماسهم بالقيادة النشطة والمبدعة نمت في عقولهم فكرة تحقيق الجودة وولد بينهم الإحساس بأنهم يمتلكون العمل وستجد في النهاية أن القوة العاملة تتفاعل بكل التزام. (حسونة، 2011: 210)

خلاصة الفصل:

على ضوء ما سبق عرضه نعتقد أن الولاء التنظيمي لا تصنعه المنظمة وحدها أو الموظف وحده وإنما يكمن تحقيقه بتكاتف الجهود لصنعه، فكل نموذج من النماذج السابقة التي تم عرضها كان هدفها هو تحديد أسباب ومقومات الولاء التنظيمي، أي معرفة الأطراف الفاعلة في غرس الولاء إتجاه المنظمة، هذا نتيجة للدور الذي يكتسيها هذا المفهوم في بناء إستراتيجية التسيير الإداري المعاصر، كما إستدلت الباحثة على النموذج الياباني الذي نجح في غرس مفهوم الولاء في نفوس الموظفين والذي يعد نموذجا حيا عن أجدية الولاء التنظيمي في ثقافتها التنظيمية والاجتماعية، فالولاء التنظيمي بمفهومه العام يقصد بالعلاقة الترابطية المتينة التي تجمع بين المنظمة والموظف هذا الترابط لا يمكن تفكيكه بسهولة أو بسرعة فهو بني على أسس متينة وقوية تفوق كل العراقيل، مبدؤه الأساسي هو توحيد الأهداف وتقريب وجهات النظر بغية الوصول إلى فكرة صحيحة وهي أن المنظمة ملك للجميع.

الفصل الخامس

علاقة متغير الخلفية الفردية للعامل (الجنس،
الأقدمية، الحالة العائلية) بالارتياح النفسي في
العمل و الولاء التنظيمي

تمهيد

1. علاقة الارتياح النفسي في العمل بالخلفية الفردية
 2. علاقة الولاء التنظيمي بالخلفية الفردية
 3. علاقة الارتياح النفسي في العمل بالولاء التنظيمي
- خلاصة الفصا .

تمهيد:

لقد تعددت الدراسات التي تناولت الخصائص الشخصية والتي تعرف بالمتغيرات الديموغرافية المرتبطة بالفرد وقد إشمطت هذه الدراسات على كثير من هذه السمات منها: الجنس، الأقدمية، الحالة العائلية و غيرها من المتغيرات الأخرى، على هذا الأساس سوف نحاول في هذا الفصل عرض العلاقة التي تربط الخصائص الشخصية بمتغيري الدراسة وهما الارتياح النفسي في العمل والولاء التنظيمي، على النحو الآتي :

1. علاقة الارتياح النفسي في العمل بالخلفية الفردية :

يختلف الأفراد في رصيد خبراتهم حسب خلفيتهم الفردية التي تجعل كل شخص يتميز عن غيره في طريقة تحليله وتفسيره للظروف وهذا حسب المتغيرات الديموغرافية التالية:

1-1. الجنس: Gender

إن النتيجة المؤكدة أنه لا توجد فروق واضحة بين الإناث والذكور في كفاءة أداء العمل والإنتاجية والرضا عن العمل، ولكن قد يكون هناك فارق بالنسبة لمعدلات الغياب، حيث أن معدلات الغياب بالنسبة للمرأة أكثر منها للرجل وهذا يرجع لبعض العوامل مثل اضطلاع المرأة للمسؤوليات الاجتماعية أكثر من الرجل والاهتمام بالمنزل والأبناء، وهذا ما أشارت إليه نتائج دراسة "شيسون" (1996) Chiasson إلى عدم وجود فرق بين الجنسين فيما يتعلق بمصادر السعادة بإستثناء تمتع الإناث بدرجة أكبر من الرضا عن الحياة الأسرية مقارنة بالذكور. (ماهر، 2003:

192)

>في هذا الصدد أشار "إيتون و كسلر" (1981) Eaton & Kessler إلى وجود تناقض ظاهري في نتائج الدراسات السابقة التي أشارت إلى تكافؤ الرجال والنساء تقريبا في الشعور العام بالسعادة بوصفها تتعارض مع ما هو مقرر إمبيريقيا من الإساءة والاكئاب والوجدان غير السار بين النساء، وإقترح "دينر وآخرون" (1991) Denner et al تفسيراً لذلك مفاده أن الانفعالات الإيجابية والسلبية تتناوب على النساء على نحو أكثر حدة مما هو عند الرجال، حيث خلصت نتائج دراستهم إلى أن للنساء وجدانا سلبيا أكثر وإظهارهن الشعور بالمرح أكثر كذلك <(معمرية، 2012: 124)

>ويشير "أرجايل" (1993) أن أحد الأبحاث المهمة بالقيم الشخصية وعلاقتها بالسعادة، كشفت عن وجود فروق في طبيعة السعادة بين الرجال والنساء في القيم مثل مساعدة الآخرين وتقبلهم والتعاطف معهم مرتبطة بدرجة كبيرة بمدى شعور المرأة بالسعادة، كذلك أوضحت العديد من الدراسات أن النساء العاملات أكثر سعادة من النساء غير العاملات، وأن معظم النساء والرجال الأقل سعادة هم غير قادرين على الالتحاق بوظيفة أو عمل وسعادة النساء بعملهن أقل مقارنة بالرجال الذين يعملون في مستوى وظيفي نفسه وحتى في الوظائف المرموقة <(القاسم، 2011: 45)

كما كشفت دراسة "يوسف غنيم" (2008) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.40 هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 وقد أرجع الباحث السبب إلى طبيعة النظام المطبق في الجامعة حيث نظام الجامعة لا يفرق بين الذكور والإناث في المناصب الإدارية والأكاديمية.

دراسة "المرنج" (2004) بعنوان تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي بغزة، توصلت نتائج الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود فروق جوهرية بين العاملين فيما يتعلق بتقييمهم لبعض عناصر بيئة العمل تعزى لعامل الجنس ونوع العمل الذي يمارسه العاملون ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض الحوافر المعنوية والحوافز المادية المقدمة ومستوى الرضا الوظيفي ومستوى أدائهم لأعمالهم. (حيدر، 2014: 158)

2-1. الإقدمية (مدة الخدمة): seniority

قام "لي" (1992) Lee بإجراء دراسة على 164 معلما من الجنسين تبين أن من أهم عوامل العمل Jobs Factorise تأثيرا في الدافعية هي ممارسة عمل مهم ومشوق وأن النمو المهني ومدة الخدمة أكثر أهمية من الأجر والترقية وقد أيدت الدراسة نتائج البحوث السابقة حيث ترى أن ظروف العمل تعد عنصرا مهما لرضا العمال عن العمل. (عبدالعال، 2003: 141)

أما دراسة "منى الملاحة وخليفات" (2009) فكشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس لصالح ذوي مدة الخدمة 5 سنوات فأقل، حيث أرجع الباحثان السبب إلى أن أعضاء هيئة التدريس هم أصحاب الخبرة القليلة الذين حصلوا على العمل حديثاً، لذلك فهم مقتنعين به ومن تم فإنهم يظهرون حماساً ودافعية عالية في العمل، كما أنه يظهر عليهم التعاون والانسجام مع الإدارة من خلال إعطاء الانطباعات الإيجابية عن نفسه وانغماسه بالعمل وحرصه الدائم على نموه الذاتي وتطوير مستواه الأكاديمي والفني والمهني بالبحث والإطلاع.

وكشفت دراسة "خميس أبو رحمة" (2012) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، حيث توافقت هذه النتيجة مع دراسة "حريم" (2011) التي كشفت عن عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى الأقدمية.

كما أظهرت دراسة "الشوابكة والطعاني" (2013) أنه لا يوجد تأثير للأقدمية على الرضا الوظيفي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية، حيث اعتبروا الباحثين هذه النتيجة غير متوقعة معللين ذلك أن الواقع يفترض على الموظفين الذين تكون خبرتهم أطول في العمل يظهرون قدراً أكبر من الالتزام التنظيمي حتى ولو كانوا غير راضين وظيفياً.

3-1. الحالة العائلية: Marital Status

> تشير بعض الدراسات أن المتزوجين أكثر ارتياحاً وسعادة، بوجه عام من العزاب أو الأراامل والمطلقين، هذا ما أكدته دراستين منشورتين في الولايات المتحدة الأمريكية في الأعوام 1976/1957 إلى وجود ارتباط يبلغ مقداره ب 0.45 بين الشعور بالهناء والارتياح النفسي في حالة الزواج في مقابل عدم الزواج وهذا التأثير أعلى لدى الذكور منه لدى الإناث ودعمت هذه الدراستين بدراسة أخرى التي أكدت إلى أن الرجال غير المتزوجين أقل سعادة وارتياحاً من النساء غير المتزوجات <(القاسم، 2011: 64)

وكشفت دراسة "نواوي فلمبان" (2008) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بشكل عام مما تشير هذه النتيجة إلى عدم تأثر درجة الرضا الوظيفي للأفراد بالحالة الاجتماعية.

أما دراسة "عبادو" (2015) فكشفت على عدم وجود فروق في متوسط الارتياح الشخصي في مكان العمل بين الإطارات العزاب و الإطارات المتزوجين وأرجعت ذلك إلى الامتيازات الجذ مراضية والمكانة الاجتماعية التي تحظى بها هذه الفئة مما ولد لديها نوعا من المشاعر الإيجابية والرضا عن عملها.

2. علاقة الولاء التنظيمي بالخلفية الفردية:

يختلف الأفراد في رصيد خبراتهم حسب خلفيتهم الفردية وهذا حسب المتغيرات الديموغرافية التالية:

2-1. الجنس: Gender

على مستوى طبيعة العلاقة بين الولاء التنظيمي والجنس فقد أكدت بعض الدراسات على أن النساء أكثر استقرارا وولاءً من الرجال وهناك من أرجع السبب في ذلك أن المرأة أقل حظا من الرجال في الحصول على وظيفة جديدة في مكان آخر وهذا ما أظهرته دراسة كل من "العتيبي والسواط" (1997) (الواردة في دراسة: مريم بن حمدان الحمداي، 2009: 22) ودراسة "عبد الفتاح خليفات ومنى الملاحه" (2009) حيث كشفت دراستهما إلى أن مستوى ولاء الإناث مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.68 في المقابل عند الرجال بـ3.27 وأرجعوا السبب إلى أن الرجال لديهم فرص كثيرة للعمل ولديهم حرية التنقل من جامعة إلى أخرى مقارنة بالنساء فقد يعزى أيضا إلى أن طبيعة المرأة وحبها للاستقرار يجعلها أكثر ولاء للمنظمة مقارنة بالرجال الذين يسعون دوما للحصول على وضع مادي مريح أو مهنة أفضل .

كما أشارت بعض الدراسات، كدراسة " نوارى فلمبان" (2008) ودراسة "إيهاب أحمد عويضة" (2008) إلى عدم وجود علاقة بين الولاء التنظيمي والجنس وأن الولاء التنظيمي يمكن أن يتأثر بعوامل شخصية أخرى كمدة الخدمة والحالة الاجتماعية.

ونجد دراسة "الشوابكة والطعاني" (2013) التي كشفت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية تعزى لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.79 وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، وأرجع الباحث السبب إلى طبيعة النظام المطبق في الجامعات الرسمية الإدارية التي لا تفرق بين الذكور والإناث في المناصب الإدارية والأكاديمية.

و كشفت دراسة "حمدان" (2011) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين التحفيز والولاء التنظيمي في المؤسسات الحكومية بنابلس تبعاً لمتغير الجنس. (خميس، 2013: 50)

كما كشفت دراسة "إبراهيم خميس" (2013) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين المتوسطات الحسابية لدرجة الالتزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تبعاً لمتغير الجنس وقد أعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن طبيعة التنشئة التي تحيط بأبناء المجتمع الكويتي والتي تدعو لتماسك بالقيم والأخلاق تشمل جميع أفرادهم ذكورا وإناثا دون تمييز.

وأظهرت دراسة "حمزة بن قرينة" (2013) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس وهذا نتيجة إلى إقبال المرأة على العمل في جميع الوظائف مما جعلها تنافس الرجل في جميع المجالات.

لقد أكدت نتائج بعض الدراسات أن معدل الولاء التنظيمي يرتفع مع تقدم سنوات الخدمة أي وجود علاقة طردية إيجابية وذلك لعدة أسباب منها أن التفاعل الاجتماعي فيما بين الموظفين وزملاء العمل من جهة والموظفين وقيادته المباشرة من جهة أخرى، إلى جانب تقادم وجود الفرد في محيط العمل تزداد خبرته في أداء الأعمال ويكتسب الطرق والأساليب الجديدة للتعامل مع الزملاء إضافة إلى إرتفاع معدل الفرص لديه لتحقيق مراكز وظيفية متقدمة علاوة على إمكانية تحقيق بعض الامتيازات الوظيفية الأخرى معنوية كانت أو مادية، لذلك لا يميل الفرد الذي أمضى سنوات خدمته الطويلة وحقق مراكز وظيفية متقدمة إلى ترك منظمته للعمل في منظمة جديدة. (الحمداي، 2009)

كما أظهرت بعض الدراسات التي بحثت في هذا المتغير أن هناك علاقة إيجابية بين طول مدة الخدمة في المنظمة والولاء التنظيمي، كالدراسة التي أجراها كل من " الكايد" (1999) و"الفضلي" (1997) ودراسة "العتيبي والسواط" (1993) التي (وردت في دراسة : مريم بن حمدان الحمداي، 2009: 26) التي أكدت كلها على أن خبرة الفرد في أداء العمل تتزايد مع تقادم وجوده في المنظمة مما يساعده على اكتساب الطرق والأساليب الجديدة للتعامل مع زملاء العمل، كما أكدت أن ارتفاع معدل توافر الفرص للموظف لتحقيق مراكز وظيفية متقدمة مع إمكانية تحقيق بعض الامتيازات الوظيفية الأخرى معنوية كانت أو مادية، كما أشارت دراستهم أن الموظفين الجدد يكونون أقل ولاء لمنظمتهم مقارنة بالموظفين القدماء حيث يرجع السبب لعدم معرفتهم الكاملة بالمنظمة وأهدافها وسياستها، هذا من جهة ومن جهة أخرى أن الموظف الذي يتمتع بنوع من الأقدمية في المنظمة يكون له الحظوظ الأكبر في الحصول على بعض الامتيازات الوظيفية والحوافز المعنوية كالترقية وازدياد الاهتمام والتقدير الشخصي والاستقلالية في العمل مع تكوين علاقات اجتماعية عديدة أكثر من غيره.

كما أكدت الدراسة التي أجراها كل من خليفات و منى ملاحه (2009: 330) إلى وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي يعزى لمتغير مدة الخدمة في الجامعة، حيث كانت الفروق لصالح الفئة التي تراوحت مدة خدمتها إحدى عشرة

سنة فأكثر وقد يرجع ذلك إلى أن مدة الخدمة في الجامعة ترتبط بالمكاسب المادية التي حققها عضو هيئة التدريس واتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسة التي قام بها كل من "مركيور وهانكين" (Marchior and Henkin 2004) التي أظهرت وجود علاقة إيجابية بين الولاء المستمر ومدة الخدمة في الجامعة كما بينت النتائج وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي يعزى لمتغير المنظمة.

كما أشارت بعض الدراسات الأخرى عدم وجود علاقة بين سنوات الخدمة والولاء التنظيمي، منها دراسة العتيبي (1993) ودراسة " المعاني" (1999) (الواردة في دراسة: الحمداني، 2009: 25) ودراسة "المشعان" (2005) (الواردة في دراسة: الجريسي، 2010) ودراسة "دسوقي" (2004) (الواردة في دراسة : أبوالعلا، 2009) .

وكشفت دراسة "إبراهيم خميس" (2013) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة إلتزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تبعا لمتغير الأقدمية باستثناء مجالي أخلاقيات المدير مع أولياء الأمور ومجال أخلاقيات المدير نحو الوطن" إذ بلغت القيمتان الفئائتان (3.17) و(3.07) على التوالي وهما دواتا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 وقد أعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن الدورات التدريسية التي تعرض لها معلمو المدارس قد يكون لها أثر في اكتسابهم وممارستهم للمفاهيم والمعطيات الإدارية الحديثة، مما يحقق نمو مهني مستمر يدعم منظومة أخلاق العمل الإداري ويرتقي بها وأيضا أن المعلمين في المدارس الثانوية على اختلاف مؤهلاتهم العلمية يدركون أهمية إمتلاك أخلاقيات العمل الإداري وإنعكاسات هذه الأخلاقيات على طبيعة عمل الموظفين مما يوحد نظرهم نحو هذه الأخلاقيات والحكم على أداء مديري المدرسة على ضوءها.

كما كشفت "عبادو" (2015) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الأقدمية وأرجعت الباحثة السبب إلى أن الولاء صفة ملازمة للمنظمات الناجحة التي يحدث فيها التوافق والانسجام بين العاملين وأهدافهم والمنظمة وأهدافها بغض النظر عن الموظفين القدامى والجدد، وجميع

أساتذة الجامعة بغض النظر عن أقدميتهم ينظرون إلى الولاء رؤية سلوكية وذلك بضرورة الحفاظ على المكاسب التي يحققونها في الجامعة والتي قد يخسرونها نتيجة تركهم الجامعة ومحاولة الحفاظ على كل التصرفات التي تضمن لهم استمرارية هذه المكاسب والامتيازات.

4-2. الحالة الاجتماعية: Marital Status

اختلفت الآراء في كون المرأة أكثر ولاء سواء متزوجة أو غير متزوجة فمنهم من يقول أن المرأة التي تولي ولاء لمنظمتها هي المتزوجة التي تتمتع بحياة زوجية مستقرة وطويلة والبعض الآخر يرى أن المرأة الأكثر ولاء للمنظمة هي غير المتزوجة لأنها أكثر رضا وارتباطا بوظيفتها وعليه توصلت دراسة كل من "السواط والعنبي" (1997) (الواردة في دراسة: الحمداني، 2009) إلى أن الحالة الاجتماعية لها علاقة ببعدي الولاء المستمر والأخلاقي، حيث أن الموظف غير المتزوج يتصف بدرجة أعلى من الولاء المستمر من الموظف المتزوج الذي يكون في بداية حياته المهنية يهمله فقط أن يبني نفسه ومستقبله وإثبات جدارته في عمله الحالي أما بالنسبة لعلاقة الحالة الاجتماعية بالولاء الأخلاقي فقد أكدت أن غير المتزوجين يكون لديهم تفرغ واهتمام أكبر بالعمل، وتوصلت دراسة "المير" (1997) (الواردة في دراسة: الحمداني، 2009) إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والحالة الاجتماعية لأفراد العينة الأسيوية العربية ويعني ذلك أن المتزوجين أكثر ولاء لمنظماتهم من سواهم لأن إذا غاب ولائهم سوف يؤدي بالإدارة إلى الاستغناء عن خدماتهم مما سيكون له الأثر الكبير على حياتهم الزوجية.

وكشفت الدراسة التي أجراها "كوهن" (1975) cohen أن العامل المتزوج يصبح أكثر ارتباطا بالمنظمة التي يعمل فيها، لأنه يحرص على عدم فقدان الإستثمارات المرجحة التي يجنيها منها والتي تغطي احتياجاته وإحتياجات عائلته. (مالكي، 2016: 23)

على عكس ذلك أشارت دراسة "الأحميدي" (2004) (الواردة في دراسة: أبوالعالا، 2009) التي خلصت إلى نتيجة عدم وجود علاقة ارتباطية بين الولاء التنظيمي والحالة الاجتماعية.

3. علاقة الارتياح النفسي بالولاء التنظيمي :

بعد إطلاعنا على المادة الأدبية لموضوع الدراسة اتضح للطالبة ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين الارتياح النفسي في العمل باعتباره متغير مستقل والولاء التنظيمي باعتباره متغير تابع، فمعظم البحوث تناولت دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

كالدراصة التي قام بها "حويحي" (2008) بعنوان أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، أجريت الدراسة على إتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، حيث توصلت النتائج إلى وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي (ظروف العمل، الأمان الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب والحوافز، توقعات الفرد وقيمة الإنجاز والعدالة) والولاء التنظيمي العاطفي كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في أثر العوامل المسببة لرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل تعزى لمتغيرات الشخصية تمثلت في الجنس، العمر والحالة الاجتماعية وعدد أفراد الأسرة والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والراتب ودرجة الوظيفية وبينت الدراسة أيضا أن مستوى الأمان الوظيفي منخفض وأن ظروف العمل جيدة نسبيا، وأن مستوى العدالة في التعامل غير مرضية أما الراتب والحوافز فهي غير محفزة، هذه العوامل أدت دورا مهما في التفكير بالانتقال إلى منظمات أخرى للعمل فيها. (حيدر، 2014: 156)

كما قام "الأحمري" (2006) بدراسة هدفت إلى تحديد مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في مراكز الرعاية الصحية في السعودية وتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وبين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث توصلت الدراسة إلى وجود إختلافات جوهرية في مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي وفقا لعدد من الخصائص الشخصية والوظيفية كالجنس، المستوى العلمي والعمر كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. (عبيدة، 2013: 18)

> كذلك قام "شيو وأن مري وفرانسيسكو" (Chui ;Anne Marie & Francesco (2003) بدراسة بعنوان الرضا الوظيفي والالتزام العاطفي كعوامل وسطية في العلاقة بين الخصائص الفردية والنفسية لترك العمل، هدفت الدراسة إلى اكتشاف محددات فردية لنية ترك العمل لدى المديرين الصينيين، من أهم نتائج هذه الدراسة وجود ارتباط سلبي بين النظرة الإيجابية نحو العمل والنية لترك العمل، كما وجدت الدراسة أن السبب الرئيسي لترك العمل يتمثل في حالة الإحباط التي تصيب الأفراد نتيجة عدم قدرتهم على مواجهة المهام اليومية وأن الأفراد ذوي النظرة الإيجابية يميلون لمواجهة هذا النوع من الإحباط أو الإخفاق بشكل سهل بحكم تعودهم على النظر إلى الجانب المشرق في أعمالهم ومن ناحية أخرى تبين أنه وعلى الرغم من الظروف غير المناسبة، فإن أصحاب النظرة الإيجابية يمكنهم أن يجمعوا طاقاتهم بشكل سريع فقد أظهرت النتائج أن تقييم الفرد الإيجابي للعمل والنتائج المرتبطة به لها دور فعال في تخفيفها إتجاه ترك العمل <(حيدر، 2014: 159)

كما هدفت الدراسة التي قام بها "المالكي" (1993) إلى تحديد المتغيرات الإدارية المرتبطة بمستوى الرضا الوظيفي ومردودها على إنتاجية رجال الأمن إلى جانب التعرف على مستويات الرضا الوظيفي بين المدنيين والعسكريين والعلاقة التبادلية بين الإحساس بالرضا وإدراك الأفراد لإنتاجيتهم، وعليه توصلت الدراسة إلى وجود رضا لدى أفراد العينة بصورة عامة بحيث تمثلت عوامل الرضا الوظيفي في العلاقة مع الزملاء، التقدير والاعتراف من قبل الزملاء، كما أوضحت أن عوامل عدم الرضا تتمركز في تحديد واجبات ومسؤوليات الوظائف واهتمام الإدارة بالأعمال الروتينية على حساب الاهتمام بالأعمال الفنية وقلة الفرص المتاحة للإبداع والابتكار والتفرقة بين العاملين وعدم منح الفرص للترقية والتقدم الوظيفي.

وقد كشفت دراسة "مزوار منوبة" (2013) إلى أن الحوافز تؤثر بصورة أكبر على المكون العاطفي للولاء التنظيمي، بعدها يأتي المكون المعيارى وأخيرا المكون المستمر، حيث أرجعت الباحثة السبب أن الموظف قد يتمتع بالولاء للمؤسسة لكنه مستعد لتركها إذا وجد بديلا أفضل لأن المكون المستمر والمعيارى ضعيفين، كما كشفت دراستها أيضا إلى وجود علاقة قوية بين الحوافز المتعلقة بالمناخ التنظيمي والولاء التنظيمي قدرت بـ 0.55 وبمستوى الدلالة

0.001 وهي علاقة اعتبرتها الباحثة قوية وفسرت هذه النتيجة إلى أن نمط القيادة، جماعات العمل، نمط الاتصال وأيضا الظروف المادية للعمل، تهوية المكاتب ووسائل الحماية تؤثر بشكل كبير في تدعيم وتنمية الولاء التنظيمي وأرجعت ذلك إلى الطبيعة الشخصية الإنسانية المعقدة التي يغلب عليها التعامل الوجداني العاطفي، لذلك للمناخ التنظيمي اثر أكبر على ولاء الموظف لإدارته الذي يشعر بالأمان والراحة، يحس فيه أنه ضمن محيط عائلي وأنه محترم ويؤخذ برأيه و يجعله يشعر بإنتماء أكبر وتزداد لديه الرغبة في المحافظة على هذا الانتماء لمدة أطول.

وقام "الصبحي" (1993) بقياس الرضا الوظيفي لموظفي الجمارك وأثره على الأداء الوظيفي، توصلت الدراسة أن متوسط الرضا العام لدى موظفي جمارك مطار الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية متوسط، بالإضافة إلى شعور الموظفين بعدم تكافؤ الراتب مع الجهد الذي يبذلونه في العمل. (بن يحي الشهرى، 2003:17)

وكشفت دراسة "باكر وآخرون" (2010) Bakker & al التي أجراها على 12 ألف موظف من مختلف الفئات المهنية، أن هناك علاقة إرتباطية قوية بين تمتع الموظف بأدائه لوظيفته والالتزام التنظيمي، إلى جانب ذلك وجد أن متطلبات العمل مثل (القدرة على رد الفعل) أثناء القيام بالمهام وجودة العلاقات مع الزملاء تؤثر في شعور الموظف بالارتياح النفسي في العمل. (Wiley,2014 :5)

كما قام كل من "شانفلي وكانتبولو" (2007) Schanfeldi, Xanthopoulou بدراسة مدى مساهمة العوامل الشخصية الثلاثة وهي (الكفاءة الذاتية، الاحترام، التفاؤل) في التنبؤ بالولاء التنظيمي، حيث كشفت النتائج إلى وجود علاقة إرتباطية بين العوامل الشخصية والولاء التنظيمي. (Wiley,2014 :5)

وقام "أغروال وآخرون" (2010) Aggarwal et al بإجراء دراسة ميدانية على منطقتين كبيرتين مختصة في التصنيع والبيع بالهند، على عينة قدرت بـ 513 مسيرا حول موضوع تأثير الدعم التنظيمي المدرك والإرتياح النفسي على الولاء التنظيمي، فكتشفت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن الدعم التنظيمي المدرك والإرتياح النفسي يساهمان كثيرا في التنبؤ بالولاء التنظيمي، و دعم الباحثين نتيجتهم التي توصلوا لها بمجموعة من الدراسات السابقة كدراسة ماير وألن

(1991) Meyer and Allen أن الموظف يشعر بالراحة النفسية وبوجوده ومكانته عندما تقوم المنظمة بتنمية شعور الانتماء لديه، وكشفت أيضا دراسة "إبائي" (1999) Eby أن الوظائف التي تحفز إحساس الفرد بوجوده داخل المنظمة من خلال تحقيق ذاته والإعتراف بكفاءته من شأنها أن تساهم في رفع مستوى ارتياحه النفسي مما ينعكس إيجابيا على تنمية شعور الولاء التنظيمي لديه، وقد أشار "ماير وألن" (1997) Meyer and Allen إلى هذه النقطة في وقت سابق أن شعور الموظف بوجوده داخل المنظمة يعزز لديه الإخلاص الشخصي لها. (Aggarwal et al, 2010 : 105-109)

خلاصة الفصل:

بعد إثراء هذا الفصل بمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت مجموعة من المتغيرات ذات صلة بموضوع دراستنا في علاقتها بالخلفية الفردية (الجنس، مدة الأقدمية، الحالة العائلية)، فإننا نجد أن تلك الدراسات تدور بشكل عام في مجال تطبيقها و تناولها في دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والخلفية الفردية والتي توصلت نتائجها على العموم إلى فكرة أن الموظف يكون مرتاحا وسعيدا بغض النظر عن جنسه ومدة أقدميته وحالته الاجتماعية ولكن بشرط أن تتوفر له ظروف عمل مناسبة والتي تظهر نتائجها الإيجابية على سلوكيات الفرد منها زيادة دافعيته و رفع مستوى أدائه، أما الجزء الثاني تمحور حول الدراسات التي تناولت العلاقة بين الولاء التنظيمي والخلفية الفردية، حيث أكدت معظم الدراسات على وجود فروق بين الأفراد في مستوى ولائهم للمنظمة مثل دراسة "فضلي" (1997) و"المعاني" (1999) و"المشعاني" (2005) في حين نجد بعض الدراسات نفت وجود فروق في مستوى الولاء للمنظمة يعزى للخلفية الفردية مثل دراسة "المير" (1997) و"الأحميدي" (2004)، أما الجزء الثالث تناول الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الرضا الوظيفي الذي يعد بعد من أبعاد الارتياح النفسي في العمل بالولاء التنظيمي حيث كشفت بعض الدراسات عن وجود علاقة إرتباطة موجبة بين شعور الموظف بالرضا عن ظروف العمل والولاء التنظيمي كدراسة كل من "حويجي" (2008) و "شيو وأن مري وفرانسيسكو" (2003) Chui ; Anne Marie & FrancESCO.

وعلى الرغم من هذا الاختلاف فإن ثمة علاقة إرتباطية تجمع بين المفهومين، تقود إلى الاعتقاد القوي بأهداف المنظمة وقيمتها والاستعداد لبذل أقصى جهد ممكن لصالحها بغية الحفاظ على مكانته ووجوده بداخلها وعليه فقد أكد "ستيرز" (1977) Steers أن الرضا الوظيفي قد يكون مؤشرا للولاء التنظيمي فهو يعتقد أن الشعور بالرضا يمكن أن يتشكل بسرعة وبمستويات أكبر من الولاء التنظيمي (العجمي، 1999: 70).

كما قام "درويش يوسف" (1999) بتحليل العلاقة بين الرضا عن العدالة الداخلية والخارجية ومستوى العائد المادي الفعلي من الوظيفة والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي، بحيث أجريت هذه الدراسة على عينة من الموظفين بالمؤسسات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة والتي توصلت إلى أن الرضا عن العدالة الخارجية للعائد المادي من الوظيفة وكذلك الرضا عن مستوى العائد المادي الفعلي يؤثران بشكل إيجابي في الولاء التنظيمي، في حين لا يؤثر الرضا الوظيفي عن العدالة الداخلية للعائد المادي من الوظيفة في الولاء التنظيمي.

ونظرا للمردود النفسي والإجتماعي والاقتصادي الذي يصاحب الرضا الوظيفي فإنه يلعب دورا كبيرا في نمو فعالية الذات سواء كانت الذات العامة التي تنمو على أساس معتقد الفرد عن نفسه فيما يتعلق بقدراته على تنظيم وتنفيذ مجموعة من الأفعال الضرورية للمحافظة على مستوى معين من الأداء أو الذات الخاصة التي ترتبط بأداء مهمة محددة في نشاط محدد وأيضا يساهم في نمو فعالية الجماعة التي تصبح تؤمن بقدراتها وتعمل في نظام جماعي لتحقيق المستوى المطلوب منها، كل ذلك ينعكس إيجابا على الولاء التنظيمي بحكم أن الرضا الوظيفي يعد من أقوى وأهم المحددات وأعظمها تأثيرا على الولاء التنظيمي.

تجد الإشارة إلى أنه ونظرا لنقص الدراسات التي تناولت موضوع دراستنا، حاولت الباحثة أن تغطي هذا الفصل ببعض الدراسات التي بحثت في العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالولاء التنظيمي في ضوء الخلفية الفردية للعمال، بغية استغلالها في الجانب الميداني.

الفصل السادس

منهجية الدراسة

أولاً: الدراسة الأولية

أهداف الدراسة الأولية

منهج الدراسة الأولية

مكان وزمان إجراء الدراسة الأولية

عينة الدراسة الأولية

مواصفات عينة الدراسة الأولية أدوات الدراسة الأولية

الخصائص السيكومترية

لأدوات الدراسة الأولية

الصدق الظاهري

الصدق البنائي

الثبات

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأولية .

ثانياً: الدراسة الأساسية

أهداف الدراسة الأساسية

مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية

عينة الدراسة الأساسية

مواصفات عينة الدراسة الأساسية

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الأساسية

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

أولاً. الدراسة الأولى

1. أهداف الدراسة الأولى:

تهدف الدراسة الأولى إلى مايلي:

1) التعرف على عينة الدراسة، واستغلال استفساراتها كمصدر بحثي لتعديل الأسئلة؛

2) مدى استجابة العينة على أداة القياس وإستعابها لمضمونها مع التأكد من مدى ملاءمتها لمستواها العلمي؛

3) التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة القياس، للاستعداد لإجراء الدراسة الأساسية.

4) التأكد من أن الفرضيات المطروحة هي فرضيات إجرائية قابلة للقياس وليست فرضيات فلسفية.

2. منهج الدراسة:

استنادا علىالتساؤلات التي قامت الباحثة بطرحها، جاءت هذه الدراسة للإجابة عنها انطلاقا من المنهج الوصفي

الذي يعتمد على دراسة الواقع ويعبر عنه تعبيرا كيفيا أو تعبيرا كميًا، فالتعبير الكيفي يفسر لنا الظاهرة ويوضح

خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر

المختلفة الأخرى. (عبدان، 2005: 60)

3. مكان وزمان إجراء الدراسة الأولى:

تم إجراء الدراسة الأولى على مستوى المدرسة الوطنية للجمارك بوهران، ابتداء من تاريخ 19 افريل 2016 إلى غاية

05 ماي 2016.

4. عينة الدراسة الأولى:

قامت الباحثة بتبني طريقة العينة العشوائية الطبقية في اختيار عينة الدراسة الأولى وتم ذلك عن طريق كتابة كل رتبة

على قصاصة ورقية بعدها قمنا بعملية القرعة وكل رتبة تم إختيارها كانت توضع جانبا حتى وصلنا إلى إختيار عينة

مكونة من 50 موظف جمركي برتب مختلفة موزعة على النحو التالي:

الرتبة المهنية	المجتمع الأصلي	العينة المنتقاة
عون حراسة	1	1
عون رقابة	23	12
عريف	13	7
ضابط فرق	14	9
ضابط رقابة	09	8
مفتش رئيسي	12	10
مفتش عميد	4	3
المجموع	76	50

وزع الإستبيان على 50 موظفا وتم استرجاع 42، في حين أستبعد منها 12 إجابة لأنها لم تتضمن الإجابة على الكثير من البنود وعلى بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، الرتبة المهنية)، وعليه صار عدد المستجيبين الذين تم استغلال إجاباتهم 30، كان الهدف من تطبيق الأداة المستخدمة على هذه العينة هو التحقق من صلاحيتها لتطبيقها على أفراد العينة الكلية في الدراسة الأساسية وذلك من خلال حساب صدقها وثباتها بالطرق الإحصائية الملائمة.

