

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الارطوفونيا



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية

### الامن النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي

دراسة ميدانية في مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية و نقل  
عبر القنوات شركة سونا طراك

تحت إشراف الاستاذ:

أ. د / قدور بن عباد هوارية

من إعداد الطالبتين:

غازي روميصة  
بورويس صافية

السنة الجامعية 2022-2023



# شكر وعرفان

الحمد لله و الشكر له سبحانه أن تفضل علينا بالتوفيق لانجاز هذا العمل  
وأصلي و أسلم على سيدنا محمد و على آله و صحبه اجمعين  
يشرفنا عظيم الشرف أن نتقدم بالشكر الجزيل و العرفان  
بالدرجة الأولى إلى الأستاذة " قدور بن عباد هوارية " على  
قبولها الإشراف على هذه الرسالة و على ارشاداتها القيمة  
و متابعتها لعملنا وما بذلته من جهد من أجل إنجاز  
و إتمام هذه المذكرة .

كما لا يفوتنا ان نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة  
المحترمين على عناء قراءة المذكرة وقبولها وتصويبها .

وفي الاخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب او  
من بعيد ونسأل الله عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم انه  
قريب مجيب .

# الإهداء

قال الله تعالى: " وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحساناً إما يبلغن عندك الكبر أحدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولاً كريماً " (23) سورة الإسراء .

بداية أهدي عملي هذا المتواضع إلى من أضاءت لي دربي المظلم إلى بسمة الحياة و سر الوجود إلى من

كنت أحتمي بدعائها الخالص وحنانها إلى التي تستحق العرفان و كل العرفان إلى أمي الحبيبة حفظها الله

إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من احمل اسمه بكل افتخار إلى والدي رحمه الله و اسكنه الفردوس الأعلى

إلى اخي و سندي حفظه الله " سيد احمد " و إلى البراعم " خير الدين " ،

" ابتهاج " ، " رودينا " ، " لحسن "

و الي من كاتفنتني و نحن نشق الطريق معا نحو النجاح

في مسيرتنا العلمية الي رفيقة دربي " صافية " و إلى صديقاتي المقربات

" أحلام " ، " نور الهدى " ، " أمينة " و إلى توأم روحي " شيراز "

إلى كل الأهل و الأقارب إلى كل هؤلاء الأعراء أهدي ثمرة جهدي

روميسة

## الإهداء

الحمد لله أولاً ، الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع

أهدي هذا العمل وثمره جهدي إلى من لا يضاھيهما أحد في الكون ، إلى

من أمرنا الله ببرھما ، إلى من بذلا الكثير ، وقدما ما لا يمكن أن يرد .

إلى هديتي من الله ، والنعمة الكبيرة التي أعيشها ، إليك تلك الكلمات أمي وأبي  
الغاليان ، أھدي لكما هذا البحث ؛ فقد كنتما خير داعم لي طوال مسيرتي الدراسية .

إلى رفيق الدرب ، وصديق الأيام جميعاً بجلوها ومرها إلى من كان الأول دوماً في  
مساندتي وتشجيعي :

زوجي الغالي ، أھديك هذا البحث تعبيراً عن شكري لدعمك المستمر .

إلى الشموع التي تنير حياتي إخوتي فاطمة ومحمد و بالأخص الغالية على قلبي  
ملاك و الكتكوتة فرقان .

والى جميع الأهل و الأقارب كل باسمه .

إلى من كانت بمثابة المشجع و الموجه و السند طوال مدة انجاز هذا البحث صديقتي  
فاطمة .

إلى من تقاسمت معها مشقة هذا البحث صديقتي روميسة .

أھدي هذا العمل الى كل من ساندني على إتمام هذا العمل

و قدم لي العون سواء من قريب أو من بعيد .

و الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات .

صافية

## ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الامن النفسي و الرضا الوظيفي بمديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلكية و نقل عبر الانابيب شركة سونا طراك - أريزو - ولاية وهران و من أجل أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي و كذلك الاستبيان لجمع المعلومات مقسم إلى متغيرين : متغير الامن النفسي الذي يحتوي على 43 فقرة و متغير الرضا الوظيفي و الذي يحتوي على 28 فقرة ، و تم تطبيق الاستبيان على عينة مكونة من 70 عاملا تم اختيارهم بالطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة المكونة من 164 عامل (ة) .

و للتأكد من فرضيات الدراسة استخدمنا أساليب الاحصائية :

التكرارات ، النسب المئوية ، طرق الثبات (الفا كروم باخ ) ، معامل الارتباط برسون ، اختبار "ت" t test ، تحليل التباين 'ANOVA' ، و ذلك باعتماد على البرنامج 20 spss .

وقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية :

وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الامن النفسي و الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلكية و نقل عبر الانابيب شركة سونا طراك .

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية من حيث الامن النفسي لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلكية و نقل عبر الانابيب شركة سونا طراك تبعا لمتغير الجنس و سنوات الخبرة والفئة المهنية .

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية من حيث الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلكية و نقل عبر الانابيب شركة سونا طراك بوهران تبعا لمتغير الجنس و سنوات الخبرة و الفئة المهنية .

الكلمات المفتاحية :

الأمّن النفسي - الرضا الوظيفي

## **Abstract**

This study aimed to identify the relationship between psychological security and job satisfaction in the Directorate of Telecommunications and transport through pipelines, Sona Tarak Company – Arzew – Oran Province. It contains 43 items and the job satisfaction variable, which contains 28 items. The questionnaire was applied to a sample of 70 workers who were chosen by a simple random method from the study population of 164 workers (a).

To confirm the hypotheses of the study, we used statistical methods:

Frequencies, percentages, discriminatory honesty, stability methods (Alpha Chrombach), Pearson correlation coefficient, T test , analysis of variance, based on the program 20 spss. 'ANOOUVA.'

This study yielded the following results:

There is a statistically significant correlation between psychological security and job satisfaction among workers Directorate of Telecommunications and Transmission through Pipelines, Sonatrach Company.

There are no statistically significant differences in terms of psychological security among the Communications Directorate

workers Wired and wireless transmission through the pipeline of Sona Trach Company, depending on the variable gender and years Experience and professional class.

There are no statistically significant differences in terms of job satisfaction among the workers of the Directorate of Telecommunications and Pipeline Transportation, Sona Trach Company in Oran, according to the variable gender and Years of experience and professional category

key words :

Psychological security

Job Satisfaction

## قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
كلمة الشكر.....	أ .....
الإهداء .....	ب .....
ملخص البحث.....	ث .....
محتويات البحث.....	خ .....
قائمة الجداول والأشكال.....	ز .....

### الفصل الأول : مدخل الي الدراسة

مقدمة البحث.....	01 .....
1. الدراسات السابقة.....	04 .....
2. إشكالية البحث.....	07 .....
3. فرضيات البحث.....	10 .....
4. أهمية البحث.....	10 .....
5. أهداف البحث.....	10 .....
6. دواعي اختيار الدراسة:.....	11 .....
7. التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث.....	11 .....

## الفصل الثاني : الامن النفسي

### تمهيد ..... 12

1. تعريف الامن النفسي ..... 12
2. مكونات الامن النفسي ..... 15
3. أهمية الامن النفسي ..... 15
4. خصائص الامن النفسي ..... 15
5. ابعاد الأمن النفسي ..... 16
6. العوامل المؤثرة في الأمن النفسي ..... 17
7. معوقات الأمن النفسي ..... 18
8. محددات الامن النفسي ..... 19
9. النظريات المفسرة لأمن النفسي ..... 20

## الفصل الثالث : الرضا الوظيفي

### تمهيد ..... 24

1. مفهوم الرضا الوظيفي ..... 24
2. خصائص الرضا الوظيفي ..... 26
3. انواع الرضا الوظيفي ..... 27

28	4. اهمية الرضا الوظيفي .....
29	5. عناصر الرضا الوظيفي .....
33	6. دينامية الرضا الوظيفي .....
34	7. مظاهر الرضا الوظيفي.....
35	8. أساليب قياس الرضا الوظيفي .....
36	9. المقاييس الموضوعية لقياس الرضا الوظيفي .....
38	10. المقاييس الذاتية لقياس الرضا الوظيفي .....

## الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

39	تمهيد .....
----	-------------

### أولا : الدراسة الاستطلاعية

39	1. دواعي الدراسة الاستطلاعية .....
39	2. منهج الدراسة .....
39	3. المجال الجغرافي و الزماني .....
40	4. وسائل الدراسة الاستطلاعية و مواصفاتها .....
45	5. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية .....
47	6. الخصائص السيكومترية لأدوات البحث.....

### ثانيا : الدراسة الاساسية

54	تمهيد .....
----	-------------

1. أهداف الدراسة الأساسية ..... 54
2. عينة الدراسة الأساسية ..... 54
3. خصائص عينة الدراسة ..... 55
4. إجراءات الدراسة الأساسية ..... 57
5. الاساليب الإحصائية المستعملة ..... 57

## الفصل الخامس : عرض النتائج و مناقشتها

تمهيد ..... 58

أولا : عرض النتائج

1. عرض نتائج الفرضية العامة..... 58
2. عرض نتائج الفرضيات الجزئية ..... 59

ثانيا : مناقشة الفرضيات

1. مناقشة الفرضية العامة ..... 64
2. مناقشة الفرضيات الجزئية ..... 66

الخاتمة ..... 70

الاقتراحات ..... 71

قائمة الراجع

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
14	نموذج رايف لمفهوم الامن النفسي	01
23	هرم ماسلو للاحتياجات الإنسانية	02

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
40	جدول يبين توزيع الفقرات الموجبة و السالبة لمقياس الامن النفسي	01
41	جدول يبين الجدول توزيع أوزان فقرات مقياس الامن النفسي	02
43	جدول يبين ابعاد مقياس الرضا الوظيفي	03
43	جدول يبين توزيع أوزان فقرات مقياس الرضا الوظيفي	04
44	جدول يبين طريقة ترميز متغير الجنس	05
44	جدول يبين طريقة ترميز متغير السن	06

44	جدول يبين طريقة ترميز متغير الحالة العائلية	07
44	جدول يبين طريقة ترميز متغير المستوى التعليمي	08
45	جدول يبين طريقة ترميز متغير الفئة المهنية	09
45	جدول يبين طريقة ترميز متغير سنوات الخبرة	10
45	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية على أساس متغير الجنس و متغير السن	11
46	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية على أساس متغير السن	12
46	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية على أساس متغير الحالة المدنية	13
46	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية على أساس متغير المستوى التعليمي	14
47	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية على أساس متغير سنوات الخبرة	15
47	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية على أساس متغير الفئة المهنية	16
48	جدول يبين الصدق الاتساق الداخلي لمقياس الامن النفسي	17
51	جدول يبين التناسق الداخلي لبعده الوظيفة لمقياس الرضا الوظيفي	18
51	جدول يبين التناسق الداخلي لبعده العلاقات بالعاملين لمقياس الرضا الوظيفي	19
52	جدول يبين التناسق الداخلي لبعده الراتب و الحوافز المادية لمقياس الرضا الوظيفي	20

52	جدول يبين التناسق الداخلي لبعء الامن و الاستقرار الوظيفي لمقياس الرضا الوظيفي	21
53	جدول يبين التناسق الداخلي لبعء الادارة المباشرة و الاشراف لمقياس الرضا الوظيفي	22
53	جدول يبين التناسق الداخلي لبعء النمو المهني و التقدم الوظيفي لمقياس الرضا الوظيفي	23
55	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	24
55	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	25
56	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة العائلية	26
56	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى التعليمي	27
56	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الخبرة المهنية	28
57	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئة المهنية	29

58	جدول يبين العلاقة الارتباطية دالة إحصائياً بين الامن النفسي والرضا الوظيفي	30
59	جدول يبين الفروق من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس	31
60	جدول يبين الفروق من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الخبرة المهنية	32
61	جدول يبين الفروق من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الفئة المهنية	33

62	جدول يبين الفروق من حيث الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس	34
32	جدول يبين الفروق من حيث الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة المهنية	35
64	جدول يبين الفروق من حيث الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الفئة المهنية	36

# مقدمة

## مقدمة

تتمتع إدارة الموارد البشرية في العصر الحالي بأهمية كبرى حيث تعد من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في صناعة القدرة التنافسية ومواكبة تغيرات العالم المعاصر من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف المعتمدة على تلبية متطلبات العملاء و التفوق على المنافسين . و يبرز دور إدارة الموارد البشرية في المؤسسة في الاستفادة من الطاقات البشرية المتاحة في عدة نواحي وكذا العنصر البشري حيث يعتبر هذا الأخير ركيزة أساسية في نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها ، ولذا كان لزوما الاهتمام به من خلال البحث على جميع الجوانب والوسائل والمصادر التي تؤدي إلى رضاه .

فالرضا الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام علماء السلوك و الإدارة بما فيه مجموعة من العوامل تؤدي إلى الرضا أو رضا الأفراد نحو وظائفهم و هي أساسية لتحقيق الرضا ، في حين فقدان هذه العوامل يؤدي إلى وضع الموظف في حالة من عدم الرضا و هذا ينعكس على أدائه و التزامه في العمل .

كما يعتبر الأمن النفسي عامل مهم من العوامل التي تؤدي بالفرد إلى الصحة النفسية ومن ثم إلى شخصية ناضجة ايجابية ومنتجة . وتدل البحوث على أن القلق الذي يسبب للفرد

اضطرابات نفسية متعددة سببه عدم الشعور بالأمن النفسي حيث أشار (ماسلو) إلى أن الأمن النفسي والطمأنينة من المتطلبات الأساسية التي وضعها على سلم هرمه .

أما الأمن النفسي فيعني التحرر من الخوف أياً كان مصدره ، فيشعر الفرد انه محبوب من قبل الآخرين وله مكانة في الجماعة وينذر شعوره بالخطر والتهديد والقلق .

ولذلك تناولنا في هذه الدراسة موضوع الامن النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي .

في هذا الموضوع اعتمدنا على الخطة التالية :

الجانب الاول يتعلق بالإطار النظري و قمنا بتقسيمه الى 3 فصول :

الفصل الاول : و قد خصص للإشكالية و الدراسات السابقة ، الفرضيات ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، مصطلحات الدراسة .

الفصل الثاني : يشمل المتغير الأول الامن النفسي حيث تطرقنا أولاً إلى تعريف الامن النفسي ، مكونات الامن النفسي ، أهمية الامن النفسي ، خصائص الامن النفسي ، ابعاد الأمن النفسي ، العوامل المؤثرة في الأمن النفسي ، معوقات الأمن النفسي ، محددات الامن النفسي ، النظريات المفسرة لأمن النفسي .

الفصل الثالث : و يتضمن المتغير الثاني الرضا الوظيفي حيث تطرقنا إلى مفهوم الرضا الوظيفي ، خصائص الرضا الوظيفي ، انواع الرضا الوظيفي ، اهمية الرضا الوظيفي ، عناصر الرضا الوظيفي ، دينامية الرضا الوظيفي ، مظاهر الرضا الوظيفي ، أساليب

قياس الرضا الوظيفي ، المقاييس الموضوعية لقياس الرضا الوظيفي ، المقاييس الذاتية لقياس الرضا الوظيفي .

الجانب الثاني يتعلق بالإطار التطبيقي و قمنا بتقسيمه إلى فصلين :

الفصل الرابع ويتناول إجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية و هذا من خلال التطرق على إجراءات الدراسة الاستطلاعية التي يتم فيها التأكد من صدق و ثبات أداة البحث إلى جانب إجراءات الدراسة الأساسية و الفصل الخامس خصص لعرض النتائج و النتائج و مناقشتها و ختم بتقديم بعض التوصيات و الاقتراحات في البحث.