4-1. موصفات عينة الدراسة الأولية:

حسب الجنس:

الجدول رقم (3) يمثل متغير الجنس لدى عينة الدراسة الأولية:

النسب المئوية	التكرارات	متغير	الجنس
77%	23	ذكور	
23%	7	إناث	

يبين الجدول رقم (3) أن عدد الموظفين في سلك الجمارك من صنف الذكور تجاوز عدد الإناث بنسبة 77% في

المقابل نجد نسبة الإناث قدرت بـ 23%

حسب السن:

الجدول رقم (4) يمثل متغير السن لدى عينة الدراسة الأولية

متغير	عدد العينة	السن الأدنى	السن الأقصى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السن	30	24	55	39.73	8.74

يبين الجدول رقم (4) متوسط السن لدى العينة الأولية قدر بـ 39.73 والانحراف المعياري قدر بـ 8.74 أما السن الأدنى فحدد بأربعة وعشرون (24) سنة أما السن الأقصى فحدد بخمسة وخمسون (55) سنة.

حسب مدة الأقدمية:

الجدول رقم (5) يمثل متغير الأقدمية لدى عينة الدراسة الأولية

متغير الأقدمية	عدد العينة	الأقدمية الأدنى	الأقدمية القصوى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأقدمية	30	2	29	14.23	9.48

يبين الجدول رقم (5) متوسط الأقدمية لدى العينة الأولية قدر بـ 14.23 والانحراف المعياري قدر بـ 9.72، أما الأقدمية الأدنى فحددت بستين (20) في حين حددت الأقدمية القصوى بتسعة وعشرون (29) سنة.

حسب الحالة العائلية:

الجدول رقم (6) يمثل متغير الحالة العائلية لدى عينة الدراسة الأولية

متغير الحالة العائلية	متزوج		أعزب	
	النسب م	ع التكرارات	النسب م	ع التكرارات
	67	20	33	10

يبين الجدول رقم (6) أن نسبة المتزوجين تفوق نسبة العزاب وهذا بنسبة 67% وقد تدرت نسبة العزاب بـ 33%، في

حين تم إلغاء الفئات الأخرى للحالة العائلية (المطلقين و الأرامل) لعدم توفرها في عينة الدراسة الأولية.

حسب الرتبة المهنية:

الجدول رقم (7) يمثل متغير الرتبة المهنية لدى عينة الدراسة الأولية

متغير الرتبة المهنية	التكرارات	النسب المئوية
عون حراسة	1	3
عون رقابة	1	3
عريف	1	3
ضابط فرق	8	27
ضابط رقابة	8	27
مفتش رئيسي	8	27
مفتش عميد	3	10
المجموع	30	100

يبين الجدول رقم (7) أن عينة الدراسة الأولية تراوحت بين رتبة الضباط الذين قدرت نسبتهم بـ 27% ورتبة العمداء

الذين قدرت نسبتهم بـ 10% أما رتبة الأعوان فقد قدرت نسبتهم بـ 3%.

5. أداة الدراسة الأولية:

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة، استخدمت الباحثة أداة الإستبيان لجمع المعطيات:

الإستبيان: يعتبر أحد الوسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل قياس الظاهرة المراد دراستها، وقد إشتمل على ثلاثة محاور:

المحور الأول: يتضمن المعلومات الشخصية الآتية (الجنس، السن، الأقدمية، الحالة العائلية، الرتبة المهنية) المحور الثاني: يقيس متغير الارتياح النفسي في العمل والذي ينقسم إلى إستبيانين الأول يقيس أبعاد الرضا الوظيفي (العوامل الشخصية والعوامل التنظيمية) أما الإستبيان الثاني فيقيس بعد الوجدان الإيجابي و بعد الوجدان السلبي، كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول رقم (8) أبعاد متغير الارتياح النفسي في العمل

أبعاد متغير الإرتياح النفسي في العمل		
عوامل الرضا التنظيمي	عوامل الرضا الشخصي	بعد الرضا الوظيفي
محتوى العمل وتنوع المهام	الرضا العام عن الحياة	
طبيعة الإشراف	الصلابة النفسية	
العدالة في الأجر والمكافآت	تحقيق الذات	
جماعة العمل		
الانفعالات السلبية	الانفعالات الإيجابية	بعد الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي
منزعج	متفائل	
مكتئب	هادئ	
غير منبسط	مرتاح	
متشائم	متحمس	
متوتر	سعيد	
قلق	مسرور	

وقد تم تدرج الإجابة عن كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي والتي حددت بخمس بدائل هي: دائما، غالبا، أحيانا، نادرا و أبدا لمقياس الرضا الوظيفي أما مقياس الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي حددت بدائله ب (صحيح

بدرجة كبيرة، صحيح بدرجة متوسطة، صحيح إلى حد ما، غير صحيح، غير صحيح نهائياً) كما اعتمدت الباحثة على مجموعة من الدراسات لإعداد أداة القياس الرضا الوظيفي والتي إحتوت على المقاييس التالية:

الجدول رقم (9) يضم مجموعة من المقاييس وأسماء الباحثين والسنة التي أجريت فيها الدراسة

السنة	اسم الباحث	المقاييس
2013	مزوار النوبة	الحوافز (البعد العدالة في الأجر والمكافآت)
2011	سهام كاظم نمر	الرضا العام عن الحياة
2011	تهديد عادل فاضل البيرقدار	الصلابة النفسية
2011	عامر سعيد جاسم	تحقيق الذات
2009	خالد إدييس	السعادة التنظيمية (بعد طبيعة الإشراف وجماعة العمل)
2003	عبد الفتاح المغربي	جودة الحياة الوظيفية (بعد محتوى العمل وتنوع المهام)

أستخدمت هذه الدراسات في بناء مقياس الرضا الوظيفي و هذا بناء على التصنيف الذي جاء به أحمد ماهر (2003)، أما فيما يخص المقياس الثاني فهو يتناول مقياس الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي (PANAS): Positive and Negative Affect Schedule and من إعداد بيتر وور (Peter Warr (1990:200 من جامعة شيلفد بريطانيا، حيث قام بترجمته مروان طاهر الزعبي في سنة (2009) و تم تدرج الإجابة عن كل عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي والتي حددت بخمس بدائل وهي: صحيح بدرجة كبيرة، صحيح بدرجة متوسطة، صحيح إلى حد ما، غير صحيح و غير صحيح نهائياً.

المحور الثالث: يقيس متغير الولاء التنظيمي.

إستخدمت الباحثة نسخة مترجمة من مقياس "ألن وماير" (1990) التي تم إقتباسها من دراسة مزوار نوبة" (2013) " أثر الحوافز على الولاء التنظيمي" حيث قامت الباحثة بالإضطلاع على الأدب النظري المتعلق بالموضوع للإستفادة من الدراسات السابقة منها: دراسة إيهاب عويضة (2008) " أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي" ودراسة محمد صلاح الدين أبو العلاء (2009) " ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي" ودراسة محمد الشريف شريط (2009) الإتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي " ودراسة عبد الفتاح صالح خليفات ومني خلف الملاحه" (2009) " الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي" كما قامت بإدخال التعديلات اللازمة على المقياس،

ثم عرضته على مجموعة من الأساتذة المحكمين إلى أن خرج في صورته النهائية ، مع حساب الخصائص السيكومترية له، قدر معامل الصدق ما بين 0.655 و0.738 ومعامل الثبات 0.929 وقامت بتطبيقه على عينة محلية (جزائرية)، هذا ما دفع الباحثة إلى تبنيه في دراستها.

يتضمن المقياس 17 فقرة ويشتمل على ثلاثة أبعاد (الولاء العاطفي، الولاء المستمر و الولاء المعياري) وقد تم تدرج الإجابة عن كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي و حددت بخمس إجابات هي (موافق بشدة، موافق، غير متأكد، معارض و معارض بشدة).

الجدول رقم (10) يوضح متغيرات الدراسة وأرقام البنود التي تقيسها

الفقرات السالبة	الفقرات الموجبة	عدد الفقرات	متغير الارتياح النفسي العمل
-23-16-11-2- -47-46-36-35 60-56-55-51-49	12+10+9+8+7+6+5+4+3+1+ 22+21+20+19+18+17+15+14+13+ +30+29+28+27+26+25+24+ 40+39+38+37+34+33+32+31 45+44+43+42+41+ 59+58+57+54+53+52+50+48+	60	مقياس الرضا الوظيفي
11-10-8-6-2-1-	12+9+7+5+4+ 3+	12	مقياس الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي
	14+13+12+10+9+8+7+6+5+4+3+2+1+ 17+16+15+	17	متغير الولاء التنظيمي

طريقة إعطاء الأوزان:

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	البدائل	مقياس الرضا الوظيفي
0	1	2	3	4	الأوزان (+)	
4	3	2	1	0	(-)	

غير صحيح نهائيا	غير صحيح	صحيح إلى حد ما	صحيح بدرجة متوسطة	صحيح بدرجة كبيرة	البدائل	مقياس الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي
1	2	3	4	5	الأوزان (+)	
5	4	3	2	1	(-)	

تجدر الإشارة إلى أن متغير الارتياح النفسي تم قياسه بثلاثة أبعاد: بعد الرضا الوظيفي و بعد الوجدان الإيجابي

وبعد الوجدان السلبي وفقا للمعادلة التالية:

$$\text{الارتياح النفسي في العمل} = \text{الرضا الوظيفي} + \text{الوجدان الإيجابي} - \text{الوجدان السلبي}.$$

$$\text{SWB} = \text{SW} + \text{PA} - \text{NP} \text{ مقياس (PANAS)}$$

جاءت طريقة قياس متغير الإرتياح النفسي في العمل بناء على ماجاء في التراث النظري ومعادلاللدراسات السابقة :
دراسة كل من (عبادو، 2013) ودراسة (تلمساني، 2015)

طريقة إعطاء الأوزان:

معارض بشدة	معارض	غير متأكد	موافق	موافق بشدة	البدائل	الولاء التنظيمي
0	1	2	3	4	الأوزان	

تجدر الإشارة إلى أن مقياس الولاء التنظيمي لم يحتوى على فقرات سالبة، لهذا السبب لم نقم بإعطاء الأوزان حسب الإتجاه السالب.

5-1. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

5-1-1. الصدق الظاهري: (المحكمين)

قامت الباحثة بعرض مقياس واحد على التحكيم وهو مقياس الرضا الوظيفي الذي يعد بعد من أبعاد متغير الارتياح النفسي في العمل وهذا بسبب أن مقياس الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي و مقياس الولاء التنظيمي المعتمد عليهما في الدراسة قد تم حساب الخصائص السيكومترية لهما في الدراسات السابقة، حيث قدر التباث الداخلي لمقياس الوجدان الإيجابي والسلبي بـ 0.78 في دراسة مروان طاهر الزعبي (2009) وعليه فقد احتونا لاستبيان (الرضا الوظيفي) الذي تم عرضه على المحكمين، إشكالية الدراسة والتعاريف الإجرائية لأبعاده (أنظر إلى الملحق رقم 1) وهذا بغية تسهيل عملية التحكيم، التي قام بها أساتذة علم النفس العمل والتنظيم من جامعة وهران 2 وجامعة تيارت (أنظر إلى الملحق رقم 2).

- كما شملت ملاحظات الأساتذة المحكمين جوانب الاستبيان الآتية:

1. الانسجام والوضوح: تم عرض بنود الاستبيان على المحكمين بمستويات الانسجام والوضوح الآتية: (يقيس، لا يقيس، يعدل)

2. الصياغة: لم يتم إلغاء أي فقرة من أي بعد، إلا ما اشترك فيه بعض المحكمين في ضرورة إعادة صياغة بعض الفقرات وهذا حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (11) يبين نتائج تقديرات آراء الأساتذة المحكمين حول مقياس الرضا الوظيفي لمتغير (الارتياح النفسي في العمل)

رقم الفقرة	تقيس بالمائة	لا تقيس	اقتراح التعديل	رقم الفقرة	تقيس بالمائة	لا تقيس	اقتراح التعديل
01	100	/	/	31	100	/	/
02	100	/	/	32	100	/	/
03	100	/	/	33	100	/	/
04	100	/	/	34	100	/	/
05	100	/	/	35	100	/	/
06	100	/	/	36	100	/	/
07	100	/	/	37	100	/	/
08	100	/	/	38	100	/	/
09	100	/	/	39	100	/	/
10	80	/	إعادة الصياغة	40	100	/	/
11	100	/	/	41	100	/	/
12	100	/	/	42	100	/	/
13	100	/	إعادة الصياغة	43	60	/	/
14	100	/	الفقرة: أحكم على ذاتي وفق ما أعتقد أنه مهم	44	60	40	/
15	100	/	/	45	100	/	/
16	100	/	/	46	100	/	/
17	100	/	/	47	100	/	/
18	100	/	/	48	100	/	/
19	100	/	/	49	100	/	/
20	100	/	/	50	100	/	/
21	100	/	/	51	100	/	/
22	100	/	/	52	100	/	/
23	100	/	/	53	100	/	/
24	100	/	/	54	100	/	/

/	/	100	55	/	/	100	25
/	/	100	56	/	/	100	26
/	/	100	57	/	/	100	27
/	/	100	58	/	/	100	28
/	/	100	59	/	/	100	29
/	/	100	60	إعادة الصياغة	/	80	30

الجدول رقم (12) يبين التعديلات الملحقة بالفقرات الخاصة بمقياس الرضا الوظيفي

رقم الفقرة	الصياغة الأولى	الصياغة الثانية
10	أحس بالحماس عندما أواجه تحديات في حياتي المهنية	لدي الحماس في مواجهة التحديات المهنية
30	أعتقد أن هناك تطابق بين ما أريده وما أعيشه فعلا	يوجد تطابق بين ما أريده وما أعيشه فعلا
43	أعتقد أن مواجهة أية مشكلة مهنية هي مقياس لقوة تحملي وقدرتي على المثابرة	لدي قوة التحمل والمثابرة لحل المشاكل المهنية

5-1-2. الصدق البنائي أو الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بقياس صدق الأدوات القياس (استبيان الرضا الوظيفي، استبيان الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) لقياس متغير الارتياح النفسي في العمل واستبيان الولاء التنظيمي، عن طريق حساب الاتساق الداخلي للفقرات والأبعاد حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (13) يبين معامل الارتباط بين الفقرات وبعد الفرعي في مقياس الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في

العمل

معامل الارتباط	رقم الفقرات	الأبعاد الفرعية	معامل الارتباط	رقم الفقرات	الأبعاد الفرعية	
*0.378	7	محتوى العمل ونوع المهام	**0.576	1	الرضا العام عن الحياة	
**0.478	11		-0.060	6		
**0.699	25		**0.491	13		
**0.596	31		**0.608	22		
**0.516	39		**0.728	30		
**0.724	42		**0.678	34		
*0.427	49		**0.703	41		
0.235	56		**0.470	46		
**0.760	4		الإشراف طبيعية	*0.392		51
**0.883	9			0.315		55
**0.871	14	*0.366		60		

**0.765	19	الأجر والحوافز	**0.724	2	الصلابة النفسية
**0.895	26		0.335	10	
**0.809	37		*0.455	16	
**0.831	5		**0.722	23	
**0.749	15		*0.415	27	
**0.807	20		0.351	32	
**0.688	28		**0.621	36	
**0.686	33		**0.531	43	
**0.785	40		**0.720	47	
**0.545	45		0.273	50	
**0.605	52		**0.490	3	
*0.431	57		0.360	12	
**0.481	8	جماعة العمل	*0.453	17	تحقيق الذات
0.259	18		*0.442	21	
**0.608	35		**0.637	24	
0.252	48		**0.582	29	
*0.457	53		**0.592	38	
**0.537	58		0.275	44	
			**0.546	54	
			0.032	59	

** دال عند مستوى 0.01

* دال عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول رقم (13) وجود ارتباط دال بين كل فقرة والبعد المنضوية تحته، عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05 حيث تراوح معامل الارتباط بعد الرضا العام عن الحياة ما بين 0.365 و0.728 و تراوح في البعد الصلابة النفسية ما بين 0.415 و 0.724، أما في بعد التحقيق الذات فتراوح ما بين 0.442 و 0.637. كما تراوح معامل ارتباط لبعد محتوى العمل و تنوع المهام ما بين 0.378 و0.724 و في بعد طبيعة الإشراف قدر بين 0.760 و0.895 ، أما بعد الأجر والحوافز فتراوح ما بين 0.431 و 0.831، أما بعد جماعة العمل فتراوح معامل ارتباط ما بين 0.457 و0.608 .

في المقابل نلاحظ عدم وجود ارتباط دال بين بعض الفقرات مع بعدها عند مستوى الدلالة ما بين 0.01 و 0.05 وهي كالتالي:

الأبعاد	الرضا العام عن الحياة	الصلابة النفسية	تحقيق الذات	محتوى العمل وتنوع المهام	جماعة العمل
الفقرات غير دالة إحصائياً	55 - 6	50 - 32 - 10	59-14 - 12	56	48 - 18

ليصبح عدد فقرات مقياس الرضا الوظيفي 49 فقرة دالة إحصائياً لقياس متغير الارتياح النفسي في العمل.

الجدول رقم (14) يبين معامل الارتباط بين الأبعاد الفرعية والأبعاد الأساسية والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

لمتغير الارتياح النفسي في العمل

الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	التنظيمية	الشخصية	الأبعاد الرئيسية الأبعاد الفرعية
**0.624	-	**0.771	الرضا العام عن الحياة
**0.788	-	**0.869	الصلابة النفسية
**0.638	-	**0.717	تحقيق الذات
**0.763	**0.816	-	محتوى العمل وتنوع المهام
**0.835	**0.921	-	طبيعة الإشراف
**0.834	**0.872	-	الأجر والحوافز
**0.683	**0.594	-	جماعة العمل
1	**0.953	**0.868	الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

** دال عند مستوى 0.01 * دال عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول رقم (14) وجود ارتباط دال بين كل الأبعاد الفرعية المستخلصة و الأبعاد الرئيسية عند مستوى

الدلالة 0.01 حيث قدر معامل الارتباط بين البعد الفرعي (الرضا العام عن الحياة) والبعد الرئيسي (الرضا

الشخصي) 0.771 وقدر بين البعد الفرعي (الصلابة النفسية) والبعد الرئيسي (الرضا الشخصي) 0.869 أما البعد

الفرعي الثالث (تحقيق الذات) مع بعده الرئيسي 0.717.

كما قدر معامل الارتباط بين البعد الفرعي (محتوى العمل وتنوع المهام) والبعد الرئيسي (الرضا التنظيمي) بـ

0.816 في حين قدر بين البعد الفرعي الثاني (طبيعة الإشراف) والبعد الرئيسي (الرضا التنظيمي) 0.921 أما البعد

الفرعي الثالث (الأجر والحوافز) مع بعده الرئيسي 0.872 و البعد الفرعي الرابع (جماعة العمل) قدر بـ 0.594.

ويتضح أيضا من الجدول وجود ارتباط دال بين الأبعاد الرئيسية والدرجة الكلية للمقياس (الرضا الوظيفي) عند

مستوى الدلالة 0.01، الذي تراوح ما بين 0.868 و 0.953.

الجدول رقم (15) معامل الارتباط عبارات مقياس الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي في العمل لمتغير الارتياح النفسي

الانفعالات السالبة	الانفعالات الموجبة	رقم العبارة
**0.850	-	1
**0.718	-	2
-	**0.799	3
-	**0.819	4
-	**0.870	5
**0.623	-	6
-	**0.767	7
**0.580	-	8
-	**0.908	9
**0.659	-	10
**0.820	-	11
-	**0.815	12
**0.873	**0.898	الدرجة الكلية للبعد مع المتغير

* دال عند مستوى 0.05

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول رقم (15) وجود ارتباط دال بين كل العبارات المستخلصة مع البعد المنضوية تحته عند مستوى الدلالة 0.01 حيث تراوح معامل الارتباط عبارات مع بعدها (الوجدان الإيجابي) ما بين 0.767 و 0.908 ، وتراوح في البعد الوجدان السلبي ما بين 0.580 و 0.850.

ويتضح أيضا من الجدول وجود ارتباط دال بين البعدين الدرجة الكلية للمتغير (الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي) عند مستوى الدلالة 0.01، الذي تراوح ما بين 0.873 و 0.898.

الجدول رقم (16) يبين معامل الارتباط الدرجة الكلية للأبعاد مع متغير الارتياح النفسي في العمل

معامل الارتباط	الأبعاد
**0.955	الرضا الوظيفي
**0.494	الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي

يبين الجدول رقم (16) وجود ارتباط دال عند مستوى 0.01 للبعدين (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي /الوجدان السلبي) مع درجة الكلية للمتغير والذي تراوح ما بين 0.494 و 0.955.

وبالتالي فإننا نستخلص من هذه النتائج وجود اتساق قوي للفقرات مع بعدها تم مع المقياس ككل، بهذا يمكن استخدام هذين المقياسين والثقة في نتائجهما.

الجدول رقم (17) يبين معامل الارتباط الفقرات بالعوامل المستخلصة لمتغير الولاء التنظيمي.

الأبعاد	الولاء المعاياري	الولاء المستمر	الولاء العاطفي	رقم الفقرات
	-	**0.835	-	1
	**0.464	-	-	2
	-	-	**0.686	3
	-	-0,143		4
	-		**0.657	5
	-	**0.485	-	6
	**0.586	-	-	7
	-	-	**0.690	8
	**0.807		-	9
	-	**0.802	-	10
	-	-	**0.626	11
	**0.744	-	-	12
	-	-	**0.660	13
	**0.794	-	-	14
	-	-	**0.646	15
	**0.820	-	-	16
	-	**0.634	-	17
الدرجة الكلية للبعد مع المتغير	**0.916	**0.545	**0.844	

*دال عند مستوى 0.05

**دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول رقم (17) وجود ارتباط دال بين كل البعد والفقرات المنضوية تحته، عند مستوى الدلالة 0,01 حيث تراوح معامل الارتباط الخاص بالبعد (الولاء العاطفي) ما بين 0.626 و 0.690، كما تراوح في بعد (الولاء المستمر) ما بين 0.485 و 0.835، أما بعد (الولاء المعاياري) فتراوح ما بين 0.464 و 0.820 ماعدا الفقرة 4 من البعد المستمر والتي حددت بـ -0.134، ووجود ارتباط دال عند مستوى 0,01 بين درجة الكلية لكل بعد مع المتغير والذي تراوح ما بين 0,545 و 0,916.

نستخلص من هذه النتائج، أن هناك اتساق قوي لل فقرات مع العوامل المستخلصة تم مع المقياس ككل، مما يريح الباحثة في استخدام هذا المقياس كأداة لقياس متغير الولاء التنظيمي.

3-1-5. الثبات:

لقياس الثبات، تم استخدام معامل ألفا كرومباخ، الاستعانة بالنظام الإحصائي (spss/20) حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (18) يبين معامل الاتساق الداخلي الناتج عن تطبيق معادلة ألفا كرومباخ لل فقرات الخاصة بكل بعد مع المتغير.

متغير	الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
الارتياح النفسي في العمل	الرضا الوظيفي	49	0.91
	الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي	12	0.89
	الولاء التنظيمي	16	0.819

بين الجدول رقم (18) أن قيم ثبات مقياس الرضا الوظيفي الذي حدد عدد فقراته بـ 49 فقرة قدر بـ 0.91 وقيم ثبات مقياس الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي قدر بـ 0.89 وعليه قدر الثبات الكلي لمقياس الارتياح النفسي في العمل بـ 0.916 الذي حدد عدد فقراته بـ 61، في المقابل قدر ثبات مقياس الولاء التنظيمي الذي حدد عدد فقراته بـ 16 بـ 0.819.

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأولية:

1. حساب النسب المئوية؛
2. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
3. استعمال معامل الارتباط بيرسون ومعامل ألفا كرومباخ.

ثانياً. الدراسة الأساسية:

1. أهداف الدراسة

من المتعارف عليه أن الهدف من إجراء الدراسة الأساسية هو اختبار فرضيات البحث بعد التأكد من سلامة أدوات القياس في الدراسة الأولية، غير أننا قمنا بإعادة حساب الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في الدراسة الأساسية بغية التأكد أكثر من صدقها وثباتها نظراً لحذفنا بعض الفقرات من مقياس (الرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي).

2. مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية:

تم إجراء هذه الدراسة الأساسية على مستوى المدرسة الوطنية للجمارك وعلى مستوى المديرية الجهوية بوهرا ن مقرر والمصالح التابعة لها، ابتداء من شهر ماي 2016 لمدة تقارب ثلاثة أشهر وهذا حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (19): يبين مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية.

المدة	التاريخ	مكان إجراء الدراسة الأساسية
12 يوما	من 11 إلى 22 ماي 2016	المدرسة الوطنية للجمارك وهران
15 يوما	من 15 إلى 30 ماي 2016	المديرية الجهوية لوهران (مقر)
16 يوما	من 31 ماي إلى 16 جوان 2016	مفتشية أقسام الجمارك أرزيو
12 يوما	من 19 إلى 30 جوان 2016	مفتشية أقسام الجمارك وهران ميناء
15 يوما	من 10 إلى 24 جويلية 2016	مفتشية أقسام الجمارك وهران خارجي

3. عينة الدراسة الأساسية:

إستخدمت الباحثة المقابلة شبه المنظمة عند توزيع الاستبيانات على أفراد العينة القصدية وهذا بسبب حصولها على فرصة واحدة لمقابلة بعض المبحوثين، بسبب طبيعة عملهم من جهة ومن جهة أخرى رغبة الباحثة في إجراء مجموعة من المقابلات مع الموظفين الجمركيين، وزعت أداة الاستبيان على عينة مكونة من 300 موظف جمركي وتم استرجاع 237، في حين أستبعد منها 10 إجابات لأنها لم تتضمن الإجابة على الكثير من البنود نظرا لعدم اهتمام بعض أفراد العينة بالإجابة عليها، وعليه صار عدد المستجيبين الذين تم استغلال إجاباتهم 227 في حين قدر المجتمع الأصلي بـ 1316 موظف.

3-1. موصفات عينة الدراسة الأساسية:

الجدول رقم (20) بين موصفات عينة الدراسة الأساسية

النسب المئوية	التكرارات	المتغيرات الاسمية	
		الجنس	
63	144	ذكور	
37	83	إناث	
46	105	10-01	الأقدمية
20	46	21-11	
27	61	30-22	
7	15	39-31	
25	56	أعزب	الحالة الاجتماعية
72	164	متزوج	
3	6	مطلق	
0	1	أرمل	
100	227	/	المجموع

● الأقدمية: المتوسط الحسابي 15.47 الانحراف المعياري 9.77 (الأقدمية الأدنى 1 / الأقدمية الأعلى 39)

يتضح من الجدول رقم (20) أن الذكور يشكلون تقريبا ثلثين من حجم العينة بنسبة 63 % بينما كانت نسبة الإناث لا تمثل سوى 37% من أفراد العينة وهذا بسبب طبيعة عمل الجمركي المتوقف نشاطه على بدل جهد فكري وبدني، الذي يناسب الذكور أكثر من الإناث، إضافة إلى ذلك نجد الذكور هم أكثر إقبالا على شغل هذه الوظيفة أكثر من الإناث لأنهم يجدون الأمل فيها لبناء مستقبلهم، نظرا للمكانة إجتماعية التي تحتلها هذه الوظيفة من وجهة نظرهم.

يتضح من الجدول أيضا أن المتوسط الحسابي لسنوات الأقدمية يساوي 15.46 وبانحراف معياري قدر ب 9.80 أما الحد الأدنى فيمثل سنة واحدة وأعلى حد في الأقدمية وصل إلى 39 سنة وتوزعت فئات الأقدمية على النحو التالي: أعلى فئة أقدمية هي التي تراوحت ما بين 1- 10 سنوات بنسبة 46%، أما الفئة الثانية هي التي تراوحت أقدميتها

ما بين 22- 30 سنة بنسبة 27% تليها الفئة الثالثة ما بين 11-21 سنة بنسبة 20% وأدنى نسبة هي للفئة التي تراوحت أقداميتها ما بين 31-39 سنة والتي قدرت بـ 7%.

أما بالنسبة للحالة العائلية فيتضح لنا من خلال الجدول أن المتزوجون يحتلون أكبر نسبة والتي قدرت بـ 72% تليها فئة العزاب والتي قدرت نسبتهم بـ 25% وفي الأخير تأتي فئة المطلقين التي قدرت نسبتهم بـ 3% تليها أدنى نسبة شكلتها فئة الأراامل.

4. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

4-1. الصدق البنائي أو الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بإعادة التأكد من صدق الأدوات القياس (استبيان الرضا الوظيفي، استبيان الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) لقياس متغير الارتياح النفسي في العمل واستبيان الولاء التنظيمي، عن طريق حساب الاتساق الداخلي للفقرات والأبعاد حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (21) يبين معامل الارتباط بين الفقرات و بعدها الفرعي في مقياس الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح

النفسي في العمل

معامل الارتباط							رقم الفقرات
جماعة العمل	الأجر والحوافز	طبيعة الإشراف	محتوى العمل وتنوع المهام	تحقيق الذات	الصلابة النفسية	الرضا العام	
-	-	-	-	-	-	**0.387	1
-	-	-	-	-	**0.530	-	2
-	-	-	-	**0.499	-	-	3
-	-	**0.315	-	-	-	-	4
-	**0.746	-	-	-	-	-	5
-	-	-	**0.513	-	-	-	6
**0.541	-	-	-	-	-	-	7
-	-	**0.380	-	-	-	-	8
-	-	-	**0.481	-	-	-	9
-	-	-	-	-	-	**0.410	10
-	-	**0.337	-	-	-	-	11
-	**0.692	-	-	-	-	-	12
-	-	-	-	-	**0.458	-	13

-	-	-	-	**0.604	-	-	14
-	-	**0.361	-	-	-	-	15
-	**0.638	-	-	-	-	-	16
-	-	-	-	**0.614	-	-	17
-	-	-	-	-	-	**0.297	18
-	-	-	-	-	**0.492	-	19
-	-	-	-	**0.628	-	-	20
-	-	-	**0.611	-	-	-	21
-	-	**0.426	-	-	-	-	22
-	-	-	-	-	**0.316	-	23
-	**0.736	-	-	-	-	-	24
-	-	-	-	**0.620	-	-	25
-	-	-	-	-	-	**0.510	26
-	-	-	**0.547	-	-	-	27
-	**0.602	-	-	-	-	-	28
-	-	-	-	-	-	**0.629	29
**0.542	-	-	-	-	-	-	30
-	-	-	-	-	**0.590	-	31
-	-	**0.499	-	-	-	-	32
-	-	-	-	**0.645	-	-	33
-	-	-	**0.550	-	-	-	34
-	**0.645	-	-	-	-	-	35
-	-	-	-	-	-	**0.623	36
-	-	-	**0.601	-	-	-	37
-	-	-	-	-	**0.434	-	38
-	**0.616	-	-	-	-	-	39
-	-	-	-	-	-	**0.405	40
-	-	-	-	-	**0.511	-	41
-	-	-	**0.499	-	-	-	42
-	-	-	-	-	-	**0.514	43
-	**0.618	-	-	-	-	-	44
**0.604	-	-	-	-	-	-	45
-	-	-	-	**0.569	-	-	46
-	**0.684	-	-	-	-	-	47
**0.673	-	-	-	-	-	-	48
-	-	-	-	-	-	**0.506	49

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول رقم (21) وجود ارتباط دال بين كل فقرة والبعد المنضوية تحته، عند مستوى الدلالة 0.01، حيث تراوح معامل ارتباط لبعد (الرضا العام عن الحياة) ما بين 0.297 و 0.629 وتراوح في بعد (الصلابة النفسية) ما بين 0.316 و 0.590 وفي بعد (تحقيق الذات) قدر ما بين 0.499 و 0.645 ، كما تراوح معامل ارتباط لبعد (محتوى العمل وتنوع المهام) ما بين 0.481 و 0.611 وبعد (طبيعة الإشراف) تراوح ما بين 0.315 و 0.499، أما في بعد (الأجر والحوافز) قدر ما بين 0.602 و 0.736 و بعد (جماعة العمل) فتراوح ما بين 0.541 و 0.673.

الجدول رقم (22) يبين معامل الارتباط بين الأبعاد الفرعية والأبعاد الأساسية ودرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

لمتغير الارتياح النفسي في العمل

الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	التنظيمية	الشخصية	الأبعاد الرئيسية الأبعاد الفرعية
**0.664	-	**0.821	الرضا العام عن الحياة
**0.585	-	**0.720	الصلابة النفسية
**0.757	-	**0.747	تحقيق الذات
**0.844	**0.867	-	محتوى العمل وتنوع المهام
**0.844	**0.867	-	طبيعة الإشراف
**0.728	**0.807	-	الأجر والحوافز
**0.432	**0.436	-	جماعة العمل
1	**0.946	**0.878	الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول رقم (22) وجود ارتباط دال بين كل الأبعاد الفرعية المستخلصة و الأبعاد الرئيسية عند مستوى

الدلالة 0.01 حيث قدر معامل الارتباط بين البعد الفرعي (الرضا العام عن الحياة) والبعد الرئيسي (الرضا

الشخصي) ب 0.821 و قدر بين البعد الفرعي (الصلابة النفسية) والبعد الرئيسي (الرضا الشخصي) ب 0.720 ،

أما البعد الفرعي الثالث (تحقيق الذات) مع بعدها الرئيسي ب 0.747.

في حين قدر معامل الارتباط بين البعد الفرعي (محتوى العمل وتنوع المهام) والبعد الرئيسي (الرضا التنظيمي) بـ 0.867 و قدر بين البعد الفرعي الثاني (طبيعة الإشراف) والبعد الرئيسي (الرضا التنظيمي) بـ 0.867، أما البعد الفرعي الثالث (الأجر والحوافز) مع بعدها الرئيسي بـ 0.807 أما البعد الفرعي الرابع (جماعة العمل) قدر بـ 0.436.

ويتضح أيضا من الجدول السابق وجود ارتباط دال بين الأبعاد الرئيسية والدرجة الكلية للمقياس (الرضا الوظيفي) عند مستوى الدلالة 0.01، الذي تراوح ما بين 0.878 و 0.946.

الجدول رقم (23) يبين معامل الارتباط عبارات مقياس الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي في العمل لمتغير الارتياح النفسي

رقم العبارة	الإنفعالات الموجبة	الإنفعالات السالبة
1	-	**0.784
2	-	**0.768
3	**0.746	-
4	**0.651	-
5	**0.787	-
6	-	**0.750
7	**0.693	-
8	-	**0.754
9	**0.781	-
10	-	**0.745
11	-	**0.805
12	**0.808	-
الدرجة الكلية للمقياس	**0.859	**0.883

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول رقم (23) وجود ارتباط دال بين كل العبارات المستخلصة مع بعدها (الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي) عند مستوى الدلالة 0.01 حيث تراوح معامل ارتباط بين كل عبارة مع بعدها (الوجدان الإيجابي) ما بين 0.651 و 0.808 وتراوح في بعد الوجدان السلبي ما بين 0.745 و 0.805 .

ويتضح أيضا من الجدول السابق وجود ارتباط دال بين البعدين الفرعيين والدرجة الكلية للبعد الرئيسي (الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي) عند مستوى الدلالة 0.01، الذي تراوح ما بين 0.859 و 0.883.

الجدول رقم (24) يبين معامل الارتباط الدرجة الكلية للأبعاد مع متغير (الارتياح النفسي في العمل)

معامل الارتباط	البعد
**0.964	الرضا الوظيفي
**0.708	الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي

يبين الجدول رقم (24) وجود ارتباط دال عند مستوى 0.01 للأبعاد (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي /الوجدان السلبي) مع متغير (الارتياح النفسي في العمل) تراوح ما بين 0.708 و 0.964 وهو يمثل أعلى درجة من الارتباط وبالتالي نستخلص من هذه النتائج وجود اتساق قوي للفقرات مع أبعادها تم مع المتغير ككل.

الجدول رقم (25) يبين معامل الارتباط الفقرات بالعوامل المستخلصة لمتغير الولاء التنظيمي.

الأبعاد رقم الفقرات	الولاء العاطفي	الولاء المستمر	الولاء المعياري
1	-	**0.723	-
2	-	-	**0.500
3	**0.633	-	-
4	**0.622	-	-
5	-	**0.656	-
6	-	-	**0.621
7	**0.715	-	-
8	-	-	**0.698
9	-	**0.686	-
10	**0.653	-	-
11	-	-	**0.665
12	**0.486	-	-
13	-	-	**0.715
14	**0.643	-	-
15	-	-	**0.747
16	-	**0.674	-
الدرجة الكلية للبعد مع المتغير	**0.860	**0.515	**0.878

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول رقم (25) وجود ارتباط دال بين كل البعد و الفقرات المنضوية تحته عند مستوى الدلالة 0.01، حيث تراوح معامل الارتباط بعد (الولاء العاطفي) ما بين 0.486 و 0.715 و تراوح في بعد (الولاء المستمر) ما بين 0.723 و 0.686، في حين تراوح في بعد (الولاء المعياري) ما بين 0.500 و 0.747. مع وجود ارتباط دال عند مستوى 0,01 بين كل بعد ومتغيره تراوح ما بين 0.515 و 0.878. نستخلص من هذه النتائج، أن هناك اتساق قوي للفقرات مع العوامل المستخلصة تم مع المتغير ككل.

2-4. الثبات:

لنؤكد من الثبات مقياس (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي/الوجدان السلبي) ومقياس الولاء التنظيمي تم إعادة استخدام معامل ألفا كرومباخ مع استعانة بالنظام الإحصائي (Spss/20) حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:
الجدول رقم (26) يبين معامل الاتساق الداخلي الناتج عن تطبيق معادلة ألفا كرومباخ للفقرات الخاصة بكل بعد مع متغيره

متغير	الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
الارتياح النفسي في العمل	الرضا الوظيفي	49	0.89
	الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي	12	0.88
الولاء التنظيمي	الولاء العاطفي	6	0.810
	الولاء المستمر	4	
	الولاء المعياري	6	

يبين الجدول رقم (26) أن قيم ثبات مقياس الرضا الوظيفي الذي حدد عدد فقراته بـ 49 فقرة قدر بـ 0.89 وقيم ثبات مقياس الوجدان الإيجابي و الوجدان السلبي قدر بـ 0.88 وعليه قدر الثبات الكلي لمقياس الارتياح النفسي في العمل بـ 0.917 الذي حدد عدد فقراته بـ 61 فقرة، في المقابل نجد قيم ثبات مقياس الولاء التنظيمي الذي حدد عدد فقراته بـ 16 قدرت بـ 0.803.

5. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية:

- التكرارات و النسب المئوية؛
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
- معامل الارتباط بيرسون ومعامل ألفا كرومباخ؛
- تطبيق اختبار T taste، تحليل التباين الأحادي أنوفا ANOVA- one Way ومعادلة شيفي؛ معامل الإنحدار المتعدد.

الفصل السابع

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تمهيد

عرض النتائج ومناقشتها

المناقشة العامة للنتائج

خاتمة

التوصيات

1. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها، وهذا بناء على ما توصلت إليه الباحثة من معطيات والتي هدفت كلها إلى الكشف عن مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي في العمل ومستوى ولائهم لإدارتهم، إلى جانب الكشف عن دلالة الفروق في مستوى شعور الموظفين بالارتياح النفسي والولاء التنظيمي يعزى إلى متغير الخلفية الفردية والمتمثلة في (الجنس، مدة الأقدمية والحالة العائلية)، وفي الأخير تم التطرق إلى معرفة العلاقة التفاعلية ودلالاتها بين أبعاد الارتياح النفسي في العمل والولاء التنظيمي.

ينتهي هذا الفصل بعرض مناقشة عامة للنتائج، مع تقديم خاتمة و إثرائها بمجموعة من توصيات التي جاءت على ضوء النتائج المتوصل إليها.

1.1. عرض ومناقشة نتائج التساؤل الأول: ما مستوى الارتياح النفسياًبعاده (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي

/ الوجدان السلبي) الذي يشعر به موظفي إدارة الجمارك بولاية وهران؟

للكشف عن الدرجة الكلية لمتغير الارتياح النفسي في العمل و أبعادهالثلاثة (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) كما هو مبين في الجدول رقم (28) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وعليه قامت الباحثة أولاً بحساب المتوسط الحقيقي من خلال إجراء العملية الحسابية التالية: المدى الأعلى - المدى الأدنى قسمة عدد المستويات التصنيفية التي تم تبنيها في الدراسة (المنخفض، المتوسط، المرتفع) فكانت النتيجة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (27): حساب المتوسط الحقيقي لمتغير الارتياح النفسي في العمل وأبعاده

قيمة المتوسط					أبعاد طول الفترة
قيمة المستوى	الدرجة الكلية لمتغير الارتياح النفسي في العمل	الوجدان السلبي	الوجدان الإيجابي	الرضا الوظيفي	
منخفض	112 ← 54	14 ← 6	14 ← 7	101 ← 37	1
متوسط	170 ← 113	23 ← 15	← 15 22	166 ← 102	2
مرتفع	227 ← 171	32 ← 24	30 ← 23	231 ← 167	3

بعد حساب المتوسط الحقيقي لمتغير الارتياح النفسي وأبعاده ثلاثة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي)، قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج تظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم (28): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الارتياح النفسي في العمل وأبعاده الثلاثة (الرضا الوظيفي، مقياس الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي)

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مكونات الارتياح النفسي في العمل/ المتغيرات المستقلة
متوسط	25.16	111.00	الرضا الوظيفي
متوسط	5.16	21.53	الوجدان الإيجابي
متوسط	5.64	20.03	الوجدان السلبي
متوسط	30.93	152.56	الدرجة الكلية لمقياس الارتياح النفسي في العمل

يتضح لنا من خلال النتائج المستخلصة من الجدول رقم (28) أن المتوسط الحسابي لمتغير الارتياح النفسي في العمل عند موظفي إدارة الجمارك بولاية وهران قدر بـ 152.56 وانحراف معياري يساوي 30.93 وهو مستوى متوسط مقارنة بالمتوسط الحقيقي، كما كشفت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي جاء متوسطا حيث تراوح متوسطه الحسابي 111.00 وانحراف معياري قدر بـ 25.16 .

كما أظهرت النتائج أيضا أن مستوى الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي جاء متوسطا بحيث قدر المتوسط الحسابي للوجدان الإيجابي بـ 21.53 وانحراف معياري يساوي 5.16، والوجدان السلبي قدر متوسطه الحسابي بـ 20.03.

ونظر لقلة الدراسات التي عاجلت متغير الارتياح النفسي بأبعاده الفرعية لدى عينة الدراسة - في حدود إطلاع الباحثة- بإستثناء بعض الدراسات التي تناولت البعد الرضا الوظيفي ولكن تم تناوله على عينات مختلفة تماما عن عينة الدراسة كدراسة "منى الملاحة والخليفات" (2009) التي توصلت إلى أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.12، و دراسة "خميس أبو رحمة" (2012) التي توصلت إلى أن درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في محافظات غزة قدرت بنسبة 63% وهي نسبة اعتبرتها الباحثة متوسطة، و دراسة "الطعاني" (2003) على أن الدرجة الكلية للرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية الأردنية متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجال 0.73.

في حين نجد بعض الدراسات التي شملت متغير الارتياح النفسي ولكن تعارضت مع النتيجة المتوصل لها كدراسة "عبادو" (2015) التي أسفرت على أن مستوى الارتياح الشخصي لدى الإطارات العاملة بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز كان مرتفعا وهذا بدلالة المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 35.63 وانحراف معياري مساوي لـ 10.67 و أرجعت الباحثة هذا الارتفاع إلى الطبيعة التجارية للمؤسسة التي تخصص لموظفيها نسبة من الأرباح كل سنة زيادة على مرتبات العالية.

وبغرض تبرير نتائج الدراسة الحالية وجدت الباحثة نفسها ملزمة على البحث الدقيق و المفصل في كل بيانات العينة وذلك بحساب التكرارات والنسب المئوية لكل فقرات المقياس الظاهرة في الملحق رقم (05 الصفحة 153) وعليه فإننا نستخلص أن ما جعل الموظفين المتممين لسلك الجمارك بوهراڤ يشعرون بالارتياح النفسي بمستوى متوسط - قد يرجع لعدة أسباب أهمها رغبة الموظف الجمركي في تحقيق ذاته من خلال التفنن في أداء عمله و التفكير في طرق جديدة للتعامل مع المواقف المهنية الطارئة و التمتع بحرية التصرف في أداء الوظيفة، إلى جانب ذلك رغبته في بناء قدراته المعرفية وتوسيع دائرة الإطلاع في ميدان عمله والبحث على المعلومات والتنقيب على ما يحتاجه في وظيفته أصبح مطلبا أساسيا وضروريا بالنسبة له لأداء واجبه المهني باجتهاد وتفاني يتصف بالتميز.

فنسبة 56% من الموظفين يرون أن مساهم المهني في إدارة الجمارك يقوم أساسا على عملية التعلم والتطور المستمر غير أننا نجد نسبة 41% يدركون أن هناك غياب شبه تام لحرية التصرف في أداء بعض الوظائف دون موافقة المسؤولين وهذا بحكم طبيعة الإشراف الذي تنتهجه إدارة الجمارك والضوابط التي تفرضها على الأعوان، مما تسبب في الحد من قدرات الموظفين على العطاء والابتكار والإبداع المهني.

فنسبة 43% يصرحون بأن المسؤولين لا يشجعون المبادرات الشخصية في اتخاذ القرارات مما اضطرهم ذلك إلى استخدام قدراتهم العقلية بشكل محدود، وعليه فقد أكدت نظرية التكيف الوظيفي theory of work adjustment ل" داوس وويز" (1968) craen , dawis & weiss أن التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد لتعزيزها هودافع لتحقيق الذات في إطار نظام العمل و بالتالي تحصيل الرضا الوظيفي، دعمهما في ذلك كل من "إنجلاند ولوفكوستا" england & lofquist بأن هذه النظرية تقوم على الانسجام ما بين الشخصية اللازمة للعمل في بيئة عمل مناسبة.

ونظرا لأهمية هذا الجانب في التأثير على الحالة النفسية للموظف يرى " بيتر وور" (1990) Peter warr أن الارتياح النفسي في العمل يقاس بناء على ما يوفره العمل من بهجة واستشارة، بحيث تعني البهجة وجود مهمات يستمتع بها الفرد ويرغب في القيام بها مثل المهام المتغيرة والمهام التي تحتاج إلى التعاون، علاقات عمل جيدة وجو مرح وتمتع بجودة الخدمات أما الاستشارة فنقصد بها المهام التي تعمل على خلق حالة من الاندفاع والترقب مثل المهام التي تحتاج إلى التفكير الإبداعي واستخدام مهارات معرفية متقدمة.

فخلال إجراء الدراسة الميدانية بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية والمصالح التابعة لها لاحظت الباحثة أن الموظف الجمركي متحفظ كثيرا في إبداء رأيه بخصوص أي مسألة مهما كانت درجة بساطتها وهذا راجع إلى أدائهم للقسم و خضوعهم للنظام الداخلي و مدونة أخلاقيات المهنة وبالتالي تجده يشعر بنوع من الضغط الداخلي وعدم قدرته على تحقيق التوازن بين ما يريد فعله والواجب فعله، مما تسبب في نمو الوجدان السلبي لديهم كالإحساس باليأس وخيبة الأمل وهذا ما تفسره نسبة 63 %، خاصة أن إدارة الجمارك تشهد وبصفة دورية

تغيير تنظيمي أحيانا يكون في صالح الموظف وأحيانا لا، مثل: التحويلات الفجائية، نقل الموظفين للعمل بعيدا عن عائلاتهم، إضافة إلى القرارات الصارمة التي تفرض على الموظفين مثل إجراء منع ارتداء الخمار أثناء أداء العمل الجمركي مما صعب على الجمركيات العمل بكل ارتياح.

و نجد نسبة 38% يشعرون أحيانا بالقلق على مساهمهم المهني نتيجة التغييرات التي تحدث داخل المنظمة.

و نسبة 37% يشعرون أحيانا بالخوف من مواجهة مشاكل العمل وهذا بحكم طبيعة العمل الجمركي الذي يتسم بالصرامة و الدقة.

و نسبة 36.5% يعترفون بأن المشكلات المهنية تستنزف قدراتهم على التحدي مما جعل البعض منهم يفضل العمل الإداري أكثر من العمل الميداني، إلى جانب ذلك شعور الموظفين بغياب التقدير والشكر وبأنهم يقدمون أكثر مما يأخذون وهذا بنسبة 58%.

و نسبة 52% يرون أنه لا يوجد هناك ارتباط واضح بين مكافأة المردودية وأداء العمل.

كما يرى بعضهم أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع متطلبات الوظيفة أي ما يبذلونه من جهد لا يتوافق مع ما يحصلون عليه من عوائد وهذا ما تؤكدته نسبة 63%، حيث توافقت هذه النتيجة مع دراسة التي قام بها "الصبحي" (1993) (الواردة في دراسة: الشهري، 2003: 17) التي توصلت إلى أن متوسط الرضا العام لدى موظفي الجمارك مطار الملك عبد العزيز متوسط نتيجة شعورهم بعدم تكافؤ الراتب مع الجهد الذي يبذلونه في العمل. هذا ما جعل بعض الموظفين الجمركيين يلجئون إلى سلوكيات مرضية كالغياب عن العمل بدون مبرر، تقديم العطل المرضية بشكل مستمر، كثرة التأخيرات عن دوام الرسمي للعمل، انخفاض روح المعنوية في أدائهم للعمل نتيجة شعورهم بالملل وهذا بنسبة 53% و ارتفاع معدل الطلبات الخاصة بتغيير أماكن العمل (demande de changement de service) بناء على تصريحات بعض الموظفين.

لقد أكدت نظرية ذات العاملين two factor theory "ل فريدريك هيزبرغ" fredrik herzberg أن الموظف محكوم بين نوعين من مشاعر الدافعية والمتمثلة في العوامل الدافعية التي نقصد بها (الإنجاز،المسؤولية التقدير، التقدم والنمو، أهمية العمل) التي تؤدي إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع للسلوك، أما العوامل الوقائية فهي متمثلة في(ظروف العمل المادية، العلاقات مع الرؤساء، الإشراف ، أداء العمل ذو أهمية وقيمة للمنظمة) بحيث يكون توفرها بشكل جيد هو ضرورة لتحميد مشاعر الاستياء ولتجنب مشاعر عدم الرضا.

وأظهرت النتائج أيضا أن مستوى الوجدان الإيجابي والوجدان السلبي لدى الموظفين المحركين جاء متوسط، تؤكد هذه النتيجة أن هناك انخفاض في مستوى السعادة الشخصية التي تحددت على أساس تكرار الوجدان السلبي وعدم تكرار الوجدان الإيجابي حيث نجد نسبة 77% من لديه نظرة تشاؤمية اتجاه عمله وإدارته، فقد كشف "ماروتا وآخرون"(Mareta et al,2004) في دراستهم أن الأفراد المتشائمين الذين يرون الأحداث السيئة يصبحون بائسين ومكتئبين أكثر من المتفائلين.<http://www.alnoor.se/articl.asp>

و نسبة 40% تتألم نوبات الانزعاجونسبة 40.5% يشعرون بالقلق ونسبة 61% يشعرون بالاكتئاب، تؤكد هذه النتائج أن الموظف المحركي يطغى عليه الجانب السلبيالذي انعكس على حياته بشكل عام، فمن خلال الحوار الذي أجرته الباحثة مع بعض الموظفين أثناء إجاباتهم على أسئلة الاستبيان اتضح لها عدم رضا الموظفين على ظروفهم المهنية بدرجة كبيرة خاصة فيما يتعلق بالحوافز المادية التي يحصلون عليها،من راتبهم شهري و منحة المردودية والعوائد الأخرى إضافة إلى مستوى الخدمات الاجتماعية المقدمة وهذا ما أكدته نسبة 46% من إجاباتهم على أنهم ليسوا راضين تماما على مستوى نظام الخدمات الاجتماعية المتمثلة في العلاج، التقاعد، التأمينات، النقل والإطعام خاصة عندما يتم مقارنة ما يقدم لهم من الخدمات مع مايقدم لنظرائهم في إدارات مقابلة لإدارتهمكمصالح الأمن الوطني و وزارة الدفاع.

وعليه ترى نظرية " الفوارق المتعدد في الارتياح النفسي " لميكالوس " Mikalous (1985), أن الأفراد يقارنون أنفسهم بمعايير متعددة بما في ذلك إجراء مقارنات مع الآخرين والظروف الماضية والتطلعات والمستويات المثالية من الرضا، بالإضافة إلى الاحتياجات أو الأهداف وانطلق من فكرة أن البشر تحركهم دوافع للسعي والحفاظ على مستوى من الرضا بما يتناسب مع المستويات المتوقعة من الارتياح النفسي ويفترض أن الفوارق تحدث عندما يلاحظ أن هناك فجوة بين ما يملكه الفرد وما يريد فعلا من الحياة.

في المقابل نجد نسبة 57% يتمتعون بنظرة تفاؤلية حيث قدمت منظمة الصحة النفسية (2004) تعريفا للتفاؤل على "أنه عملية نفسية إرادية تولد أفكار ومشاعر الأمل والثقة " فقد أشارت دراسة "عبد الخالق" (1998) ودراسة "الخضر" (1999) إلى أن هناك ارتباط موجب بين التفاؤل وكل من السعادة وتقدير الذات والصحة النفسية والجسدية. <http://www.alnoor.se/articl.asp>

كما نجد نسبة 53% يتمتعون بالسعادة في عملهم و نسبة 66% يتمتعون بالهدوء ونسبة 54% يشعرون بالسرور أثناء أدائهم لعملهم وعلى هذا الأساس يرى "عبد الخليل" (2001) "أن الانفعالات الإيجابية منها السعادة والفرح والارتياح هي تعني قدرة الفرد على الشعور بالرضا عن حياته وعن ذاته وعن الآخرين والإستمتاع بالحياة والتعبير عن عواطفه الإيجابية" (المراد، 2015: 126)

وعليه لا يمكننا الجزم بأن إدارة الجمارك عجزت عن تقديم الأحسن والأفضل لموظفيها، خاصة بعد صدور قرارالتعين الجديد للمدير العام للجمارك الذي جاء هذا الأخير بمجموعة من الإصلاحات، كانت كلها في صالح الموظف من بينها مشروع خارطة الطريق 2019/2016 الذي حمل في طياته مجموعة من القرارات، كقرار عمل المرأة الجمركية بمقر إقامتها والذي أكدته نسبة 44% من إجابات أفراد العينة أنهم لا يفتقدون للدفع العائلي وهذا بسبب عمل أغلبهم بمقر إقامتهم، إلى جانب انتهاج سياسة الباب المفتوح مع إجبارية تحسين قنوات الاتصال بين الإدارة والموظفين وهذا ما تفسره نسبة 38% صرحوا بأن مدراهم يشجعونهم على بدل مجهادات أكبر في أداء وظائفهم من

خلال تقديم التوضيحات اللازمة لتحقيق الأهداف وتشجيعهم على العمل الجماعي إلى جانب معاملتهم بعدالة وإنصاف.

كما نجد نسبة 80% يعترفون بوجود مناخ اجتماعي داخل المنظمة بين الموظفين خاصة عند مناقشة أمور العمل الطارئة والمستعجلة، رفع مستوى تكوين إطارات الجمارك وتشجيع البحث العلمي في المادة الجمركية حيث نجد نسبة 26% من الموظفين الذين يشعرون أحياناً أن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي متوفرة داخل إدارة الجمارك.

2.1. عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثاني: ما مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري)

لدى موظفي إدارة الجمارك بولاية وهران؟

للإجابة على هذا التساؤل قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد مستوى ولاء الموظفين الجمركيين لإداراتهم، ولكن قبل الكشف عن ذلك قامت الباحثة بحساب المتوسط الحقيقي وهذا من خلال إجراء العملية الحسابية التالية : المدى الأعلى-المدنى أدنى / قسمة المستويات بالتصنيفية وهي (منخفض، متوسط، مرتفع) فكانت النتيجة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (29): حساب المتوسط الحقيقي لمتغير الولاء التنظيمي و أبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري).

قيمة المستوى	قيمة المتوسط				أبعاد طول الفئة
	الدرجة الكلية لمتغير الولاء التنظيمي	الولاء التنظيمي المعياري (الأخلاقي)	الولاء التنظيمي المستمر	الولاء التنظيمي العاطفي	
منخفض	31 ← 15	10 ← 3	5 ← 0	9 ← 2	1
متوسط	47 ← 32	18 ← 11	10 ← 6	16 ← 10	2
مرتفع	64 ← 48	26 ← 19	16 ← 11	24 ← 17	3

بعد انتهاء الباحثة من حساب المتوسط الحقيقي لمتغير الولاء التنظيمي وأبعاده الثلاث، قامت بحساب المتوسط

الحسابي بغية تحديد المستوى، وهذا حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (30): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء التنظيمي وأبعاده (العاطفي، المستمر،

المعياري)

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحساب	مكونات الولاء التنظيمي /المتغيرات التابعة
متوسط	4.14	16.08	الولاء التنظيمي العاطفي
متوسط	3.25	10.08	الولاء التنظيمي المستمر
متوسط	4.37	14.32	الولاء التنظيمي المعياري (الأخلاقي)
متوسط	9.07	40.48	الدرجة الكلية لمقياس الولاء التنظيمي

نلاحظ من خلال النتائج المحصل عليها والمبينة في الجدول رقم (30) أن مستوى الولاء التنظيمي عند موظفي الجمارك جاء متوسط حيث قدر متوسطه الحسابي بـ 40.48، وتراوح المتوسطات الحسابية لأبعادها الثلاثة ما بين 10.08 إلى 16.08، وعليه حصل الولاء العاطفي على أعلى متوسط حسابي الذي يقدر بـ 16.08 يليه الولاء المعياري الذي قدر متوسطه الحسابي بـ 14.32 في المقابل نجد أدنى متوسط للولاء المستمر الذي قدر بـ 10.08.

بحيث توافقت نتائج دراستنا مع النتيجة التي توصلت لها كل من "مزوار" (2013) و "عبود الحراشة والخريش" (2012) التي كشفت على أن درجة الولاء التنظيمي لدى الموظفين بالمؤسسات العمومية وبالمديريات التربوية والتعليم جاءت متوسطة.

كذلك نجد دراسة "أمين السقاف" (2015) التي خلصت إلى أن مستوى الولاء العاملين جاء بدرجة متوسطة وذلك بدلالة متوسطها الحسابي الذي بلغ 3.35 أي بنسبة 52% حيث حصل الولاء العاطفي على أعلى مستوى بمتوسط 3.58.

وبغرض تبرير نتائج الدراسة الحالية قامت الباحثة بإجراء بحث دقيق و مفصل في كل إجابات أفراد العينة وذلك بحساب التكرارات والنسب المئوية لكل فقرات مقياس الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة الظاهرة في الملحق رقم (06) الصفحة (259) لعلها تجد ما يبرر أكثر هذه النتيجة مع إدماج في بعض الأحيان النظريات التي تخدم دراستنا. وعليه فإننا نستخلص من النتائج التي توصلنا إليها أن ولاء الموظفين الجمركيين لإدارتهم انقسم إلى ثلاث (الولاء العاطفي، الولاء المستمر والولاء المعياري).

فنسبة 55% لديه الرغبة في مغادرة المنظمة ولكن نظرا لقلّة الفرص والبدايل وغياب عروض عمل أفضل في أماكن أخرى فإنه ملزم عليه البقاء والعمل بهذه الإدارة.

إلى جانب ذلك شعور البعض منهم بالخوف من ترك العمل بإدارة الجمارك نظرا لصعوبة الحصول على عمل آخر وهذا ما تفسره نسبة 50 %

كما نجد نسبة 58% يتوقعون أنه سوف تتأثر أمور كثيرة في حياتهم إذا ما قرروا ترك العمل بالمنظمة.

وعليه فإننا نستنتج أن ولاء الموظف الجمركي لإدارته هو ولاء مبني على جملة من المنافع والمصالح المقدمة له وهذه النتيجة المتوصل لها تفسرها نظرية الرهان الجانبي side-bet theory التي نسبت إلى "هاورد بيكر" (1960) H.Becker حيث استخدم هذا المصطلح للإشارة إلى مدى تراكم الاستثمارات التي يحققها الفرد مع منظمته كالمال، الوقت و الجهد الوظيفي وما يحصل عليه من عوائد مما ينتج عنه قرار ترك المنظمة والاستغناء عنها أمر صعب ومكلف خاصة في غياب بدائل أفضل عن المكان الحالي.

ونعلا هذه النتيجة أيضا بنظرية أخرى وهي نظرية "التوقع" expectancy theory لـ"فكتور فروم" (vectorvroom 1964) ترى أندافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة العوائد المعتقد إمكانية الوصول إليها.

كما يرى "ابل" (Appell, 1984) أن الولاء التنظيمي "هو طريق ذو اتجاهين، فإذا أرادت قيادة المنظمة تشغيل الولاء لصالحها، عليها أن توازن بين مسؤولياتها في تمثيل الإدارة أمام العاملين، وتمثيل العاملين أمام الإدارة هذا إلى جانب إظهار الإخلاص و الانتساب لهم بهدف الحصول على ولائهم لها" ولكن في مقابل ذلك لا يمكن اعتبار أن الولاء المستمر هو الاتجاه الطاغي على جميع أفراد العينة، بدليل ذلك نجد نسبة 82% من لديه استعداد أكبر لتقديم مجهودات تفوق المستوى المطلوب لتحقيق أهداف المنظمة. ونسبة 61% يعتبرون مشاكل منظمة الجمارك هي جزء من مشاكلهم الشخصية ويسعون دائما إلى حلها مهما كانت درجة صعوبتها وتعقدتها.

و نسبة 48% يجدون صعوبة كبيرة في الالتحاق بمنظمة أخرى والانتماء إليها مثلما هو الحال مع هذه المنظمة لهذا نجد نسبة 53% يعتقدون وباقتناع تام أنه من الأفضل أن يقضي الفرد حياته المهنية في منظمة واحدة دون التفكير في مغادرتها.

ونسبة 71% من يشعر بالاعتزاز والفخر حينما يتحدث عن منظمة الجمارك مع الآخرين وبالتالي فهو

حريص جدا على الاستمرار بالعمل فيها وعدم الرغبة في تركها يوما من الأيام وهذا تؤكد نسبة 73%.

كما نجد نسبة 72% يشعر ون بأن هذه المنظمة تعني الكثير بالنسبة لهم بحكم المواقف التي تقاسمونها مع زملائهم.

هذه النتائج المتوصل لها تفسرها نظريتين الأولى هي نظرية التوحد theory of identification تطورت

على يد "بورتير وزملائه" (Porter et al, 1974) التي تنظر إلى الولاء التنظيمي أنه درجة تطابق أهداف الفرد مع أهداف المنظمة.

أما النظرية الثانية هي نظرية الواجب theory of obligation التي تطورت على يد "واينر" (1982)

Wiener حيث تعرف هذه النظرية الولاء التنظيمي بأنه يعني واجب البقاء بالمنظمة وأن الموظف الذي يضحى بحياته من أجلها هو يعد واجب أخلاقي بغض النظر عن ما يحصل عليه من تكاليف.

على هذا الأساس يرى "بولديج" (Bouldige, 1962) "أن من العناصر المهمة والمعززة للجبهة الداخلية للمنظمة هي مدى قدرتها على غرس الولاء بين جماعات العمل الصغيرة، ذلك أن الولاء في العمل تقوده الجماعات الصغيرة في المنظمة وهي تؤدي دورا ملحوظا في هذا المجال، فقد تضحى هذه الجماعات بأمور معينة وتتفانى تجاه مواقف تخصها أو تخص المنظمة وتعزز مصيرها".

كما أكد الكاتب الأمريكي "روبرت والتون" "Roubert, w" في بداية الأمر على أهمية الولاء التنظيمي في

المؤسسة، فهو يرى أنه يمكن تحقيق التطوير في الأداء إذا تخلت المؤسسة عن أسلوبها التقليدي في توجيه الأفراد والسيطرة عليهم وأشار إلى أنه يجب استبدال هذا الأسلوب بإستراتيجية الولاء، بحيث وجد أن الأفراد يتفاعلون بمزيد من الفاعلية وبقدرة أكبر على الخلق والإبداع إذا منحوا مسؤوليات أكبر وإذا تم تشجيعهم على المشاركة ومساعدتهم على الاقتناع بالعمل الذي يقومون به".

وأضاف "توم بيتر" "Toum, P" بالاتفاق مع ما ذهب إليه روبرت أن الثقة بالأفراد وبعملهم كأفراد ناضجين وحماسهم بالقيادة النشطة والمبدعة نمت في عقولهم فكرة تحقيق الجودة ويولد فيهم الإحساس بأنهم يمتلكون العمل وسوف تجدد في النهاية أن القوة العاملة تتفاعل بكل التزام".

3.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي

تبعاً لمستوى الارتياح النفسي لدى موظفي الجمارك.

لاختبار فرضية البحث قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA من أجل التأكد من دلالة

الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول رقم (31).

الجدول رقم (31): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى

الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0.003 دلالة إحصائية	5.932	1.931	2	3.862	بين المجموعات
		0.326	224	72.922	داخل المجموعات
			226	76.784	المجموع

حيث نلاحظ من البيانات الظاهرة على الجدول رقم (31) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء

التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي لدى موظفي الجمارك الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية

الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أريزو)،

فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.003) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض

الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً

لمستوى الارتياح النفسي.

وللكشف عن اتجاه الفروق في مستوى الولاء التنظيمي بين مختلف المستويات تبعاً لمستوى الارتياح النفسي تم تطبيق

معادلة " شيفي " حيث كشفت عن النتائج التالية:

الجدول رقم (32): يبين اتجاه الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي لدى موظفي

الجمارك.

مستويات الدلالة	قيمة الفروق بين المتوسطات	مستويات الإرتياح النفسي (منخفض، متوسط، مرتفع)
0.16 0.004	-0.257 *-0.464	متوسط مرتفع الضعيف
0.07 0.004	0.207 *0.464	متوسط منخفض المرتفع
ن = 227		

يبين الجدول رقم (32) دلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي بناءً على نتائج معادلة

شيفي التي كشفت عن اتجاه الفروق ودلالاتها المعنوية بين المستويات المختلفة للارتياح النفسي لدى موظفي الجمارك،

يتضح لنا من خلال الجدول المشار إليه سابقاً أن هناك فروق عند مستوى الدلالة 0.004 ولصالح مرتفعي الارتياح

النفسي أي كلما كان مستوى الارتياح النفسي لدى موظفي الجمارك مرتفعاً أثر ذلك في مستوى ولائهم التنظيمي

وهذه نتيجة منطقية فالولاء التنظيمي هو نتاج لما تقدمه المنظمة لموظفيها من منافع ومكاسب، فكلما كان الموظف

الجمركي يشعر بالارتياح النفسي داخل بيئته المهنية أثر ذلك إيجاباً على مستوى ولائه لها والعكس.

الجدول رقم (33): يبين ترتيب مستويات الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي

0.5 = α		العدد	المستويات
2	1		
2.21		56	مرتفع
2.01		147	متوسط
	1.75	24	ضعيف
0.224	0.104		مستوى الدلالة

كما يبين لنا الجدول رقم (33) ترتيب مستويات الولاء التنظيمي على ضوء مستوياتهم في الارتياح النفسي الذي

يظهر لنا أن أعلى درجة هي عند المستوى المرتفع يليه المستوى المتوسط ثم في الأخير يأتي المستوى الضعيف.