الفصل الأول:

مدخل الي الدراسة

## 1. دراسات سابقة

## دراسات الامن النفسي

## دراسة هبة الله مصطفى ( 2011 )

وقد هدفت لدراسة الأمن النفسي و علاقته بأساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الأبناء في الفئة العمرية من 13 - 15 سنة لدى عينة قوامها 230 طالب وطالبة بمدينة القاهرة وقد استخدمت الباحثة الأدوات التالية مقياس آراء الأبناء في معاملة الوالدين. إعداد ( فايزة يوسف عبد المجيد) ومقياس الأمن النفسي. (إعداد الباحثة) ، ومما توصلت إليه الدراسة من نتائج أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات عينة الدراسة على مقياس الأمن النفسي وأساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الأبناء ، وكذلك عدم وجود فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث (عينة الدراسة) في الأمن النفسي.

## دراسة مهنا بشير ( 2010 )

و مما هدفت إليه بحث الأمن النفسي في علاقته بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلاب معهد إعداد المعلمين بنيوى ، وذلك لدى عينة قوامها ( 218 ) طالباً ، حيث يمثلون 50% من المجتمع الكلي للدراسة اختيروا بطريقة العينة العشوائية البسيطة، واستخدم الباحث مقياس الأمن النفسي من إعداد فاطمة عباس مطلق ( 1994 ) وكذلك مقياس التوافق النفسي و الاجتماعي الذي أعده محمد حسن جابر ( 1995 )، ومما توصلت إليه الدراسة من نتائج هي تمتع طلاب معهد إعداد المعلمين بالأمن النفسي حيث كان متوسط درجات الطلاب أعلى من المتوسط النظري لمقياس الأمن النفسي ، وكذلك كان متوسط درجات الطلاب على مقياس التوافق النفسي و الاجتماعي أعلى من المتوسط النظري للمقياس ، وكذلك وجود علاقة ارتباطية دالة بين الشعور بالأمن النفسي والتوافق النفسي .

## دراسة وفاء عقل ( 2009 )

وقد هدفت إلى دراسة الأمن النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى المعاقين بصرياً بمحافظة غزة لدى عينة قوامها 56 طالباً وطالبة ، وقامت الباحثة بإعداد أدوات الدراسة وهي مقياس الأمن النفسي ومقياس مفهوم الذات ، ومما توصلت إليه من نتائج الدراسة هو عدم وجود فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث في مستوى الأمن النفسي.

**دراسات الرضا الوظيفي :****دراسة كيرتس و آخرون (1999)**

هدفت الدراسة الي التعرف على الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في ضوء بعض التغيرات الديموغرافية ، و اشتملت العينة على 125 من المرشدين النفسانيين و استمرت نتائج الدراسة عن وجود رضا وظيفي عام لدى أفراد العينة بالنسبة لطبيعة العمل و العلاقة مع الاشراف و وجود رضا وظيفي منخفض لدى أفراد العينة بالنسبة الي الراتب و فرص الترقية . ان المرشدين الذين يتعاطون راتبا أعلى لديهم رضا وظيفي أكثر من المرشدين يتعاطون راتب أقل .

**دراسة أسماء عبد العزيز الحسين (2019)**

هدفت الدراسة إلي التعرف على ضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الاميرة نورة بنت عبد الحمين . و اشتملت العينة على 180 عضو من أعضاء هيئة التدريس في جامعة ما بين أستاذ و أستاذ مشاركة و محاضر و استخدمت اداتين لجمع البيانات من تصميم الباحثة الاولى لقياس ضغوط المهنية و الثانية لقياس مستوى الرضا الوظيفي و اظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية و فقا لإجابات أعضاء هيئة التدريس أنفسهم كما تبين وجود مستوى متوسط من الشعور بالرضا الوظيفي لديهم و كان هناك ارتباط عكسي قوي دال إحصائيا بين ضغوط المهنية و الرضا الوظيفي و بينت النتائج وجود فروق في الضغوط المهنية لدى عضو هيئة التدريس تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية كما بينت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الرضا الوظيفي تبعا لاختلاف الرتبة الاكاديمية للأعضاء .

**دراسات الرضا الوظيفي و الامن النفسي :****دراسة محمد اسماعيل ( 2019 )**

هدفت الدراسة إلي التعرف على الرضا الوظيفي و علاقته بالأمن النفسي لدى موظفي المدارس الابتدائية . و اشتملت العينة على 287 موظف مدرسة ابتدائية من مستويات اجتماعية و اقتصادية مختلفة ، و اشتملت الدراسة الحالية على الادوات الاتية استمارة البيانات الاولى للموظفين و استبيان الرضا الوظيفي و استبيان الأمن النفسي و اظهرت

نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية بين محاور الرضا الوظيفي و محاور الأمن النفسي و بينت النتائج وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس كانت لصالح الاناث و وجود فروق في الامن النفسي تبعا للوظيفة الادارية و كانت لصالح وظيفة الموظف .

### دراسة عبد المنعم و حسين ( 2014 )

هدفت الدراسة إلي التعرف على الاحساس بالأمن النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة أعضاء هيئة التدريس بجامعة نجران و اشتملت العينة على 300 عضو من أعضاء هيئة التدريس في جامعة نجران ، و اشتملت الدراسة الحالية على الادوات الاتية استبيان الأمن النفسي و استبيان الرضا الوظيفي و اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية بين ابعاد الأمن النفسي و ابعاد الرضا الوظيفي و بينت النتائج وجود فروق في ابعاد الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس كانت لصالح الاناث و وجود فروق في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس كانت لصالح الاناث .

استنادا من الدراسات السابقة سنتطرق إلي إشكالية الدراسة

## 2. إشكالية :

لقد حظي موضوع الامن النفسي اهتماما بالغا من طرف الباحثين والعلماء و اصبح من العوامل المؤثرة في استقرار حياة الافراد في الوسط المهني ، أي ان رضا الفرد و ادائه في العمل ارتبط بشكل مباشر بالحالة النفسية الخالية من مختلف المخاوف كالقلق و الاكتئاب و بالتالي أصبح الامن النفسي ضروريا لحياة الفرد و المجتمع فهو أحد مقومات الحياة التي يصعب الاستغناء عنها و من احد المؤشرات التي تتبئ بالسلوك الاجتماعي المقبول و بالثقافة المهنية الايجابية المعبرة عن مدى مساهمة البيئة المهنية في توفير جو العمل الممزوج بالأمن و الطمأنينة ، وهو ما يوفر تمكن الفرد من اشباع حاجاته من التقدير و الاعتراف و يجعله يؤدي واجبه على أحسن وجه ، حيث اصبح شرطا ضمن الشروط التي يجب توفيرها للأفراد العاملين من أجل القدرة على الإنجاز والنجاح في العمل .

كما أشار عدس (1996) إلى أن الامن النفسي هو إيجاد علاقة متوازنة بين الفرد وذاته من ناحية أخرى ، فإذا توفرت هذه العلاقة المتوازنة فإن سلوك الفرد يميل إلى الاستقرار وبالتالي يصبح أكثر قابلية للعمل والإنتاج . ( مروة ، خولة ، 2020 ، 3 )

وقد أولى ما سلو أهمية بالغة للأمن النفسي حيث يرى أن الأمن النفسي هو شعور الفرد بأنه محبوب ومتقبل من الآخرين وله مكان بينهم ويدرك أن بيئته صديقة وودودة غير محبطة ، اذ يعتبر الحاجة إلى الأمن النفسي من الحاجات النفسية والضرورية للكائن البشري وللموظفين على وجه الخصوص ، والذي يسعى من خلال تلك الوظيفة إلى تحقيق ذاته وهي ضرورة لاستمرارية شعوره بالأمان ويرى العديد من العلماء أن الحاجة للأمن تتضمن الحاجة إلى الأمن الجسدي والحاجة إلى الشعور بالأمن الداخلي والحاجة إلى الحياة الأسرية الآمنة المستقرة السعيدة ، والحاجة إلى الحماية ضد الحرمان من إشباع الدوافع . كما أن الحاجة للأمن النفسي تعتبر من أهم الحاجات النفسية ومن أهم دوافع السلوك وإن الفرد بحاجة ماسة لذلك الشعور ولا تنحصر الحاجة إلى الأمن في الجانب المادي فقط نبل تتعداه

إلى الجوانب المعنوية ( من حرية شخصيه وفكرية ) كما أن الإنسان بحاجة إلى الأمن في شتى أماكن تواجده في البيت أو في العمل .

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة له علاقة مباشرة بالانتاجية ويشكل عاملا مهما للموظف إذ يشعر بالسعادة والراحة النفسية وتتفق معظم الدراسات والبحوث التي تناولت العمل والموظفين على وجود علاقة إيجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين الأداء فرضا الموظف عن وظيفته يؤدي إلى الكفاءة الإنتاجية العالية ، حيث أن الموظف الراضي عن وظيفته أو مهنته يقبل عليها في همة ونشاط ويكون سعيدا ومنتجا أما عدم الرضا عن الوظيفة فينتج عن سوء تكيف الموظف ويكون غير متوازن انفعاليا ويظهر الكثير من الضجر والملل والاستياء و من أهم عوامل نجاح الشخص في العمل ، هو الرضا الوظيفي عن المهنة ، كما يعد الرضا الوظيفي للأفراد من أهم مؤشرات نجاح المؤسسة ، حيث يمثل الرضا الوظيفي مجموع المشاعر و الاتجاهات الإيجابية التي يبديها الأفراد نحو العمل بالمؤسسة

إن الموظف اليوم من أكثر الشخصيات بذلا للجهد وتعرضا للإرهاق الجسدي لكثرة الأعباء الملقاة عليه وللأهمية التي يقوم بها وما يشمله من متطلبات ومهارات متعددة عليه القيام بها على الوجه الأكمل ولذلك يرتبط رضا الموظف عن عمله ارتباط وثيق بالأمن النفسي حيث يعد الأمن النفسي أحد أهم المطالب التي يجب توفرها للموظف فيه يعيش الفرد حياة هادئة مطمئنة يسودها الاستقرار والهناء وبغيابه لا يتوفر العيش الكريم للفرد رضا العاملين عن أعمالهم يرتبط في إحساس الفرد بالإنجاز ، و تحمل المسؤولية ، و توفر فرص الترقية للوظائف الأعلى و المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل .

و يعتبر عدم رضا العمال عن أعمالهم يرجع إلى الظروف التي تحيط بالعاملين داخل العمل والتي منها الرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة و طبيعة العلاقات بين الفرد و زملائه ، و بينه وبين رؤسائه ، و ظروف البيئة المحيطة بالعمل .

ويتمثل الرضا الوظيفي في شعور الشخص بالارتياح و السعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها ، و الذي نتج عنه نوع من رضا الفرد و تقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات و مهام ، فالرضا الوظيفي هو اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية و الاقتصادية و الإدارية و الفنية المتعلقة بالوظيفة .

فالوظيفة هي اللبنة الأساسية في بناء أى جهاز إداري وهى التي يتكون منها الهيكل التنظيمي لمختلف قطاعات العمل لأى منظمة لذلك فإن تصميم الهيكل التنظيمي في نهاية الأمر يتوقف على توزيع أنشطة الشركة على الإدارات المختلفة و التي تتكون من وظائف عديدة يتم تصميمها بشكل متكامل يؤدي في النهاية لتحقيق الهدف المرجو من ذلك الإدارات و بالتالي من الهيكل التنظيمي بصفة عامة . ( محمد ، سعيد ، 2019 ، 934 ، 936 )

ومن هنا يمكننا صياغة تساؤلات الدراسة كالتالي :

- ما طبيعة العلاقة بين الامن النفسي و الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية اللاسلوكية ونقل عبر القنوات ؟
- هل هناك فروق فردية من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس وسنوات الخبرة و الفئة المهنية ؟
- هل هناك فروق فردية من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس وسنوات الخبرة و الفئة المهنية ؟

### 1. فرضيات الدراسة :

للإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات للوصول الى هذه الدراسة وتتمثل فيما يلي

#### الفرضية العامة :

توجد علاقة ارتباطية بين الامن النفسي والرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية اللاسلكية ونقل عبر القنوات .

#### الفرضيات الجزئية :

- توجد فروق فردية من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس وسنوات الخبرة و الفئة المهنية .
- توجد فروق فردية من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس وسنوات الخبرة و الفئة المهنية .

### 2. اهمية الدراسة :

أهمية موضوع الامن النفسي و الرضا الوظيفي لما لهما من أثر إيجابي على المؤسسات حيث تكمن أهمية هذه الدراسة باعتبار هذا الموضوع جديد في حدود اطلاعنا إثراء البحث العلمي لمادة علمية يمكن أن تساعد في تزويد الباحثين بالمعلومات تساعد في دراساتهم مستقبلا .

### 3. اهداف الدراسة :

- التعرف على طبيعة العلاقة بين الامن النفسي والرضا الوظيفي.
- تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى رضا العاملين عن الاعمال التي يقومون بها داخل منظماتهم

- التعرف على فروق الامن النفسي لدى عمال سونا طراك من حيث الجنس و الخبرة و الفئة المهنية .
- التعرف على فروق الرضا الوظيفي لدى عمال سونا طراك من حيث الجنس و الخبرة و الفئة المهنية.

#### 4.دواعي اختيار الدراسة :

لكل بحث علمي أو دراسة في أي ميدان كان لها أسباب معينة تقف وراء اختيارها و من أسباب التي جعلتنا نختار هذا الموضوع بهدف دراسته و البحث فيه هي:

- اعتبار موضوع الدراسة موضوع ملهم و حيوي.
- ان موضوع الامن النفسي يدور حول العنصر البشري الذي هو ركيزة اساسية في العملية الانتاجية داخل المؤسسة و بالتالي اعطاء الاولوية و الاهتمام بالعنصر البشري.

#### 5.التعاريف الإجرائية :

- **الامن النفسي** : هو شعور العامل بالاطمئنان و انه غير معرض للخطر و لديه مكانة و احترام في المنظمة والتي يمكن قياسها وفق المقياس الذي وضعتة الباحثة للقياس .
- **الرضا الوظيفي** : هو شعور العامل بالرضا و الارتياح في مكان العمل .

الفصل الثاني

الامن النفسي

## تمهيد :

يعد الامن النفسي مطلباً رئيسياً وضرورياً لحياة الفرد و المجتمع ، فهو أحد مقومات الحياة التي يصعب الاستغناء عنها فمن منا يستطيع تحمل حياة الخوف والتهديد والقلق لدى نسعى نحن البشر إلى محاربة هذه المخاوف بكل ما لدينا من طاقة لننعم بحياة أفضل يسودها الاستقرار والهدوء النفسي.

### 1. تعريف الامن النفسي :

**الامن لغة :** معنى الأمن في اللغة العربية الطمأنينة وعدم الخوف ، فإنه يقال : أمن آمنة وأمانه إذا اطمأن ولم يخف فهو أمن وأميين ، ويقال أمن فلان على كذا إذا وثق به واطمأن إليه

وفي لسان العرب يرى ابن منظور أن الأمن لغة يعني الأمان والأمانة ، وقد أمنت فأنا أمن ، والأمن ضد الخوف ، ويقال أمنت المتعدي فهو ضد أخفته ، وفي التنزيل العزيز : " وأمنهم من خوف " ، ويقول الزجاج : والأمنة ، الأمن ومنه : " إذ يغشيكم النعاس أمنه منه وينزل عليكم من السماء ماء ليطهركم " به نصب أمنه لأنه مفعول به كقولك : فعلت ذلك حذر الشر .