بناءً على النتائج المتوصل إليها نجد أن هناك فروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي

وبالتالي هذا ما يجعلنا نستخلص أن مستوى الارتياح النفسي يؤثر في مستوى الولاء التنظيمي لدى موظفي سلك

الجمارك، بحيث توافقت هذه النتيجة مع دراسة "بدر محمد الجريسي" (2010) التي كشفت عن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 فأقل بين مستوى روح المعنوية ومستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين في مجلس الشورى السعودي حيث توصل الباحث إلى نتيجة أنه كلما تحسن مستوى روح المعنوية لدى الموظفين كلما زاد مستوى ولائهم التنظيمي وأعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن تحسين مستوى روح المعنوية لدى العاملين يجعلهم يشعرون بالراحة والرضا الوظيفي ويقلل من تفكيرهم في ترك العمل كما أنه يزيد من ارتباط العاملين بيئة العمل وتمسكهم بها وشعورهم بالرغبة في مواصلة العمل.

كما توصلت دراسة "راشد شبيب العجمي" (1999) إلى أن العوامل التنظيمية المختلفة كالإشراف وجماعة العمل، الراتب، نظام الاتصال، فرص العمل والترقية كان لها أثر إيجابي على مستوى الولاء التنظيمي وتوصل أيضا في دراسته إلى أن ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي لدى الموظف في دولة الكويت يؤثر على ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي.

وكشفت دراسة "نجيب عبد المجيد نجم" (2012) عن وجود علاقة قوية بين الخصائص التنظيمية (علاقات الإدارة مع المرؤوسين، وضوح الأهداف، ساعات العمل و المشاركة في اتخاذ القرارات) على ولاء الموظفين لإدارتهم وأعزى الباحث النتيجة إلى استقرار المنطقة أمنيا يعد عامل حيوي ومهم في زيادة الولاء واستقرار العاملين بمنظمتهم واعتبرها الركيزة الأساسية لديمومة هذا الولاء وزيادته.

نجد أيضا دراسة "مروان طاهر الزعبي" (2009) التي كشفت عن وجود علاقة إرتباطية قوية بين علاقات العمل الاجتماعية (العلاقة بين الزملاء، العلاقة مع الرؤساء) بمستوى الالتزام التنظيمي وأعزى الباحث ذلك إلى وجود أهمية لمثل هذه العوامل في بيئة العمل نظرا لقدرتها التنبؤية بمجموعة من المخرجات التنظيمية والفردية على حد سواء.

وعليه نستنتج على ضوء ماتم عرضه من دراسات التي بينت أهمية العوامل التنظيمية المادية والمعنوية في غرس الولاء التنظيمي عند الموظفين، خاصة وأن شعور الموظف الجمركي بالارتياح النفسي لا يؤثر على ولائه لإدارته فقط وإنما ينعكس على المجتمع ككل، وهذا بحكم الوظيفة النبيلة التي يؤديها والتي يقوم هدفها الأساسي على حماية الاقتصاد الوطني.

4.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالارتياح

النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) تبعا لمتغير الجنس.

لاختبار فرضية البحث قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على مقياس الارتياح النفسي في العمل من أجل تحديد مستوى (مرتفع، متوسط، منخفض) وأيضا الاعتماد على اختبار (ت) من أجل التأكد من دلالة الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (34): يبين نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الارتياح النفسي في العمل تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	144	155.12	30.91	225	-1.648	0.10 غير دالة إحصائيا
إناث	83	148.12	30.65			

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (34) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالارتياح النفسي عند الموظفين والموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو)، فقد بلغت قيمة ت المحسوبة -1.648 عند مستوى الدلالة (0.10) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (35): يبين نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى بعد الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	144	112.99	25.15	225	-1.572	0.11 غير دالة إحصائيا
إناث	83	107.55	24.94			

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (35) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عند الموظفين والموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو)، فقد بلغت قيمة ت المحسوبة -1.572 عند مستوى الدلالة (0.11) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (36): يبين نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان الإيجابي تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	144	22.21	5.15	225	-2.627	0.009 دالة إحصائية
إناث	83	20.36	5.01			

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (36) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الوجدان الإيجابي عند الموظفين والموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو)، فقد بلغت قيمة ت المحسوبة -2.627 عند مستوى الدلالة (0.009) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (37): يبين نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان السلبي تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	144	19.92	5.57	225	0.361	0.71 غير دالة إحصائية
إناث	83	20.20	5.79			

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (37) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الوجدان السلبي عند الموظفين والموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو)، فقد بلغت قيمة ت المحسوبة 0.361 عند مستوى الدلالة (0.71) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05.

فمن خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (36) أن متغير الجنس يؤثر في مستوى الشعور بالارتياح النفسي بعده الوجدان الإيجابي لدى موظفي الجمارك و الذي يعود لصالح الذكور، بحيث قدر متوسطهم الحسابي بـ 22.21 مقابل الإناث اللواتي قدر متوسطهن الحسابي بـ 20.36، برغم من أن الفارق الذي تظهروه المتوسطات الحسابية بسيط فهو ذو دلالة إحصائية.

وعليه ترى الباحثة أن الموظفين الجمركيين الذكور هم أكثر تحملا لل صعوبات المهنية التي تواجههم أثناء أدائهم لمهامهم أكثر من الموظفات الجمركيات، خاصة فيما يخص قرارات التحويل، إضافة إلى ذلك شعور بعض الموظفات

الجمركيات بعدم الارتياح النفسي من بعض الإجراءات التي تفرضها إدارة الجمارك عليهن مثل إجراء منع ارتداء الخمار أثناء أدائهن لمهامهن مما تسبب ذلك في شعورهن بالانزعاج والقلق على مستقبلهن المهني داخل منظمة الجمارك. وقد اتفقت نتيجة دراستنا مع دراسة إيتون و كسلر "Eaton&Kessler (1981) التي أظهرت وجود تناقض ظاهري في نتائج الدراسات السابقة التي أشارت إلى تكافؤ الرجال والنساء تقريبا في الشعور العام بالارتياح النفسي، نتيجة تعارضها مع ما هو مقرر إمبيريقيا من الإساءة والاكنتاب والوجدان غير السار عند الإناث أكثر مما هو عند الذكور.

واقترح "دينر وآخرون" (Denner et al, 1991) تفسيراً لذلك مفاده أن الانفعالات الإيجابية والسلبية تتناوب على النساء على نحو أكثر حدة مما هو عند الرجال، حيث خلصت نتائج دراستهم إلى أن للنساء وجدانا سلبيا أكثر وإظهارهن الشعور بالمرح أكثر كذلك. (معمرية، 2012: 124)

كما أشار "أرجايل" (1993) أن أحد الأبحاث التي اهتمت بالقيم الشخصية وعلاقتها بالسعادة، كشفت عن وجود فروق في طبيعة السعادة بين الرجال والنساء في القيم مثل تقديم المساعدة وتقبل الآخرين والتعاطف مرتبطة بدرجة كبيرة بمدى شعور المرأة بالسعادة، كذلك أوضحت العديد من الدراسات أن النساء العاملات أكثر سعادة من النساء غير عاملات، وأن معظم النساء والرجال الأقل سعادة هم غير قادرين على الالتحاق بوظيفة أو عمل وسعادة النساء بعملهن أقل مقارنة بالرجال الذين يعملون في مستوى وظيفي نفسه وحتى في الوظائف المرموقة. (القاسم، 2011: 45)

كما خلصت نتائج دراستنا والمبينة في الجدول رقم (34) و(35) و(37) أن الجنس لا يؤثر في مستوى الارتياح النفسي ببعديه (الرضا الوظيفي والوجدان السلبي) حيث أرجعت الباحثة السبب إلى طبيعة التسيير الإداري لإدارة الجمارك الذي لا يفرق بين الذكور والإناث في الحصول على الحقوق و في أداء الواجبات، كحق المرأة الجمركية في

تقلد مناصب قيادية وفي تقاسم المسؤوليات مثلها مثل الرجال وأيضا في تحمل المشاكل و مواجهة التحديات والصعوبات أثناء أداء الواجب المهني.

تتفق نتيجة دراستنا مع دراسة "شيسون" (Chiasson 1996)، التي أشارت إلى عدم وجود فروق بين الجنسين فيما يتعلق بمصادر السعادة باستثناء تمتع الإناث بدرجة أكبر من الرضا عن الحياة الأسرية مقارنة بالذكور.

(ماهر، 2003: 192)

كما كشفت دراسة "يوسف غنيم" (2008) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.40 هذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 وقد أرجع الباحث السبب إلى طبيعة النظام المطبق في الجامعة حيث أن نظام الجامعة لا يفرق بين الذكور والإناث في التقلد مناصب إدارية وأكاديمية في الجامعة.

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من "منتر" (Minter 1975)، و "دي إليا" (Delia 1979)، و

"الهمتري ويونس" (1993) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين فيما يتعلق بالرضا الوظيفي. (الطعاني، 2013: 191)

5.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي الارتياح النفسي

بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية.

لاختبار فرضية البحث قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على

مقياس الارتياح النفسي في العمل من أجل تحديد مستوى (مرتفع، متوسط، منخفض) وأيضا الاعتماد على تحليل

التباين الأحادي ANOVA من أجل التأكد من دلالة الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (38): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الارتياح النفسي في العمل بأبعاده (الرضا

الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) تبعاً لمتغير الأقدمية.

المجموع		39-31 سنة		30-22 سنة		21-11 سنة		10-1 سنوات		
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي									
31.93	152.56	32.06	149.40	33.57	154.02	29.05	148.76	30.25	153.83	الارتياح النفسي في العمل
25.16	111.00	24.10	109.93	27.96	111.36	24.54	108.63	24.12	111.98	الرضا الوظيفي
5.16	21.53	4.99	21.60	5.27	22.93	4.72	20.43	5.21	21.19	الوجدان الإيجابي
5.64	20.03	6.50	17.87	6.11	19.72	5.12	19.70	5.42	20.66	الوجدان السلبي

الجدول رقم (39): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى الارتياح النفسي في

العمل تبعاً لمتغير الأقدمية.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	متغير	الارتياح النفسي في العمل
0.76 غير دالة إحصائياً	0.384	370.693	3	1112.080	بين المجموعات	
		964.923	223	215177.867	داخل المجموعات	
			226	216289.947	المجموع	

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (39) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

الارتياح النفسي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح

التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أريزو) تبعاً لمتغير الأقدمية، فقد

بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.76) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض

البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الارتياح النفسي تبعاً لمتغير الأقدمية.

الجدول رقم (40): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للدلالة الفروق في مستوى بعد الرضا الوظيفيتبعاً لمتغير الأقدمية.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.92 غير دالة إحصائياً	0.157	42.516	3	127.547	بين المجموعات
		269.988	223	60207.404	داخل المجموعات
			226	60334.952	المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (40) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

الرضا الوظيفي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح

التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو) تبعاً لمتغير الأقدمية، فقد

بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.92) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض

البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفيتبعاً لمتغير الأقدمية.

الجدول رقم (41) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للدلالة الفروق في مستوي بعد الوجدان الإيجابي تبعاً لمتغير الأقدمية.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.07 غير دالة إحصائياً	2.385	62.557	3	187.670	بين المجموعات
		26.228	223	5848.833	داخل المجموعات
			226	6036.502	المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (41) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

الوجدان الإيجابي عند الموظفين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها

المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو) تبعاً لمتغير الأقدمية، فقد بلغت قيمة

مستوى الدلالة (0.07) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل

الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الوجدان الإيجابي تبعاً لمتغير الأقدمية.

الجدول رقم (42) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان السلبي تبعاً لمتغير الأقدمية

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد	
0.28 غير دالة إحصائياً	1.286	40.817	3	122.450	بين المجموعات	الوجدان السلبي
		31.728	223	7075.392	داخل المجموعات	
			226	7197.841	المجموع	

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (42) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الوجدان السلبي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو) تبعاً لمتغير الأقدمية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.28) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الوجدان السلبي تبعاً لمتغير الأقدمية.

فمن خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أن متغير الأقدمية لا يؤثر في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) لدى موظفي الجمارك وبالتالي لا يمكن اعتبار عامل الأقدمية من العوامل المؤثرة في الشعور بالارتياح النفسي أو عدمه.

كما يتضح لنا من خلال الجدول رقم (38) أن مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) جاء متوسط عند جميع الفئات الأقدمية وهذا بدلالة المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 152.56، بحيث كان أضعف متوسط عند الفئة التي تراوحت أقدميتها ما بين [31 - 39] وأعلى متوسط كان عند الفئة التي تراوحت أقدميتها ما بين [1 - 10].

وعليه تتفق هذه النتيجة التي توصلنا لها مع دراسة "يوسف غنيم" (2008) التي كشفت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية تعزى لمتغير الأقدمية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.28 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 و تعني هذه النتيجة أن متغير الأقدمية لا يؤثر في الرضا الوظيفي.

كما أظهرت دراسة "الشوابكة والطعاني" (2013) أنه لا يوجد تأثير للأقدمية على الرضا الوظيفي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية، حيث اعتبر الباحثين هذه النتيجة غير متوقعة معللين ذلك أن الواقع يفترض على الموظفين الذين تكون خبرتهم أطول في العمل يظهرون قدرا أكبر من الالتزام التنظيمي حتى ولو كانوا غير راضين وظيفيا.

أما "لي" (Lee, 1992) فقد توصل إلى نتيجة مختلفة خلال إجراء دراسته على عينة مكونة من 164 معلما من الجنسين تبين أن من أهم عوامل العمل Jobs Factorise تأثيرا في الدافعية هي ممارسة عمل مهم ومشوق وأن النمو المهني هو أكثر أهمية من الأجر. (عبدالعال، 2003: 141)

وكشفت دراسة "خميس أبو رحمة" (2012) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، حيث توافقت هذه النتيجة مع دراسة "حريم" (2011) التي كشفتنا على عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى الأقدمية.

كما تعارضت نتيجة دراستنا مع دراسة "كاسيو" Casio الذي توصل إلى نتيجة وهي أنه كلما زاد عمر الفرد كلما قل معدل تركه للخدمة وقل معدل غيابه وذلك لحرصه على عمله وعدم تفريطه فيه أما بالنسبة لعلاقة العمر بالأداء والإنتاجية فهو يرى أن الفرد تزداد إنتاجيته بسبب زيادة خبراته، هذا من جانب وأما من جانب آخر فإن تدهور العمر يؤدي إلى ضعف في الأداء العمل وبناء عليه لا توجد نتيجة حاسمة لعلاقة العمر بأداء الفرد وإنتاجيته.

(ماهر، 2003: 191)

و دراسة "ميرز ودينر" (Mierz & Danner, 1995) أنه لا يوجد هناك مرحلة عمرية معينة تستطيع أن تصفها بالسعيدة أو غير السعيدة، إذ في كل مرحلة عمرية يوجد السعداء وغير السعداء ويرى "ميرز" (Mierz 2000) أن الانفعالات تتغير مع النمو والنضج، كذلك العوامل المرتبطة بالسعادة تتغير في مراحل العمر المختلفة، فالسعادة لدى المسنين ترتبط بصورة أكبر بالرضا عن الصحة الجسمية وعن العلاقات الاجتماعية أكثر من ارتباطها بالحالة الاقتصادية. (معمرية، 2012: 125)

6.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي

بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

لاختبار فرضية البحث قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على

مقياس الارتياح النفسي في العمل من أجل تحديد مستوى (مرتفع، متوسط، منخفض) وأيضاً الاعتماد على تحليل

التباين الأحادي ANOVA من أجل التأكد من دلالة الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (43): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الارتياح النفسي في العمل بأبعاده (الرضا

الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

المجموع	أرمل ة		مطلق ة		متزوج		أعزب			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري								
30.93	152.56	-	94.00	27.85	137.83	32.08	152.82	26.84	154.43	الارتياح النفسي في العمل
25.16	111.00	-	70.00	23.14	95.00	26.22	111.20	21.28	112.86	الرضا الوظيفي
5.16	21.53	-	10.00	4.23	21.50	5.11	21.78	5.26	21.02	الوجدان الإيجابي
5.64	20.03	-	14.00	3.67	21.33	5.86	19.84	5.14	20.55	الوجدان السلبي

الجدول رقم (44): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى الارتياح النفسي في

العمل تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

متغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الارتياح النفسي في العمل	4936.887	3	1645.629	1.736	0.16 غير دالة إحصائياً
	211353.060	223	947.772		
	216289.947	226			

حيث نلاحظ من البيانات الظاهرة على الجدول رقم (44) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح

النفسي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها

التمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي " مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أريزو) تبعاً لمتغير الحالة العائلية، فقد بلغت

قيمة مستوى الدلالة (0.16) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، تعني هذه النتيجة أن متغير الحالة العائلية لا يؤثر في مستوى الارتياح النفسي عند موظفي الجمارك، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد عدم وجود فروق في مستوى الارتياح النفسي عند موظفي الجمارك تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

الجدول رقم (45): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للدلالة الفروق في مستو بعد الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.14 غير دالة إحصائياً	1.819	1138.928	3	3416.783	بين المجموعات
		626.221	223	13967.217	داخل المجموعات
			226	143064.000	المجموع

حيث نلاحظ من البيانات الظاهرة على الجدول رقم (45) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو) تبعاً لمتغير الحالة العائلية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.14) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، تعني هذه النتيجة أن متغير الحالة العائلية لا يؤثر في مستوى الرضا الوظيفي عند موظفي الجمارك، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد عدم وجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي عند موظفي الجمارك تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

الجدول رقم (46): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للدلالة الفروق في مستو بعد الوجدان الإيجابي تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.11 غير دالة إحصائياً	1.997	52.641	3	157.922	بين المجموعات
		26.361	223	5878.580	داخل المجموعات
			226	6036.502	المجموع

حيث نلاحظ من البيانات الظاهرة على الجدول رقم (46) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الوجدان الإيجابي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو) تبعاً لمتغير الحالة العائلية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.11) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، تعني هذه النتيجة أن متغير

الحالة العائلية لا يؤثر في مستوى الوجدان الإيجابي عند موظفي الجمارك، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد عدم وجود فروق في مستوى الوجدان الإيجابي عند موظفي الجمارك تبعا لمتغير الحالة العائلية.

الجدول رقم (47): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الوجدان السلبي تبعا لمتغير الحالة العائلية.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.54 غير دالة إحصائيا	0.710	22.705	3	68.114	بين المجموعات
		31.972	223	7129.727	داخل المجموعات
			226	7197.841	المجموع

حيث نلاحظ من البيانات الظاهرة على الجدول رقم (47) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الوجدان السلبي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشيه أقسام الجمارك أرزيو) تبعا لمتغير الحالة العائلية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.54) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، تعني هذه النتيجة أن متغير الحالة العائلية لا يؤثر في مستوى الوجدان السلبي عند موظفي الجمارك، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد عدم وجود فروق في مستوى الوجدان السلبي عند موظفي الجمارك تعزى لمتغير الحالة العائلية.

كما يتضح لنا ذلك من خلال الجدول رقم (43) أن مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) عند جميع الفئات متوسط، حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 154.43 عند فئة العزاب بعدها تليها فئة المتزوجين بـ 152.82 على مقياس الارتياح النفسي في العمل.

وعليه اتفقت النتيجة التي توصلنا لها مع دراسة "عبادو" (2015) التي كشفت على عدم وجود فروق في متوسط الارتياح الشخصي في مكان العمل بين الإطارات العزاب و الإطارات المتزوجين وأرجعت ذلك إلى الامتيازات الحد مرضية والمكانة الاجتماعية التي تحظى بها هذه الفئة مما ولد لديها نوعا من المشاعر الإيجابية والرضا عن عملها.

وكشفت دراسة "نواوي فلمبان" (2008) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بشكل عام مما تشير هذه النتيجة إلى عدم تأثر درجة الرضا الوظيفي للأفراد بالحالة الاجتماعية.

كما تعارضت نتيجة دراستنا مع دراسات أخرى التي أكدت أن المتزوجين هم أكثر ارتياحا وسعادة بوجه عام من العزاب، الأراامل والمطلقين، من بينها دراستين منشورتين في الولايات المتحدة الأمريكية مابين سنتي 1957 و1976 التي كشفتنا عن وجود ارتباط بلغ مقداره ب 0.45 بين الشعور بالهناء والارتياح النفسي في حالة الزواج في مقابل عدم الزواج وهذا التأثير أعلى لدى الذكور منه لدى الإناث. (القاسم، 2011: 64)

ودعمت هاتين الدراستين بدراسة أخرى أكدت إلى أن رجال غير المتزوجين أقل سعادة وارتياحا من النساء غير المتزوجات.

7.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة: تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي

بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) بين الموظفين والموظفين الجمركيين.

لاختبار فرضية البحث قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على

مقياس الولاء التنظيمي من أجل تحديد مستوى (مرتفع، متوسط، منخفض) وأيضا الاعتماد على اختبار (ت) من

أجل التأكد من دلالة الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

جدول رقم (48): يبين نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	144	40.10	9.790	225	0.837	0.40 غير دالة إحصائية
إناث	83	41.14	7.702			

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (48) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

الولاء التنظيمي عند الموظفين والموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر

والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو)، فقد بلغت

قيمة ت المحسوبة 0.837 عند مستوى الدلالة (0.40) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم (49): يبين نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء العاطفي تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	144	16.15	4.469	225	-0.297	0.76 غير دالة إحصائية
إناث	83	15.15	3.527			

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (49) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

الولاء العاطفي عند الموظفين والموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر

والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو)، فقد بلغت

قيمة ت المحسوبة -0.297 عند مستوى الدلالة (0.76) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (50): يبين نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء المستمر تبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	144	9.84	3.227	225	1.463	0.14 غير دالة إحصائيا
إناث	83	10.49	3.270			

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (50) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي المستمر عند الموظفين والموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أريزو)، فقد بلغت قيمة ت المحسوبة 1.463 عند مستوى الدلالة (0.14) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (51): يبين نتائج تحليل اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء المعياريتبعا لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	144	14.11	4.596	225	0.934	0.35 غير دالة إحصائيا
إناث	83	14.67	3.970			

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (51) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء المعياري عند الموظفين والموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أريزو)، فقد بلغت قيمة ت المحسوبة 0.934 عند مستوى الدلالة (0.35) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05. تعني هذه النتيجة أن متغير الجنس لا يؤثر في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) عند موظفي الجمارك، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة بين الموظفين الجمركيين.

هذه النتيجة تفسر لنا أن إدارة الجمارك لا تفرق بين الذكور والإناث في أداء العمل الجمركي وفقا لما نص عليه النظام الداخلي الصادر بتاريخ 21 جوان 2012 المطبق على مستخدمي إدارة الجمارك، فكلا الجنسين يؤديان عمل واحد وفيه يتلقيان نفس الحقوق ويقومان بنفس الواجبات، إلى جانب ذلك التكوين القاعدي الأول الذي يتلقاه الموظف

الجمركي قبل أداء وظيفته في الميدان يجبره على أن يكون ملتزماً بكل التعاليم والإجراءات التي ينص عليها النظام الداخلي إلى جانب القرارات التي تتخذها الإدارة دون إفراط أو تفريط.

وعليه توافقت هذه النتيجة مع مجموعة من الدراسات، كدراسة "الشوابكة والطعاني" (2013) التي كشفت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي عند العاملين في المكتبات الجامعية الرسمية تعزى لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.79 وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 و أرجع الباحث السبب إلى طبيعة النظام المطبق في الجامعات الرسمية الإدارية الذي لا يفرق بين الذكور والإناث في المناصب الإدارية والأكاديمية في هذه الجامعات.

وكشفت دراسة "حمدان" (2011) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين التحفيز والولاء التنظيمي في المؤسسات الحكومية بنابلس تبعاً لمتغير الجنس. (خميس، 2013: 50)

كما كشفت دراسة "إبراهيم خميس" (2013) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين المتوسطات الحسابية لدرجة الالتزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغير الجنس وقد أعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن طبيعة التنشئة التي تحيط بأبناء المجتمع الكويتي والتي تدعوا لتمسك بالقيم والأخلاق هي تشمل جميع أفرادهم ذكورا وإناثا دون تمييز.

وأظهرت دراسة "حمزة بن قرينة" (2013) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس وهذا نتيجة تقارب أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الولاء التنظيمي بين الذكور والإناث ولعل السبب يعود إلى إقبال المرأة على العمل في جميع الوظائف جعلها تنافس الرجل في جميع المجالات.

كما توافقت هذه الدراسات مع سابقتها في أن الجنس لا يؤثر في مستوى ولاء الموظفين لإداراتهم، كدراسة كل من "إيناس فؤاد نواوي" (2008) ودراسة "إيهاب أحمد وعويضة" (2008) ودراسة "مالكي محمد أمين"

(2016) إلى عدم وجود علاقة بين الولاء التنظيمي والجنس، وان الولاء يمكن أن يتأثر بعوامل شخصية أخرى كمدة الخدمة والحالة الاجتماعية.

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة كل من "العتيبي والسواط" (1997) (الواردة في دراسة: فارس، 2011) ودراسة "عبد الفتاح خليفات ومنى الملاحه" (2009) التي كشفت دراستهما إلى أن المستوى ولاء الإناث مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.68 في المقابل بلغ عند الرجال 3.27 وأرجع السبب إلى أن الرجال لديهم فرص كثيرة للعمل ولديهم حرية التنقل من جامعة إلى أخرى مقارنة بالنساء، أيضا إلى أن طبيعة المرأة وحبها للاستقرار يجعلها أكثر ولاء للمنظمة مقارنة بالرجال الذين يسعون دوما للحصول على وضع مادي مريح أو مهنة أفضل.

8.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية السادسة: تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي

بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية.

لاختبار فرضية البحث قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على مقياس

الولاء التنظيمي من أجل تحديد مستوى (مرتفع، متوسط، منخفض) وأيضا الاعتماد على تحليل التباين الأحادي

ANOVA من أجل التأكد من دلالة الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (52): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر،

المعياري) تبعاً لمتغير الأقدمية.

المجموع		31-39 سنة		22-30 سنة		11-21 سنة		1-10 سنوات		
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي									
9.07	40.48	6.55	43.33	10.19	42.72	9.56	40.24	8.19	38.88	الولاء التنظيمي
4.14	16.08	3.81	17.13	4.58	16.80	4.40	16.24	3.72	15.45	العاطفي
3.25	10.08	4.98	15.46	3.41	10.46	3.41	9.91	3.05	9.92	المستمر
4.37	14.32	4.98	15.46	2.84	16.07	4.46	14.09	3.96	13.50	المعياري

الجدول رقم (53): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمتغير

الأقدمية.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	متغير	الولاء التنظيمي
0.03 دالة إحصائية	2.908	233.768	3	701.305	بين المجموعات	
		80.392	223	17927.356	داخل المجموعات	
			226	18628.661	المجموع	

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (53) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء

التنظيمي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها

التمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشيه أقسام الجمارك أريزو) تبعاً لمتغير الأقدمية، فقد بلغت قيمة

مستوى الدلالة (0.03) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض الصفري و نقبل الفرض البديل الذي يؤكد على وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمتغير الأقدمية.

الجدول رقم (54): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوي بعد الولاء العاطفي تبعاً لمتغير الأقدمية.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.14 غير دالة إحصائياً	1.801	30.569	3	91.706	بين المجموعات
		16.976	223	3785.704	داخل المجموعات
			226	3877.410	المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (54) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء العاطفي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو) تبعاً لمتغير الأقدمية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.14) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الولاء العاطفي تبعاً لمتغير الأقدمية.

الجدول رقم (55): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوي بعد الولاء المستمر تبعاً لمتغير الأقدمية.

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.75 غير دالة إحصائياً	0.396	4.216	3	12.649	بين المجموعات
		10.654	223	2375.924	داخل المجموعات
			226	2388.573	المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (55) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء المستمر عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو) تبعاً لمتغير الأقدمية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.75) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الولاء المستمر تبعاً لمتغير الأقدمية.

الجدول رقم (56): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للدلالة الفروق في مستو بعد الولاء المعياريتبعاً لمتغير الأقدمية

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.01 دالة إحصائياً	3.547	65.727	3	197.182	بين المجموعات
		18.529	223	4131.981	داخل المجموعات
			226	4329.163	المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (56) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي المعياري عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجماركو بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشيه أقسام الجمارك أرزيو) تبعاً لمتغير الأقدمية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.01) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض الصفري و نقبل الفرض البديل الذي يؤكد على وجود فروق في مستوى الولاء المعياري تبعاً لمتغير الأقدمية.

وللكشف عن اتجاه الفروق في الأقدمية بين مختلف الفئات فيما يخص بعد الولاء المعياري تم تطبيق معادلة " شيفي " حيث كشفت عن النتائج التالية :

الجدول رقم (57): اتجاه الفروق في الأقدمية فيما يخص بعد الولاء المعياري لدى موظفي الجمارك

مستويات الدلالة	قيمة الفروق بين المتوسطات	فئات الأقدمية	بعد الولاء المعياري
0.90	-0.582	21-11	فئة الأقدمية 1-10
0.05	*-1.954	30-22	
0.20	-2.562	39-31	
0.05	*1.954	10 - 1	فئة الأقدمية 22-30
0.44	1.372	21 - 11	
0.97	-0.608	39 - 31	
ن = 227			

بناءً على نتائج معادلة شيفي التي كشفت عن مستويات الفروق ودلالاتها المعنوية بين فئات الأقدمية لموظفي الجمارك، يبين الجدول رقم (57) أن الفروق كانت لصالح الفئة التي تراوحت مدة أقدميتها ما بين [22-30] في مستوى الولاء المعياري.

يمكن اعتبار هذه النتيجة منطقية خاصة أن الموظف عندما يصل إلى مرحلة نهاية مساره المهني يصبح لديه عقد نفسي إتجاه منظمته وبالتالي يكون من صعب عليه الإستغناء عنها خاصة عندما يتذكر كل المراحل التي مر بها في وظيفته رفقة زملائه.

الجدول رقم (58): يبين ترتيب فئات الأقدمية بالنسبة لبعدها الوفاء التنظيمي المعياري

مدة الأقدمية	العدد	$0.5 = \alpha$
		1
30-22	61	17.13
39-31	15	16.80
21-11	46	16.80
10-01	105	15.45
مستوى الدلالة		0.405

كما يكشف الجدول رقم (58) عن ترتيب فئات الأقدمية على ضوء مستوياتهم في الوفاء التنظيمي المعياري الذي يظهر أن الفئة التي تراوحت أقدميتها ما بين [22-30] سنة هي الفئة التي يطغى الوفاء المعياري أكثر من غيرها تليها الفئة التي حددت أقدميتها ما بين [31-39] سنة وتأتي في المرتبة الثالثة الفئة التي تراوحت أقدميتها ما بين [11-21] سنة.

كما يتضح لنا من خلال الجدول رقم (52) أن مستوى الوفاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) جاء متوسط عند جميع الفئات الأقدمية وهذا بدلالة المتوسط الحسابي الذي تراوح ما بين 38.49 و 43.00، بحيث كان اضعف متوسط عند الفئة التي تراوحت أقدميتها ما بين [1-10] وأعلى متوسط كان عند الفئة التي تراوحت أقدميتها ما بين [22-30] سنة تليها الفئة التي تراوحت مدة أقدميتها ما بين [31-39] سنة.

وعليه نستخلص من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (54) و (55) أن متغير الأقدمية لا يؤثر في مستوى الوفاء العاطفي والمستمر وهذا يعني أن الأقدمية ليس لها تأثير على ولاء الموظف الجمركي لإدارته، فهو مطالب على إبداء واجب الوفاء تجاه مؤسسته و كذلك التحلي بالالتزام المطلق عند تطبيق وتنفيذ تعليمات السلطة السلمية العليا لإدارة الجمارك، فالموظف الجمركي سواء كان حديث أو قديم التوظيف ملزم عليه التصرف بفعالية وكفاءة للمحافظة على ما

تبدو مؤسستهم من المسؤولية الشخصية، بسلوك منزه عن الخطأ أثناء الخدمة وكذا في حياتهم الخاصة، بالمواظبة و احترام أوقات العمل مع الامتثال للقوانين والتنظيمات والامتناع عن انتقاد أو ذم مسؤوليهم أو زملائهم وذلك حفاظا على سمعة ومكانة المؤسسة الجمركية وإعلائها.

إلى جانب ذلك لا تعد الأقدمية مؤشرا قويا على ولاء الموظف لإدارته، فالموظف الذي تقادم في وظيفته تزيد خبرته في أداء الأعمال وبالتالي يكون أكثر تحفيزا للحصول على مناصب وظيفية و مراكز متقدمة في مؤسسات آخر مثله مثل الموظف حديث التوظيف الذي يبحث دائما على أحسن الفرص وأفضل المناصب لبناء مستقبله.

لذلك لا نعتقد أن الموظف الجمركي الذي أمضى سنوات خدمة طويلة وحقق مراكز وظيفية متقدمة ليست لديه القابلية في ترك أو الاستغناء عن منظمة الجمارك للعمل في منظمة جديدة مثل الموظف الذي تم توظيفه حديثا.

حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة "عبادو" (2015) على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة الجامعات في مستوى الولاء التنظيمي باختلاف الأقدمية وأرجعت الباحثة السبب إلى أن الولاء صفة ملازمة للمنظمات الناجحة التي يحدث فيها التوافق والانسجام بين العاملين وأهدافهم والمنظمة وأهدافها بغض النظر عن الموظفين القدامى والجديد فهم ينظرون إلى الولاء رؤية سلوكية وذلك بضرورة الحفاظ على المكاسب التي يحققونها في الجامعة والتي قد يخسرونها نتيجة تركهم الجامعة ومحاولة الحفاظ على كل التصرفات التي تضمن لهم استمرارية هذه المكاسب والامتيازات.

وكشفت دراسة "إبراهيم خميس" (2013) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الالتزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلمي مدارسهم تبعاً لمتغير الأقدمية باستثناء مجالي أخلاقيات المدير مع الأولياء الأمور ومجال أخلاقيات المدير نحو الوطن" إذ بلغت القيمتان الفئيتان (3.17) و(3.07) على التوالي وهما دواتا دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 وقد أعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن الدورات التدريبية التي تعرض لها معلمو المدارس قد يكون لها أثر في اكتسابهم وممارستهم للمفاهيم والمعطيات الإدارية الحديثة، مما يحقق نمو مهني مستمر يدعم منظومة أخلاق العمل الإداري ويرتقي بها وأيضا أن

المعلمين في المدارس الثانوية على اختلاف مؤهلاتهم العلمية يدركون أهمية امتلاك أخلاقيات العمل الإداري وانعكاسات هذه الأخلاقيات على طبيعة عمل الموظفين مما يوحد نظرهم نحو هذه الأخلاقيات والحكم على أداء مديري المدرسة على ضوءها.

كما يظهر لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (53) و(56) أن متغير الأقدمية يؤثر في مستوى الولاء التنظيمي ببعده المعياري وكان الفارق لصالح الفئة التي تراوحت مدة خدمتها بإدارة الجمارك مابين [22-30] حيث أثبتت نتائج بعض الدراسات وجود ارتباط إيجابي فيما يخص تقدم في العمر والولاء التنظيمي أي أنه كلما تقدم الموظف في العمر ارتفع معدل الولاء التنظيمي لديه نتيجة أن كبار السن من الموظفين أكثر حرصا وظيفيا في العمل وهذا ما توصلت له دراسة كل من "السواط والعتيبي" (1997) و دراسة "كان وفرانسكو" (2004Chan & Francesco) (الواردة في دراسة: فارس، 2011) عن وجود علاقة إيجابية بين العمر و البعد الأخلاقي وبينت الدراسة أنه كلما تقدم عمر الموظف زاد ولاؤه الأخلاقي ويعود ذلك إلى أن بقاء الموظف لسنوات عديدة في المنظمة يجعله أكثر ولاء.

كما كشفت الدراسة التي أجراها كل من "الكايد" (1999) و "الفضلي" (1997) ودراسة "العتيبي والسواط" (1993) أن خبرة الفرد في أداء العمل تتزايد مع تقادم وجوده في المنظمة مما يساعده على اكتساب الطرق والأساليب الجديدة للتعامل مع زملاء العمل مع ارتفاع معدل توافر الفرص للموظف للوصول إلى مراكز وظيفية متقدمة مع إمكانية تحقيق بعض الامتيازات أخرى معنوية كانت أو مادية، كما أشارت دراستهم أن الموظفين الجدد يكونون أقل ولاء لمنظمتهم مقارنة بالموظفين القدماء حيث يرجع السبب لعدم معرفتهم الكاملة بالمنظمة وأهدافها وسياساتها، هذا من جهة ومن جهة أخرى أن الموظف الذي يتمتع بنوع من الأقدمية في المنظمة يكون له الحظوظ الأكبر في الحصول على بعض الامتيازات وظيفية والحوافز المعنوية كالترقية وازدياد الاهتمام والتقدير الشخصي والاستقلالية في العمل مع تكوين علاقات اجتماعية عديدة أكثر من غيره. (الحمداني، 2009، 26)

كما أكدت الدراسة التي أجراها كل من عبد الفتاح خليفات و منى الملاحة (2009) إلى وجود فروق في مستوى الولاء جاءت لصالح الفئة التي تتراوح مدة خدمتها 11 سنة فأكثر وقد أرجعوا ذلك إلى أن مدة الخدمة في الجامعة ترتبط بالمكاسب المادية التي يحققها عضو هيئة التدريس، بحيث تزداد فرص الاستفادة من الحوافز المادية والمعنوية بزيادة مدة الخدمة مما يؤدي إلى زيادة تكلفة تركه لها عند الانتقال إلى جامعة أخرى.

و اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسة التي قام بها كل من ماركيو وروهانكين (Marchior andHenkin(2004) التي كشفت عن وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي يعزى لمتغير الأقدمية في المنظمة. (خليفات؛ منى الملاحة،2009)

9.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية السابعة: تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي

بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

لاختبار فرضية البحث قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة على مقياس

الولاء التنظيمي من أجل تحديد مستوى (مرتفع، متوسط، منخفض) وأيضا الاعتماد على تحليل التباين الأحادي

ANOVA من أجل التأكد من دلالة الفروق، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (59): يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الولاء التنظيمي بأبعاده (العاطفي، المستمر، المعياري) تبعاً للحالة العائلية.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متزوج		مطلقة		أرمل		المجموع	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري						
39.34	9.19	41.21	8.73	32.83	13.55	30.00	-	40.48	9.07
15.57	3.93	16.46	3.99	12.50	5.75	4.00	-	16.08	4.14
10.14	3.00	10.04	3.33	9.67	2.94	16.00	-	10.08	3.25
13.62	4.30	14.71	4.25	10.67	6.40	10.00	-	14.32	4.37

الجدول رقم (60): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً

لمتغير الحالة العائلية

متغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الولاء التنظيمي	621.743	3	207.248	2.567	0.05 دالة إحصائية
	18006.917	223	80.749		
	18628.661	226			

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (60) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء

التنظيمي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها

المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشية أقسام الجمارك أرزيو) تبعاً لمتغير الحالة العائلية، فقد بلغت

قيمة مستوى الدلالة (0.05) وهذه القيمة تساوي قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض الصفري و

نقبل الفرض البديل الذي يؤكد على وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

يتضح لنا من الجدول رقم (59) أن أعلى متوسط حسابي في متغير الولاء التنظيمي كان عند فئة المتزوجين والذي قدر بـ 41.21 تليها فئة العزاب التي قدر متوسطهم الحسابي بـ 39.34، الملاحظ من خلال النتائج أن الفارق في المتوسط الحسابي بين فئة العزاب والمتزوجين بسيط جدا، لهذا ترجح الباحثة السبب في عدم قدرتها على تطبيق معادلة شيفي أو أي معادلة أخرى بغية الكشف عن إتجاه الفروق.

الجدول رقم (61): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA للدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء العاطفيتها
لمتغير الحالة العائلية

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.001 دالة إحصائية	5.374	87.138	3	261.415	بين المجموعات
		16.215	223	3615.995	داخل المجموعات
			226	3877.410	المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (61) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء العاطفي عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشيه أقسام الجمارك أرزيو) تبعا لمتغير الحالة العائلية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.001) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض الصفري و نقبل الفرض البديل الذي يؤكد على وجود فروق في مستوى الولاء العاطفيتها لمتغير الحالة العائلية.

يتضح لنا من الجدول رقم (59) أن أعلى متوسط حسابي في بعد الولاء العاطفي كان عند فئة المتزوجين والذي قدر بـ 16.46 تليها فئة العزاب التي قدر متوسطهم الحسابي بـ 15.57، الملاحظ من خلال النتائج أن الفارق في المتوسط الحسابي بين فئة العزاب والمتزوجين بسيط جدا، لهذا ترجح الباحثة السبب في عدم قدرتها على تطبيق معادلة شيفي أو أي معادلة أخرى بغية الكشف عن إتجاه الفروق.

الجدول رقم (62): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في مستوى بعد الولاء التنظيمي

المستمرتبعا لمتغير الحالة العائلية

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.32 غير دالة إحصائيا	1.157	12.201	3	36.602	بين المجموعات
		10.547	223	2351.971	داخل المجموعات
			226	2388.573	المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (62) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي المستمر عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشيه أقسام الجمارك أرزيو) تبعا لمتغير الحالة العائلية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.32) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل و نقبل الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي المستمرتبعا لمتغير الحالة العائلية.

الجدول رقم (63): يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق في بعد الولاء المعياريتبعا لمتغير

الحالة العائلية

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	بعد
0.04 دالة إحصائيا	2.690	50.391	3	151.174	بين المجموعات
		18.735	223	4177.989	داخل المجموعات
			226	4329.163	المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (63) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء المعياري عند الموظفين الجمركيين الذين يعملون بالمدرسة الوطنية للجمارك و بالمديرية الجهوية مقر والمصالح التابعة لها المتمثلة في (ميناء وهران، وهران خارجي "مطار"، ومفتشيه أقسام الجمارك أرزيو) تبعا لمتغير الحالة العائلية، فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.04) وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض الصفري و نقبل الفرض البديل الذي يؤكد على وجود فروق في مستوى الولاء المعياري تبعا لمتغير الحالة العائلية.

كما يتضح لنا من الجدول رقم (59) أن أعلى متوسط حسابي في بعد الولاء المعياري كان عند فئة المتزوجين والذي قدر بـ 14.71 تليها فئة العزاب الذين قدر متوسطهم الحسابي بـ 13.62، الملاحظ من خلال النتائج أن الفارق في المتوسط الحسابي بين فئة العزاب والمتزوجين بسيط جدا، لهذا ترجح الباحثة السبب في عدم قدرتها على تطبيق معادلة شيفي أو أي معادلة أخرى بغية الكشف عن اتجاه الفروق.

أظهرت نتائج دراستنا والمبينة في الجدول رقم (60) و (61) و (63) أن متغير الحالة العائلية يؤثر في مستوى الولاء التنظيمي ببعديه (العاطفي، المعياري) وكان الفارق لصالح فئة المتزوجين التي تحصلت على أعلى متوسط في مقياس الولاء التنظيمي والذي قدر بـ 41.21 ، ويرجع السبب إلى أن الموظفين المتزوجين هم أكثر حرصا على البقاء والعمل بالمنظمة أكثر من غيرهم، بحيث اتفقت نتيجة دراستنا مع دراسة "المير" (1997) عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والحالة الاجتماعية لأفراد العينة الآسيوية و العربية و كشفت أيضا أن المتزوجين أكثر ولاء لمنظمتهم من غيرهم لأن غياب ولائهم سوف يؤدي بالإدارة إلى الاستغناء عن خدماتهم مما سيكون له الأثر الكبير على حياتهم الزوجية. (الحمداي، 2009)

كما اتفقت أيضا مع طرح آخر من الدراسات السابقة كدراسة "السواط والعتيبي" (1997) التي كشفت أن الحالة الاجتماعية لها علاقة ببعده الولاء المستمر والمعيارى، حيث أن الموظف غير المتزوج يتصف بدرجة أعلى من الولاء المستمر من الموظف المتزوج، فالموظف المتزوج يصب كامل اهتمامه في بداية حياته المهنية على بناء نفسه ومستقبله وإثبات جدارته في عمله الحالي عكس الموظف المتزوج الذي يسود لديه الولاء الأخلاقي أكثر من الولاء المستمر. (الحمداي، 2009)

كما نستنتج من خلال الجدول رقم (62) أن متغير الحالة العائلية لا يؤثر في مستوى الولاء المستمر حيث اتفقت هذه النتيجة مع مجموعة من الدراسات، كدراسة "الأحميدي" (2004) التي كشفت على عدم وجود علاقة إرتباطية بين الولاء التنظيمي والحالة الاجتماعية. (أبو العلاء، 2009)

و دراسة "صلاح الدين أبو علا" (2009) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ظاهرة على إجابات المبحوثين حول الولاء التنظيمي يعزى لمتغير الحالة العائلية.

وتعارضت هذه النتيجة مع الدراسة التي أجراها كوهن (1975) Cohen التي توصلت إلى أن العامل المتزوج يصبح أكثر ارتباطاً بالمنظمة التي يعمل فيها، لأنه يحرص على عدم فقدان الاستثمارات المربحة التي يجنيها منها والتي تغطي احتياجاته واحتياجات عائلته. (مالكي، 2016: 23)

10.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثامنة: تساهم أبعاد الارتياح النفسي في العمل (الرضا الوظيفي، الوجدان

الإيجابي/ والوجدان السلبي) في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر و المعياري).

لاختبار فرضية البحث، سيتم الاعتماد على تحليل الإنحدار المتعدد بغرض معرفة مساهمة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغيرات التابعة.

ولكن قبل الشروع في تطبيق معادلة تحليل الإنحدار المتعدد، ينبغي علينا التأكد من بعض الشروط وهي:

1. حجم العينة: (sample size) ينبغي أن تكون عينة الدراسة تفوق عدد المتغيرات المستقلة ولتأكد من ذلك

سوف نطبق المعادلة التالية:

$$n = 8 + 50 \times \text{عدد المتغيرات المستقلة}$$

$$n = 8 + 50 \times 3 = 174$$

إذن حجم العينة في الدراسة الحالية $174 < 227$

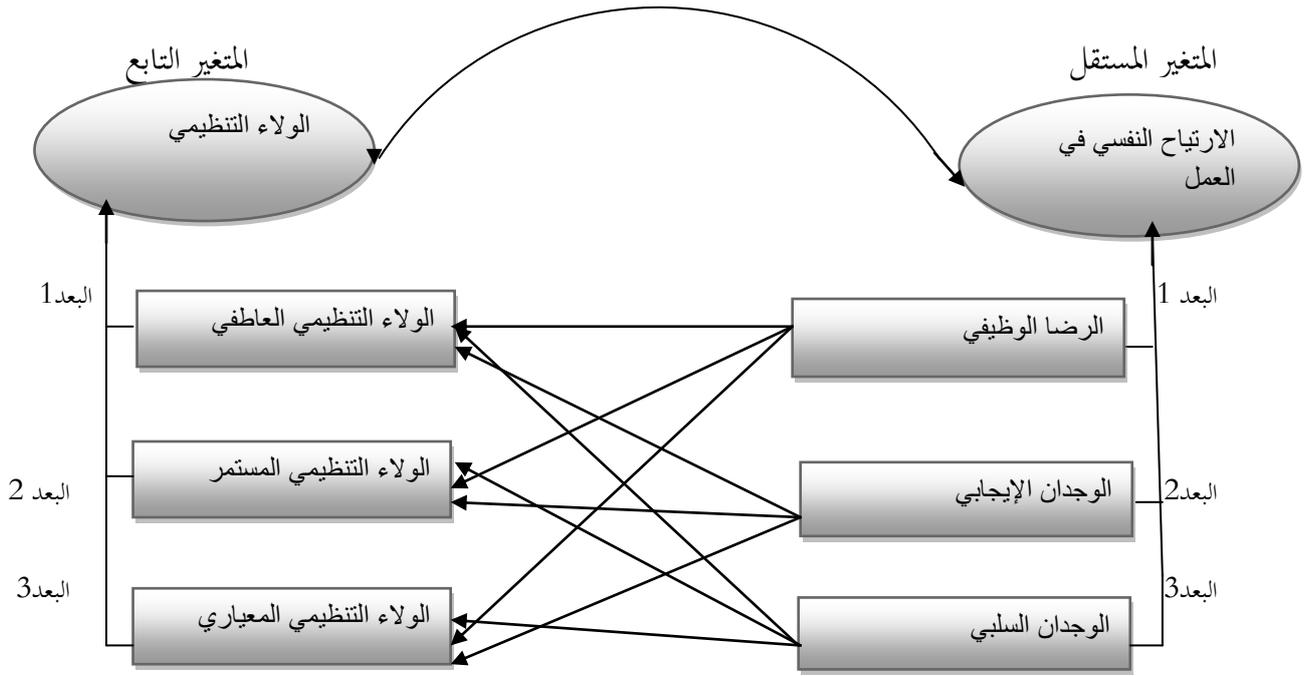
2. عدم وجود إرتباطات عالية وتامة بين المتغيرات المستقلة وبعضها الآخر ووجود إرتباط تام بين المتغيرات المستقلة

فيما بينها. أنظر إلى الملحق رقم (07)

3. التوزيع الطبيعي للمتغيرات المستقلة والتابعة، هناك عدة مؤشرات نذكر منها: الطبيعية Normality،

الخطية Linearity التجانس Homoscedasticity وإستقلال البواقي Independence of

residuals وهذه الشروط يمكن التأكد منها عن طريق فحص شكل إنتشار البواقي. أنظر إلى الملحق رقم (07)



الشكل رقم 12: نموذج تخطيطي للانحدار المتعدد المفترض لمتغير (الولاء التنظيمي) على أبعاد المتغير المستقل

بحيث تعد أبعاد الإرتياح النفسي المتمثلة في الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي هي (المتغيرات المستقلة)، بينما تعد أبعاد الولاء التنظيمي العاطفي، المستمر والمعياري هي (المتغيرات التابعة)

للتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض لابد من فحص معامل الارتباط المتعدد coefficient of multiple correlation (R)، ومربع معامل الارتباط المتعدد أو معامل التحديد المتعدد (R^2) coefficient of multiple détermination

الجدول رقم (64): يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) في المتغير التابع (الولاء التنظيمي العاطفي) على عينة الدراسة

المتغيرات المستقلة	الطريقة	معامل (R)	معامل ر ² (R ²)	معامل ر ² المصحح (a juste)
الرضا الوظيفي الوجدان الإيجابي/الوجدان السلبي	إدخال المتغيرات Enter	0.405	0.164	0.153

يبين الجدول رقم (64) نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن معامل الارتباط R بين متغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/الوجدان السلبي) و المتغير التابع (الولاء التنظيمي العاطفي) بلغ 0.40 بينما بلغ معامل التحديد R^2 0.16 ومعامل التحديد المصحح (R² ajusté) 0.15، أي استطاعت أن تفسر ما مقداره 15% من تباين الموجود في الولاء العاطفي وعليه يمكن القول انه توجد علاقة بين أبعاد الارتياح النفسي في العمل والولاء التنظيمي العاطفي لدى موظفي الجمارك.

الجدول رقم (65): يوضح مصدر التباين (ANOVA) لدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/الوجدان السلبي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي العاطفي)

المتغير التابع	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	مستوى الدلالة SIG
الولاء التنظيمي العاطفي	مجموع مربعات الانحدار	635.114	3	211.805	14.569	0.05
	مجموع مربعات البواقي	3241.996	223	14.538		
	مجموع المربعات الكلي	3877.410	226			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (65) قيم تحليل التباين (ANOVA) حيث بلغت (ف) المحسوبة 14.56 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (3، 223) أي انه توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي العاطفي).

ولانتقال من الفحص العام إلى التفصيلي للنموذج تتم معاينة مساهمة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع (الولاء التنظيمي العاطفي) عن طريق معامل الانحدار الجزئي غير المعياري regressionunstandardized partial coefficient ومعامل الانحدار المعياري regressionstandardized coefficient (بيتا / Béta) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (66): يوضح معاملات الانحدار

الولاء التنظيمي العاطفي				المتغير التابع
مستوى الدلالة	قيمة (ت)	معامل الانحدار المعياري	معامل الانحدار الجزئي	المتغيرات المستقلة
SIG	T	بيتا Béta	B	
0.05	6.080		8.070	القيمة الثابتة
0.05	5.122	0.362	0.060	الرضا الوظيفي
0.49	0.688	0.052	0.041	الوجدان الإيجابي
0.63	0.473	0.035	0.026	الوجدان السلبي

معادلة الانحدار: $y=a+bx$

حيث y هي المتغير التابع و x هي المتغير المستقل

b ميل خط الانحدار

a مقطع خط الانحدار

وعليه تصبح المعادلة على الشكل التالي:

المعادلة: الثابت (الولاء التنظيمي العاطفي) = $8.070 + (0.362 \times \text{الرضا الوظيفي})$

تفسر المعادلة أن بعد الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل إذا ارتفع بدرجة معيارية واحدة يصاحبه ارتفاع

الولاء التنظيمي العاطفي بدرجة لا تتجاوز **0.362**.

يظهر من خلال الجدول رقم (66) معامل الانحدار الجزئي (B) ومعاملات الانحدار (بيتا) الدرجة المعيارية، بينت أن

بعد الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل يساهم وحده في تفسير الولاء التنظيمي العاطفي، بحيث قدرت

قيمة (بيتا) 0.362 عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني أن هناك علاقة خطية طردية أي كلما ارتفع الرضا

الوظيفي بدرجة زاد الولاء التنظيمي العاطفي بدرجة المعيارية **0.362**.

الجدول رقم (67): يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات، ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) في المتغير التابع (الولاء التنظيمي المستمر) على عينة الدراسة

الولاء التنظيمي المستمر		المتغير التابع		
معامل ر ² المصحح (a juste)	معامل ر ² (R ²)	معامل (R) R	الطريقة	المتغيرات المستقلة
0.024	0.037	0.192	إدخال المتغيرات Enter	الرضا الوظيفي الوجدان الإيجابي/الوجدان السلبي

يبين الجدول رقم (67) نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن معامل الارتباط R بين متغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/الوجدان السلبي) و المتغير التابع (الولاء التنظيمي المستمر) بلغ 0.19 بينما بلغ معامل التحديد R^2 0.03 ومعامل التحديد المصحح (R²ajusté) 0.02، أي استطاعت أن تفسر ما مقداره 2% من تباين الموجود في الولاء التنظيمي المستمر وعليه يمكن القول انه توجد علاقة ضعيفة بين أبعاد الارتياح النفسي في العمل والولاء التنظيمي المستمر لدى موظفي الجمارك.

الجدول رقم (68): يوضح مصدر التباين (ANOVA) لدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي المستمر)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	مستوى الدلالة SIG
مجموع مربعات الانحدار	87.970	3	29.323	2.842	0.05
مجموع مربعات البواقي	2300.602	223	10.317		
مجموع المربعات الكلي	2388.573	226			

كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (68) قيم تحليل التباين (ANOVA) حيث بلغت (ف) المحسوبة 2.842 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (3، 223) أي انه توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي المستمر).

ولانتقال من الفحص العام إلى التفصيلي للنموذج تتم معاينة مساهمة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع (الولاء التنظيمي المستمر) عن طريق معامل الانحدار الجزئي غير المعياري regressionunstandardized partial coefficient ومعامل الانحدار المعياري regression standardized coefficient (بيتا / Béta) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (69): يوضح معاملات الانحدار

الولاء التنظيمي المستمر				المتغير التابع
مستوى الدلالة SIG	قيمة (ت) T	معامل الانحدار المعياري بيتا Béta	معامل الانحدار الجزئي B	المتغيرات المستقلة
0.05	11.390		12.736	القيمة الثابتة
0.05	2.595	-0.197	-0.025	الرضا الوظيفي
0.85	0.184	-0.001	-0.009	الوجدان الإيجابي
0.68	0.400	0.032	0.018	الوجدان السلبي

- المعادلة: الثابت (الولاء التنظيمي المستمر) = $12.736 + (-0.197 \times \text{الرضا الوظيفي})$

تفسر المعادلة أن بعد الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل إذا ارتفع بدرجة معيارية واحدة يصاحبه انخفاض الولاء التنظيمي المستمر بدرجة لا تتجاوز -0.197 .

يظهر من خلال الجدول رقم (69) معامل الانحدار الجزئي (B) ومعاملات الانحدار (بيتا) الدرجة المعيارية، بينت أن بعد الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل يساهم في تفسير الولاء التنظيمي المستمر، بحيث قدرت قيمة (بيتا) -0.197 عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني أن هناك علاقة خطية عكسية أي كلما ارتفع الرضا الوظيفي بدرجة نقص الولاء التنظيمي المستمر بدرجة المعيارية -0.197 .

الجدول رقم (70): يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات، ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) في المتغير التابع (الولاء التنظيمي المعياري) على عينة الدراسة

المتغيرات المستقلة	الطريقة	معامل (R)	معامل ر ² (R ²)	معامل ر ² المصحح (a juste)
الرضا الوظيفي الوجدان الإيجابي/الوجدان السلبي	إدخال المتغيرات Enter	0.324	0.105	0.093

يبين الجدول رقم (70) نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن معامل الارتباط R بين متغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) و المتغير التابع (الولاء التنظيمي المعياري) بلغ 0.32 بينما بلغ معامل التحديد R^2 0.10 ومعامل التحديد المصحح (R²ajusté) 0.09، أي استطاعت أن تفسر ما مقداره 9% من تباين الموجود في الولا التنظيمي المعياري عليه يمكن القول انه توجد علاقة ضعيفة بين أبعاد الارتياح النفسي في العمل والولاء التنظيمي المعياري لدى موظفي الجمارك.

الجدول رقم (71): يوضح مصدر التباين (ANOVA) لدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي المعياري)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	مستوى الدلالة SIG
مجموع مربعات الانحدار	455.170	3	151.723	8.734	0.05
مجموع مربعات البواقي	3873.993	223	17.372		
مجموع المربعات الكلي	4329.16	226			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (71) قيم تحليل التباين (ANOVA) حيث بلغت (ف) المحسوبة 8.734 عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة الحرية (3، 223) أي انه توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي المعياري)

ولانتقال من الفحص العام إلى التفصيلي للنموذج تتم معاينة مساهمة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع (الولاء التنظيمي المعياري) عن طريق معامل الانحدار الجزئي غير المعياري regressionunstandardized partial coefficient ومعامل الانحدار المعياري regression standardized coefficient (بيتا / Béta) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (72): يوضح معاملات الانحدار

الولاء التنظيمي المعياري				المتغير التابع
مستوى الدلالة	قيمة (ت)	معدل الانحدار المعياري	معامل الانحدار الجزئي	المتغيرات المستقلة
SIG	T	بيتا Béta	B	
0.05	5.096		7.394	القيمة الثابتة
0.05	2.932	0.214	0.037	الرضا الوظيفي
0.05	2.528	0.196	0.166	الوجدان الإيجابي
0.50	-0.664	-0.051	-0.039	الوجدان السلبي

المعادلة: الثابت (الولاء التنظيمي المعياري) = $7.394 + (0.214 \times \text{الرضا الوظيفي})$

المعادلة: الثابت (الولاء التنظيمي المعياري) = $7.394 + (0.196 \times \text{الوجدان الإيجابي})$

تفسر المعادلة أن بعد الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي لمتغير الارتياح النفسي في العمل إذا ارتفعا بدرجة معيارية واحدة

يصاحبه ارتفاع الولاء التنظيمي المعياري بدرجة لا تتجاوز 0.214 و 0.196

يظهر من خلال الجدول رقم (72) معامل الانحدار الجزئي (B) ومعاملات الانحدار (بيتا) الدرجة المعيارية، بينت أن

بعد الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي لمتغير الارتياح النفسي في العمل يساهمان في تفسير الولاء التنظيمي المعياري،

بحيث قدرت قيمة (بيتا) 0.21 و 0.19 عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا يعني أن هناك علاقة خطية طردية أي

كلما ارتفع الرضا الوظيفي بدرجة زاد الولاء التنظيمي المعياري بدرجة المعيارية 0.21 و كلما ارتفع الوجدان الإيجابي

بدرجة زاد الولاء التنظيمي المعياري بدرجة المعيارية 0.19.

في غياب أي مساهمة لمتغير الوجدان السلبي في تفسير الولاء التنظيمي العاطفي، حيث بلغت قيمة (بيتا) 0.03 عند مستوى الدلالة 0.63، أو في تفسير الولاء التنظيمي المستمر التي بلغت قيمة (بيتا) 0.03 عند مستوى الدلالة 0.68، أو في تفسير الولاء التنظيمي المعياري التي بلغت قيمة (بيتا) -0.05 عند مستوى الدلالة 0.50 وعليه نتوصل إلى نتيجة أن بعد الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي لمتغير الارتياح النفسي في العمل يساهمان في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي، في حين نجد أن بعد الوجدان السلبي لا يساهم في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي وبالتالي تؤكد هذه النتيجة أن ولاء الموظفين الممركيين لإدارتهم يركز على مدى شعورهم بالرضا الوظيفي الناتج عن العوامل الشخصية المتمثلة في (تحقيق الذات، الصلابة النفسية، الرضا العام عن الحياة) والتنظيمية المتمثلة في (محتوى العمل وتنوع المهام، طبيعة الإشراف، الأجر والحوافز، جماعة العمل)، مما ينتج عن ذلك انخفاض معدلات الغياب، دوران العمالة، الاغتراب الوظيفي، الانسحاب النفسي والمادي وارتفاع مستوى الأداء والإنجاز و يمكن أن نعتبر هذه النتيجة منطقية أي كلما ارتفع مستوى الارتياح النفسي عند الموظف الممركي ساهم ذلك في رفع مستوى ولاءه التنظيمي بالقدر نفسه وقلت رغبته في ترك العمل بالمنظمة، بحيث توافقت النتيجة المتوصل لها مع مجموعة من الدراسات.

حيث كشفت دراسة "باكر و آخرون" (Bakker & al (2010) التي أجراها على 12 ألف موظف من مختلف الفئات المهنية، أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين تمتع الموظف بأدائه لوظيفته والالتزام التنظيمي، إلى جانب ذلك وجد أن متطلبات العمل مثل قدرة الموظف على رد الفعل أثناء أداء المهام وجودة العلاقات مع الزملاء تأثير على شعور الموظف بالارتياح النفسي في العمل. (Wiley,2014 :9)

كما أشارت الدراسة التي أجراها "الزعي" (2009) بعنوان " جودة العلاقات الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام التنظيمي والرفاه النفسي للموظفين" عند تحليل الانحدار إلى أن العلاقات بين الزملاء ترتبط مع مستوى الالتزام الوظيفي الذي يبديه الموظفون تجاه المنظمة، وتشير هذه النتيجة على نحو واضح إلى أهمية العلاقات مع الزملاء في بيئة

العمل، كما توصلت الدراسة أيضا إلى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية ما بين مستوى العلاقة مع الرؤساء ومستوى الشعور بالاكتئاب والحماس، أي كلما كانت العلاقة جيدة مع الرؤساء شعر الموظف بالحماس.

و كشفت دراسة "مزوار منوبة" (2013) إلى أن الحوافز تؤثر بصورة أكبر على المكون العاطفي للولاء التنظيمي، بعدها يأتي المكون المعيارى وأخيرا المكون المستمر، حيث أرجعت الباحثة السبب أن الموظف قد يتمتع بالولاء للمؤسسة لكنه مستعد لتتركها إذا وجد بديلا أفضل لأن المكون المستمر والمعيارى ضعيفين، كما كشفت دراستها أيضا إلى وجود علاقة قوية بين الحوافز المتعلقة بالمنافسة التنظيمي والولاء التنظيمي قدرت بـ 0.55 و بمستوى الدلالة 0.001 وهي علاقة اعتبرتها الباحثة قوية وفسر هذه النتيجة إلى أن نمط القيادة، جماعات العمل، نمط الاتصال وأيضا الظروف المادية للعمل، تهوية المكاتب ووسائل الحماية تؤثر بشكل كبير في تدعيم وتنمية الولاء التنظيمي وأرجع ذلك إلى طبيعة شخصية الإنسانية المعقدة التي يغلب عليها التعامل الوجداني والعاطفي وعليه نجد أن للمنافسة التنظيمي اثر أكبر على ولاء الموظف لإدارته فهو الذي يشعر بالأمان والراحة، يحس فيه أنه ضمن محيط عائلي وأنه محترم ويؤخذ برأيه مما يجعله يشعر بالانتماء أكثر وتزداد لديه الرغبة في المحافظة على هذا الانتماء لمدة أطول.

وعليه فقد أكد "إديس" (2009) أن المنظمات التي يشعر موظفيها بالارتياح النفسي هي التي يسود فيها التعاون المثمر والفعال وهي التي تتكيف مع البيئة المحيطة كما وأن للعاملين فيها حدس اجتماعي يسيرها التوجه بالنتائج وتماسك وجهات نظر مختلفة لتحسين استراتيجياتها.

كما صرح مركز (NEF) "New Economics Foundation" في تقريره " أنه على مدى عقود من الزمن حاولت المنظمات تعزيز هذه الصفات من خلال وضع استراتيجيات منها إشراك العمال في اتخاذ

القرار ". (Mary,2014 : 5)

وتوصلت دراسة "أراي كازوهيرو" (Arai ; Kazuhiro, 1995) إلى أن الفرد هو الأساس في توليد الولاء التنظيمي عندما يشعر الموظف بالأمن الوظيفي إلى جانب العوامل الثانوية منها قدرة المدير في إدارة شؤون المنظمة وثقافتها.

كما قام "الأحمري" (2006) بدراسة هدفت إلى تحديد مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في مراكز الرعاية الصحية في السعودية وتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي. (عبيدة، 2013: 18)

أما دراسة "الشوابكة و الطعاني" (2013) فكشفت أن أقوى علاقة كانت بين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي و الولاء العاطفي، حيث بلغت 0.39 كما أن أضعف علاقة كانت مع الالتزام الأخلاقي فقد بلغت الدرجة الكلية للرضا الوظيفي 0.21.

إضافة إلى دراسة "براون وجايلور" (Brown ; Gaylor,2002) التي كشفت عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي العاطفي ولم تظهر هذه العلاقة مع الولاء المستمر. (خليفات؛ منى الملاحه، 2009)

وأسفرت دراسة "حويجي" (2008) إلى وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي (ظروف العمل، الأمان الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الراتب، الحوافز، توقعات الفرد وقيمة الإنجاز والعدالة) والولاء التنظيمي العاطفي. (حيدر، 2014: 156)

أما دراسة "عبد الفتاح خليفات ومنى الملاحه" (2009) أشارت إلى وجود علاقة قوية إيجابية بين أبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر والمعياري) والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة حيث بلغت قيمة الارتباط 0.59 وكان أقوى الأبعاد ارتباطا مع المتغير الرضا الوظيفي بعد الولاء المستمر الذي بلغ معامل ارتباطه 0.52 و يليه بعد الولاء التنظيمي العاطفي بـ 0.48 و أقل معامل ارتباط كان لبعده الولاء التنظيمي المعياري الذي بلغ 0.38.

و أكد "ستيرز" (steers,1977) أن الرضا الوظيفي قد يكون مؤشرا للولاء التنظيمي فهو يعتقد أن الشعور بالرضا يمكن أن يتشكل بسرعة وبمستويات أكبر من الولاء التنظيمي الذي يكون أكثر استقرارا وبقاء.