أي أن الأمن هو الأمانة ضد الخوف وأمنته ضد أخفته والأمن ضد الخوف والأمنة والأمن والمأمن موضع الأمن ، حيث يشير التعريف اللغوي للأمن إلى مسألة التداخل بين الإحساس بعدم الخوف والأمن النفسي فضلا عن التقاطع مع مفهوم الطمأنينة وإحساس الفرد بالرضا والراحة النفسية .

### الامن النفسي اصطلاحا :

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

فالأمن النفسي : هو سكون النفس وطمأنينتها عند تعرضها لازمة تحمل في ثناياها خطراً من الأخطار ، كذلك شعور الفرد بالحماية من التعرض للأخطار الاجتماعية والاقتصادية والعسكرية المحيطة به.

فالأمن النفسي هو الطمأنينة النفسية أو الانفعالية وهو الأمن الشخصي ، أو أمن كل فرد على حدة ، وهو حالة يكون فيها إشباع الحاجات مضمونا و غير معرض للخطر وهو محرك الفرد لتحقيق أمنه ولدرء

الخطر الذي يهدد أمنه، ويرتبط الحاجة إلى الأمن ارتباطاً وثيقاً بغريزة المحافظة على البقاء . ( وفاء ، 2009 ، 14 ، 15 )

الامن النفسي هو شعور الفرد بأنه محبوب متقبل من الآخرين له مكان بينهم ، يدرك أن بيئته صديقة ودودة غير محبطة ، يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق .

يعد مفهوم الامن النفسي من المفاهيم المركبة في علم النفس ويتداخل في مؤشرات مع مفاهيم أخرى مثل الطمأنينة الانفعالية الامن الذاتي ، التكيف الذاتي ، الرضا عن الذات مفهوم الذات الإيجابي ، التوازن الانفعالي . ( مروة ، خولة ، 2020 ، 9 )

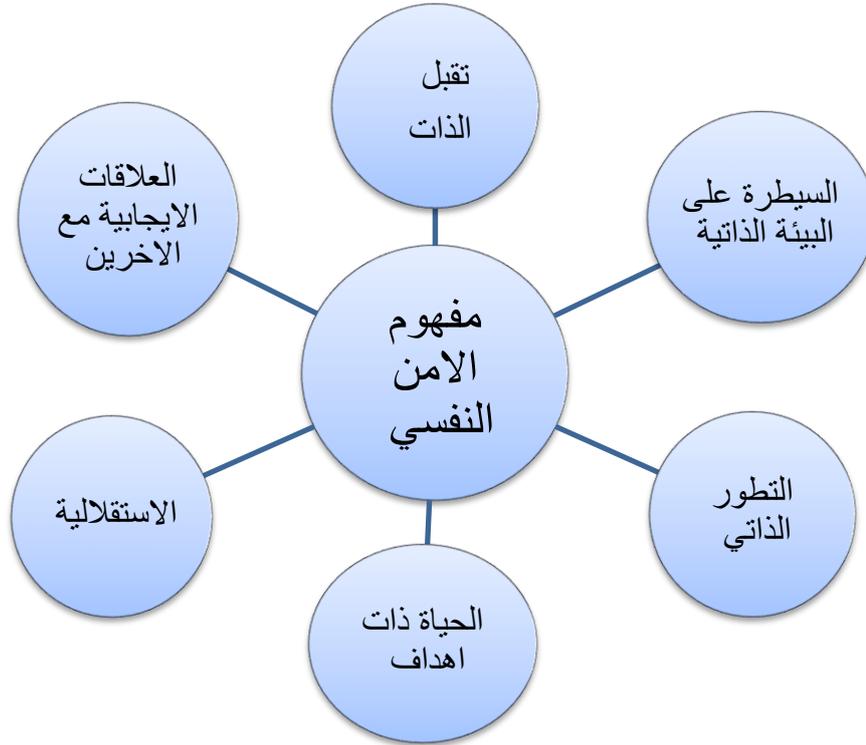
تعريف سيد صبحي : الشعور بالأمن النفسي هو حاجة نفسية دائمة و مستمرة للفرد لمواجهة ما يهدده من مخاطر ومخاوف تأتيه من الداخل تكون مصحوبة من ذاته نفسها .

تعريف حامد زهران : هو الحاجة إلى الشعور بان البيئة الاجتماعية بيئة صديقة ، وشعور الفرد بأن الآخرين يحترمونه و يقبلونه داخل الجماعة ، و هي من أهم الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي السوي و التوافق النفسي و الصحة النفسية ، و يؤدي إشباع حاجات الفرد إلى تحقيق الامن النفسي . ( لويظة ، سارة ، 2014 ، 11 )

وقد عرف ماسلو الأمن النفسي : بأنه شعور الفرد بأنه محبوب متقبل من الآخرين له مكانة بينهم ، يدرك أن بيئته صديقة ودودة غير محبطة يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق .

والأمن النفسي: هو الطمأنينة النفسية والانفعالية ، وهو الأمن الشخصي ، أو أمن كل فرد على حدة ، وحالة يكون فيها إشباع الحاجات مضموناً ، وغير معرض للخطر (مثل الحاجات الفسيولوجية ، والحاجة إلى الأمن والحب والمحبة ، والحاجة الى الانتماء والمكانة ، والحاجة إلى تقدير الذات) وأحياناً يكون إشباع هذه الحاجات بدون مجهود ، وأحياناً يحتاج إلى السعي وبذل الجهد لتحقيقه ، والأمن النفسي مركب من اطمئنان الذات ، والثقة في الذات ، والتأكد من الانتماء إلى جماعة آمنة . ( محمد ، 2005 ، 13 ، 14 )

ويعرفه رايف : في نموذج الشامل والمتعدد الجوانب حيث يتكون من ستة عناصر تشكل مفهوماً لأمن النفسي :



الشكل رقم (1) يوضح نموذج رايف لمفهوم الامن النفسي

يوضح الشكل السابق نموذج رايف لمفهوم الامن النفسي و هو يتكون من الابعاد الاتية :

- **تقبل الذات :** و يتمثل في نظرة الفرد لذاته ايجابية و الشعور بقيمة و اهمية .
  - **العلاقات الايجابية مع الاخرين :** تتمثل في قدرة الفرد على اقامة علاقات ايجابية مع الاخرين تتسم بالثقة و الاحترام و الحب و الدفء.
  - **الاستقلالية :** تتمثل في اعتماد الفرد على نفسه و تنظيم سلوكه و تقييم ذاته من خلال معايير محددة يضعها الفرد لنفسه .
  - **السيطرة على البيئة الذاتية :** تتمثل في قدرة الفرد على إدارة بيئته ، و استغلال الفرص الجيدة الموجودة في بيئته للاستفادة منها .
  - **الحياة ذات اهداف :** على الفرد أن يضع لنفسه اهدافا محددة يسعى الي تحقيقها في الاخير .
  - **التطور الذاتي :** ادراك الفرد لقدراته و امكانيته و مهاراته و السعي نحو تطويرها مع تطور الزمن
- ( غريسي ، 2019 ، 34 ، 35 )

## 2. مكونات الامن النفسي :

للأمن النفسي ثلاث مكونات وهي كالآتي:

- **الامن الاجتماعي :** " ويتضمن شعور الفرد بإشباع حاجاته الاجتماعي حيث يشعر الفرد بأن له ذات لها دورها في محيطها وتفتقد حيث تغيب ، وإن الفرد يدرك أن لها دورا اجتماعيا مؤثرا .
- **الامن الجسمي :** حيث يشير إلى مدى إشباع الفرد لحاجاته البدنية والجسدية ، وإن المجتمع الذي يوفر لأفراده حاجاتهم الأساسية يضمن مستوى من الامن يتناسب ومقدار ما وفر لأفراده . إلا أنه في وقت الأزمات يضطرب شعور الفرد بالانتماء لمجتمع لا يوفر الحد الأدنى من الحاجات الأساسية إلا أن المجتمع عندما لا يستطيع توفير الحاجات الأساسية لأفراده قد لا يؤدي ذلك إلى اضطراب في شعور الامن عند أفرادهم عندما يتساوى الجميع في تحمل هذه الظروف الطارئة مما يجعل الافراد يتجاوزون هذه المحنة وتصهرهم الظروف في بوتقة واحدة."
- **الامن الفكري :** وهو أن يؤمن الفرد على فكره ، وعقيدته من أن يتم قهره على ما يخالف ما يعتقده ، إن حرية التدين تحكم كل مقومات المجتمع المسلم إلا أن هناك مطلبا يجب أن يوضع في الاعتبار عند الحديث عن الحرية التدين في المجتمع الاسلامي و هو كل دين الاسلام مكفول لإتباعه حرية ممارسة عقائدهم شريطة ألا يناصروا احدا على المسلمين ، ولا يحابوا المسلمين في عقيدتهم . ( مروة ، خولة ، 2020 ، 10 )

## 3. أهمية الامن النفسي :

يؤكد الحارث وغسان أهمية إشباع الحاجة إلي الامن النفسي ، فالفرد لا يستطيع أن ينمو نموا نفسيا سليما دون اشباعها ، فتوافق الفرد في مراحل نموه المختلفة يتوقف على مدى شعوره بالأمن النفسي والطمأنينة في طفولته ، فإذا تربى الفرد في جو أسري آمن ودافئ مشبع لحاجاته ، فإنه يميل إلى تعميم هذا الشعور على بيئته الاجتماعية ، فيرى أنها مشبعة لحاجاته ويرى في الناس الخير والحب فيتعاون ويتعامل بصدق ، ويتسم بالتفاؤل والرضا مما يجعله يحظى بتقدير الآخرين ، فينعكس ذلك على تقبله لذاته .

ويشير ( هارت H Hurt ) إلى أن الإحساس بالراحة والهدوء وراحة البال تأتي في مصاف الأولويات الأولى للإنسان ، وإن كل فرد يحاول الوصول إليها ، ولكن بعض الناس يعتقد أن الوصول للسعادة عن طريق جمع المال أو الاهتمام بالزينة البدنية أو أي خصائص ذاتية أخرى ، لكن السعادة الحقيقية هي سعادة الروح ، والسعادة تختلف باختلاف المواقف والظروف بين الفقر والغني والصحة والمرض ، وكذلك حياة القلب والتي يصل إليها الإنسان إلا بالإيمان . ( بلقاسم ، 2017 ، 22 ، 23 )

#### 4. خصائص الامن النفسي :

تناولت البحوث والدراسات الأمن النفسي من جوانب متعددة وأظهرت نتائج عينة من تلك البحوث والدراسات أهم خصائص الأمن النفسي على النحو التالي:

- يتحدد الأمن النفسي بعملية التنشئة الاجتماعية وأساليبها من تسامح وعقاب ، وتسלט وديمقراطية ، وتقبل ورفض ، وحب وكراهية ، ويرتبط بالتفاعل الاجتماعي ، والخبرات والمواقف الاجتماعية في بيئة آمنة غير مهددة .
- يؤثر الأمن النفسي تأثيراً حسناً على التحصيل الدراسي للطلبة ، وفي الإنجاز بصفة عامة .
- المتعلمون والمتقنون أكثر أمناً من الجهلة والأمينين .
- شعور الوالدين بالأمن النفسي في شيخوختهم يرتبط بوجود الأولاد وبقيمهم .
- الذين يعملون بالسياسة يشعرون بالأمن أكثر من الذين لا يعملون بها .
- الآمنون نفسياً أعلى في الابتكار من غير الآمنين .
- نقص الأمن النفسي يرتبط ارتباطاً موجباً ، بالإصرار والتشبث بالرأي والجمود العقائدي دون مناقشة أو تفكير .
- نقص الأمن النفسي يرتبط بالتوتر ، وبالتالي بالتعرض لأمراض القلب ، واضطرابات نفسية . ( محمد ، 2005 ، 28 ، 29 )

#### 5. ابعاد الأمن النفسي :

الابعاد الاساسية و الثانوية للأمن النفسي حسب ما ذكرها زهران ، فالأبعاد الاساسية تنطوي على :

- الشعور بالتقبل والحب وعلاقات الدفء والمودة مع الآخرين ، ومن مظاهر ذلك الاستقرار والزواج وهو أمن ومودة ورحمة وألفة وإشباع حاجات والديه ورعاية الأولاد وتربيتهم .
- والشعور بالانتماء إلى الجماعة والمكانة فيها وتحقيق الذات والعمل الذي يدر دخلا يكفي الحياة كريمة في الحاضر والمستقبل.
- الشعور بالسلامة والسلام ، وغياب مهددات الأمن مثل الخطر والعدوان والجوع والخوف .

### و اما الابعاد الثانوية فتنطوي على :

- إدراك العالم والحياة على أنه بيئة سارة دافئة يشعر بالكرامة والعدالة وبالاطمئنان والارتياح.
- إدراك الآخرين بوصفهم ودودين وأخيار وتبادل الاحترام معهم.
- الثقة بالآخرين وحبهم والارتياح للاتصال بهم ، وحسن التعامل معهم، وكثرة الأصدقاء. التسامح مع الآخرين وعدم التعصب.
- التفاؤل وتوقع الخير والأمل والاطمئنان إلى المستقبل وحسن الحظ .
- لشعور بالسعادة والرضا عن النفس في الحياة.
- الشعور بالهدوء والارتياح والاستقرار الانفعالي والخلو من الصراعات.
- الانطلاق والتحرر والتمركز حول الآخرين إلى جانب الذات والشعور بالمسؤولية الاجتماعية وممارستها .
- تقبل الذات والتسامح معها ، والثقة في النفس والشعور بالنفع والفائدة في الحياة . ( وفاء ، 2009 ، 16 ، 17 )

### 6. العوامل المؤثرة في الأمن النفسي :

- **الوراثة مقابل البيئة :** لقد أوضح كاتل أن هناك تأثيرا للوراثة على بعض السمات من خلال بعض الدراسات التي قام بإجرائها ، في حين ترجع سمات أخرى لعامل البيئة أكثر من الوراثة ، كما أشار أن عاملي الوراثة والبيئة يعملان معا في تضافر بعض الشروط على تقوية أو إضعاف بعض السمات ، ونبه الى أن القلق الذي هو أحد محكات الأمن النفسي يرجع الأثر الأكبر المسبب له إلى البيئة المحيطة ، من جانب آخر أفادت أبحاث Slater الى أن الظروف السيئة تلعب دورا هاما في تنمية سمة القلق لدى الأشخاص .

كما أن التأثير على الأمن النفسي قد يكون بيئياً طبيعياً (زلازل ، براكين ، فيضانات ، جفاف ... إلخ ) ، فهذه الظواهر الطبيعية كثيرا ما تهدد أمن الإنسان على حياته وممتلكاته ، هذا إضافة إلى بعض عناصر البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي تشكل تهديدا كما الحال في الحروب وعدم التوازن الاقتصادي ، دون إغفال حوادث الإجرام والعنف والتفكك الاجتماعي الذي يعصف بالمجتمعات .

في هذا السياق تجدر الإشارة إلى أن الأمن النفسي يتأثر بكل من الوراثة والبيئة على حد سواء ، حيث لا يمكن استثناء الجانبين من التأثير .

• **التنشئة الاجتماعية :** يرى Mouray ان التنشئة الاجتماعية : هي العملية التي يتم من خلالها التوفيق بين دوافع ورغبات الشخص الخاصة ، وبين مطالب واهتمامات الآخرين ، والتي تكون متمثلة في البناء الثقافي الذي يعيش فيه الشخص .