(العجمي،1999:70)

كما كشفت النتائج أيضا إلى مساهمة بعد الوجدان الإيجابي في التنبؤ بالولاء المعياري والذي ينضوي تحته مجموعة من الانفعالات كالسعادة، الفرح، الارتياح، السرور والتفاؤل، فقد كشفت دراسة شيو وأن "مري وفرانسسكو" (Chui ;Anne Marie &Francessco ,2003) إلى وجود ارتباط سلبي بين النظرة الإيجابية نحو العمل والنية لترك المنظمة، وفسرت هذه النتيجة أن السبب الرئيسي لترك العمل يتمثل في حالة الإحباط التي تصيب الأفراد نتيجة عدم قدرتهم على مواجهة المهام اليومية، وأن الأفراد ذوي النظرة الإيجابية يميلون لمواجهة هذا النوع من الإحباط أو الإخفاق، بشكل سهل بحكم تعودهم على النظر إلى الجانب المشرق في أعمالهم.(حيدر،2014: 159)

وكشفت دراسة "أغروال وأخرون" (Aggarwal et al(2010) مساهمة كل من الدعم التنظيمي المدرك والارتياح النفسي في التنبؤ بالولاء التنظيمي، وقد توافقت هذه النتيجة مع دراسة كل من "ماير وألن" (1991) Meyer and Allen التي توصلت إلى أن الموظف يشعر بالراحة النفسية وبوجوده ومكانته عندما تقوم المنظمة بتنمية شعور الانتماء لديه، وكذا دراسة "إباي" (1999) Eby التي أظهرت أن الوظائف التي تحفز إحساس الفرد بوجوده داخل المنظمة من خلال تحقيق ذاته و الاعتراف بكفاءته تساهم في رفع مستوى ارتياحه نفسي مما ينعكس إيجابيا على تنمية شعور الولاء التنظيمي لديه، وقد أشار "ماير وألن" (1997) Meyer and Allen إلى هذه النقطة في وقت سابق أن شعور الموظف بوجوده داخل المنظمة يعزز لديه الإخلاص الشخصي لها.(Aggarwal et al,2010 : 105-109)

كما قام كل من "شانفلي وكانتبولو" (Schanfeli ; Xanthopoulou2007) بدراسة مدى مساهمة العوامل الشخصية الثلاثة وهي (الكفاءة الذاتية، الاحترام، التفاؤل) في التنبؤ بالولاء التنظيمي، حيث كشفت نتائج دراستهما عن وجود علاقة إرتباطية بين العوامل الشخصية والولاء التنظيمي. (Wiley,2014 :9)

المناقشة العامة للنتائج:

كشفت نتائج الدراسة أن مستوى شعور الموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي جاء متوسط وهذا دليل على أن الموظف الجمركي يشعر بالرضا الوظيفي و يتمتع بالوجدان الإيجابي داخل إدارته ولكن بدرجة متوسطة، هذا راجع إلى طبيعة التسيير المنتهج من قبل إدارة الجمارك الذي لا يولي أهمية كبيرة للجانب النفسي من وجهة نظر الموظفين، عكس ما نجده في إدارات الجمارك العالمية مثل دولة الإمارات التي نظمت بتاريخ 21 أكتوبر 2015 ملتقى وطني تحت شعار " برضاكم نرتقي جمارك دبي " وهذا تعريزا لخلق بيئة تعمل على بث روح التعاون المثمر نحو إسعاد الموظفين، حيث تم التركيز فيه على مجموعة من النقاط أهمها التأكيد على دور المسؤولين اتجاه الموظفين من بث القيم التنظيمية الراقية أهمها الشفافية، العدالة، الشكر والتقدير، القدوة الحسنة، التمكين، الاحترام، التحاور والاهتمام الدائم بتطبيق سياسة الباب المفتوح.

وعليه فإن إدارة الجمارك بالمدرسة الوطنية وبالمديرية الجهوية لوهراڤ والمفتشيات التابعة لها لا تنكر أنها بحاجة ملحة إلى إعداد قوة بشرية متميزة داخل محيطها المهني، التي تتمتع بتقدير عال لذاتها، تتسم بالتسامح والاحترام، قادرة على تحمل المسؤولية في أداء عملها وتتميز أيضا بالتكامل وتفخر دائما بإنجازاتها، مدفوعة بذلك برغبة ذاتية وخارجية، تحب المخاطرة، قادرة على التعامل مع النقد، تسعى دائما للتحدي وإثارة الأهداف ذات قيمة وتمكنها من تسيير أمور حياتها وتتحكم فيها.

ولكن هذا لا يتحقق إلا إذا سعت إدارة الجمارك على توفير بيئة تنظيمية مساهمة في تحقيق هذه المرامي وذلك بتطبيق مبدأ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب من خلال معرفة قدرات كل موظف جمركي وميوله ومهاراته وتوظيفه في المكان الذي يفجر فيه هذه الطاقات ويطورها، مع العمل على تنمية شعور إدراك الذات لديه والاعتماد عليها، كل هذا يؤدي إلى خلق جو إيجابي يشعر فيه الموظف بالاهتمام والتقدير يجعله يتمتع بالارتياح النفسي داخل إدارته.

وعليه فقد قام "جدي عبيدي" (2013) بدراسة موضوع التمكين الإداري باعتباره إستراتيجية تنظيمية حديثة تساهم في زيادة رضا العاملين في المؤسسات الخدمائية والذي احتوى على الأبعاد التالية: تفويض السلطة، المشاركة في اتخاذ القرار، تطوير الشخصية، التقليد والمحاكاة، تنمية السلوك الإبداعي، حيث خلصت النتائج إلى أن مستويات تمكين العاملين كانت منخفضة إجمالاً مما انعكس سلباً على الرضا الوظيفي.

و توصلت الدراسة التي قام بإجرائها "المالكي" (1993) عن المتغيرات الإدارية المرتبطة بمستوى الرضا الوظيفي ومردودها على إنتاجية رجال الأمن، إلى وجود الرضا لدى أفراد العينة بصورة عامة حيث كانت عوامل الرضا الوظيفي تتمثل في العلاقة مع الزملاء، التقدير والاعتراف، كما أوضحت أن عوامل عدم الرضا تتركز في عدم تحديد واجبات ومسؤوليات الوظائف واهتمام الإدارة بالأعمال الروتينية على حساب الاهتمام بالأعمال الفنية وقلة الفرص المتاحة للإبداع والابتكار والفرقة بين العاملين وعدم منح فرص للترقية و التقدم الوظيفي. (الشهري،2003: 16)

وإثراء لهذه النقطة أكثر فقد أكد "المغربي" (2009) أن الموظف اليوم أصبح أكثر استشارة ووعياً مما أدى به الأمر للبحث عن منافذ أخرى يحصل فيها على الحاجات العليا ليس مجرد كسب قوته من أجل العيش وإنما النجاح والتفوق وبالتالي نجد نقطة اتفاق بين ما ذهب إليه المغربي مع ما جاءت به نظرية الفوارق المتعددة في الارتياح النفسي "ميكالوس" (Mikalous,1985)، التي ترى أن الفرد يقوم بإحداث مقارنة بين المعايير التي تحقق له الحياة السعيدة مع المعايير الموجودة في واقع حياته الآنية، الذي ينتج حدوث تناقض بين ما هو طموح وبين ما هو واقع، فهي تعتقد أنه يتم الحصول على الارتياح النفسي نتيجة التفاضل والتكامل العقلي مقارنة مع معايير الحياة الجيدة والممتعة.

كما كشفت نتائج الدراسة إلى أن مستوى ولاء الموظفين الجمركيين لإدارتهم جاء متوسط وهذه النتيجة تؤكد أن الموظف الجمركي متمسكاً بهوية منظمته التي يعمل فيها ولكن ليس بدرجة كبيرة فقد أظهرت مجموعة من الدراسات السابقة كدراسة "حرفة" (1980) أن ضعف الولاء في المنظمات يرجع إلى عدة أسباب أهمها تقصير الإدارة في إقناع الموظفين بأهميتهم ووقوفها أمام فرص التقدم والترقية وعدم إتاحتها بصورة عادلة أمامهم.

كما أوضح إنجل وبيري (1981) Angel and Perry أن العلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تبادلية، إذ لكل طرف له توقعات من الطرف الآخر، بحيث يقدم العاملون الجهد ويقبلون أهداف المنظمة في المقابل يتوقعون الأجر والحوافز المناسبة، لهذا يحظى موضوع الولاء التنظيمي باهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي لما له من أثر وعلاقة إرتباطية بالعديد من الظواهر السلوكية مثل الدوران الوظيفي والرضا والأداء.

وبالتالي على إدارة الجمارك بالمدرسة الوطنية وبالمديرية الجهوية لوهراة والمفتشيات التابعة لها أن توازن بين مسؤولياتها في تمثيل الإدارة أمام الموظفين وتمثيل الموظفين أمام الإدارة هذا إلى جانب إظهارها للإخلاص والانتساب لهم حتى تضمن ولائهم لها، خاصة أن ولاء الموظفين الجمركيين لا يقتصر على إدارة الجمارك وحدها وإنما يشمل المجتمع ككل، بحكم طبيعة هذا السلك والدور الذي يلعبه في حماية المجتمع وتأمين سلسلة التوريد إلى جانب تسهيل التجارة وضمان النزاهة على الحدود.

كشفت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لمستوى الارتياح النفسي لدى موظفي الجمارك، بحيث أعزت الباحثة هذا الفارق لصالح المستوى المرتفع أي كلما كان مستوى الارتياح النفسي مرتفع أثر ذلك إيجابا على مستوى الولاء التنظيمي، حيث اتفقت نتيجة دراستنا مع مجموعة من الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي إلى أن العوامل التنظيمية كالعلاقة بين الزملاء والرؤساء لها القدرة التنبؤية بمجموعة من المخرجات التنظيمية والفردية على حد سواء وهذا ما أكدته دراسة "محمد بدر الجريسي" (2010) ودراسة "نجيب عبد المجيد نجم" (2012) ودراسة "مروان طاهر الزعبي" (2009)

كما كشفت نتائج الدراسة إلى وجود فروق في مستوى شعور الموظفين والموظفين الجمركيين بالارتياح النفسي ببعده الوجدان الإيجابي.

وكشفت الدراسة أيضا إلى عدم وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعيارى) بين الموظفين والموظفين الجمركيين، تبين هذه النتيجة أن إدارة الجمارك بالمدرسة الوطنية وبالمديرية الجهوية

والمصالح التابعة لها بوهان لا تفرق بين الذكور والإناث في الحصول على الحقوق أو في أداء الواجبات، إلى جانب ذلك نجد أن النظام الداخلي لإدارة الجمارك يعطي الحق لكل من الجنسين في ممارسة نشاطهم المهني في مناخ عمل كفيّل بأن يضمن لهم الحماية من كافة أشكال التمييز أو التحرش، أيضا الترقية المهنية التي تكون على أساس تقييم عادل ومنصف مع ضمان الرعاية لكفاءتهم وتطويرها لكلا الجنسين عن طريق التكوين المستمر.

وكشفت النتائج أيضا إلى عدم وجود فروق في مستوى الشعور بالارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) عند الموظفين الجمركيين تبعا لمتغير الأقدمية.

وكشفت نتائج دراستنا إلى وجود فروق في مستوى الولاء التنظيمي ببعده (المعياري)، بحيث كان الفارق لصالح الفئة التي تراوحت مدة أقدميتها ما بين [22-30] سنة، هذه النتيجة توصلنا إلى تقديم تفسيرين- التفسير الأول هو أن الأقدمية تؤثر على مستوى ولائهم التنظيمي، فالموظف الذي قضى معظم سنين حياته في هذه الإدارة يكون من الصعب عليه أن يفكر مطلقا في مغادرتها، خاصة الموظف الجمركي الذي حقق أهدافه سواء كلها أو جزء منها، أما التفسير الثاني نجد أن الأقدمية لا تؤثر في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده، في هذه الحالة تصبح الأقدمية مرتبطة بمدى رضا الموظف على الظروف المحيطة بحيث يربط وجوده بإدارته بحجم المخرجات التي تقدمها له مقارنة مع ما يقدمه هو لها.

كما كشفت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق في مستوى الارتياح النفسي عند الموظفين الجمركيين بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) تبعا لمتغير الحالة العائلية.

وكشفت نتائج الدراسة أيضا إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي ببعده (العاطفي والمعياري) وأرجعت الباحثة هذا الفارق لصالح فئة المتزوجين، حيث تفسر هذه النتيجة أن كل الفئات الاجتماعية التي شملتها عينة الدراسة يتشاركون في وجهات النظر بخصوص مستقبلهم داخل إدارة الجمارك خاصة من ناحية الأجر، الترقية والتقدم المهني إلى جانب ذلك مستوى الخدمات الاجتماعية التي تقدمها لهم، غير أن هناك تفسير آخر وهو

أن فئة المتزوجين هم أكثر تشبهاً وولاء لإدارة الجمارك من غيرهم قد يرجع السبب إلى رغبتهم القوية في البحث على الاستقرار الوظيفي أكثر من المنافع المادية.

وكشفت نتائج الدراسة مساهمة أبعاد الارتياح النفسي في العمل (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي) في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر والمعياري)، حيث أظهرت النتائج أن بعد الرضا الوظيفي يرتبط بعلاقة طردية مع الولاء التنظيمي العاطفي و المعياري أي كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي عند الموظف الجمركي بدرجة ارتفع مستوى الولاء التنظيمي العاطفي والمعياري في حين ارتبط بعد الرضا الوظيفي بعلاقة عكسية مع الولاء المستمر أي كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي عند الموظف الجمركي انخفض مستوى ولائه المستمر، في المقابل ارتبط بعد الوجدان الإيجابي بعلاقة طردية مع الولاء التنظيمي المعياري أي كلما ارتفع مستوى الوجدان الإيجابي لدى الموظفين الجمركيين بدرجة ارتفع مستوى الولاء التنظيمي المعياري بنفس الدرجة المعيارية وعليه فإن هذه النتيجة تفسر أن ولاء الموظف الجمركي لإدارته لا يتوقف على ما توفره الإدارة من حوافز مادية ومعنوية فقط وإنما هو نابع من إحساس داخلي يجعل الموظف يرتبط بإدارته ارتباطاً معنوياً أكثر منه مادياً، حيث اتفقت العديد من الدراسات السابقة مع النتيجة المتوصل إليها كالدراسة التي قام بها "درويش يوسف" (1999) التي تناولت تحليل العلاقة بين الرضا عن العدالة الداخلية والخارجية ومستوى العائد المادي الفعلي من الوظيفة والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي، توصلت الدراسة إلى أن الرضا عن العدالة الخارجية للعائد المادي من الوظيفة وكذلك الرضا عن مستوى العائد المادي الفعلي يؤثران بشكل معنوي إيجابي في الولاء التنظيمي في حين لا يؤثر الرضا عن العدالة الداخلية للعائد المادي من الوظيفة في الولاء التنظيمي.

خاتمة:

في الختام نود أن ننوه إلى أن دراسة موضوع الارتياح النفسي في العمل لم يكن من السهل علينا تطبيقه في بيئة مهنية تتحكم فيها مجموعة من القوانين و الإجراءات، أحيانا تكون في صالح الموظف وأحيانا تكون في صالح الإدارة، عكس ما نجد في التراث النظري أن أغلب الباحثين العرب ركزوا على إجراء دراسات مسحية للموضوع كدراسة السعادة النفسية عند المجتمع الجزائري/المجتمع الكويتي أو عند الطلبة الجامعيين)، أمام هذا النقص الواضح في الدراسات السابقة والافتقار الشبه التام للمراجع المتخصصة في دراسة هذا الموضوع خاصة العربية منها بحثنا على دراسات مشابهة وأثرنا بحثنا بمجموعة من الدراسات الأجنبية خاصة الإنجليزية التي كانت السبابة في تناول هذا النوع من المواضيع، ونظرا لقلة اهتمام الباحثين العرب خاصة في بيئتنا المحلية بالمواضيع التي حملها في طياته علم النفس الحديث - علم النفس الإيجابي- واهتمامهم فقط بدراسة الجوانب السلبية، حاولنا في دراستنا تخطي كل العراقيل لإكمال هذا العمل، كما قمنا بتبني أدوات مختلفة في دراستنا لهذا الموضوع عن طريق تصميم مقياس الرضا الوظيفي مع الاعتماد على مقياس الانفعالات الإيجابية والسلبية من إعداد "بيتر وور"(1990)، إلى جانب ذلك قمنا بدراسة موضوع الارتياح النفسي والولاء التنظيمي على عينة من الجمارك بالرغم من حساسية هذا الموضوع بالنسبة للإدارة ، وفي الأخير قمنا بعرض جملة من التوصيات التي نأمل أن تؤخذ بعين الاعتبار من قبل إدارة الجمارك لعلها تساهم في رفع مستوى الارتياح النفسي لأعوانها ومن جهة أخرى كسب ولائهم لها.

التوصيات:

العملية:

بناء على النتائج المتوصل إليها في دراستنا ارتأت الباحثة تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها رفع مستوى الارتياح النفسي للموظفين الجمركيين،الذين يعملون بالمدرسة الوطنية و بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران مقر والمصالح التابعة إلى جانب كسب ولائهم لها، ينبغي على إدارة الجمارك التركيز على الجوانب التالية أثناء تسييرها للموارد البشرية.

- تفعيل وبعث الحركة في المسار المهني للموظفين وهذا عن طريق:

• التكوين

1) إقامة دورات تكوينية بصفة مستمرة ذات فعالية عالية يلمس فيها نوع من الجدية وهذا من خلال الاهتمام بالمراكز التي تقوم أساسا بهذه الوظيفة (المدرسة الوطنية للجمارك بوهرا ن نموذجاً) ببعث مكونها إلى الخارج للإطلاع على تجارب الدول المتقدمة في تلقين المتربصين سواء الموظفين أو التلاميذ للمواد الجمركية وهذا تحت شعار " العولمة المعلوماتية " بشرط أن تجبر الإدارة مكوئنها على توقيع وثيقة" التعهد بمشاركة المعلومة مع الزملاء "إضافة إلى إدخال تكنولوجيات حديثة في التكوين مثل التعليم الإلكتروني المتزامن، السبورة الإلكترونية، الشرائح الصورية، وهذا لا يتحقق إلا بسعيها الدائم على توفير فريق بيداغوجيا الرقمية الذي يعمل على ابتكار وإنجاز وسائل وبرمجيات ذكية للتعليم والتكوين خاصة أن المادة الجمركية أحيانا تتطلب تقديمها في شكل نص أو نص وصورة، الصوت أو فيديو.

2) سهر إدارة الجمارك على تحفيز الموظفين بإجراء تربصات ميدانية تطبيقية بغية تحديد المعلومات واكتساب المعارف وذلك من خلال تكوين فرق مؤهلة على القيام بعملية المتابعة الميدانية لهم تمس جميع الوظائف والمهام التي تقوم بها الإدارة.

3) ينبغي على إدارة الجمارك أن يقوم تسييرها على إستراتيجية الاستثمار في الموارد البشرية وهذا من خلال فتح المجال أمام إطاراتها الشابة وبدون استثناء على الإبداع والابتكار وتشجيعهم المستمر والدائم على البحث العلمي مع تقديم المنح بامتياز للمتفوقين منهم.

• الترقية:

1) على إدارة الجمارك معالجة ملف الترقية في الرتبة للموظفين الذين تجاوزت مدة خدمتهم 10 سنوات ولم يحصلوا على حقهم إلى غاية اليوم.

2) ينبغي على إدارة الجمارك أن تكون عادلة عند دراستها لملف الترقيّة الاستثنائية لموظفيها بأن تّمس جميع مصالحيها دون تقصير أو تمّيش خاصة بالنسبة للإطارات التابعة للمدارس الوطنية الذين يطغى عليهم الوجدان السلبي لاعتقادهم أن عملهم بالمدرسة عقوبة لهم وليس العكس وحتى ترفع الإدارة معنوياتهم، المطلوب منها إدراجهم في جدول الترقيّة الاستثنائية.

3) ينبغي أن يكون ملف الترقيّة في الدرجة آلي يحدّد إما بستين أو ستين ونصف أو ثلاث سنوات كحد أقصى

4) على إدارة الجمارك أن تقوم بفتح ملف إجراء مسابقات التوظيف الداخلي للترقيّة على أساس الاختبار كل سنة حتى يتسنى للموظفين الذين وظفوا في رتبلا تتناسب مع مستواهم الدراسي الحق في الترقيّة وهذا وفقا لما يحتويه المخطط التسييري للموارد البشرية وفي حدود ما تسمح به مديرية الوظيفة العمومية.

• الإشراف

ينبغي على إدارة الجمارك أن تُكوّن مسيريتها في إدارة الموارد البشرية على طرق عصرية وحديثة تتماشى مع ما هو سائد ومطروح في العالم، يكون التركيز فيه على تثمين الجانب العلائقي الإنساني أكثر من الجانب العلاقات الرسمية خاصة في عملية اتخاذ القرار و في الاتصال والحوار مع الموظفين وهذا من خلال الاهتمام بالجوانب التالية:

■ إعطاء الموظفين الفرصة للاعتراض على القرارات وتعديلها إذا ظهر ما يبرر ذلك في طار ما يسمح به القانون ووفقا للسلطة التقديرية للمسؤول المباشر؛

■ ينبغي على المسؤول التحليبا الصارمة اتجاه كل موظف يسعى علتقدم مصلحته الشخصية في التأثير على مجريات عملية اتخاذ القرارات؛

■ ينبغي أن يبنوا قراراتهم على أساس المعلومات الصحيحة الدقيقة، موثوقة المصادر، خاصة إذا كانت تخص الموظفين مهما كان مركزهم في السلم الإداري ومهما كانت صفتهم سواء المنتمين للسلك الخاص أو للسلك المشترك؛

- يجب أن تنسجم إجراءات توزيع الجزاءات والمكافآت على جميع الموظفين دون استثناء وفي كل الأوقات؛
- أن يتقن المسؤول عملية توصيل المعلومات للموظفين بواقعية ودقة تتصف بالانفتاحية، الصراحة وعدم الاحتفاظ بها لأغراض شخصية؛
- ينبغي أن يتعامل المسؤول باحترام مع الموظفين وأن يحرص دوماً في المحافظة على كرامتهم والابتعاد على السلوكيات غير السوية؛
- أن يتعد عن استخدام عبارات وأمثلة غير لائقة والتي تكون فيها نوع من التمييز بين الموظفين
- عندما يظلم أحدهم ينبغي رد الاعتبار الاجتماعي له مثل تفسير أو اعتذار الذي يمكن أن يقلل أو يزيل الشعور بالغضب؛
- ضرورة مراعاة الجانب النفسي للموظفين وإعطائه أهمية في أي قرار أو إجراء يتماخذه؛
- أن يعمل المسؤول في إدارة الموارد البشرية على تنشيط حلقات الجودة بين المسؤولين المباشرين والموظفين بصفة يومية بهدف الحصول على التغذية الراجعة والمرتدة والتي يكون هدفها هو تمكين الموظفين من طرح جميع المشاكل والصعوبات اليومية التي يواجهونها عند تأدية مهامهم، بشرط أن تكون هذه الحلقات تتسم بالمرونة والجدية وكل القرارات التي يتم اتخاذها يجب أن تطبق من فورها.
- أن يقوم المسؤول في إدارة الموارد البشرية باستحداث طريقة عصرية لاستقبال شكاوى الموظفين بوضع صندوق تحت اسم " الشكاوى مجهولة المصدر" يتم من خلالها معالجة كل انشغالات الموظفين بدون استثناء؛
- يقوم المسؤول المباشر وبتوصية صادرة من قسم إدارة الموارد البشرية، على تنشيط دورات صباحية تكون على شكل ملتقيات يتم فيها عرض خطة عمل على فريقه وهذه العملية تتم بصفة يومية.

العلمية:

- 1) إجراء المزيد من الدراسات العلمية حول متغيرات البحث التي لم يتم التطرق لها بطريقة مباشرة (الصلابة النفسية، الرضا العام عن الحياة ، تحقيق الذات ، المكانة الاجتماعية للوظيفة).
- 2) إجراء دراسات مقارنة بين الأسلاك الخاصة فيما يخص موضوع الارتياح النفسي في العمل والولاء التنظيمي.
- 3) نتوقع في المستقبل القريب أن يكون هناك اهتمام متزايد في دراسة الجوانب النفسية الإيجابية وذلك من خلال بناء المزيد من المقاييس الخاصة بمتغير الارتياح النفسي.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أبو العلا، م. ص. ا. (2009). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين

في وزارة الداخلية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين. تم إسترجاعها من:

<https://eco.najah.edu/sites/eco.najah.edu/files>

أبو النصر، م. م. (2005). تنمية مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة. مصر:

إيتراك للنشر والتوزيع.

أبو شيخة، ن. أ. (2009). إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات عملية. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع

أبوهاشم، ا. م. أ. (2010). النموذج البيئي للعلاقات بين السعادة النفسية والعوامل الخمسة الكبرى

للشخصية وتقدير الذات والمساندة الإجتماعية لدى الطلاب الجامعة. مجلة كلية التربية. تم إسترجاعها

من: <http://www.jarwan-center.com/download/pdf>

أبو حلاوة، م. ا. ع. (2014). علم النفس الإيجابي ماهيته ومنطلقاته النظرية وأفاقه المستقبلية. إصدارات

مؤسسة العلوم النفسية، (العدد 35): 3-95. تم إسترجاعها من:

<http://www.arabpsynet.com/apne books/B34 mascont& pref.pdf>

أوديب، م. ا. (2007). الصحة النفسية. الأردن: دار وائل للنشر

إديس، خ. أ. (2009). المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو الأداء المتميز في القطاع الحكومي نحو بناء

نموذجي للمنظمة السعيدة كمدخل للخدمة المتميزة. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية.

أرزقي، ع. ا. (بدون سنة). محددات الرضا الوظيفي. مجلة كومبوس، جامعة تيزي وزو: 60-66. تم إسترجاعها من:

http://www.ummtto.dz/IMO/PDF/abdenoure_arezki.pdf

آر جابل، م. (1997). سيكولوجية السعادة - (ترجمة فيصل عبد القادر يونس) المراجعة (شوقي جلال). القاهرة: دار غريب للطباعة

والنشر والتوزيع.

برايح، م. (2011). *الرضا عن العمل*. جامعة وهران: مخبر تطبيقات علوم النفس وعلوم التربية من أجل التنمية في

الجزائر

بسيوني، ه. ا. أ. خ. (2011). *كنز الفلسفة (الطبعة الأولى)*. مصر: دار الوفاء للطباعة والنشر.

بلقاسم، س؛ بن تركي، أ؛ قريشي، ن و بنرحمون، س. (2013). *الفعالية الإدارية في المؤسسة مدخل سسيولوجي*. الجزائر: دار الفجر للنشر والتوزيع.

بن يحي الشهرى، ع. (2003). *الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية - دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض*. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية .

بن قرينة، م. ح. (2013). *أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الولاء التنظيمي - دراسة ميدانية في محطة تكرير النفط بسكيكدة الجزائر*. مجلة الباحث، (العدد 13): 114-103

تلمساني، ف. (2015). *الإرتياح النفسي الشخصي لدى الطلبة الجامعيين بجامعة وهران*. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، (العدد 08)

جقيدل، س. (2014). *العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي*. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر. تم إسترجاعها من:

<http://www.journals.ju.edu.jo/dirasad Edu/article/.../3122.pdf>

حريم، ح. (2009). *إدارة المنظمات منظور كلي*. الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.

حسونة، ف. (2011). *إدارة الموارد البشرية - إدارة الاعمال*. الاردن: دار اسامة لنشر والتوزيع.

حنوتة، س. إ. ح. (2006). *قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة*. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، قسم إدارة الأعمال.

حواس، ر. (2003). *أثر الإلتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية*. رسالة ماجستير، معهد للعلوم التجارية، القاهرة. تم إسترجاعها من :

حيدر، ع. (2014). *إتجاهات أعضاء هيئة التدريس حول العوامل المسببة للرضا الوظيفي دراسة مقارنة بين*

الجامعات الحكومية والخاصة. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 30 (العدد 2): 149-

184. تم إسترجاعها من: <http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/.../149-184.pdf>

خليفات، ع. ا. ص؛ الملاحه، م. (2009). *الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس*

في الجامعات الخاصة الأردنية. مجلة جامعة دمشق، المجلد 25 (العدد 3-4): 69-91. تم إسترجاعها من:

<http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/.../289-340.pdf>

دراجي، م. (2001). *الولاء في القرآن الكريم*. الجزائر: دار البلاغ للنشر والتوزيع.

درويش، ي. ع. ر. (1999). *تحليل العلاقة بين الرضا عن العدالة الداخلية والخارجية ومستوى العائد المادي*

الفعلي من الوظيفة والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي. المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 6 (العدد 1): 87-

107.

ريجيو، ر. (2009). *مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي*. (الترجمة حلمي، ف) الطبعة 1. عمان: دار

الشروق للنشر والتوزيع.

رولان، د؛ باور، ف. (2012). *موسوعة علم النفس - معجم مصطلحات شرح المعاني*. (الترجمة شاهين،

فؤاد). عويدات للنشر والطباعة.

رجب الرفاتي، ع. ا. (2011). *الذكاء الإنفعالي : النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي*. الأردن: دار المأمون

للنشر وتوزيع

شاذلي، ع. ا. م. (2001). *الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية*. مصر: المكتبة الجامعية الإسكندرية.

شحاتة، م. ر. (2010). *علم النفس الصناعي والمهني* (الطبعة الأولى). الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع.

شريت، م. ع. ا. (2001). *علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته*. مصر: المكتب الجامعي الحديث

شعبان، ع. ص. (2013). الشعور بالسعادة وعلاقتها بالتوجه نحو الحياة لدى عينة من المعاقين حركيا

المتضررين من العدوان الإسرائيلي على غزة . مجلة جامعة الأقصى، مجلد 17: 154-192. تم إسترجاعها من:

http://www.alaqsa.edu.ps/site_resources/.../733.pdf

شوقي، ج. (2009). *السلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال*. الاردن: دار حامد للنشر والتوزيع.

طارق، ك. (2007). *علم النفس المهني والصناعي*. مصر: مؤسسة شباب الجامعة. تم إسترجاعها من:

<http://www.hrdiscussion.com/hr45239.pdf>

عبدالعال، م. (2003). *تقدير الذات و قضية الإنجاز الفائق قراءة جديدة في سيكولوجية المبدع*. مؤتمر العالمي

الأول. تم إسترجاعها من:

<http://www.dr-banderlotabi.com/new/admini/uploadsB/15hh.pdf>

عبدة، ش. ج. ح. (2013). *التمكين الإداري كإستراتيجية حديثة في زيادة رضا العاملين في المؤسسات*

الخدمائية دراسة ميدانية على مجموعة مستشفيات عامة بالجزائر. المجلة العربية للإدارة، المجلد 33 (العدد 1):

97-70.

عبادو، أ. (2013). *علاقة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالإرتياح الشخصي في مكان العمل*. رسالة

ماجستير، جامعة ورقلة، الجزائر.

عبادو، خ. (2015). *الولاء التنظيمي لدى أساتذة الجامعات دراسة ميدانية بجامعة (ورقلة، غرداية ، الوادي*

وبسكرة). مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، (العدد 18): 62-49.

عبد الخالق، أ. م. (2003). *معدلات السعادة لدى عينات عمرية مختلفة من المجتمع الكويتي*. دراسات نفسية،

المجلد 13 (العدد 3): 612-581.

عبد الباقي، ص. ا. (2005). *مبادئ السلوك التنظيمي*. مصر: الدار الجامعة الإبراهيمية للنشر والتوزيع.

عباس، س. م. (2003). *إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي*. الأردن: داروائل للنشر والتوزيع.

عبدان، د. (2005). *البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه*. الاردن: دارالفكر

عويضة، إ. أ. (2008). *أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمنظمات الأهلية*. رسالة

ماجستير غير المنشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

عوض، د. (2016). *اثبات الإنفعالي وإدارة الغضب. المملكة العربية السعودية*: دار خالد الحياتي للنشر والتوزيع

عكاشة، أ. (2015). *الطريق إلى السعادة*. مصر: الكرمة للنشر والتوزيع

غنيم، ي. (2008). *العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي عند أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح*

الوطنية. مجلة جامعة الأزهر غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 9 (العدد 2): 33-66.

فارس، س. (2011). *أثر سياسات التحفيز في الولاء التنظيمي بالمؤسسات العامة*. مجلة دمشق للعلوم

الاقتصادية و القانونية، المجلد 27 (العدد الأول): 69-91. تم إسترجاعها من :

<http://www.darnascusuniversity.edu.sy/mag/law/.../69-91.pdf>

فليه، ف. ع؛ المجيد، ع. م. (2005). *السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية* (الطبعة الأولى). الاردن: دار

الميسرة للنشر والتوزيع

فلمبان، إ. ف. ن. (2008). *الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات*

التربويات بإدارة التربية والتخطيط بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير، جامعة ام القرى بمكة المكرمة، قسم إدارة

التربوية والتخطيط.

الأسدي، ج. س؛ عطار، م. س. (2014). *الصحة النفسية للفرد والمجتمع*. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع.

البيرقدار، ت. ع. ف. (2011). *الضغط النفسي وعلاقته بالصلاية النفسية لدى طلبة كلية التربية*. مجلة الأبحاث،

كلية التربية الأساسية، المجلد 11 (العدد 1): 28-56.

البارودي، م. أ. (2015). *الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤسين* ط 1، القاهرة: المجموعة العربية

للتدريس والنشر.

الجريسي، ب.م. (2010). الروح المعنوية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودي من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض. تم إسترجاعها من:

http://www.kba.com.kw/kab_images/magazines/arabic_7_2014

الجبوري، م. ع. ا. (2010). قياس الإكتئاب النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى أبناء الجالية العربية المقيمين في الدنمارك. رسالة ماجستير في علم النفس، كلية الآداب والتربية، قسم العلوم النفسية والتربوية والإجتماعية، الدنمارك .

الجميلي، ش.م.ع. (2012). العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي -دراسة تحليلية لأراء العاملين في المعهد التقني للأنبار. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 4 (العدد 9): 294-304.

الحمداني، م.ب.س.ب.ح. (2009). الولاء التنظيمي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الخاصة بسلطنة عمان. رسالة ماجستير، جامعة مودة، عمان. تم إسترجاعها من:

<http://www.elibrary.medui.edu.my/books/2014/MEDIU4659PDF>

الحموري، ص.س. (2012). ادارة الموارد البشرية. الاردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

الدوسري، س. (2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة الامنية. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض. تم إسترجاعها من:

http://www.repository.sustech.edu/bitsream_3_2002

الرب، م.س.ج. (2008). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية. مصر: دار الطباعة للنشر والتوزيع

الزعيبي، م.ط. (2009). جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الإلتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 36 (العدد 2): 465-479.

السقاف، ص. أ. (2015). أثر القيادة بالقيم على الولاء التنظيمي. مجلة علوم الاقتصادية اليمنية، المجلد 16)

العدد 1): 71-91. تم إسترجاعها من: http://www.sustech.edu/staff_publication/2015

الشياب، أ.م؛ أبوحمور، ع.م. (2014). مفاهيم إدارية معاصرة. الأردن: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع

الضلاعين، ع. (2010). أثر التمكين الإداري في التميز التنظيمي دراسة ميدانية في شركة الاتصالات الأردنية.

مجلة دراسات في العلوم الإدارية، مجلد 37 (العدد 1): 64-92.

العامري، ا. ب. س. (2003). محددات اثار سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمات. مجلة جامعة الملك عبد

العزیز، مجلد 17 (العدد 2): 65-86. تم إسترجاعها من:

<http://www.researchgate.net/publication/25/pdf>

العجمي، ر.ش. (1999). الولاء التنظيمي والرضا عن العمل (مقارنة بين القطاع العام والخاص في دولة

الكويت). مجلة جامعة ملك عبد العزيز للإقتصاد والإدارة، مجلد 13 (العدد 1): 49-70.