و هي إحدى الوظائف التي تقع على عاتق الأسرة ، ثم إن الدسوقي يزيد أن أول ما يحتاجه الطفل على المستوى العاطفي هو الشعور بالأمن الانفعالي من خلال إشعارهم أهم موضع فخر واعتزاز ، وخير من يقوم على إشباع هذه الحاجة هم الوالدين . ومن الدراسات التي أكدت على أثر خبرات الطفولة في تنمية مشاعر الأمن النفس دراسة Miochin وآخرون التي أشارت أن الأطفال الذين لم يحصلوا على عطف أسري كاف كانوا أقل أمنا ، وأقل ثقة بالنفس وأكثر قلقا ، وأقل توافقا من الأطفال الذين يحصلون على عطف أسري ، كما أكدت دراسة الريحاني أن الأسلوب الديمقراطي المتسامح في التنشئة الاجتماعية ينمي الشعور بالأمن لدى الأبناء أكثر من استخدام الأساليب المتسلطة . ( كريمة ، 2012 ، 29 ، 30 )

### 7. معوقات الأمن النفسي :

إن ما يهدد الأمن النفسي هو كل ما من شأنه أن يؤدي ويكون نتيجة لحالة الشعور بالنبذ وعدم المحبة والعزلة والوحدة ، والشعور الدائم بالتهديد والخطر ، إضافة إلى إشاعة الخوف والفوضى .

• **العوامل الاقتصادية :** حيث يعد الوضع الاقتصادي ضغطا يهدد حياة الأشخاص بالخطر ، فقلة الدخل الشهري تخلق لدى الأشخاص مشاعر عدم الاطمئنان على إشباع الحاجات المعيشية والرغبات الذاتية .

- **التغير في القيم :** تشير القيم إلى الفلسفة العامة للمجتمع ، وما القيم إلا انعكاس لأسلوب تفكير الأشخاص في ثقافة معينة ، فإذا حدث تغير في أشكال السلوك التي يتم اختيارها لإشباع الحاجات ، فإن الشخص يتبنى قيما تعمل على تبرير السلوك غير المقبول اجتماعيا ، ويحدث التغير في القيم لدى الأشخاص والجماعات نتيجة للتغير الاجتماعي السريع ، فقد يبهر العدوان على أنه دفاع عن النفس مثلا .
  - **الحروب و النزاعات :** دوما تؤدي الحروب والنزاعات إلى إحداث تغيرات اقتصادية واجتماعية تعمل على تفكيك العلاقات الاجتماعية وارتباك الأوضاع الاقتصادية ، مما يترتب عليه نشوء حاجات إنسانية جديدة وظهور أنماط من السلوك لإشباعها ، نتيجة خوف الشخص من عدم قدرته على سد حاجاته الأساسية ، مما يدفع الشخص نحو الجانب الاقتصادي الذي يخيم على كافة مناحي المجتمع مما يؤدي لضعف القيم الخلقية والاجتماعية والمعرفية .
  - **العوامل الثقافية و التنشئة الاجتماعية المضطربة :** تعد أساليب التنشئة الاجتماعية غير السوية من أهم العوامل المهددة للأمن النفسي ، حيث سرعان ما تتحول إلى تناقضات وصراعات تهدد استقرار الشخص وسكينته في حال مواجهته بيئات مختلفة في أنماط بنائها ، فيحدث خلل في درجة إشباع حاجاته .
- كما أن النزاعات الثنائية بين الدول والتي في غالبيتها نزاعات حدودية تاريخية أو تنافسية تطال الموارد الطبيعية ، لطالما شكلت عائقا أمام الاستقرار الوطني وبالتالي تهديدا للأمن واستقرار المواطنين .
- إضافة إلى أن النزاعات الداخلية في أي دولة ، كالتعدد العرقي ومشاكل النمو الديمغرافي والبطالة كلها تهدد الأمن القومي ومنه الأمن الشخصي . (كريمة ، 2012 ، 33 )

## 8. محددات الامن النفسي :

- **الخطر أو التهديد بالخطر :** إن الخطر أو التهديد يثير الخوف و القلق لدى الفرد بشكل خاص و، و الجماعة بشكل عام ، يجعله أمس إلى شعور بالأمن من جانبه و من جانب المسؤولين .

**الامراض الخطيرة :** يصاب الانسان بأمراض عديدة قد تكون وراثية ، أو عن طريق العدوى ، أو اجراءات مؤثرات بيئية ، حيث يصاحبها في غالب الأحيان توتر و قلق مرتفع أو اكتئاب و شعور بلا امن .

**الاعاقة الجسمية :** تولد الاعاقة الجسمية نقصا في الامن و العصابية ، تكون أوضح عند المعاقين جسميا . ( منور ، 2021 ، 12 )

### 9. النظريات المفسرة لأمن النفسي :

تعدد النظريات المفسرة لأمن النفسي من تعدد المفاهيم ، إذ نجد اختلاف في وجهات نظر الباحثين وهذه بعض النظريات المفسرة لأمن النفسي:

#### أ) . نظرية فرويد Freud :

يفسر فرويد مفهوم الامن النفسي عبر افتراضات نظرية ، وأراء مثيرة للجدل ، فهو يرى أن الإنسان كائن بيولوجي غرائزي ، مدفوع لتحقيق اللذة وتجنب الألم والقلق ، باستخدام الطاقة النفسية الحيوية الجنسية .

أكد فرويد على مصدر الخطر الداخلية التي تقود إلى سوء التكيف وعدم الامن النفسي ، حيث تحمل الميول العدوانية والشهوانية الشريرة التي تولد مع الإنسان أسباب عدم أمنه ، والانا هو المسؤول عن توفير الامن النفسي ، بمحافظته على ذات الفرد من التهديدات الداخلية أو الخارجية ، ولكي يحمي الإنسان نفسه من التهديد فإنه يلجأ إلى الحيل الدفاعية للمحافظة على كيانه وأمنه النفسي . ومن هذه الحيل الدفاعية الكبت حسب الرفاعي يستعملها الانا كحيلة دفاعية هروبية حتى يطرد الدوافع والذكريات والأفكار الشعورية المؤلمة ، وإعدادها إلى التراجع للاشعور . والنكوص كما يراه عبد المتجلي بأنه تراجع إلى أساليب بدائية في التفكير أو السلوك ، حين يعجز الفرد على التغلب بطريقة بناءة على ما يعانیه من كبت وإحباط أو صراع .

يربط فرويد بين الامن النفسي والامن البدني وتحقيق الحاجات المرتبطة به، حين يرى أن الفرد مدفوع لتحقيق حاجاته للوصول إلى الاستقرار ويشكل عدم النجاح في ذلك تهديد للذات بسبب الضيف والألم النفسي . ( لمياء ، 2021 ، 20 ، 21 )

### ب) نظرية " إريكسون Erikson " :

يرى " إريكسون " أن الامن النفسي والحب والثقة في الآخرين يقابلها حاجات أساسية يؤدي إشباعها خاصة في السنوات المبكرة من الطفولة إلى سيادة الإحساس بالطمأنينة لنفسية في المراحل اللاحقة فالمرحلة الأولى (الثقة مقابل عدم الثقة) والمرحلة السادسة (الود مقابل الانعزال) في تصنيف إريكسون للمراحل الثمان في النمو النفسي الاجتماعي تعكس هذه الرؤية. فالطفل في السنتين الأول إن لم يتحقق له الحب ويشعر بالأمن فقد ثقته في العالم من حوله وطور مشاعرا من عدم الثقة في الآخرين بالانعزال والابتعاد عنهم وكذلك الحال في بداية سن العشرينات ، ففشل المراهق في تطوير علاقات حميمة مع الآخرين يجعله يميل إلى الوحدة والعزلة . ( بلقاسم ، 2017 ، 25 )

### ت) نظرية ماسلو في الحاجات :

وتقسم الدوافع أو الحاجات إلى مستويات خمسة لا يستطيع الإنسان الارتقاء من مستوى أقل إلى مستوى أعلى في الهرم الا حين تشبع الحاجة الأقل في المستوى وهذه الحاجات مرتبة على النحو التالي :

#### 1- الحاجات الفسيولوجية أو العضوية :

الحاجة أن يحافظ الإنسان على حياته ، وأن يكون حياً ، والإنسان بحاجة إلى أن يتنفس ويأكل ويشرب وينام ويتزوج ، وأن يرى ويسمع ويشعر ومثل هذه الحاجات وفي ضوء المستويات المتطورة التي وصلت إليها معظم المجتمعات البشرية لا تشكل أمراً ، حيث يشعر به الناس لأنها تكاد تكون متحققة ولو بمستويات متفاوتة بتفاوت الواقع الاقتصادي للمجتمعات البشرية .

#### 2- الحاجة إلى الأمن والطمأنينة :

لكل إنسان إحساس إلى أن يكون آمناً مطمئناً من المخاطر والآلام ومن تقلب الحاضر وما يكتنف المستقبل من غموض وما يخبئه من مفاجئات ، ومن الصعب تحقيق هذه الحاجة بدرجة كاملة ، ولكن هناك حاجة إلى درجة معقولة من الإحساس بالأمن ولذلك انفقت المجتمعات البشرية على وجود قوانين وأنظمة ورجال أمن وتأمين صحي وضمن اجتماعي ومالي ، وذلك علماً بأن شدة

الإحساس بالرغبة في إشباع هذه الحاجة الأمنية يتفاوت من مجتمع إلى آخر ، كما يتفاوت بتغير الزمان والمكان .

### 3- الحاجة إلى الحب و الانتماء :

عاش الإنسان في جماعة منذ القدم وتنامت حاجته للانضمام إلى الجماعة عبر عنها في أشكال متنوعة ، فالإنسان عضو في عائلة ، وعضو في قبيلة أو عشيرة ، وعضو في حزب أو تجمع سياسي وحتى في عبادته هو عضو في جماعة دينية ، غير أن شبكة العلاقات بين الأفراد وطبيعتها ومدى ارتباطها تتفاوت بتفاوت الأفراد والجماعات ، فالعلاقات المبنية والقائمة على المحبة والصداقة والمودة أصبحت نادرة في هذه الأيام لما للمستوى الاقتصادي والمصالح الشخصية من أثر عليها ، كما أن قبول الآخرين بكل ما لديهم و ما عليهم واحترام وتقدير الرأي وآراء الآخرين ما زلت تعاني كثير من الضبابية والعراقيل النفسية والشخصية .

### 4- الحاجة إلى التقدير والاحترام :

بعد أن يتم إشباع الحاجات الثلاث : الفسيولوجية والأمنية و العاطفية تظهر الحاجة إلى التقدير سواء تقدير الفرد لذاته أو تقدير الآخرين له ، ولعل خير معين على تلبية هذه الحاجة المهمة هي العمل الجاد للوصول إلى مستوى يقدر نفسه فيه ويشعر الناس بقدره ، فإن التعاون مع هذه الحاجة يحتاج إلى نوع من الشفافية ، إذ تتحول هذه الحاجة المرضية إلى نوع من التعالي وزيادة تقدير الذات ، أو يسمى بالغرور وتصعير الخد والمشي على الأرض مرحاً .

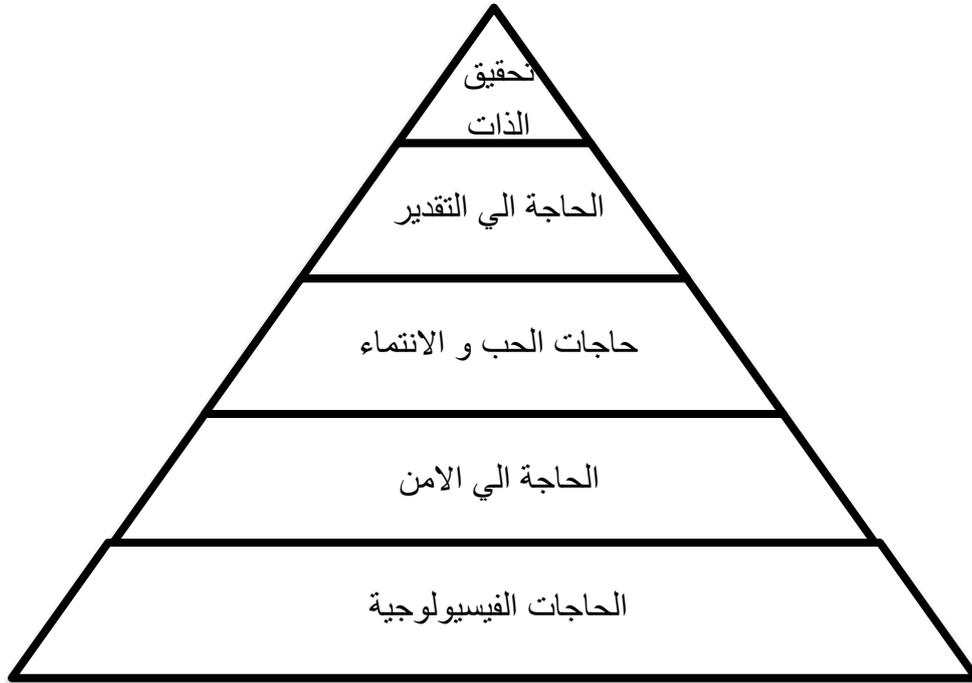
### 5- الحاجة إلى تحقيق الذات :

إن الإنسان بشكل عام يميل إلى ممارسة ما يحب وإلى حب ما يمارس مع أن القليلين هم القادرين على أن يعيشوا هذه الحاجة على الرغم من أهميتها وذلك لتأثير هذه الحاجة ، كما يرى ماسلو بمتطلبات تحقيق الإنسان لحاجاته الضرورية الأخرى ، لكن يبقى لهذه الحاجة أثرها الشعوري وأحياناً اللاشعوري في استجابة الشخص وسلوكه ، فكثير ممن يتدمرون من واقع عملهم في الحقيقة لا يتدمرون من العمل بحد ذاته بقدر ما يصدر تدمر عن عدم انسجام هذا العمل مع ما يميلون إليه أو يتمنون القيام به

تعقيب .

يتضح مما سبق أن تقسيم ماسلو للحاجات منطقي فالإنسان أول ما يبحث عنه هو إشباع الحاجات الفسيولوجية من أكل وشرب وغيرها ، و إذا تم إشباعها فإنه يستطيع الانتقال لمستوى أعلى وهو الحاجة إلى الشعور بالأمن النفسي وهي مرحلة أساسية لكي ينمو الإنسان بصورة سليمة ، كما تم توضيح ذلك في التعريفات السابقة ، و قد يكون هناك ارتباط وثيق بين كل مستوى بالمستوى الذي قبله أو الذي يليه فما طعم الحاجات الفسيولوجية مثلاً إذا لم يكن هنالك شعور بالأمن والطمأنينة ، ومن ثم تدرج ماسلو في

بيان بقية المستويات - كما في شكل ( 2 ) - ولا يستطيع الانتقال من مستوى أقل إلى مستوى أعلى الا إذا تم اشباع المستوى الأقل .



الشكل ( 2 ) هرم ماسلو للاحتياجات الإنسانية

المصدر : (عبد الله ، 2015 ، 197 ، 199 )

الفصل الثالث

الرضا الوظيفي

**تمهيد :**

تسعى جميع المؤسسات في وقتنا الحاضر إلى الاهتمام بالموارد البشري وذلك من خلال معرفة مدى احتياجاته ومتطلباته , حيث يعتبر عنصر هام لنجاح المنظمات و تحقيق أهدافها , فلذلك أعطوه قيمة كبيرة تعمل على إرضائه في عمله .