القاسم، م. (2011). الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من السعادة والأمل لدى عينة من طالبات جامعة أم

القرى. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى كلية التربية. تم إسترجاعها من:

<http://www.uqu.edu.sa/page/ar/18/8301/pdf>

القحطاني، م. د. (2011). إدارة الموارد البشرية نحو منهج إستراتيجي متكامل. الأردن: دار حامد للنشر

والتوزيع.

القصيبي، ف. ا. (2014). مدى تمتع الشباب الجامعي بالصلابة النفسية في مواجهة بعض الضغوط الحياتية

المعاصرة. مجلة الجامعة، المجلد 4 (العدد 16): 136-150. تم إسترجاعها من :

http://www.bulletin.Z4.edu.ly/issue_n16_4/arabic-pdf

القريظي، ع.م.أ. (2003). الصحة النفسية (الطبعة 3). مصر: توزيع دار الفكر العربي.

المطيري، ن. ب. ن. (2006). *العوامل الشخصية والوظيفية وعلاقتها بالانتماء الوظيفي*. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض. تم إسترجاعها من:

http://www.library.nauss.edu.sa/cgi_bin/.../opac-detail/pdf

المقصود، ع. ا.أ.ع. (2006). *السعادة النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من المراهقين من الجنسين*. مجلة البحوث النفسية والتربوية: 254-308. تم إسترجاعها من :

<http://www.library.kuniv.edu.kw/.../41-627-pdf>

المغربي، ع. ا.ع. ا. (2003). *جودة الحياة في العمل وأثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي*. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، (العدد 2): 2-51.

المغربي، ع. ا.ع. ا. (2007). *المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية* (الطبعة 1). مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.

المراد، ح.م. (2015). *تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وأنماط القيادة و تأثيرها في زيادة فاعلية القيادة الإدارية*. منشورات المنظمة العربية للتنمية والإدارية، القاهرة.

النملة، ع. ا. ب. س. (2013). *تقدير الذات وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى طلاب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية الدارسين باستخدام الأنترنت*. مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 40 (العدد 4): 1318-1333. تم إسترجاعها من:

<http://www.journals.ju.edu.jo/dirasatedu/article/view file/.../3270/pdf>

المباص، س. (2009). *العفو كمتغير وسيط بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية والشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة، مجلد الإرشاد النفسي: 327-378*. تم إسترجاعها من :

<http://www.ust.edu/ojs/index.php/AJTD/article/view/838.pdf>

الهنداوي، ي. ف. (2012). *إدارة المدرسية وإدارة الفصل، أصول نظرية وقضايا معاصرة*. مصر: المجموعة العربية للتدريس والنشر.

اليوسفي، م. (1989). دراسة عاملية لمفهوم السعادة لدى طلاب كلية التربية بالمنيا. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، المجلد 03 (العدد2). تم إسترجاعها من:

<http://www.mina.edu.eg/staffportal/index.php/.../253.pdf>

الحراشة، م. ع؛ الخريش، م. ب. (2012). دراسة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى العاملين بالمدرجات التربوية والتعليم في محافظة المفروق. رسالة ماجستير، كلية العلوم التربية، جامعة مودة. الخميس، م. إ. أ. (2013). درجة إلتزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت باخلاقات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، قسم علوم التربية.

الشوابكة، ي. أ.؛ الطعاني، ح. (2013). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي للعاملين في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية. مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد 40 (العدد1): 181-200. ماهر، أ. (2003). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. مصر : دارالجامعة لطبع ونشر وتوزيع.

ميخائيل، إ. (2011). التباث والصدق للبنية العاملية لصورة معربة من مقياس ولارسن وجرفن للرضا عن الحياة. مجلة إتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد 09 (العدد02): 11-20. مزوار، م. (2013). أثر الحوافز على الولاء التنظيمي دراسة حالة على عينة من المؤسسات العمومية. رسالة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر. تم إسترجاعها من:

<http://www.dlibrary.univ.boumerdes.dz.8080/handle/.../1819>

معمرية، ب. (2012). تقنين قائمة السعادة الحقيقية على عينات من بيئة الجزائرية. مجلة شبكة العلوم النفسية العربية، (العدد 32-33): 121-132. تم إسترجاعها من:

<http://www.kenanonline.com/users/elhaisha/downloads/76567.pdf>

- مالكي، م.أ. (2016). *العوامل الشخصية والتنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى موظفي الشركة الوطنية لإنتاج اللوالب والسكاكير والصنابير*. رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 2.
- محمود، م. (2005). *إتجاهات المعلمين نحو المعاق حركيا التي يدركها التلاميذ وعلاقتها بتقبل الذات والشعور بالوحدة النفسية*. مجلة كلية التربية: 118-130.
- مشري، س. (2014). *جودة الحياة من منظور علم النفس الإيجابي*. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، (العدد 08): 215-237.
- ناصر، م. م. أ. (2005). *تنمية مهارات بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة*. مصر: إيتراك لنشر والتوزيع.
- نجم، ن. ع. م. (2012). *تأثير الخصائص التنظيمية على ولاء العاملين للمنظمة -مدخل إستراتيجي*. مجلة جامعة الحويجة العراقية، (العدد 203): 1049-1069.

Achte,I;Delaflore,J.L.(2010).*Comment concilier la performance et le bien-etre au travail*.repéré à: [Http://www. mba-rh-duaphine.fr/.../rh/.../bien-etre-et-la-performance-au-travail](http://www.mba-rh-duaphine.fr/.../rh/.../bien-etre-et-la-performance-au-travail).

Aggarwal.M ;Neharika.v.Deepti.B.(2010).*Perceived organizational support and organizational commitment the mediational influence of psychological well-being*.journal of business and management.16(2) :105-124.Retrieved from:www.iiste.org/journals/index.php/EJBM/article/download

Arai, k. (1995). *Organization loyalty a preliminary study hototsubshi*.journal of economics, 36(1):21-32.Retrieved from: <http://www.hermes-ir.lib-hit-u.ac.jp/.../Hjeco>

Aylin, D. (2012).*The relationship of employee engagement and well- being to organisational and student out comes*. Retrieved from:

<http://www.ro.now.edu.au/sbshdr/2012/paper/1>.

Bakhshi, A. (2009). *Organizational justice perceptions as predictor of job satisfaction and organization commitment*. international journal of business and management, 4(09):50-68. Retrieved from:

<http://www.ccnnet.org /journal/index.php/ybm/.../3384>

Baldwin, S. (2006). *Organization justice*. institute for employment studies. Retrieved from: <http://www.employment-studies.co.uk/system/.../mp73.pdf>

CIPD.(2007). *What's happening with well-being at work ? london: intitule of personnel and développement*. Retrieved from:<http://www.hwb.gov.uk/publications/hub/2007/happening-with-wellbeing>

Croparzano, R. (2001). *Original contribution moral virtues fairness heuristics social entities and other denizens of organisational*. journal of cational behavior, 58(7):110-120

Cottraux,J.(2012).*Psychologie positive et bien-etre au travail*.france: Elsevier Masson

Daly, A ; Huyton, J & Sanders,L. (2012).*The challenge of defining well-being*.journal of wellbeing ,2(3):222-235. Retrieved from:<http://www.internationaljournalofwellbeing.org>.

Diener, E. (2000). *Subjective well being :the science of happiness and life satisfaction*. Retrieved from: [http:// www.education.scotland.gov .uk//health_wellbeing –experiences- outcomes](http://www.education.scotland.gov.uk/.../health_wellbeing_experiences_outcomes)

Diener, E; Suh,R. E; Lucas,H&Smith.(1999).*Subjective well –being :three decades of progres*. the American psychological Association, Retrieved from: [http://internal.psychology.illinois.edu/ediener/doucuments/Diener-suh-lucas-smith](http://internal.psychology.illinois.edu/ediener/documents/Diener-suh-lucas-smith).

Gill, R. (2011). *Using story telling to maintain employee loyalty during change*.international journal of business and social science, 2(15):25-60. Retrieved from:http://www.ljemail.org/reference/REFERENCES_papers.aspx...

Gilmour, S. M. (2006). *Organizational culture the communication of loyalty anethrrography*. Master’s thesis by research , communication studies university of canberra, Retrieved from: <http://www.muse. Jhu.edu/J ournals/ sof/summary/ V 804/48>

Gonzalez,M.J; Bretones,F.D.(2010).*Subjective and occuptional well- being a sample of mexican workers*. Retrieved from: <http://link.springer.com/article/10/007>.

james, k. (2003). *Well Being in the work places and its ralationship to busines outcomes*. revieut of the gallrup studies.5(2): 205- 224.Retrieved from: <http://www.nhsenphoyers.org /.../harter>.

jaros, S. (2007). *Meyer and Allen mode of organzaional commitment measurement issues*. Retrieved from: <http:// www.steveJaros .com/.../Jaros-icfai-2007- Mayer-and Allen7>

Mary,M.(2014).*Economics as if people and the planet mattered well- being at work –(NEF) new economic foundation*. Retrieved from: <http://www.nef-consulting.co.uk/well-being-at-work>.

Meyer.p.j ;Allen.N.J.(1991).*A Three – component conceptualization of organizational commitment*.journal of Human Resource management review 1(1) :61-89. Retrieved from:www.researchgate.net/publication/johen-meyer

Meyer.J.p ; Stanley.d.j ; Herscovritch.L & Topolnyky.L (2002). *Affective continuance and normative commitment to the organization :AMeta- analysis of*

antecedents correlates and consequences. journal of vocational behavior 61 :20-52. Retrieved from:www.researchgate.net/profile/john_meyer

Robert, A. (2013). *Personal well being index- adult- the international well-being group*. (5 th ed.) Australian: Melbourne. Retrieved from:

[http:// www.deakin.edu /research/acqol/wellbeing –index/ php](http://www.deakin.edu/research/acqol/wellbeing_index.php)

Ryff, C .(1995). *Psychological well- being in adult life*. current direction in psychological science,4(4),99-104. Retrieved from:

<http://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp>

Ryff, C ; Keyes,C.M. (1995). *The structure of psychological well- being* .journal of personality and social psychology, 69 (04),719-727. Retrieved from:

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/747>.

Tiffarny,G;Taylor,A ; Pilkington,R & Winefield,H.(2012). *Psychological well-being and psychological distress: it is necessary to measure both?* . Retrieved from:<http://www.psywb.com/content/content/1/2/3>

Timothy, A.J; Colquitt,A.J. (2004). *Organizational justice and stress the mediating role of work family conflict* .journal of applied psychology ,89(03),395 -404.

Retrieved from:<http://www.timothy-judge.com/work-family>

warr, P. (1990). *The measurement of well-being and other aspects of mental health*. journal of occupational psychology printed in great britain,5(55-59).

Retrieved from: <https://www.researchgate.net/.../warr>

Warr.p.(2012). *How to think About and measure psychological well-being*. newyork : psychology press Routledge . Retrieved from :www.sheffield.ac.uk/polopoly-Fs

Veenhoven, R. (2006). *How do we assess how happy we are ! tenets, implications and tenability of three theories*. Retrieved from:

[http:// www-rcf.usc.edu/easterl/papers/Better_theory.pdf](http://www-rcf.usc.edu/easterl/papers/Better_theory.pdf)

WeiBo,Z ; Sharan.K 1 Wei.J(2010). *New development of organisationnel commitment : Artical review (1960-2009)*. African journal of Business management 4(1) : 12-20. Retrieved from : www.researchgate.net/publication

White,E.(2010).*Halping to promote psychological well-being at work: the role of work engagement, work stess and psychological deta cement using the job demends –resources model*-journal of the plymouth student scientist,4(2):155-180. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com.www.sndl1.am.dz>

wilhelms, R. (2011). *Theories of happiness on the origins of happiness and our contemporary conception*. Retrieved from:

[http:// www.education.scotland.gov .uk /...../healt_wellbeing / P 3](http://www.education.scotland.gov.uk/...../healt_wellbeing/P3)

Wiley,J.(2014). *Work and well -being*. Retrieved from: <http://www.sciencedirect.com.www.sndl1.am.dz>

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1)

جامعة وهران 2 محمد بن احمد

قسم علم النفس و الارطوفونيا

مشروع الدكتوراه ل.م.د / علم النفس العمل و الأروغونوميا

استبيان للتحكيم حول [بعد الرضا الوظيفي لمتغير الارتياح النفسي في العمل]

الأستاذ /الدكتور المحترمالتخصص.....

الجامعة:.....

في إطار تحضير أطروحة الدكتوراه في علم النفس العمل والأروغونوميا الموسومة بـ: " الإرتياح النفسي في العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي على ضوء متغير الخلفية الفردية للعامل (دراسة ميدانية بالمدرسة الوطنية وبالمديرية الجهوية للجمارك بوهران) نقدم لكم هذا الاستبيان بهدف تقديم ملاحظاتكم الثمينة حول الأداة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة أبعاد الارتياح النفسي في العمل باعتباره مؤثرا إيجابيا لبناء شخصية الفرد في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي الذي يعد مؤثرا نفسيا تنظيميا للمنظمة إلى جانب التأكد من وجود فروق في مستوى الارتياح النفسي والولاء التنظيمي بين الموظفين المحركين تبعا لخلفيتهم الفردية ، فمن خلال عرض لأبعاد المشكلة المطروحة نستخلص منها مجموعة من التساؤلات التالية:

1) ما مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي والوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) الذي يشعر به

موظفي إدارة الجمارك بوهران؟

2) ما مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده الثلاثة (العاطفي، المستمر، المعياري) لدى موظفي إدارة الجمارك بوهران؟

3) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعا لمستوى الإرتياح النفسي لدى موظفي

الجمارك؟

4) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان

الإيجابي / الوجدان السلبي) بين الموظفين والجمركيين؟

5) هل هناك فروقات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي /

الوجدان السلبي) عند الموظفين والجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية؟

6) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي

/ الوجدان السلبي) عند الموظفين والجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية؟

7) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء التنظيمي العاطفي، الولاء

التنظيمي المستمر، الولاء التنظيمي المعياري) بين الموظفين والجمركيين؟

8) هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء التنظيمي العاطفي، الولاء

التنظيمي المستمر، الولاء التنظيمي المعياري) عند الموظفين والجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية؟

9) هل هناك فروقات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء التنظيمي العاطفي، الولاء

التنظيمي المستمر، الولاء التنظيمي المعياري) عند الموظفين والجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية؟

10) هل تساهم أبعاد الارتياح النفسي في العمل (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) في التنبؤ

بأبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر والمعيارى)؟

2. فرضيات الدراسة: بناء على تساؤلات البحث صيغت الفرضيات التالية

ف1 : نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي تبعاً لمستوى الارتياح النفسي لدى

موظفي الجمارك.

ف2: نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الشعور بالارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي،

الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) بين الموظفين والجمركيين.

ف3: تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية.

ف4: تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الارتياح النفسي بأبعاده (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

ف5: تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء التنظيمي العاطفي، الولاء التنظيمي المستمر، الولاء التنظيمي المعياري) بين الموظفين والموظفات والجمركيين.

ف6: تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء التنظيمي العاطفي، الولاء التنظيمي المستمر، الولاء التنظيمي المعياري) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الأقدمية.

ف7: تتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي بأبعاده (الولاء التنظيمي العاطفي، الولاء التنظيمي المستمر، الولاء التنظيمي المعياري) عند الموظفين الجمركيين تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

ف8: تساهم أبعاد الارتياح النفسي في العمل (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) في التنبؤ بأبعاد الولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر والمعيارى).

الإيجابي / الوجدان السلبي) في التنبؤ بالأبعاد الثلاثة للولاء التنظيمي (العاطفي، المستمر والمعيارى).

1. التعريف الإجرائي لأبعاد متغير الرضا الوظيفي:

1- الرضا الوظيفي: هو تقييم عقلي للظروف المحيطة سواء كانت شخصية أو تنظيمية، كما يعد بعداً من أبعاد

متغير الارتياح النفسي في العمل ومن العوامل المساهمة في الرضا الوظيفي نجد:

أ- العوامل الشخصية: مجموعة من المؤشرات التي تجعل الموظف الجمركي يشعر بالارتياح النفسي نحو ذاته

ونحو محيطه وهي:

- الرضا العام عن الحياة: هو الانسراح النفسي الذي يشعر به الموظف الجمركي اتجاه الظروف الحياتية المحيطة به سواء المعيشية، الاجتماعية، الصحية.
- الصلابة النفسية: هي قدرة الموظف الجمركي على مقاومة الضغوط وتحمل المشاكل ومواجهة الصعوبات.
- تحقيق الذات : قدرة الموظف الجمركي على تحقيق طموحاته كالحاجة إلى المعرفة والحاجة إلى النجاح، ليس بهدف جمع المال ولكن حتى يشعر أن عمله جدير بالاعتبار ويرضيه بشكل كبير.
- ب- العوامل التنظيمية: مجموعة من المؤشرات التي تجعل الموظف الجمركي يشعر بالارتياح النفسي نحوى المنظمة، وهي:
- محتوى العمل وتنوع المهام: هو إدراك الموظف الجمركي لأهمية الوظيفة التي يؤديها لما تحمله من خصائص، المتمثلة في التحدي والمسؤولية، المتعة والتنوع.
- طبيعة الإشراف: هو مقدرة المسؤول على التخطيط الجيد للعمل و مساهمته في خلق جو من الحماس والدافعية بين موظفين في تحقيق الأهداف وإتخاذ القرارات .
- العدالة في الأجر والحوافز : هو شعور الموظف الجمركي بأن الأجر الذي يتقاضاه يتوافق مع حجم وساعات عمله وأن الحوافز التي يحصل عليها هي مكافئة لما يبذله من مجهودات خاصة عندما يقارن نفسه مع غيره.
- جماعة العمل: قدرة الموظف الجمركي على إقامة علاقات طيبة و متمينة مع جماعة العمل، يسودها التفاهم والتشاور.

استبيان الرضا الوظيفي
قبل التحكيم

المعطيات الشخصية:

• الجنس: ذكر

• أنثى

• السن:

• الأقدمية في العمل:

• الحالة العائلية: أعزب متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل(ة)

الرتبة المهنية: عون حراسة عريف عون رقابة ضابط الفرق

ضابط رقابة مفتش رئيسي مفتش عميد

ملاحظة	يعدل	لا يقيس %	يقيس %	العبارات	أولا	
				بعد الرضا العام عن الحياة		عوامل الرضا الشخصي
				عندما أقارن نفسي بأصدقائي أشعر بالرضا عن حياتي	1	
				أتمتع بحالة صحية جيدة	2	
				أحصل في منزلي على وقت جيد من الراحة	3	
				أشعر بالأمان مع أسرتي	4	
				أعتقد أن هناك تطابق بين ما أريده وما أعيشه فعلا	5	
				أشعر بالرضا عن مستواي المعيشي	6	
				أتمتع بحياة اجتماعية مريحة	7	
				أصاب بالأرق في فترة نومي (ع)	8	
				أرى أن مشاعر اليأس وخيبة الأمل قوية عندي (ع)	9	

				أتناول العقاقير الطبية لزيادة طاقتي على العمل (ع)	10
				افتقد للدفع العائلي بسبب عملي خارج مقر سكني (ع)	11
				ثانيا بعد الصلابة النفسية	
				المشكلات المهنية تستنزف قدراتي على التحدي	12
				أحس بالحماس عندما أواجه تحديات في حياتي المهنية	13
				أفضل تجنب المهام الصعبة في عملي (ع)	14
				أشعر بالقلق من التغيرات التي تحدث داخل إدارة الجمارك (ع)	15
				أهتم بنفسي كثيرا ولا أترك فرصة للتفكير السلبي	16
				لدي القدرة على حل أية مشكلة تواجهني	17
				تصيبني متطلبات حياتي المهنية بكثير من الضغوط (ع)	18
				أشعر بالخوف عندما أواجه المشاكل في عملي (ع)	19
				أعتقد أن مواجهة أية مشكلة مهنية هي مقياس لقوة تحملي وقدرتي على المثابرة	20
				أشعر بالارتياح لاعتقادي أن كل الأشياء التي تحدث في حياتي المهنية هي من تخطيطي (ع)	21
				ثالثا تحقيق الذات	
				أفرح بإنجازاتي في العمل	22
				لدي المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	23
				لدي الدافعية القوية في أداء واجبي المهني	24
				أشعر أنني حققت ذاتي في العمل	25
				أفكر في طرق جديدة للتعامل مع المواقف المهنية الطارئة	26
				أستطيع إيجاد أسلوب جديد في أداء وظيفتي يتفق كثيرا مع ما أريده	27
				حياتي المهنية عملية تعلم وتطور مستمر	28
				أحكم على ذاتي وفق ما أعتقد أنه مهم، وليس وفق ما يتفق مع قيم الآخرين	29
				لدي حب الفضول والإطلاع للتعرف على أشياء جديدة حول مهنتي	30
				أتحكم في جميع نواحي حياتي المهنية	31
				رابعا محتوى العمل وتنوع المهام	
				يتميز عملي بالتحدي	32
				أشعر بالملل عند أداء عملي (ع)	33
				أشارك في القرارات التي تناقش البرامج والسياسات الجديدة الخاصة بوظيفتي	34
				أتمتع بحرية التصرف في أداء وظيفتي	35
				يمكنني تنفيذ بعض الأعمال قبل الحصول على موافقة	36

				المشرف	
				أستمتع بالقيام بمهام جديدة ومتنوعة في عملي	37
				يجعلني عملي أنتظر نهاية الدوام بفارغ الصبر (ع)	38
				أتمتع بحرية محدودة في أداء وظيفتي (ع)	39
				طبيعة الإشراف	خامسا
				يمتلك المديرالمباشر القدرة الكبيرة على التخطيط المسبق للعمل	40
				يشجع المدير المباشر موظفيه لبذل مجهودات أكبر في أداء وظيفتهم	41
				يوضح لنا المدير المباشر أهداف العمل بشكل واضح	42
				يعاملنا المدير المباشر بعدالة	43
				يشجع المدير المباشر العمل الجماعي في أداء المهام	44
				يشجع المدير المباشر المبادرات الشخصية لاتخاذ القرارات	45
				الأجر والحوافز	سادسا
				أنا راض عن التعويضات التي أتقاضاها (الأجر، العلاوات، المكافآت)	46
				هناك ارتباط واضح بين مكافأة المر دودية وأداء العمل	47
				يتناسب أجري مع ساعات عملي	48
				يتناسب أجري مع المتطلبات الوظيفية	49
				توفر الإدارة لموظفيها نظام الخدمات الاجتماعية (العلاج، تقاعد، تأمينات، نقل، الإطعام) يتوافق مع القطاعات الأخرى المقابلة لها	50
				توفر الإدارة كل وسائل الأمان والحماية من أخطار المهنة	51
				أشعر أن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي متوفرة	52
				يغطي الأجر الاحتياجات الأساسية لي ولأسرتي	53
				تهتم إدارة بإظهار الشكر والتقدير لعمالها المتقنين في عملهم	54
				جماعة العمل	سابعاً
				أتناقش مع زملائي أمور العمل بروح أخوية	55
				كسبت احترام وتقدير زملائي	56
				أشعر أن قيمي ومعتقداتي متعارضة مع قيم ومعتقدات زملائي (ع)	57
				علاقتي بزملائي قوية داخل المنظمة	58
				أعمل مع أصدقائي وليس مع زملائي	59
				عندما تواجهني مشكلة ما أتوجه لزملائي لمشاركتي في حلها	60

الملحق رقم (2): القائمة الاسمية للأساتذة المحكمين

الإسم واللقب	التخصص	الجامعة
أ/ ماحي إبراهيم	علم النفس العمل والتنظيم	وهران 2 محمد بن احمد
أ/ مباركي بوحفص	علم النفس العمل والأرغوميا	وهران 2 محمد بن احمد
أ/ يوب مختار	علم النفس العمل والتنظيم	وهران 2 محمد بن احمد
أ/ عبادة عبد العزيز	علم النفس العمل والتنظيم	وهران 2 محمد بن احمد
أ/ بن موسى سمير	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة ابن خلدون بتيارت
أ/ شعبان الزهرة	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

الملحق رقم(3): استبيان الرضا الوظيفي
بعد التحكيم

المعطيات الشخصية:

• الجنس: ذكر

• أنثى

• السن:

• الأقدمية في العمل:

• الحالة العائلية: أعزب متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل(ة)

الرتبة المهنية: عون حراسة عريف عون رقابة ضابط الفرق

ضابط رقابة مفتش رئيسي مفتش عميد

ملاحظة	يعدل	لا يقيس %	يقيس %	العبارات	أولاً	
				بعد الرضا العام عن الحياة		عوامل الرضا الشخصي
				عندما أقارن نفسي بأصدقائي أشعر بالرضا عن حياتي	1	
				أتمتع بحالة صحية جيدة	2	
				أحصل في منزلي على وقت جيد من الراحة	3	
				أشعر بالأمان مع أسرتي	4	
				يوجد تطابق بين ما أريده وما أعيشه فعلا	5	
				أشعر بالرضا عن مستواي المعيشي	6	
				أتمتع بحياة اجتماعية مريحة	7	
				أصاب بالأرق في فترة نومي (ع)	8	
				أرى أن مشاعر اليأس وخيبة الأمل قوية عندي (ع)	9	
				أتناول العقاقير الطبية لزيادة طاقتي على العمل (ع)	10	
				افتقد للدفع العائلي بسبب عملي خارج مقر سكني (ع)	11	
				بعد الصلابة النفسية	ثانيا	
				المشكلات المهنية تستنزف قدراتي على التحدي	12	

				لدي الحماس في مواجهة التحديات المهنية	13	
				أفضل تجنب المهام الصعبة في عملي (ع)	14	
				أشعر بالقلق من التغييرات التي تحدث داخل إدارة الجمارك (ع)	15	
				أهتم بنفسي كثيرا ولا أترك فرصة للتفكير السلبي	16	
				لدي القدرة على حل أية مشكلة تواجهني	17	
				تصيبني متطلبات حياتي المهنية بكثير من الضغوط (ع)	18	
				أشعر بالخوف عندما أواجه المشاكل في عملي (ع)	19	
				لدي قوة التحمل والمثابرة لحل المشاكل المهنية	20	
				أشعر بالارتياح لاعتقادي أن كل الأشياء التي تحدث في حياتي المهنية هي من تخطيبي (ع)	21	
				تحقيق الذات	ثالثا	
				أفرح بإنجازاتي في العمل	22	
				لدي المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	23	
				لدي الدافعية القوية في أداء واجبي المهني	24	
				أشعر أنني حققت ذاتي في العمل	25	
				أفكر في طرق جديدة للتعامل مع المواقف المهنية الطارئة	26	
				أستطيع إيجاد أسلوب جديد في أداء وظيفتي يتفق كثيرا مع ما أريده	27	
				حياتي المهنية عملية تعلم وتطور مستمر	28	
				أحكم على ذاتي وفق ما أعتقد أنه مهم، وليس وفق ما يتفق مع قيم الآخرين	29	
				لدي حب الفضول والإطلاع للتعرف على أشياء جديدة حول مهنتي	30	
				أتحكم في جميع نواحي حياتي المهنية	31	
				محتوى العمل وتنوع المهام	رابعا	
				يتميز عملي بالتحدي	32	
				أشعر بالملل عند أداء عملي (ع)	33	
				أشارك في القرارات التي تناقش البرامج والسياسات الجديدة الخاصة بوظيفتي	34	
				أتمتع بحرية التصرف في أداء وظيفتي	35	
				يمكنني تنفيذ بعض الأعمال قبل الحصول على موافقة المشرف	36	
				أستمتع بالقيام بمهام جديدة ومتنوعة في عملي	37	
				يجعلني عملي أنتظر نهاية الدوام بفارغ الصبر (ع)	38	
				أتمتع بحرية محدودة في أداء وظيفتي (ع)	39	
				طبيعة الإشراف	خامسا	

عوامل الرضا التنظيمي

				يمتلك المدير المباشر القدرة الكبيرة على التخطيط المسبق للعمل	40
				يشجع المدير المباشر موظفيه لبذل مجهودات أكبر في أداء وظيفتهم	41
				يوضح لنا المدير المباشر أهداف العمل بشكل واضح	42
				يعاملنا المدير المباشر بعدالة	43
				يشجع المدير المباشر العمل الجماعي في أداء المهام	44
				يشجع المدير المباشر المبادرات الشخصية لاتخاذ القرارات	45
				الأجر والحوافز	سادسا
				أنا راض عن التعويضات التي أتقاضاها (الأجر، العلاوات، المكافآت)	46
				هناك ارتباط واضح بين مكافأة المر دودية وأداء العمل	47
				يتناسب أجري مع ساعات عملي	48
				يتناسب أجري مع المتطلبات الوظيفية	49
				توفر الإدارة لموظفيها نظام الخدمات الاجتماعية (العلاج، تقاعد، تأمينات، نقل، الإطعام) يتوافق مع القطاعات الأخرى المقابلة لها	50
				توفر الإدارة كل وسائل الأمان والحماية من أخطار المهنة	51
				أشعر أن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي متوفرة	52
				يغطي الأجر الاحتياجات الأساسية لي ولأسرتي	53
				تهتم الإدارة بإظهار الشكر والتقدير لعمالها المتقنين في عملهم	54
				جماعة العمل	سابعا
				أتناقش مع زملائي أمور العمل بروح أخوية	55
				كسبت احترام وتقدير زملائي	56
				أشعر أن قيمي ومعتقداتي متعارضة مع قيم ومعتقدات زملائي (ع)	57
				علاقتي بزملائي قوية داخل المنظمة	58
				أعمل مع أصدقائي وليس مع زملائي	59
				عندما تواجهني مشكلة ما أتوجه لزملائي لمشاركتي في حلها	60

الملحق رقم (4): المقاييس المعتمد عليها لإجراء الدراسة (بعد التأكد من صدقها وتبائها)

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والأرطوفونيا

مقياس الارتياح النفسي في العمل والولاء التنظيمي

في إطار التحضير لأطروحة الدكتوراه في علم النفس العمل والأرغوميا والموسومة ب: الارتياح النفسي في العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي على ضوء متغير الخلفية الفردية لعمال الجمارك، نقدم لكم سيدي سيدتي هذا الاستبيان، ونرجو منكم تعاونكم المشكور و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، علما أن هذه الدراسة موجهة لغرض علمي محض ولا تقدم تفاصيله الفردية لأي جهة كانت، حرصا منا على السرية باعتبار أن الإجابات هدفها أكاديمي، لهذا الرجاء منكم الإجابة بصدق وجدية.

المعطيات الشخصية:

• الجنس: ذكر

• أنثى

• الأقدمية في العمل:

• الحالة العائلية: أعزب متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل (ة)

1. مقياس الارتياح النفسي في العمل

استبيان الرضا الوظيفي

درجة الموافقة					العبارات	الرقم
دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا		
					عندما أقارن نفسي بأصدقائي أشعر بالرضا عن حياتي	1.
					المشكلات المهنية تستنزف قدراتي على التحدي (ع)	2.
					أفرح بإنجازاتي في العمل	3.
					يملك المدير المباشر القدرة الكبيرة على التخطيط المسبق للعمل	4.
					أنا راض عن التعويضات التي أتقاضاها (الأجر، العلاوات، المكافآت)	5.
					يتميز عملي بالتحدي	6.
					أتناقش مع زملائي أمور العمل بروح أخوية	7.
					يشجع المدير المباشر موظفيه لبذل مجهودات أكبر في أداء وظيفتهم	8.
					أشعر بالملل عند أداء عملي (ع)	9.
					أحصل في منزلي على وقت جيد من الراحة	10.
					يوضح لنا المدير المباشر أهداف العمل بشكل واضح	11.
					هناك ارتباط واضح بين مكافأة المردودية وأداء العمل	12.
					أفضل تجنب المهام الصعبة في عملي (ع)	13.
					لدي الدافعية القوية في أداء واجبي المهني	14.
					يعاملنا المدير المباشر بعدالة	15.
					يتناسب أجري مع ساعات عملي	16.
					أشعر أنني حققت ذاتي في العمل	17.
					أشعر بالأمان مع أسرتي	18.
					أشعر بالقلق من التغييرات التي تحدث داخل إدارة الجمارك (ع)	19.
					أفكر في طرق جديدة للتعامل مع المواقف المهنية الطارئة	20.
					أشارك في القرارات التي تناقش البرامج والسياسات الجديدة الخاصة بوظيفتي	21.
					يشجع المدير المباشر العمل الجماعي في أداء المهام	22.
					أهتم بنفسي كثيرا ولا أترك فرصة للتفكير السلبي	23.
					يتناسب أجري مع المتطلبات الوظيفية	24.
					أستطيع إيجاد أسلوب جديد في أداء وظيفتي يتفق كثيرا مع ما أريده	25.

					يوجد تطابق بين ما أريده وما أعيشه فعلا	26.
					أتمتع بحرية التصرف في أداء وظيفتي	27.
					توفر الإدارة لموظفيها نظام الخدمات الاجتماعية (العلاج، تقاعد، تأمينات، نقل، الإطعام) يتوافق مع القطاعات الأخرى المقابلة لها	28.
					أشعر بالرضا عن مستواي المعيشي	29.
				(ع)	أشعر أن قيمي ومعتقداتي متعارضة مع قيم ومعتقدات زملائي	30.
				(ع)	تصيبني متطلبات حياتي المهنية بكثير من الضغوط	31.
					يشجع المدير المباشر المبادرات الشخصية لإتخاذ القرارات	32.
					حياتي المهنية عملية تعلم وتطور مستمر	33.
					يمكنني تنفيذ بعض الأعمال قبل الحصول على موافقة المشرف	34.
					توفر الإدارة كل وسائل الأمان والحماية من أخطار المهنة	35.
					أتمتع بحياة اجتماعية مريحة	36.
					أستمتع بالقيام بمهام جديدة ومتنوعة في عملي	37.
					لدي قوة التحمل والمثابرة لحل المشاكل المهنية	38.
					أشعر أن فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي متوفرة	39.
				(ع)	أصاب بالأرق في فترة نومي	40.
				(ع)	أشعر بالخوف عندما أواجه المشاكل في عملي	41.
				(ع)	يجعلني عملي أنتظر نهاية الدوام بفارغ الصبر	42.
				(ع)	أرى أن مشاعر اليأس وخيبة الأمل قوية عندي	43.
					يغطي الأجر الاحتياجات الأساسية لي ولأسرتي	44.
					أعمل مع أصدقائي وليس مع زملائي	45.
					لدي حب الفضول والإطلاع للتعرف على أشياء جديدة حول مهنتي	46.
					تهتم الإدارة بإظهار الشكر والتقدير لعمالها المتفانين في عملهم	47.
					عندما تواجهني مشكلة ما أتوجه لزملائي لمشاركتي في حلها	48.
				(ع)	افتقد للدفع العائلي بسبب عملي خارج مقر سكني	49.