يعد الرضا الوظيفي العامل الأساسي لتفحص مدى انسجام العمال في أية مؤسسة কিفما كان نشاطها وموقعها في الحياة الاقتصادية فالعمال أصحاب الرضا المرتفع تجاه مؤسستهم هم الذين لديهم الاستعدادات الكافية لبذل الجهد في أعمالهم ويسعون للمحافظة على استمرار انتمائهم لهذه المؤسسة . وفي هذا الفصل سوف نتطرق إلى الرضا الوظيفي أولاً بضبط المفهوم و عرض خصائصه و أنواعه و أهميته وعناصره و أيضاً تطرقنا إلى دينامية الرضا ومظاهره و أساليب قياسه .

**1. مفهوم الرضا الوظيفي**

وسنعرض فيه مفهوم الرضا الوظيفي لغة واصطلاحاً

فقد جاء في معجم متن اللغة أن رضى : ضد سخط، فهو راض.

كما عرف المعجم السلوكي ولمان (walman) الرضا بأنه حالة السرور لدى الكائن العضوي عندما يحقق هدف ميوله الدافعية . (سالم ، 2001 ، 63 )

**اصطلاحاً :** اورد الباحثون تعريفات متعددة حول الرضا الوظيفي و من بينها :

تعريف دانيال V. Daniel

فهو يرى من المفيد التمييز بين مفهوم الرضا من العمل ، و مفهوم الرضا في العمل ، فقد يكون العاملون راضون في العمل ، و لكم ليس بالعمل نفسه اي ان مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي في للعمل ، وليس خصائص العمل نفسه ( طلعت ، 1992 ،

( 134

## تعريف سميت Smith

يرى بأن مدلول كلمة الرضا تعني التجاوب بين العامل و العمل الذي يشغله ، و الرضا عن العمل ينتج عندما يتجاوب العمل مع احتياجات العامل ( إبراهيم ، 62 )

يرى : هوبوك إلى أن الرضا الوظيفي: " يتكون من مجموعة العوامل النفسية والبيئية والمادية والتي تؤدي بالفرد أن يقول بصدق بأنني راض عن عملي ( نبيهة ، 2012 ، 243 )

وعرفه j.william وآخرون : " الرضا الوظيفي هو الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله وبين الشيء الذي يجده فعلا ( william ,1985,p375 )

و يعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم و انه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم و لما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم ، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل و المتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل و مزايا العمل في المنظمة ، الأمان بالعمل و مسؤوليات العمل و انجازه و الاعتراف و التقدير ( الحنيطي، 2000 ، 15 )

ويقول جواد بأن "الرضا عن العمل لا يعني قناعة الفرد عن وجه أو جانب واحد من جوانب انما أن يكون الرضا حالة معبرة عن جميع الأوجه والجوانب التي يمكن قياسها أو تحليلها ، لإقرار مستوى الرضا المطلوب ، وأن أول الاساسيات التي يمكن من خلالها قياس الرضا هو بتحليل الجوانب الاساسية للعمل، وهي : محتوى العمل ، العمال الاخرون ، الشراف ، الأجر ، الترقية ( جواد ,2000, 97 98 )

## 2. خصائص الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي مسألة ذاتية تقديرية مرتبطة بالمشاعر التي تترجم إلى سلوك موضوعي، يعكس حالة الفرد العامة وبالتالي يحتاج الفرد العامل إلى عائد يتناسب وجهده المبذول في العمل ، اذا الرضا الوظيفي لديه أبعاد وأوجه مختلفة ، فقد يكون الرضا في بعض جوانب وظيفة العمل رضا نوعيا ، وقد يكون في جانب آخر من جوانب وظيفة العمل رضا كل مسألة الرضا الوظيفي مسألة نسبية إلى حد كبير، لعدة أسباب منها الظروف التي يعمل بها الفرد ومختلف المتغيرات المؤثرة فيها (زهية، 2007، 122 )

• وللرضا الوظيفي عدة خصائص تميزه عن بقية المفاهيم الأخرى والتي من أهمها:

1. غالبا ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي ، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ، ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة (اسعد ، نبيل ، 1984، 29 ، 30)

2. يعد الرضا الوظيفي محصلة من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل و إدارته ويترتب على هذا التقدير بدرجة كبيرة نجاح الشخص أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب التي يقدمه للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات (محسن ، نبيل ، 1984، 31)

3. إن رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى ، كما أنه قد فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نظرا للاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم (شوقي ، 1993، 224 - 225)

4. نظرا لتعدد وتداخل جوانب السلوك الإنساني وقياس أنماطه من وقت لآخر ومن دراسة لدراسة تظهر نتائج اقتصادية للدراسات لأنها أظهرت تصورا للظروف المتباينة التي اجريت في ظلها تلك الدراسات (محسن، نبيل، 1984، 42)

### 3. أنواع الرضا الوظيفي

اشار ginsberg ان هناك ثلاثة من انواع الرضا الوظيفي هي :

❖ **الرضا الداخلي** : يأتي هذا النوع من الرضا من مصدرين المتعة النابعة عن انهماك الفرد في عمله واحساسه بالإنجاز ومن احساسه بقدراته الشخصية من خلال هذا الانجاز

❖ **الرضا الخارجي** : وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه واهدافه

❖ **الرضا الذاتي** : المصاحب ينتج هذا النوع من الرضا بالظروف النفسية والطبيعية وكذا الوظيفية التي تصاحب عمل الفرد

( بشرى ، 2013 ، 261 )

### أنواع الرضا الوظيفي باعتباره زمنه

الرضا الوظيفي المتوقع : ويشعر الموظف بهذا النوع من خال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا ان ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة

الرضا الوظيفي الفعلي يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مر حلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا (ايناس ، 2009 ، 65)

## 4. أهمية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس، ذلك لأن معظم الافراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل ، وبالتالي من الاهمية أن يتحدثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية ، وهو ما ساهم في كثرة البحوث والدراسات في مجال علم النفس الاداري حول موضوع الرضا الوظيفي، وكشفت بعض نتائج البحوث والدراسات في مجال علم النفس الاداري حول هذا الموضوع أن الافراد الراضين وظيفيا يعيشون حياة أطول من الافراد غير الراضين وظيفيا ، وهم الاقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات و اكثر قدرة على التكيف الاجتماعي (جمال ، 2001 ، 21)

## اهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للأداء

أشار بعض المتخصصين إلى جود ارتباط إيجابي بين الأداء والرضا الوظيفي والبعض الآخر شكك في هذا الافتراض على أنه الا يوجد فرق بين الرضا عن الأجر، والرضا عن المؤسسة التي يعمل بها وبين مستوى الإنتاجية (احمد ، 1979 ، 98)

## اهمية الرضا بالنسبة للموظف:

إن الرضا الوظيفي للموظف غالبا ما يزيد الإنتاجية، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، فالموظفون الذين يستمتعون بالرضا الوظيفي، يتمتعون بصحة بدنية جيدة ونفسية سليمة، كما أنهم تشع بينهم روح التكامل الاجتماعي، مثل مساعدة زملائهم، والتعاون فيما بينهم و إن شعور السخط والاستياء يتبلور في السلوك العام، ومن بعض دلالاته عدم التعاون حيث يطلب المزيد من الجهد والتردد في التطوع بالأعمال الإضافية، والوصول المتأخر للعمل أو المغادرة باكرا للعمل، وتعطيل العمل دون ذكر الأسباب والإهمال الناتج

عن عدم الامتثال للإرشادات والأوامر إذا الرضا المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الإنتاجية ويخفض نسبة الغياب ( عادل ، 2009 ، 19 )

حيث ارتفاع الرضا يؤدي بالموظف إلى

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية حيث تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط بها .
- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع الحاجات المادية من أكل وشرب، و ملابس، و سكن، و حاجات غير مادية من تقدير واحترام، و أمان وظيفي يشبع بشكل كاف فتزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة .
- الرضا عن الحياة، حيث إن المزايا المادية و غير المادية، التي توفرها الوظيفة للموظف تساعد على مقابلة متطلبات الحياة (نور الدين ، 2005 ، 191 )

## 5. عناصر الرضا الوظيفي

تتعدد العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي، حيث اختلف الباحثون في تصنيفهم لهذه العناصر، حيث سيتم تناول ثلاثة عناصر أساسية يمكن أن تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وهي كام يلي

### 1-نمط الاشراف

يعتبر الاشراف الجيد على المرؤوسين وحسن معاملتهم من العوامل الهامة التي تؤثر على رضا العاملين، ويتمثل ذلك في ايجاد علاقات طيبة وخلق جو من الثقة والاحترام والتعاون بين الرئيس ومرؤوسيه، والعدالة في معاملتهم وبت روح الفريق فيما بينهم، بالإضافة الى تعهدهم بالرعاية والتوجيه السليم، ومرعاه اختلاف تكوينهم السيكولوجي واطالعهم على مدى تقدمهم ووسائل دعم هذا التقدم واستمراره واعطائهم حقهم من التقدير في حينه ، ولا شك أن

المعاملة الإنسانية سوف تؤدي الى تشجيعهم على التعبير عن مشاعرهم وإحساسهم بدلا من كبتها او تجاهلها مما يجعلهم يشعرون بالحرمان والإحباط، كما أن إشراكهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم سيشعرهم بالأهمية والاحترام وتأكيد الذات، الى جانب ثقتهم المتزايدة في رؤسائهم، وهذا بعد ذاته يعطيهم كثيرا من الأمن والاطمئنان النفسي. واتضح من احدى الدراسات التي شملت العاملين بالمكاتب في عدد من الشركات ان انخفاض الإنتاجية والإنجاز يصاحبه ارشاف عن قرب، بينما الإنتاجية المرتفعة يصاحبها نوع من الاشراف العام، حيث يتم فيه تحديد الأهداف العامة المطلوب انجازها ويعطي للمرؤوسين بعض الحرية في التصرف في انجاز العمل.

حيث أنه كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مرؤوسيهم ، كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافيا عن اعمالهم بالتالي يستطيعون ان يؤدوا بدون توقع أي مفاجات من مشرفيهم

## 2-فرص الترقى والنمو

تشير نتائج الدراسات لوجود علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل، ويرى فروم أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا الوظيفي هو طموح أو توقعات الفرد عن فرص الترقية، فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا " كلما قل رضاه عن العمل. وعليه فان أثر الترقية الفعلية على رضا الفرد تتوقف على مدى توقعه لها. فحصول الفرد على ترقية لم يتوقعها تحقق له سعادة أكبر من كون هذه الترقية متوقعة. وبالعكس، فعدم حصول الفرد على ترقية وكان توقعه للترقية كبيرا"فان ذلك سيسبب له استياء أكبر من حالة كون هذه الترقية غير متوقعة. وتجدر الاشارة الى أن أهمية الترقية تكمن في ربطها بالكفاءة الانتاجية ، حتى تكون حافزا "ومشجعا" للعاملين على العمل كي يظفروا بالترقية ، أما اذا ربطت الترقية بالأقدمية فأنها ستفقد أثرها في التحفيز وأيضا "على

درجة رضا العامل ، فعندما يحصل العامل على ترقية تقديرا " لمجهوداته واعترافا "بانجازاته سيكون أثرها كبيرا "على رضاه عن عمله، بينما حصول العامل على ترقية بسبب الأقدمية سيكون بالنسبة له بمثابة أمر مستحق وليس أكثر وبالتالي كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وانه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه ، كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله ، وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل

### 3-بيئة العمل

لا شك أن علاقات العامل بزملائه في وحدة العمل تلعب دورا "هاما "في مدى تعلقه بوظيفته، واندماجه في العمل، فالمنظمات تسعى دائما "لتوفير أجواء تسود فيها علاقات طيبة بين العاملين وتوفير فرص الصداقة والتعاون فيما بينهم، وكذلك توافر علاقات طيبة بينهم وبين الادارة وذلك لبناء جسور الثقة بالإدارة، الى جانب احترام العاملين لقدرات بعضهم البعض وتوافقهم الاجتماعي المتبادل، وتعمل على بناء وحدة اجتماعية مترابطة ومتكاملة وتشير الدراسات الى ان تأثير جماعة العمل على رضا الفرد الذي ينتمي لها يكون بقدر ما تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة او مصدر توتر له، فاذا كان تفاعل الفرد مع زملائه في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم فإنها ستكون مصدرا "لرضا الفرد عن عمله، أما اذا كان تفاعله مع جماعة العمل يخلق توترا "لديه او يعوق اشباعه لحاجاته او وصوله لأهدافه فان جماعة العمل تعتبر مسببا"لاستياءه عن عمله، بالإضافة الى ذلك فان أثر جماعة العمل على الرضا الوظيفي يتوقف على مدى قوة الحاجة الى الانتماء لدى الفرد، فكلما ازدادت قوة هذه الحاجة عند الفرد كلما كان للتفاعل مع جماعة العمل أثر كبير على درجة رضاه، ويمكن القول بأنه كلما كانت مجموعة العمل متعاونة ومتحاببة كلما عملت على رضاه أكثر من جانب العاملين عن أعمالهم

كما تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة ، التهوية ، الرطوبة والنظافة ) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل . وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله، كما أنه كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله ، والعكس صحيح، وتوصل عدد الباحثين إلى أن محتوى العمل من العوامل الرئيسية للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين ( محمد ، 2017 ، 33 )

#### 4-الأجر:

فالأجر هو ذلك المقابل المادي الذي يتقاضاه من يعمل في خدمة الدولة، إدارات حكومية، مؤسسات عامة، أو في مؤسسات خاصة وذلك بتأديته عملا معيناً أو وظيفة معينة. كما يعرف الأجر كذلك على أنه: " الثمن الذي يحصل عليه العامل نظير الجهد الجسماني العقلاني الذي يبذله العامل في عمله كما يعتبر الأجر إحدى الحقوق الأساسية، بل أولها على الإطلاق التي يتمتع بها العامل

( محمد، 2000، 17 )

#### 5-الاتصالات في العمل (الاتصال التنظيمي)

يقصد بالاتصالات في العمل نقل الأوامر والتعليمات والمعلومات من الإدارة إلى العمال أو العكس .إن التفاعل بين العمال والإدارة يعتمد على عامل الاتصال، باعتباره أداة لنقل المعلومات والأفكار، وبالخصوص نقل المشاعر من فرد لآخر، فكلما كان الاتصال سهلاً كلما دل ذلك على تماسك أعضاء التنظيم وساهم في خلق جو من المودة ، خاصة إذا كان الاتصال بين إدارة العمل يساهم في اطلاع العمال على أهداف المنظمة ، ويشركهم في اتخاذ القرارات الهامة ، وبالتالي يساهم في رفع رضا العمال عن أعمالهم، في حين غياب

الاتصال يؤدي إلى تشتت جماعة العمل ، وانعزال أفرادها مشاكلهم الخاصة وهذا ما يخلق لديهم مشاعر الاستياء تجاه عملهم وعدم الرضا. (محمود، 1984 ، 158)

### 6. دينامية الرضا الوظيفي :

يعمل الناس لكي يصلوا الى اهداف معينة ، و ينشطون في اعمالهم لاعتقادهم ان الاداء سيحقق لهم هذه الاهداف ، و من ثم فان بلوغهم اياها سيجعلهم اكثر رضا مما هم عليه حيث ينظر للرضا كنتيجة للكشف عن كيفية التي يتحقق بها ، و العوامل التي تسبقه وتعد المسؤولة عن حدوثه سنجد ان تلك العوامل تنظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي:

أ- الحاجات :لكل فرد حاجات يسعى لإشباعها ويعد العمل اكثر مصادر هذا الاشباع اتاحة

ب- الدافعية :تولد الحاجات قدرا من الدافعية لحث الفرد الى التوجه نحو المصادر المتوقع اشباع تلك الحاجات من خلالها

ج- الاداء :تتحول الدافعية الى اداء نشط للفرد ويوجه خاصة في عمله اعتقادا منه ان هذا الاداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات

د- الاشباع :يؤدي الاداء الفعال الى اشباع حاجات الفرد

هـ- الرضا : ان بلوغ الفرد مرحلة من الاشباع من خلال الاداء الكفاء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره وسيلة التي ستبنى

من خلالها اشباع حاجاته( شوقي ، 120)

## 7. مظاهر الرضا الوظيفي

بما أن الرضا لا يتجلى بشكل مباشر فله صورا أو مظاهر تكشف عن وجوده كما ذكرته  
بن سهل

**الإنتاجية المرتفعة :** هو أول مظهر برهنت على وجوده مدرسة العلاقات الإنسانية، بحيث  
يتجلى من خلال زيادة في عدد الوحدات المنتجة من قبل العامل وفي فترة قصيرة، أما باليوم  
أو بالأسبوع، وبالإضافة إلى الكمية نتكلم عن الجودة أيضا، فمظاهر الإنتاجية من حيث  
الكم والنوع تبين درجة رضا الفرد عن عمله وعن المنظمة التي يقضي فيها أغلب أوقاته.