إستبيان الانفعالات الإيجابية والانفعالات السلبية

في الجدول أدناه سوف تجدون عبارات تصف حالتكم المزاجية أثناء العمل.

المطلوب منكم قراءة و فهم كل عبارة و من ثم حددوا موقفكم منها بوضع علامة (X) في الخانة المقابلة وفق البديل الذي ينطبق عليكم.

اقرأ و أجب عن العبارات بسرعة و بأول شيء يخطر في ذهنك دون إطالة التفكير.

نشكر لكم حسن تعاونكم

خلال الشهر الماضي هل جعلك عملك تشعر بأنك:

غير صحيح نهائياً	غير صحيح	صحيح إلى حد ما	صحيح بدرجة متوسطة	صحيح بدرجة كبيرة	البدائل العبارات
					1. منزعج
					2. مكثب
					3. متفائل
					4. هادئ
					5. مرتاح
					6. قلق
					7. متحمس
					8. غير منبهط
					9. سعيد
					10. متشائم
					11. متوتر
					12. مسرور

2. مقياس الولاء التنظيمي:

إلى أي مدى توافق على العبارات التالية، يرجى وضع علامة (X) على البديل الذي يناسبك:

الرقم	العبارات	معارض بشدة	معارض	غير متأكد	موافق	موافق بشدة
1	أشعر بالخوف من ترك العمل في الإدارة لصعوبة الحصول على عمل آخر					
2	أشعر بضرورة الولاء للإدارة التي أعمل فيها					
3	لدي استعداد لتقديم مجهود أكبر من المطلوب لتحقيق أهداف إدارة الجمارك					
4	هذه الإدارة تعني الكثير بالنسبة لي شخصيا بسبب المواقف التي تقاسمتها مع زملائي فيها					
5	سوف تتأثر أمور كثيرة في حياتي إذا ما قررت ترك العمل في إدارة الجمارك					
6	الانتقال من إدارة إلى أخرى عمل غير أخلاقي					
7	لدي الرغبة في قضاء ما تبقى من حياتي المهنية في الإدارة التي أعمل فيها					
8	أشعر بالتزام أخلاقي يدفعني للاستمرار في العمل بهذه الإدارة					
9	إن بقائي في هذه الإدارة نابع من حاجتي للعمل					
10	أعتبر مشاكل إدارة الجمارك جزء من مشاكلي الشخصية وأسعى لحلها					
11	أحرص على الاستمرار في العمل بهذه الإدارة					
12	يصعب علي الالتحاق بإدارة أخرى والانتماء إليها مثلما هو الحال في هذه الإدارة					
13	أشعر أدبيا بضرورة الاستمرار في عملي حتى مع وجود عروض عمل أفضل في مكان آخر					
14	أشعر بالاعتزاز حينما أتحدث عن إدارة الجمارك مع الآخرين					
15	من الأفضل أن يقضي الفرد حياته المهنية في إدارة واحدة					
16	أشعر أن لدي خيارات محدودة لذا لا أفكر في ترك العمل					

الملحق رقم (05): يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بأبعاد الرضا الوظيفي وأبعاد الوجدان الإيجابي والسلبي لمتغير الارتياح النفسي

في العمل.

الأبعاد	رقم الفقرة	أبدا		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
الرضا العام عن الحياة	1	%6	13	%4	10	%22	49	%27	62	%41	93
		%10		%68							
	10	%8	18	%11	26	%33	76	%22	49	%26	58
		%19		%48							
	18	%3	8	%1	1	%6	14	%10	22	%80	182
		%4		%90							
	26	%24	55	16%	37	%33	75	%20	45	%7	15
		%40		%27							
	29	%15	35	%8	18	%21	47	%27	61	%29	66
		%23		%56							
	36	%11	24	%8	18	%19	44	%33	74	%29	67
		%19		%62							
	40	%8	19	%18	40	%33	74	%18	42	%23	52
		%26		%41							
	43	%7.5	17	%11	25	18.5	42	%27	61	%36	82
		%18.5		%63							
49	%22	51	%18	40	%16	37	%15	34	%29	65	
	%40		%44								
2	%	26	%21	47	%31	71	%18.5	42	%18	41	
	%32.5		%36.5								
13	%17	38	%11	24	%26	60	%19	43	%27	62	

%46						%28				
%13	30	%13	30	%38	87	%15	33	%21	47	19
%26						%36				
%42	94	%30	69	%18	41	%6	14	%4	9	23
%72						%10				
%16	35	%12	28	%9	20	%21	48	%42	96	31
%28						%63				
%29	65	%39	89	25.5 %	58	%3.5	8	%3	7	38
%68						%6.5				
%18	41	%18	42	%37	83	%13	30	%14	31	41
%36						%27				
%60	137	%23	51	%11	24	%4	10	%2	5	3
%83						%6				
%55	126	%23	52	%14	32	%5	11	%3	6	14
%78						%8				
%29	67	%27	60	%21	47	%10	23	%13	30	17
%56						%23				
%26	58	%31	70	%28	64	%9	20	%6	15	20
%57						%15				
%19	44	%34	77	%29	65	%7	17	%11	24	25
%53						%18				
%30	68	%26	58	%20	46	%11	25	%13	30	33
%56						%24				
%50	114	%28	64	%15	33	%3	7	%4	9	46
%78						%7				

تحقيق الذات

%23	53	%23	53	%32	73	%8	17	%14	31	6	محتوى العمل وتنوع المهام
%46						%22					
%31	70	%22	50	%29	67	%11	24	%7	16	9	
%53						%18					
%14	32	%18	40	%27	61	%16	37	%25	57	21	
%32						%41					
%13	31	%21	47	%31	70	%13	30	%22	49	27	
%34						%35					
%9	21	%17	39	%33	74	%15	34	%26	59	34	
%26						%41					
%22	49	%27	63	%31	70	%9	20	%11	25	37	
%49						%20					
%14	33	%17	40	%30	67	%17	38	%22	49	42	
%31						%39					
%27	62	%27	61	%25	57	%11	24	%10	23	4	
%54						%21					
%22	49	%16	37	%31	70	%13	28	%19	43	8	
%38						%31					
%18	41	%20	45	%24	55	%22	49	%16	37	11	
%38						%38					
%25	57	%19	42	%25	57	%11	25	%20	46	15	
%44						%31					
%24	55	%17	38	%26	58	%14	33	%19	43	22	
%41						%33					
%11	26	%19	43	%27	60	%10	23	%33	75	32	
طبيعة الإشراف											

%30						%43					
%11.5	27	%11.5	27	%22	49	%10	22	%45	102	5	الأجر والحوافز
%23						%55					
%15	35	%14	31	%19	43	%17	38	%35	80	12	
%29						%52					
%12	27	%17	39	%16	35	%9	21	%46	105	16	
%29						%55					
%5	11	%15	34	%17	40	%11	24	%52	118	24	
%20						%63					
%14.5	33	%14.5	33	%25	56	%19	43	%27	62	28	
%29						%46					
%10	23	%12	28	%29	66	%16	36	%33	74	35	
%22						%49					
%10	22	%16	36	%36	84	%15	33	%23	52	39	
%26						%38					
%3	7	%13	30	%17	39	%18	40	%49	111	44	
%16						%67					
%7	15	%12	28	%23	53	%22	49	%36	82	47	
%19						%58					
%54	122	%26	58	%17	39	%3	7	%0	1	7	
%80						%3					
%30	68	%16	37	%31	71	%14	32	%9	19	30	
%46						%23					
%22	50	%24	54	%25	58	%10	22	%19	43	45	
%46						%29					
											جماعة العمل

%23	52	%23	52	%27	62	%11	26	%16	35	48	
%46						%27					

الأبعاد		رقم الفقرة	غير صحيح نهائيا		غير صحيح		صحيح الى حد ما		صحيح بدرجة متوسطة		صحيح بدرجة كبيرة		
			%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
الإنفصالات الإيجابية		3	%5	11	%13	30	%25	57	%28	63	%29	66	
		%18				%57							
		4	%5	12	%7	17	%22	49	%32	72	%34	77	
		%12				%66							
		5	%5	11	%18	40	%21	47	%30	69	%26	60	
		%23				%56							
		7	%6	12	%13	30	%22	51	%32	73	%27	61	
		%19				%59							
		9	%6	14	%15	34	%26	59	%34	76	%19	44	
		%21				%53							
		12	%5	11	%17	39	%24	55	%35	79	%19	43	
		%22				%54							
الإنفصالات السلبية		1	%18	41	%20	45	%22	50	%27	62	%13	29	
		%46				%40							
		2	%9	20	%12	28	%18	40	%39	89	%22	50	
		%21				%61							
		6	%16	37	%18.5	42	%25	56	%29	66	%11.5	26	
		%34.5				%84.5							
		8	%7	17	%15	33	%30	67	%33	76	%15	34	
		%22				%48							
		10	%6	14	%7	17	%10	23	%38	86	%39	87	
%13				%77									
11	%14	32	%13	30	%25	57	%31	70	%17	38			

%48			%27		
-----	--	--	-----	--	--

الملحق رقم (06): يبين التكرارات والنسب المئوية الخاصة بأبعاد الولاء التنظيمي

الأبعاد	رقم الفقرة	معارض بشدة		معارض		محايد		موافق		موافق بشدة	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الولاء التنظيمي العاطفي	3	8	%3	13	%6	20	%9	113	%50	73	%32
		%9		%82		4	35	13	%6	16	%7
	%13		%72		7			54	16	%7	19
	%15		%61			10	45		23	%10	21
	%19		%61		12			65	17	%7	36
	%23		%48			14	35		10	%5	20
	%14		%71		1			50	27	%12	36
	%28		%50			5	65		14	%6	16
	%13		%58		9			36	11	%5	23
	%15		%69			16	43		21	%9	39
	%26		%55		2			30	7	%3	14
	%9		%78			6	40		64	%28	70
%59		%23									

%25	56	%46	103	%18	41	%8	19	%3	8	8
%71						%11				
%21	47	%52	117	%19	43	%5	12	%3	8	11
%73						%8				
%10	24	%23	52	%29	66	%21	47	%17	38	13
%33						%38				
%21	49	%32	72	%24	55	%15	34	%8	17	15
%53						%23				

الملحق رقم (07): شروط تحليل الإنحدار ونتائجه

عدم وجود ارتباطات عالية وتامة بين المتغيرات المستقلة وبعضها الآخر ووجود ارتباط تام بين المتغيرات

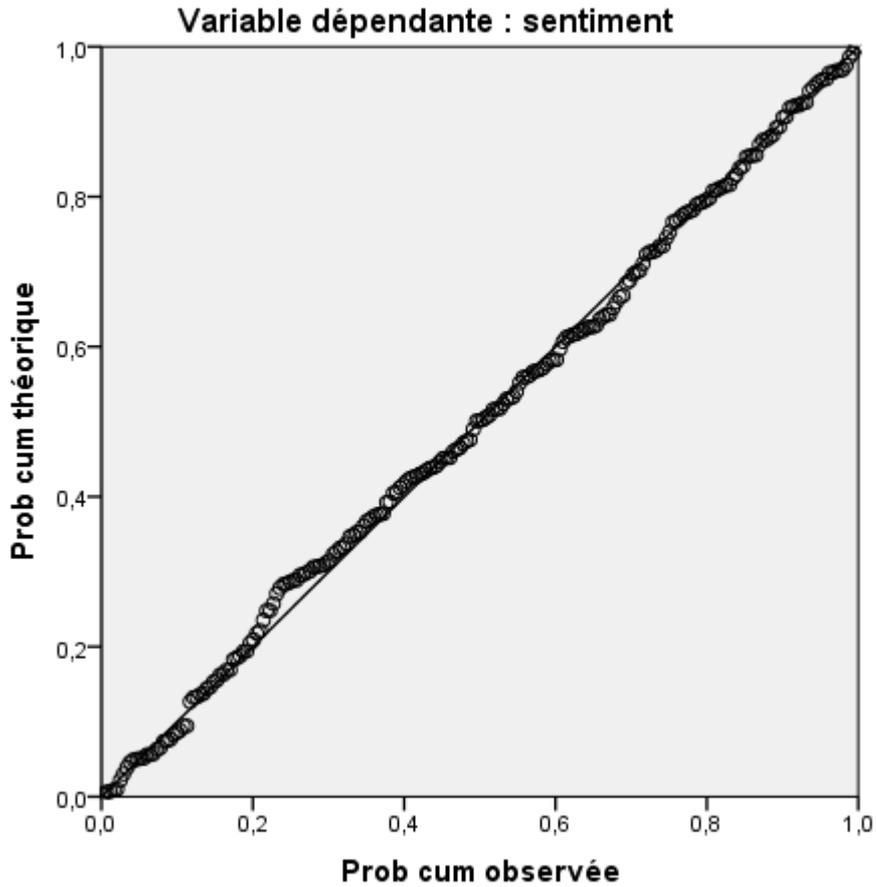
المستقلة فيما بينها.

Corrélations

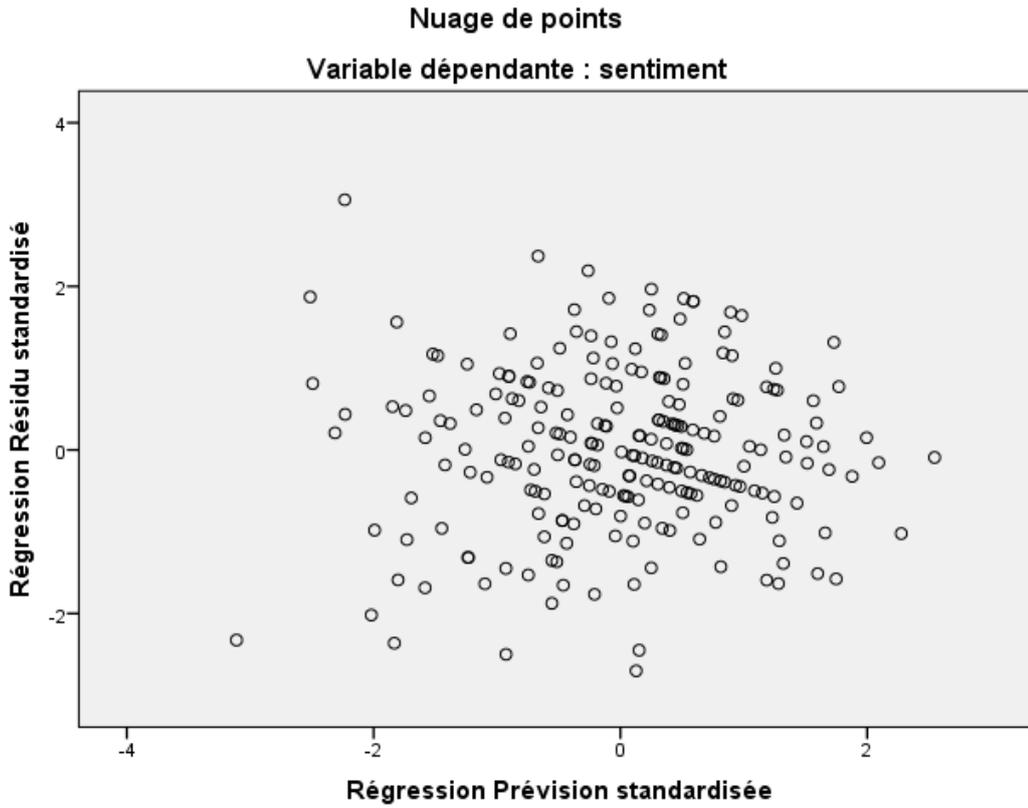
		sentiment	QUESTIONNAI RE	POSITIVE	NIGATIV E
Corrélacion de Pearson	Sentiment	1,000	,399	,232	,213
	QUESTIONNAI	,399	1,000	,448	,418
	RE	,232	,448	1,000	,517
	POSITIVE	,213	,418	,517	1,000
	NIGATIVE	.	,000	,000	,001
Sig. (unilatérale)	Sentiment	,000	.	,000	,000
	QUESTIONNAI	,000	,000	.	,000
	RE	,000	,000	,000	.
	POSITIVE	,001	,000	,000	.
	NIGATIVE	227	227	227	227
N	Sentiment	227	227	227	227
	QUESTIONNAI	227	227	227	227
	RE	227	227	227	227
	POSITIVE	227	227	227	227
	NIGATIVE	227	227	227	227

يلاحظ على الجدول أن العلاقة بين المحاور طردية وذات دلالة إحصائية عالية جدا (أقل من أو تساوي 0.001) يلاحظ أن المحورين (الثالث الوجدان الإيجابي) و(الرابع الوجدان السلبي) هما أقوى ارتباطا وأشير إليهما في الجدول باللون الأحمر، أما المحورين (الرابع الوجدان السلبي) و (المحور الأول الولاء العاطفي) فهما أقل ارتباطا وأشير إليهما في الجدول باللون الأزرق.

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



وللتحقق من التوزيع الطبيعي للأخطاء قمنا بتمثيل القيم الاحتمالية التراكمية للأخطاء على المحور الأفقي والقيم التراكمية المتوقعة للأخطاء على المحور الرأسي ولا حظنا من الشكل أن معظم النقاط تتجمع تقريبا بمحاذاة الخط المستقيم مما يشير إلى أن البواقي تتوزع طبيعيا بمتوسط يساوي الصفر وللتحقق من فرضية تجانس تباين الخطأ العشوائي ، قمنا بتمثيل قيم المتغير التابع على المحور الأفقي والبواقي المعيارية على المحور الرأسي ولا حظنا من الشكل النقاط تتوزع بشكل شريط أفقي متساوي حول الصفر، مما يدل على أن النموذج لا يعاني من مشكلة عدم تجانس تباين الخطأ العشوائي.



يمثل هذا الشكل طريقة انتشار البواقي مع القيم المتوقعة ومنه يتضح عدم وجود نمط معين للنقاط في الشكل وهذا يتسق مع الشروط الخطية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	QUESTIONAIRE, NIGATIVE, POSITIVE ^b		Entrée

a. Variable dépendante : sentiment

b. Toutes variables requises saisies.

يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) في المتغير التابع (الولاء التنظيمي العاطفي) على عينة الدراسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,405 ^a	,164	,153	3,813

a. Valeurs prédites : (constantes), QUESTIONNAIRE, NIGATIVE, POSITIVE

يوضح مصدر التباين (ANOVA) لدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان

الإيجابي / الوجدان السلبي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي العاطفي)

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	635,414	3	211,805	14,569	,000 ^o
	Résidu	3241,996	223	14,538		
	Total	3877,410	226			

a. Variable dépendante : sentiment

b. Valeurs prédites : (constantes), QUESTIONNAIRE, NIGATIVE, POSITIVE

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	8,070	1,327	6,080	,000
	POSITIVE	,041	,060	,052	,688
	NIGATIVE	,026	,054	,035	,473
	QUESTIONNAIRE	,060	,012	,362	5,122

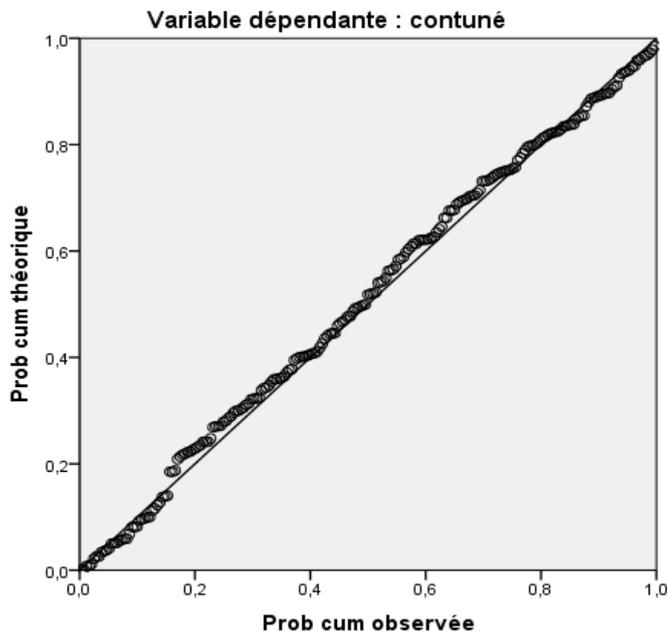
a. Variable dépendante : sentiment

عدم وجود ارتباطات عالية وتامة بين المتغيرات المستقلة وبعضها الآخر ووجود ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة فيما بينها.

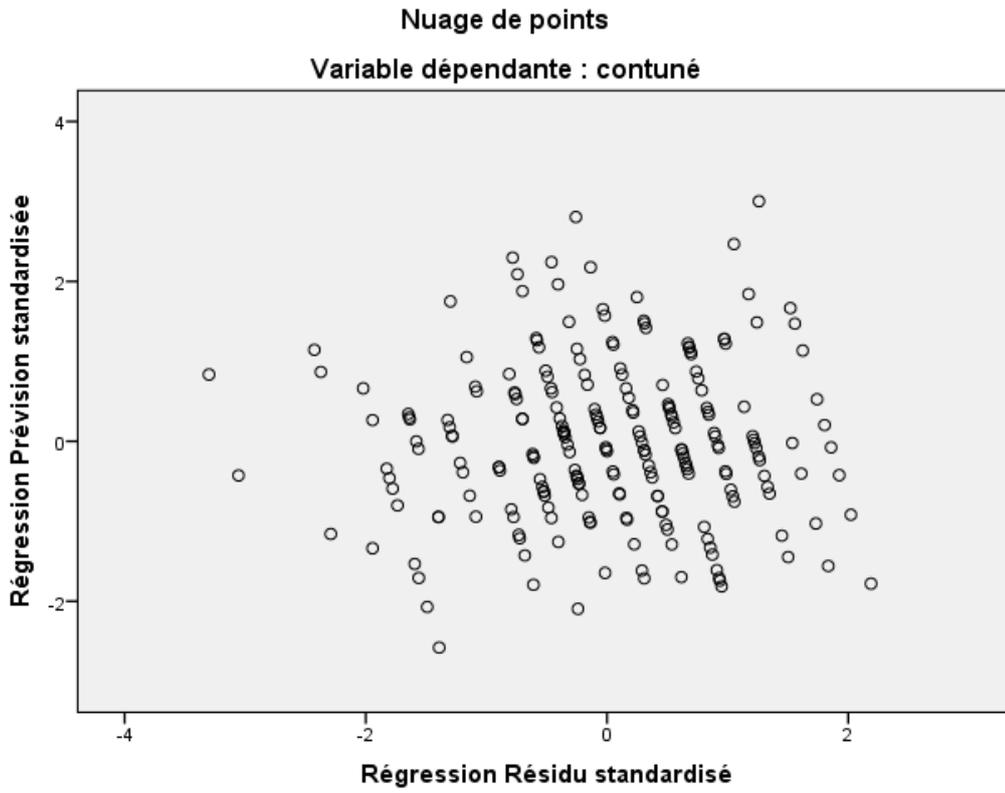
Corrélations

	Contuné	POSITIVE	NIGATIVE	QUESTIONN AIRE	
Corrélation de Pearson	contuné	1,000	-,087	-,058	-,190
	POSITIVE	-,087	1,000	,517	,448
	NIGATIVE	-,058	,517	1,000	,418
	QUESTIONNAIR E	-,190	,448	,418	1,000
Sig. (unilatérale)	contuné	.	,097	,191	,002
	POSITIVE	,097	.	,000	,000
	NIGATIVE	,191	,000	.	,000
	QUESTIONNAIR E	,002	,000	,000	.
N	contuné	227	227	227	227
	POSITIVE	227	227	227	227
	NIGATIVE	227	227	227	227
	QUESTIONNAIR E	227	227	227	227

يلاحظ على الجدول أن العلاقة بين المحاور طردية وذات دلالة إحصائية عالية جدا (أقل من أو تساوي 0.001) يلاحظ أن المحورين (الثاني الوجدان الإيجابي) و(الثالث الوجدان السلبي) هما أقوى ارتباطا وأشير إليهما في الجدول باللون الأحمر، أما المحورين (الثالث الوجدان السلبي) و (المحور الأول الولاء المستمر) فهما أقل ارتباطا وأشير إليهما في الجدول باللون الأزرق



وللتحقق من التوزيع الطبيعي للأخطاء قمنا بتمثيل القيم الاحتمالية التراكمية للأخطاء على المحور الأفقي والقيم التراكمية المتوقعة للأخطاء على المحور الرأسي ولا حظنا من الشكل أن معظم النقاط تتجمع تقريبا بمحاذاة الخط المستقيم مما يشير إلى أن البواقي تتوزع طبيعيا بمتوسط يساوي الصفر وللتحقق من فرضية تجانس تباين الخطأ العشوائي ، قمنا بتمثيل قيم المتغير التابع على المحور الأفقي والبواقي المعيارية على المحور الرأسي ولا حظنا من الشكل النقاط تتوزع بشكل شريط أفقي متساوي حول الصفر، مما يدل على أن النموذج لا يعاني من مشكلة عدم تجانس تباين الخطأ العشوائي.



يمثل هذا الشكل طريقة انتشار البواقي مع القيم المتوقعة ومنه يتضح عدم وجود نمط معين للنقاط في الشكل وهذا يتسق مع الشروط الخطية

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	QUESTIONNAIRE, NIGATIVE, POSITIVE ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : contuné

b. Toutes variables requises saisie

يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات، ودراسة أثر المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) في المتغير التابع (الولاء التنظيمي المستمر) على عينة الدراسة .

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,192 ^a	,037	,024	3,212

a. Valeurs prédites : (constantes), QUESTIONNAIRE, NIGATIVE, POSITIVE

يوضح مصدر التباين (ANOVA) لدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي / الوجدان السلبي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي المستمر)

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	87,970	3	29,323	2,842	,039 ^b
	Résidu	2300,602	223	10,317		
	Total	2388,573	226			

a. Variable dépendante : contuné

b. Valeurs prédites : (constantes), QUESTIONNAIRE, NIGATIVE, POSITIVE

يوضح معاملات الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	12,736	1,118		11,390	,000
1 QUESTIONAIRE	-,025	,010	-,197	-2,595	,010
POSITIVE	-,009	,051	-,015	-,184	,854
NIGATIVE	,018	,046	,032	,400	,689

a. Variable dépendante : contuné

عدم وجود ارتباطات عالية وتامة بين المتغيرات المستقلة وبعضها الآخر ووجود ارتباط تام بين المتغيرات

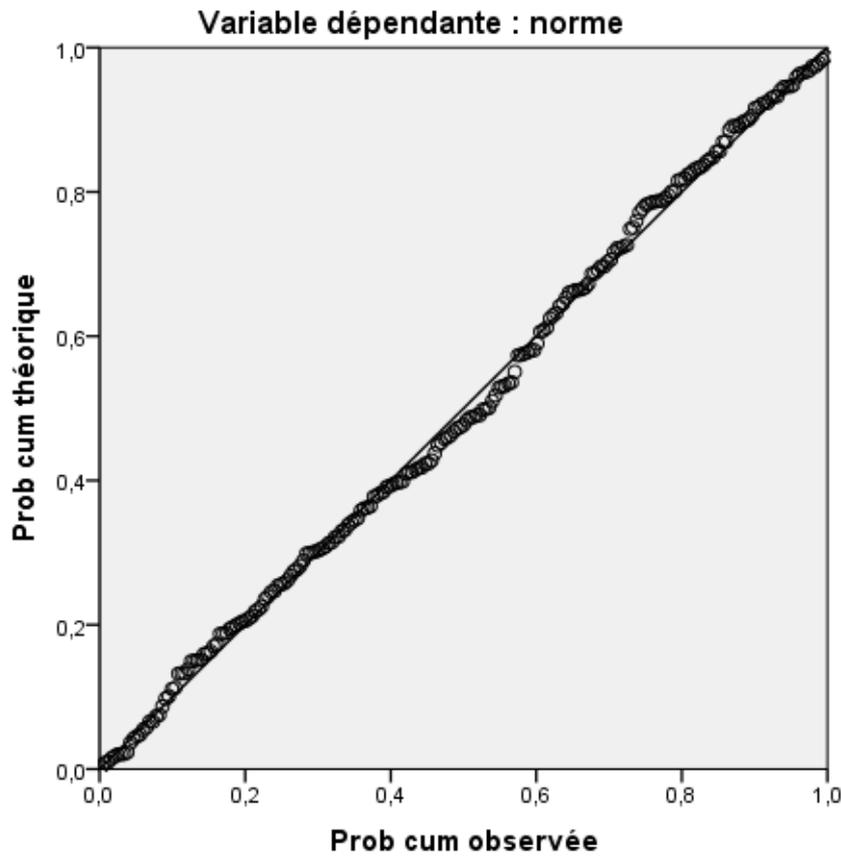
المستقلة فيما بينها

Corrélations

	Norme	QUESTIONNAIRE	POSITIVE	NIGATIVE
norme	1,000	,281	,266	,140
QUESTIONNAIRE	,281	1,000	,448	,418
POSITIVE	,266	,448	1,000	,517
NIGATIVE	,140	,418	,517	1,000
Sig. (unilatérale)	.	,000	,000	,017
QUESTIONNAIRE	,000	.	,000	,000
POSITIVE	,000	,000	.	,000
NIGATIVE	,017	,000	,000	.
N	227	227	227	227
QUESTIONNAIRE	227	227	227	227
POSITIVE	227	227	227	227

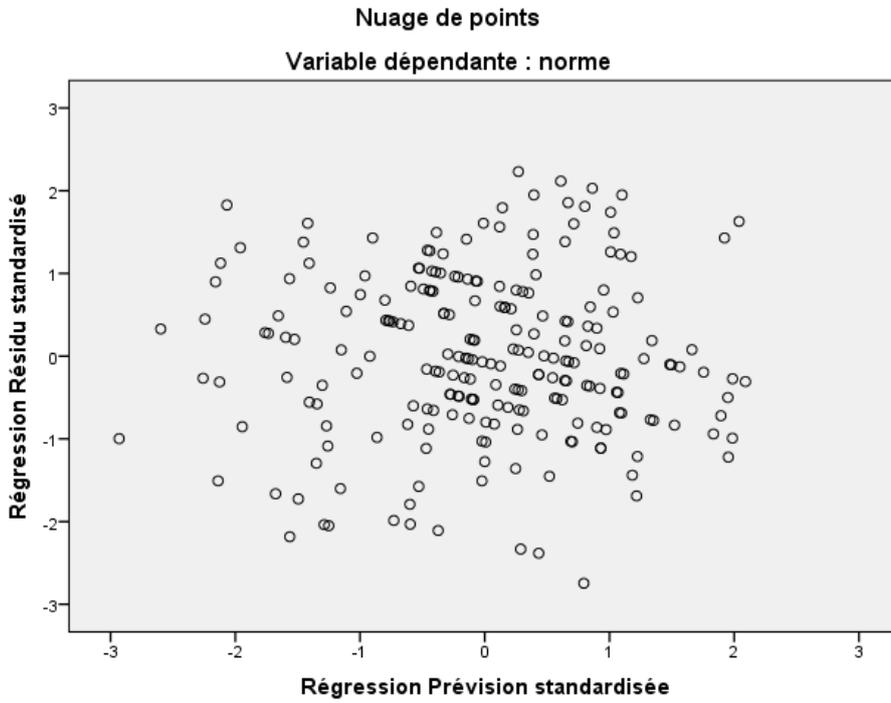
يلاحظ على الجدول أن العلاقة بين المحاور طردية وذات دلالة إحصائية عالية جدا (أقل من أو تساوي 0.001) يلاحظ أن المحورين (الثالث الوجدان الإيجابي) و(الرابع الوجدان السلبي) هما أقوى ارتباطا وأشير إليهما في الجدول باللون الأحمر، أما المحورين (الرابع الوجدان السلبي) و (المحور الأول الولاء المعياري) فهما أقل ارتباطا وأشير إليهما في الجدول باللون الأزرق.

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



وللتحقق من التوزيع الطبيعي للأخطاء قمنا
بتمثيل القيم الاحتمالية التراكمية للأخطاء
على المحور الأفقي والقيم التراكمية المتوقعة
للأخطاء على المحور الرأسي ولا حظنا من

الشكل أن معظم النقاط تتجمع تقريبا بمحاذاة الخط المستقيم مما يشير إلى أن البواقي تتوزع طبيعيا بمتوسط يساوي الصفر وللتحقق من فرضية تجانس تباين الخطأ العشوائي ، قمنا بتمثيل قيم المتغير التابع على المحور الأفقي والبواقي المعيارية على المحور الرأسي ولا حظنا من الشكل النقاط تتوزع بشكل شريط أفقي متساوي حول الصفر، مما يدل على أن النموذج لا يعاني من مشكلة عدم تجانس تباين الخطأ العشوائي .



يمثل هذا الشكل طريقة انتشار البواقي مع القيم المتوقعة ومنه يتضح عدم وجود نمط معين للنقاط في الشكل وهذا يتسق مع

الشروط الخطية

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	QUESTIONNAIRE, NIGATIVE, POSITIVE ^b		Entrée

a. Variable dépendante : norme

b. Toutes variables requises saisies

يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد

باستخدام طريقة Enter لتأكد من مدى مطابقة نموذج الانحدار المفترض للبيانات، ودراسة أثر

المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان الإيجابي/ الوجدان السلبي) في المتغير التابع (الولاء التنظيمي

المعياري) على عينة الدراسة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,324 ^a	,105	,093	4,168

a. Valeurs prédites : (constantes), QUESTIONNAIRE, NIGATIVE, POSITIVE

يوضح مصدر التباين (ANOVA) لدراسة قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي، الوجدان

الإيجابي/ الوجدان السلبي) والمتغير التابع (الولاء التنظيمي المعيارى)

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	455,170	3	151,723	8,734	,000 ^b
	Résidu	3873,993	223	17,372		
	Total	4329,163	226			

يوضح معاملات الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	7,394	1,451		5,096	,000
1 POSITIVE	,166	,066	,196	2,528	,012
1 NIGATIVE	-,039	,059	-,051	-,664	,507
1 QUESTIONAIRE	,037	,013	,214	2,932	,004

a. Variable dépendante : norme

ملاحظة: يمكن الإطلاع على الدرجات الخام الخاصة بعينة الدراسة الأولية والأساسية وعلى النتائج المتحصل عليها عبر شبكة التواصل الاجتماعي (soumaya bendahou)