**انخفاض معدل الغياب :** ارتفاع معدل الغياب يعد مظهرا لانخفاض الروح المعنوية والرضا  
الوظيفي لدى العاملين، فإذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده بالعمل  
أكثر من الرضا الذي يحصل عليه إذا تغيب عن العمل، فهنا يمكن التنبؤ بأن العامل سوف  
يحضر دائما إلى العمل ، والعكس صحيح.

**قلة الشكاوى :** تعبر الشكاوى والتظلمات عن حالة التذمر أو عدم الرضا عند الفرد نحو  
منظّمته، وقد تكون هذه الشكاوى فردية أو جماعية، وتعبّر عن واقع حقيقي أو وهمي، وفي  
هذه الحالة على الإدارة أن تعالج أسباب هذا التوتر من خلال دراسة هذه الشكاوى موضوعيا  
لأن تجاهلها قد يؤدي إلى تفاقم الحالة ويصبح من الصعب معالجتها.

**اختفاء الشائعات :** تنشيط الاتصالات في كل الاتجاهات مع وضوح المعلومات يقلل  
الشائعات مما يجعل العاملون يشعرون بالرضا ومن ثم يتفرغون لأعمالهم ، ومن المعروف  
أن للشائعات أثر سلبي على جو العمل، فهي توتر وقلق في أرجاء المنظمة وتلحق الضرر  
بالعلاقات الإنسانية ومن ثم الرضا عن العمل .

انخفاض درجة المقاومة للتغيير: في ظل العلاقات الإنسانية الجيدة ورضا العاملين عن عملهم تقل حدة المقاومة للتغيير بكافة صورته وأشكاله وأنواعه، لذلك نجد القادة في هذا النوع من المنظمات يبادرون للتغيير وتقل مخاوفهم من إمكانية معارضة مشاريعهم (محمد ، 2017 ، 36 ، 37)

### 8. أساليب قياس الرضا الوظيفي :

يعتبر الرضا الوظيفي من الظواهر التي إهتم العلماء بقياسها ، لكن ما تجدر الإشارة إليه أنه من الصعب الوقوف على وسائل قياس الرضا الوظيفي ، و ذلك لتعدد و تدخل العوامل المسببة له ، فالوصول إلى رضا الأفراد داخل المؤسسة يعتبر هدفا هاما من أهداف برامج العمل ، و بالتالي فإن قياسه يصبح ضرورة لتقييم فاعلية هذه البرامج ، و بالتالي تقييم نجاعة السياسة المعتمدة من قبل الإدارة، و ما نجده شائعا عند قياس الرضا عن العمل في المؤسسات

هو استعمال الأساليب التالية :

- أخذ رأي المشرف المباشر في سلوك العامل داخل المؤسسة .
- عقد اجتماعات دورية مع العاملين بفتح المجال أمامهم للتعبير عن آرائهم و مشاعرهم .

أما حاليا فقد أخذ قياس الرضا أسلوبا جديدا، حيث أصبح يقاس عن طريق مقاييس موضوعية و أخرى ذاتية .

و من الملاحظ أن هذه الطرق و الأساليب ، و إن كانت تفيد في التحسن السريع لمشاعر العاملين، إلا أن قدرتها على إعطاء بيانات دقيقة و شاملة عن مشاعر العاملين تبقى نسبية ، و بالتالي فمن الصعب إعطاء تقديرات كمية أو لفظية دقيقة لهذه الظاهرة النفسية المعقدة

( احمد ، 1999 ، 400 )

### 9. المقاييس الموضوعية لقياس الرضا الوظيفي :

و هي الطريقة الغير مباشرة، و التي تعتمد على وحدات قياس موضوعية بحيث تقيس الرضا بالآثار السلوكية التي تصدر عن الفرد، أي بدراسة السلوكيات الناجمة عن عدم الرضا كالتغيب ، ترك الخدمة ، دوران العمل ، و قد أثبتت الدراسات وجود علاقة عكسية بين الرضا و هذه المتغيرات .

#### 1- الغياب:

إن نسبة أو غياب العامل عن عمله يعتبر مؤشرا يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام للفرد عن عمله ، فبال تأكيد أن الفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطا بهذا العمل ، و أكثر حرصا على الحضور لعمله ، عكس العامل الآخر الذي يشعر بالاستياء اتجاه عمله ، و ليس معنى هذا أن كل حالات الغياب عن العمل تمثل حالات استياء اتجاه عمله .  
فهنالك حالات تغيب لا يمكن تجنبها، و ذلك لأسباب قاهرة خارجة عن إرادة العامل مثل : المرض ، الظروف العائلية المزرية ، و الحوادث ...إلخ . إلا أنه يمكن الاعتماد على معدلات التغيب في المؤسسات للتعرف على رضا العاملين فيها ، لأن هناك حالات من الغياب لا ترجع إلى ظروف طارئة بقدر ما تعكس مشاعر الفرد اتجاه عمله . و تجدر الإشارة إلى أنه بالرغم من وجود طريقة موحدة و متفق عليها لقياس معدل الغياب ، إلا أنه يمكن الاسترشاد بالطريقة التي اقترحتها وزارة العمل الأمريكية، و يحسب معدل الغياب وفق الطريقة التالية :

مجموع ايام الغياب للأفراد (فترة زمنية معينة )

$$\text{نسبة الغيابات خلال فترة معينة} = \frac{\text{متوسط عدد الافراد العاملين (في نفس الفترة) } \times \text{ عدد ايام العمل}}{100 \times \text{متوسط عدد الافراد يمكن الحصول عليه بأخذ متوسط عدد العاملين في أول فترة، و عدد العاملين في آخر فترة .}}$$

متوسط عدد الافراد العاملين (في نفس الفترة) X عدد ايام

العمل

و يحسب مجموع أيام الغياب للأفراد بجمع أيام التغيب لجميع أفراد العاملين .

أما متوسط عدد الأفراد يمكن الحصول عليه بأخذ متوسط عدد العاملين في أول فترة، و عدد العاملين في آخر فترة .

-أما عدد أيام العمل في المعادلة فتمثل عدد الأيام التي عملت فيها المؤسسة ، أي باستبعاد أيام العطل الأسبوعية و العطل الرئيسية التي لم تعمل فيها المؤسسة ( احمد، 1999 ، 401 ، 402 )

## 2-ترك الخدمة

يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد، أي استقالته كمؤشر للرضا العام عن العمل ، فلا شك أن بقاء العامل في وظيفته تعتبر مؤشرا هاما لارتباطه بهذه الوظيفة و رضاه عن عمله .

و يحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد الحالات لترك الخدمة الاختياري مقسوما على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة، ويأخذ معدل ترك الخدمة شكل المعادلة التالية :

عدد حالات ترك الخدمة خلال فترة زمنية معينة

$$\text{معدل ترك الخدمة} = \frac{\text{مجموع عدد العاملين في منتصف الفترة}}{100 \times \text{مجموع عدد العاملين في منتصف الفترة}}$$

مجموع عدد العاملين في منتصف الفترة

مجموع عدد العاملين في منتصف الفترة تجدر الإشارة إلى أن بيانات ترك الخدمة تفيد في التنبيه إلى وجود اختلال في سياسات و برامج العمل ، كما تفيدنا في تحليل أسباب هذا الاختلال و محاولة اقتراح وسائل لعلاجه ،و بالتالي عادة ما ينصح بجمع بيانات تكون أكثر وضوحا و دقة عن أسباب ترك الخدمة

الاختياري . فمثلا : إجراء مقابلة مع العامل المستقل من وظيفته ، أو إرسال إستمارة للتعرف على الدوافع و الظروف التي أدت إلى ترك الخدمة ، و إتخاذه لهذا القرار ، فهذا المؤشر ( المقابلة ) يمكن أن يساعدنا كذلك على التعرف على الرضا عن العمل لدى العامل أو إستياؤه من العمل ( احمد ، 1999 ، 403 ، 405 )

#### 10. المقاييس الذاتية لقياس الرضا الوظيفي :

و تعرف بالطريقة المباشرة ، تتخذ الإستمارة و المقابلة وسيلة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي ، و تهدف المقاييس الذاتية للحصول على تقرير من طرف العمال حول مستوى رضاهم عن العمل ، و هناك عدة طرق تستخدم في هذا المجال أهمها :

##### • طريقة تقسيم الحاجات :

تعتمد هذه الطريقة على محاولة معرفة درجة إشباع الحاجات الانسانية مثل ما إقترحه " ماسلو Maslow ، " و التي تتضمن ترتيبا هرميا : الحاجات الفيزيولوجية ، حاجات الأمان ، الحاجات الاجتماعية ، حاجات التقدير و حاجات تقدير الذات .

و تصمم الأسئلة بحيث يمكن الحصول على معلومات من الأفراد حول مستوى الإشباع التي تنتيحه الوظيفة ، بمختلف أنواع الحاجات لديه ، و عليه فإن كل مجموعة من هذه الحاجات تصاغ لها بنود متعلقة بها. ( احمد ، 1999 ، 407 )

**الفصل الرابع : الإجراءات**

**المنهجية للدراسة**

### تمهيد :

بعد أن أنجزنا الدراسات النظرية في أهم فصول موضوع دراسة هذه المذكرة ، التي اشتملت في تحديد الإشكالية و فرضياتها ، و أهمية و دواعي هذه الدراسة و أهدافها ، و الأمن النفسي والرضا الوظيفي . سنتطرق في هذا الفصل الى عرض لاجراءات الدراسة الميدانية و التي تشمل الدراسة الاستطلاعية و عناصرها أولاً ثم الدراسة الأساسية ثانياً .

### أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

#### 1. دواعي الدراسة الاستطلاعية :

- التعرف على مجتمع الدراسة وتحديد خصائصها .
- تقييم مدى صلاحية أدوات البحث من حيث الخصائص السيكومترية.
- التأكد من توفر عدد من أفراد العينة التي تسمح لنا بالقيام بالدراسة الأساسية .
- التعرف على ظروف ومجال الدراسة الأساسية .

#### 2. منهج الدراسة الاستطلاعية:

المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي الذي يدرس الظواهر كما هي في الواقع .

#### 3. المجال الجغرافي و الزماني للدراسة :

- **المجال الزمني :** أجريت الدراسة الاستطلاعية من تاريخ 2023/03/19 إلي 2023/04/18 ) استمرت 30 يوماً) .
  - **المجال الجغرافي :** تمت الدراسة بمديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية بشركة سوناطراك أرزيو وهران
- إن " سوناطراك " شركة وطنية لاستغلال وتحويل المحروقات. أنشأت سنة ( 1963 ) , كما أنها

تعتبر المورد الاساسي لجلب العملة الصعبة .

• أنشطة سونا طراك :

سونطراك هي مؤسسة عالمية بمجال أنشطتها , صناعة البترولية و الغازية و من اهم

أنشطتها ما يلي :

- نشاط الصناعة البترولية الأفقية : الاستغلال و الإنتاج
- نشاط النقل : يتمثل في نقل المحروقات عبر القنوات
- نشاط الصناعة البترولية التحتية : و هي أخر النشاطات للمؤسسة متمثلة في التميع والتحويل .

4. وسائل الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها :

4.1 مقياس الامن النفسي : هو لماسلو يحتوي على 43 فقرة

الجدول رقم ( 01 ) يبين مقياس الامن النفسي :

-24-23-18-16-15-14-13-12-11-9-5-4-2-1 43-39-36-35-33-31-29-26-25	الفقرات الموجبة
-32-30-28-27-22-21-20-19-10-8-7-6-3 42-41-40-38-37-34	الفقرات السالبة

يبين هذا الجدول توزيع الفقرات الموجبة و السالبة لمقياس الامن النفسي

• إعطاء الأوزان:

إن الخيارات المتاحة للإجابة عن كل فقرة تكون على سلم متدرج من 1) إلى 3 درجات)، وهي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم ( 02 ) يبين اوزان فقرات مقياس الامن النفسي :

لا	غير متأكد	نعم	
01	02	03	الفقرات الموجبة
03	02	01	الفقرات السالبة

يبين هذا الجدول توزيع أوزان فقرات مقياس الامن النفسي

4.2 مقياس الرضا الوظيفي : هو لمينيسوتا يحتوي على 28 فقرة موزعة على 06

أبعاد وهي:

1. **الوظيفة** : و يقصد بذلك أهمية الوظيفة و مسؤوليات شاغلها و صلاحياته و مكانته

الاجتماعية و ظروف العمل ( انارة ، تهوية ، ساعات الدوام اليومي ، انجاز أعمال

تستحق التقدير ) .

2. **العلاقات بالعاملين** : و يقصد بذلك التعاون و التقدير و الاحترام المتبادلين و

القيادات الادارية و رؤسائهم و زملائهم و مرؤوسيههم و الدعم النفسي الذي يوفره لهم

رؤسائهم .

3. **الراتب و الحوافز المادية :** و يقصد بذلك الراتب الشهري مقارنة مع أهمية

الوظيفة و الجهد المبذول و مدى كفايته لتغطية تكاليف المعيشة و امكانية التوفير و  
الزيادة السنوية و التأمين الصحي و الراتب التقاعدي .

4. **الأمن و الاستقرار الوظيفي :** و يقصد بذلك التثبيت في الوظيفة و الخدمة الدائمة

و اهتمام الادارة في المعالجة الشكاوى و تحسين الظروف الوظيفية و درجة  
موضوعية الادارة في تطبيق القوانين .

5. **الادارة المباشرة و الاشراف :** و يقصد بذلك اسلوب الرئيس المباشر في التخطيط

و اتخاذ القرار و التوجيه لإنجاز العمل و التقويم للأداء و مدى وضوح التعليمات  
الصادرة عنه و حجم الصلاحيات التي يوفرها و تقديره للاداء المتميز .

6. **النمو المهني و التقدم الوظيفي :** و يقصد بذلك فرص التدريب و تنمية

المهارات و الحصول على موقع قيادي أفضل و المشاركة في التخطيط و رسم  
السياسات للعمل و الاعارة و الانتداب و تبادل الخبرات و العضوية في هيئات محلية  
و دولية و المشاركة في ندوات و المؤتمرات دولية .

الجدول رقم ( 03 ) يبين ابعاد مقياس الرضا الوظيفي :

الفقرات	الابعاد	
5-4-3-2-1	الوظيفة	01
010-9-8-7-6	الراتب و الحوافز المادية	02
15-14-13-12-11	الأمن و الاستقرار الوظيفي	03
19-18-17-16	الادارة المباشرة و الاشراف	04
24-23-22-21-20	النمو المهني و التقدم الوظيفي	05
28-27-26-25		06

يبين هذا الجدول توزيع ابعاد و فقرات مقياس الرضا الوظيفي

• إعطاء الأوزان:

إن الخيارات المتاحة للإجابة عن كل فقرة تكون موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم ( 04 ) يبين توزيع الفقرات لمقياس الرضا الوظيفي :

غير راضي جدا	غير راضي	لا أستطيع	راضي	راضي جدا	
5	4	3	2	1	الفقرات

يبين هذا الجدول توزيع أوزان فقرات مقياس الرضا الوظيفي

4.3 استبيان الخلفية الفردية: تحتوي على المتغيرات التالية : الجنس ، السن ، الحالة

العائلية ، المستوى التعليمي ، الفئة الاجتماعية المهنية ، الخبرة المهنية .

• طريقة إعطاء الترميز للبيانات الشخصية:

الجدول رقم ( 05 ) يبين ترميز الجنس:

انثى	ذكر
2	1

الجدول رقم ( 06 ) يبين ترميز السن :

من 42 فما فوق	41-36	35-32	31-25
4	3	2	1

الجدول رقم ( 07 ) يبين ترميز الحالة العائلية

ارمل	مطلق	متزوج	اعزب
4	3	2	1

الجدول رقم ( 08 ) يبين ترميز المستوى التعليمي :

جامعي			
ماستر	ليسانس	تقني سامي	ثانوي
4	3	2	1

الجدول رقم ( 09 ) يبين ترميز الفئة المهنية :

منفذ	متحكم	اطار	اطار سامي
1	2	3	4

الجدول رقم ( 10 ) يبين ترميز الخبرة المهنية :

اقل من 5 سنوات	6-10 سنوات	من 11 فما فوق
1	2	3

### 5. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية :

شملت الدراسة الاستطلاعية على عينة عددها 30 عامل وعاملة .

جدول رقم ( 11 ) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس

التكرارات	نكر	انثى	المجموع
21	09	30	
النسب المئوية	70%	30%	100%

يبين الجدول أعلاه أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث في عينة الدراسة الاستطلاعية .

جدول رقم ( 12 ) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن

المجموع	من 42 فما فوق	41-36	35-32	31 - 25	
30	13	2	7	8	التكرارات
100 %	43.3 %	6.7 %	23.3 %	26.7 %	النسب المئوية

يبين الجدول رقم (12) أن الفئة العمرية من 42 فما فوق سنة أعلى بنسبة % 43.3 وتليها فئة 25-31 سنة بنسبة % 26.7 و تليها فئة 32-35 سنة بنسبة % 23.3 و اقلهم فئة 36-41 فما فوق بنسبة % 6.7

جدول رقم ( 13 ) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الحالة المدنية

المجموع	متزوج	أعزب	
30	21	09	التكرارات
100%	70 %	30%	النسب المئوية

يبين جدول رقم (13) ان الحالة المدنية للمتزوج اكثر من الاعزب بنسبة % 70 من اصل 30 عينة

جدول رقم ( 14 ) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي

المجموع	ماستر	لسانس	تقني سامي	ثانوي	
30	17	6	5	2	التكرارات
100 %	56.7 %	20 %	16.7 %	6.7 %	النسب المئوية

يبين الجدول رقم (14) المستوى التعليمي حيث بلغة ماستر أعلى نسبة ب % 56.7 ثم تليها لسانس بنسبة % 20 ثم تليها تقني سامي بنسبة % 16.7 ثم ثانوي بنسبة % 6.7 من اصل 30 عينة

جدول رقم ( 15 ) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة المهنية

المجموع	11 فما فوق	10-6 سنوات	أقل من 5 سنوات	
30	13	14	3	التكرارات
100.0	43.3	46.7	10.0	النسب المئوية

يبين الجدول رقم (15) ان سنوات الخبرة الاعلى نسبة هي اكثر من 10-6 سنوات بنسبة % 3.43 و اقل نسبة % 10 الاقل من 5 سنوات.

جدول رقم ( 16 ) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئة المهنية

المجموع	اطار سامي	اطار	متحكم	منفذ	
30	7	11	7	5	التكرارات
100.0	23.3	36.7	23.3	16.7	النسب المئوية

يبين الجدول رقم (16) ان الفئة المهنية الغالبة هي فئة اطار بنسبة % 36.7 تليها اقل نسبة ب % 16.7 فئة منفذ .

## 6. الخصائص السيكومترية لأدوات البحث:

- مقياس الامن النفسي
- الصدق: استعمل التناسق الداخلي تناسق الفقرات مع المقياس ككل والنتائج كالتالي:

جدول رقم ( 17 ) يبين الصدق الاتساق الداخلي لمقياس الامن النفسي

رقم الفقرة	مستوى الدلالة
01	,504**
02	,405*
03	,650**
04	,852**
05	,242
06	,855**
07	,722**
08	,525**
09	,299
10	,187
11	,332
12	,289
13	,238
14	,307
15	,021
16	,139
17	,398*

,237	18
,216	19
,167	20
-,154	21
-,208	22
,065	23
,151	24
,230	25
,316	26
,766**	27
,832**	28
,163	29
,512**	30
,277	31
,427*	32
,490**	33
,391*	34
,904**	35
,889**	36

,397**	37
,800**	38
,722*	39
,722**	40
,805**	41
,772**	42
,855**	43

يوضح الجدول أعلاه أن يوجد علاقة بين فقرات و كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.01

وهناك فقرات غير دالة هي : ( 5-9-10-11-12-13-13-14-15-16-19-20-21-22-

23-24-26-29-31 ) لم يتم حذفها لأنها تفيدنا في الدراسة

• **الثبات:** للتأكد من ثبات المقياس استعمل الفا كرومباخ : ,732,

• **مقياس الرضا الوظيفي :**

• **الصدق:** استعمل التناسق الداخلي تناسق بين الأبعاد والمقياس ككل والنتائج كالتالي :

جدول رقم ( 18 ) يبين التناسق الداخلي تناسق بعد الوظيفة لمقياس الرضا

الوظيفي

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة
,539**	أهمية العمل الذي أقوم به و قيمته	01
,480**	وضوح مسؤوليات الوظيفة	02
,755**	ملائمة الوظيفة لمؤهلاتي و خبراتي و قدراتي	03
,873**	اشباع الوظيفة لحاجاتي و طموحاتي	04
,823**	الفرص المتاحة للمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل	05

يوضح الجدول أعلاه أن يوجد علاقة بين فقرات و كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.01

- **النتائج:** للتأكد من ثبات المقياس استعمل الفا كرومباخ ,779,

جدول رقم ( 19 ) يبين التناسق الداخلي تناسق بعد العلاقات بالعاملين لمقياس

الرضا الوظيفي

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة
,736**	التعاون السائد بين العاملين في انجاز العمل	06
,654**	الاحترام و التقدير المتبادل بين العاملين	07
,818**	روح التسامح بين العاملين	08
,831**	درجة الانسجام و التفاهم بين العاملين	09
,779**	مشاركة العاملين بعضهم بعض في حل مشكلاتهم الشخصية	10

يوضح الجدول أعلاه أن يوجد علاقة بين فقرات و كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.01

- **النتائج:** للتأكد من ثبات المقياس استعمل الفا كرومباخ : ,796,

جدول رقم ( 20 ) يبين التناسق الداخلي تناسق بعد الراتب و الحوافز المادية

لمقياس الرضا الوظيفي

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة
,748**	كفاية الراتب لمقابلة احتياجاتي	11
,742**	الراتب مقابلة بالجهد الذي ابذله في العمل	12
,847**	الراتب مع اهمية العمل	13
,780**	المكافآت و الحوافز الاضافية	14
,782**	مقدار الزيادة السنوية على الراتب	15

يوضح الجدول أعلاه أن يوجد علاقة بين فقرات و كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.01

- **الثبات:** للتأكد من ثبات المقياس استعمل الفا كرومباخ : 801,

جدول رقم ( 21 ) يبين التناسق الداخلي تناسق بعد الامن و الاستقرار الوظيفي

لمقياس الرضا الوظيفي

معامل الارتباط	الفقرات	رقم الفقرة
,845**	الطريقة التي يتم بها التعيين بوظيفتي أو النقل منها و اليها	16
,814**	اهتمام الادارة بسماع شكاوي العاملين و تظلماتهم و محاولة انصافهم	17
,892**	شروط العمل و ظروفه	18
,735**	القوانين و الانظمة و التعليمات التي تحكم العمل	19

يوضح الجدول أعلاه أن يوجد علاقة بين فقرات و كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.01

- **الثبات:** للتأكد من ثبات المقياس استعمل الفا كرومباخ : 822,

جدول رقم ( 22 ) يبين التناسق الداخلي تناسق بعد الادارة المباشرة و الاشراف

لمقياس الرضا الوظيفي

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط
20	القوانين و الانظمة و التعليمات التي تحكم العمل	,699**
21	العدل و المساواة في معاملة العمال	,947**
22	الاحترام و التقدير الذي احصل عليه من رئيسي المباشر لقاء ادائي المميز	,712**
23	معايير الترقية	,870**
24	مدى ارتباط الترقيات بالكفاءة و اتقان العمل	,899**

يوضح الجدول أعلاه أن يوجد علاقة بين فقرات و كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.01

• **النتائج:** للتأكد من ثبات المقياس استعمل الفا كرومباخ : 813,

جدول رقم (23) يبين التناسق الداخلي تناسق بعد النمو المهني و التقدم

الوظيفي لمقياس الرضا الوظيفي

رقم الفقرة	الفقرات	معامل الارتباط
25	الفرص للتأهيل و اكتساب خبرة متخصصة	,829**
26	الفرص المتاحة للمشاركة في التخطيط و صناعة القرارات المتعلقة بالسياسة العامة للمؤسسة	,899**
27	فرص المشاركة في ندوات و مؤتمرات محلية ذات علاقة بالعمل	,883**
28	فرص المشاركة في ندوات و مؤتمرات خارجية ذات علاقة بالعمل	,910**

يوضح الجدول أعلاه أن يوجد علاقة بين فقرات و كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.01

● **الثبات:** للتأكد من ثبات المقياس استعمل الفا كرومباخ : 836,

يمكن القول أن الأدوات البحث تتميز بصدق و ثبات جيد مما يسمح لنا استعمالها في الدراسة الأساسية.

## ثانيا: الدراسة الأساسية :

### تمهيد:

يحتوي هذا الجانب من طريقة البحث على توضيح الطريقة التي اتبعتها الباحثة في إجراء الدراسة الأساسية و طبيعة الجزء الميداني من البحث تقتضي إتباع خطوات منهجية مضبوطة و السير في إطارها كما استخدم جملة من الأساليب الإحصائية لجمع البيانات و كذا الطريقة التي اتبعتها الباحثة عند تطبيق أدوات البحث على عينة الدراسة .

### 1. أهداف الدراسة الأساسية:

من بين أهم أهداف الدراسة الأساسية هي التأكد من صحة او نفي فرضيات البحث.

### 2. عينة الدراسة الأساسية:

إن المجتمع الأصلي لدراسة بحثنا هم عمال مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية و النقل عبر القنوات شركة سونا طراك ، لقد تم اختيار عينة بطريقة عشوائية وقدرها 70 عامل و عاملة بحيث تم توزيع الاستبيانات بطريقة مباشرة على العمال مع شرح الهدف من الدراسة ، و بعدها تم استرجاع كل الاستبيانات .

### 3. خصائص عينة الدراسة الأساسية :

جدول رقم ( 24 ) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس

المجموع	انثى	ذكر	
70	20	50	التكرارات
100 %	28.6 %	71.4 %	النسب المئوية

يبين الجدول أعلاه أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث في عينة الدراسة الأساسية .

جدول رقم ( 25 ) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن

المجموع	من 42 فما فوق	41-36	35-32	31 - 25	
70	23	15	15	17	التكرارات
100 %	32.9 %	24.4 %	24.4 %	24.3 %	النسب المئوية

يبين الجدول رقم (25) أن الفئة العمرية من 42 فما فوق سنة أعلى بنسبة 32.9 %

وتليها فئة 31-25 سنة بنسبة 24.3 % و تليها فئة 35-32 سنة و فئة 41-36 فما

فوق بنسبة 24.4 %

جدول رقم ( 26 ) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة العائلية

المجموع	متزوج	أعزب	
70	54	16	التكرارات
100 %	77.1 %	22.9 %	النسب المئوية

يبين الجدول أعلاه أن نسبة المتزوجين تفوق نسبة العزاب في عينة الدراسة الأساسية.

جدول رقم ( 27 ) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي

المجموع	ماستر	لسانس	تقني سامي	ثانوي	
70	41	19	8	2	التكرارات
100 %	58.6 %	27.1 %	11.4 %	2.9 %	النسب المئوية

يبين الجدول رقم (27) المستوى التعليمي حيث بلغة ماستر أعلى نسبة ب 58.6 % ثم تليها لسانس بنسبة % 27.1 ثم تليها تقني سامي بنسبة %11.4 ثم ثانوي بنسبة % 2.9 من اصل 70 عينة

جدول رقم ( 28 ) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة المهنية

المجموع	11 فما فوق	10-6 سنوات	أقل من 5 سنوات	
70	34	31	5	التكرارات
100 %	48.6 %	44.3 %	7.1 %	النسب المئوية

يبين الجدول رقم (28) ان سنوات الخبرة الاعلى نسبة هي اكثر من 11 فما فوق بنسبة 48.6% و اقل نسبة % 7.1 لأقل من 5 سنوات.

جدول رقم ( 29 ) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئة المهنية

التكرارات	منفذ	متحكم	اطار	اطار سامي	المجموع
5	7	51	7	70	
7.1 %	10 %	72.9 %	10 %	100 %	

يبين الجدول رقم (29) ان الفئة المهنية الغالبة هي فئة اطار بنسبة % 72.9 تليها اقل نسبة ب % 7.1 فئة منفذ .

4. إجراء الدراسة الأساسية :

• الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية:

بعد التأكد من الخصائص السيكوسومترية لأدوات البحث مقياس الامن النفسي لماسلو ومقياس الرضا الوظيفي لمنسوتا وكانت صادقة وثابتة تم استعمالها في الدراسة الأساسية وتم تحليل البيانات على SPSS 20.

5. الاساليب الإحصائية المستعملة :

- التكرارات
- النسب المئوية
- الصدق التمييزي
- طرق الثبات (الفا كرومباخ)
- معامل الارتباط برسون
- اختبار "ت" t test
- تحليل التباين 'ANOVA'

## الفصل الخامس:

عرض النتائج و مناقشتها

**تمهيد:**

بعد انجاز الدراسة الميدانية بشطريها الأول الدراسة الاستطلاعية والثاني الأساسية ، سوف تعرض النتائج بالترتيب حسب ترتيبها في الفصل الأول ثم سوف نناقشها.

**أولاً: عرض النتائج:**

**1. عرض نتائج الفرضية العامة :**

توجد علاقة ارتباطية بين الامن النفسي والرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات شركة سونا طراك

**جدول رقم ( 30 ) يبين العلاقة الارتباطية دالة إحصائياً بين الامن النفسي**

**والرضا الوظيفي**

مستوى الدلالة	الرضا الوظيفي	
دال عند 0.01	,302*	الامن النفسي

يتضح من الجدول ( 30 ) انه يوجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين الامن النفسي الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات شركة سونا طراك إذ بلغت قيمة " ر " المحسوبة 0,302 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01. وبالتالي فإن الفرضية تحققت أي أنه : يوجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين الامن النفسي والرضا الوظيفي لدى عمال شركة الاتصالات السلكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات سونا طراك .

## 2. عرض نتائج الفرضيات الجزئية :

1. توجد فروق فردية من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس وسنوات الخبرة و الفئة المهنية

جدول(31) توجد فروق من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	"ت" المحسوبة	مستوى الدلالة
الامن النفسي	ذكر	50	102.6400	8.90256	0.277	0.503
	أنثى	20	102.9500	7.97678		

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين فروق من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس ان قيمة "ت" المحسوبة تساوي 0.277 و هي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 منه تم رفض فرضية البحث و تم قبول الفرضية البديلة و بالتالي فانه يتبين عدم وجود فروق من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس .

جدول رقم ( 32 ) توجد فروق فردية من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير سنوات الخبرة

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.768	0.625	20.012	2	40.024	بين المجموعات	الامن النفسي
		75.430	67	5053.819	داخل المجموعات	
			69	5093.843	المجموع	

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين فروق من حيث الامن النفسي لمتغير سنوات الخبرة ان قيمة "ف" المحسوبة تساوي 0.625 و هي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 منه تم رفض فرضية البحث و تم قبول الفرضية البديلة و بالتالي فانه يتبين عدم وجود فروق من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير سنوات الخبرة .

**جدول رقم ( 33 ) توجد فروق فردية من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الفئة المهنية**

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
0.178	1.686	120.892	3	362.676	بين المجموعات	الامن النفسي
		71.684	66	4731.166	داخل المجموعات	
			69	5093.843	المجموع	

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين فروق من حيث الامن النفسي لمتغير الفئة المهنية ان قيمة "ف" المحسوبة تساوي 1.686 و هي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 منه تم رفض فرضية البحث و تم قبول الفرضية البديلة و بالتالي فانه يتبين عدم وجود فروق من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الفئة المهنية .

**2. توجد فروق فردية من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس وسنوات الخبرة و الفئة المهنية**

## جدول (34) توجد فروق من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	"ت" المحسوبة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	ذكر	50	75.66	20.038	1.274	0.952
	أنثى	20	79.05	20.177		

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين فروق من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس ان قيمة "ت" المحسوبة تساوي 1.274 و هي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 منه تم رفض فرضية البحث و تم قبول الفرضية البديلة و بالتالي فانه يتبين عدم وجود فروق من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس .

جدول رقم ( 35 ) توجد فروق فردية من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	1216.282	2	608.141	1.546	0.221
	داخل المجموعات	26358.061	67	393.404		
	المجموع	27574.343	69			

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين فروق من حيث الرضا الوظيفي لمتغير سنوات الخبرة ان قيمة "ف" المحسوبة تساوي 1.546 و هي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 منه تم رفض فرضية البحث و تم قبول الفرضية البديلة و بالتالي فانه يتبين عدم وجود فروق من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة .

## جدول رقم (36) توجد فروق فردية من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الفئة المهنية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	1279.160	3	426.387	1.070	0.368
	داخل المجموعات	26358.061	66	398.412		
	المجموع	27574.343	69			

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يبين فروق من حيث الرضا الوظيفي لمتغير الفئة المهنية ان قيمة "ف" المحسوبة تساوي 1.070 و هي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 و منه تم رفض فرضية البحث و تم قبول الفرضية البديلة و بالتالي فانه يتبين عدم وجود فروق من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الفئة المهنية .

## ثانيا : مناقشة الفرضيات

## 1. مناقشة الفرضية العامة :

توجد علاقة ارتباطية بين الامن النفسي و الرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوناطراك بوهان .

من خلال الجدول رقم (30) و بالنظر الى قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لأفراد العينة في مقياس الامن النفسي مع درجاتهم الكلية في مقياس الرضا الوظيفي التي بلغت 0.302 و هي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 فإن الفرضية تحققت أي أنه: يوجد علاقة ارتباطية دالة

إحصائياً بين الامن النفسي و الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية و نقل عبر القنوات شركة سوناطراك بوهران .

بمعنى كلما زاد مستوى الأمن النفسي لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية و نقل عبر القنوات شركة سوناطراك بوهران زادت درجة الرضا الوظيفي وهذا يعني إذا ارتفع لدينا مستوى الأمن النفسي ينعكس على السلامة النفسية التي يشعر بها عمال مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية و نقل عبر القنوات شركة سوناطراك بوهران والعكس صحيح اذا انخفض مستوى الأمن النفسي انخفض مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي فالأمن النفسي يجعلنا ندرك السلوك الإنساني لدى الفرد ويعني هذا أن شعور الفرد بالأمن النفسي يبين لنا رضاه الوظيفي فهو درجة التفاعل بين الشعور والموقف فالرضا يظهر نتيجة وجود دوافع داخلية لدى الفرد كالشعور بالأمن والطمأنينة النفسية والارتياح . اذ يعتبر تحقيق الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية للعاملين التي ينبغي إشباعها لتحقيق رضاهم الوظيفي و لتحسين أدائهم ولقد بدل ماسلو مجهودا في تفسير الأمن النفسي لدى الفرد فالحاجة إلى الأمن كإحدى الحاجات الإنسانية الأساسية حيث جاءت في المرتبة الثانية بعد إشباع الحاجات الفيزيولوجية في النموذج الهرمي للحاجات الإنسانية عنده لذا بدل جهدا من أجل الوصول الى تحدي شامل لمفهوم الأمن النفسي من خلال إبراز مؤشرات الأمن النفسي في مستويين مستوى الإحساس بالأمن ومستوى عدم الإحساس بالأمن ، وأن الاطمئنان النفسي والانتماء والحب عوامل مهمة تقابلها حاجات أساسية عند الفرد فقد أشار أن الأمن حاجة أساسية لا بد من وجودها. حيث اتفقت دراستنا مع دراسة عبد المنعم ( 2014 ) في دراسته القائمة على معرفة الاحساس بالأمن النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس بجامعة نجران ، و مع دراسة محمد اسماعيل ( 2020 ) في دراسته القائمة على معرفة الرضا الوظيفي وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من موظفي المدارس الابتدائية ، و مع دراسة زايد راجح المنتصر ( 2020 ) في دراسته القائمة على معرفة الامن النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط شرطة اليمن ، و مع دراسة بلقاسم نور الدين ( 2017 ) في دراسته القائمة على معرفة الامن النفسي و علاقته بالدافعية الانجاز لدى موظفي مديرية التجارة لمدينة مستغانم .

## 2. مناقشة الفرضيات الجزئية :

- توجد فروق فردية من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس وسنوات الخبرة و الفئة المهنية .
- توجد فروق فردية من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس وسنوات الخبرة و الفئة المهنية .

### 1. مناقشة الفرضية الاولى :

و التي تنص على وجود فروق فردية ذات دلالة احصائية من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس و من خلال المعالجة الاحصائية في الجدول رقم ( 31 ) وبالرجوع الي قيمة " ف " المجدولة تبين عدم وجود فروق في الامن النفسي بفارق الجنس لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية و نقل عبر القنوات شركة سونا طراك

و قد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه وفاء علي سليمان عقل ( 2009 ) في دراستها القائمة على معرفة علاقة الامن النفسي بمفهوم الذات لدى المعاقين بصريا ، و مع دراسة اسيل و فاطمة الزهراء ( 2022 ) الامن النفسي و علاقته بالاتجاه نحو الهجرة لدى طلبة ماستر 2 ، و مع دراسة إياد محمد نادي اقرع ( 2005 ) الشعور بالامن النفسي و تأثيره ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية ، و دراسة لويز و سارة ( 2014 ) الامن النفسي لدى التلاميذ العنيفين في مرحلة المتوسط .

بحيث تعارضت مع دراسة حمزة عبد الله جرادات ( 2018 ) و التي كانت تدرس الامن النفسي و علاقته بالأداء المهني لدى عينة من منتسي المؤسسة الفلسطينية بحيث و توصلت نتائجها إلي وجود فروق ذات دلالة احصائية في الامن النفسي تبعا لمتغير الجنس و كانت لصالح الاناث ، و ايضا دراسة راندا حسني ( 2018 ) و التي كانت دراستها حول الامن النفسي و علاقته بجودة الحياة لدى طلبة جامعة و كانت نتائج دراستها توجد فروق ذات دلالة احصائية في الامن النفسي و كانت لصالح الاناث ، و دراسة سامية ( 2011 ) و التي كانت حول الامن النفسي لدى المراهقين على عينة من طلبة المرحلة الثانوية بحيث كانت النتائج تشير الي وجود فروق ذات دلالة احصائية لصالح الذكور .

## 2. مناقشة الفرضية الثانية :

و التي تنص على وجود فروق فردية ذات دلالة احصائية من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير سنوات الخبرة و من خلال المعالجة الاحصائية في الجدول رقم ( 32 ) وبالرجوع الي قيمة " ف " المجدولة تبين عدم وجود فروق في الامن النفسي بفارق سنوات الخبرة لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات شركة سونا طراك بمعنى الخبر لدى العمال لا تؤثر في امنهم النفسي و في التالي ليست هناك فروق بينهم . و قد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه مناع هاجر ( 2013 ) في دراستها القائمة على معرفة علاقة الامن النفسي بالأداء الوظيفي ، و دراسة حمزة عبد الله جرادات ( 2018 ) و التي كانت تدرس الامن النفسي و علاقته بالأداء المهني لدى عينة من منتسبي المؤسسة الفلسطينية ، و دراسة زايد راجح المنتصر ( 2020 ) الامن النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمنية .

و تعارضت مع دراسة بلقاسم ( 2017 ) بحيث وجدت فروق ذات دلالة احصائية لمتغير سنوات الخبرة في مستوى الامن النفسي و كانت لصالح افراد التي تفوق خبرتهم أكثر من 5 سنوات .

## 3. مناقشة الفرضية الثالثة :

و التي تنص على وجود فروق فردية ذات دلالة احصائية من حيث الامن النفسي تبعا لمتغير فئة المهنة و من خلال المعالجة الاحصائية في الجدول رقم ( 33 ) وبالرجوع الي قيمة " ف " المجدولة تبين عدم وجود فروق في الامن النفسي بفارق الفئة المهنية لدى عمال مديرية الاتصالات السلوكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات شركة سونا طراك ، رغم اختلاف في طبيعة العمل إلا انهم يشعرون بالأمن النفسي

حيث اتفقت مع دراسة زايد راجح المنتصر ( 2020 ) الامن النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة اليمنية ، و تعارضت مع دراسة محمود و محمد ( 2019 ) كانت دراستهم قائمة على درجة توافر الامن النفسي لدى العمال الاداريين في جامعة آل البيت والنتيجة الذي حصلوا كالتالي توجد فروق ذات دلالة احصائية حول درجة توافر الامن النفسي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي و كانت لصالح فئة المدراء .

#### 4. مناقشة الفرضية الرابعة :

و التي تنص على وجود فروق فردية ذات دلالة احصائية من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الجنس و من خلال المعالجة الاحصائية في الجدول رقم ( 34 ) وبالرجوع الي قيمة " ف " المجدولة تبين عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي بفارق الجنس لدى عمال مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات شركة سونا طراك ، و قد ترجع هذه النتيجة إلي المساواة بين الجنسين في منح الحوافز و خضوعهم إلي نفس الانظمة و القوانين اتفقت مع دراسة كلثوم ( 2017 ) الرضا الوظيفي لدى معلمي أقسام التربية التحضيرية الملحقة بالمدارس الابتدائية ، و مع دراسة مختار ( 2014 ) علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ، و مع دراسة يوسف ( 2013 ) دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي " الرأي " و " الكويت تايمز " الكويتيتين ، و مع حيث اتفقت مع دراسة محمد يحي ( 2015 ) الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية الجامعية للعلوم و التكنولوجيا فلسطين ، و مع دراسة جواد ( 2007 ) الرضا الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات ( الديموغرافية ) لدى المعلمين .

#### 5. مناقشة الفرضية الخامسة :

و التي تنص على وجود فروق فردية ذات دلالة احصائية من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة و من خلال المعالجة الاحصائية في الجدول رقم ( 35 ) وبالرجوع الي قيمة " ف " المجدولة تبين عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي بفارق سنوات الخبرة لدى عمال مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات شركة سونا طراك ، حيث اتفقت مع دراسة كلثوم 2017 الرضا الوظيفي لدى معلمي أقسام التربية التحضيرية الملحقة بالمدارس الابتدائية ، و مع دراسة مختار 2014 علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ، و مع دراسة يوسف 2013 دور العلاقات العامة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في صحيفتي " الرأي " و " الكويت تايمز " الكويتيتين ، و مع حيث اتفقت مع دراسة محمد يحي ( 2015 ) الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية الجامعية للعلوم و التكنولوجيا فلسطين ، ز مع مع دراسة جواد ( 2007 ) الرضا الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات ( الديموغرافية ) لدى المعلمين .

و تعارضت مع دراسة خليل ( 2020 ) الانتماء و الرضا الوظيفي و علاقتها بدافعية الانجاز لدى المرشدين التربويين بمحافظات غزة بحث وجد فروق ذات دلالة احصائية في الرضا الوظيفي تبعا لمتغير سنوات الخبرة و كانت لصالح أكثر من ( 5 - 10 ) سنوات

### 6. مناقشة الفرضية السابعة :

و التي تنص على وجود فروق فردية ذات دلالة احصائية من حيث الرضا الوظيفي تبعا لمتغير الفئة المهنية و من خلال المعالجة الاحصائية في الجدول رقم ( 36 ) وبالرجوع الي قيمة " ف " المجدولة تبين عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي بفارق الفئة المهنية لدى عمال مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات شركة سونا طراك ، رغم اختلاف في طبيعة العمل إلا انهم يشعرون بالرضا الوظيفي .

حيث اتفقت مع دراسة محمد يحي ( 2015 ) الرضا الوظيفي لدى العاملين بالكلية الجامعية للعلوم و التكنولوجيا فلسطين و مع دراسة دادة آمال ( 2020 ) الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى عمال شركة سونلغاز فرع صيانة التجهيزات الصناعية ( MEI )

خاتمة

### الخاتمة:

و في الأخير و من خلال دراستنا لموضوع الامن النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات شركة سوناطراك بمدينة أرزيو ولاية وهران و الذي يعتبر ذو أهمية كبير داخل المنظمات من أجل تحقيق مختلف أهدافها و ذلك نتيجة و جود الامن النفسي لدى العمال و بناء على ما تم تناوله في هذه الدراسة فإن موضوع الامن النفسي من المواضيع المهمة التي يجب تناولها بالدراسة و التحليل من أجل التعميق هذا المفهوم بشكل جيد لدى الأفراد العاملين في مؤسساتهم التي يعملون بها ، و على هذا الاعتبار فإن للأمن النفسي يساعد العمال في تحقيق العديد من الأغراض المهنية و التي يعتبر الرضا الوظيفي واحدا من هذه الأغراض ، فلأمن النفسي أهمية بالغة في المؤسسة يبحث العمال عنه لتحقيق الرضا الوظيفي.

ومن خلال إدراك هذه الأهمية التي تربط بين متغيري الدراسة ، والتي اتضحت مبدئياً في الجانب النظري فإن البحث العلمي يجب أن يخضع للتحقق الميداني، ولذلك تم النزول إلى شركة سوناطراك و من خلالها تم الوصول إلى أن هناك علاقة بين الامن النفسي والرضا الوظيفي، إذ يولي الأفراد اهتماما لمستقبلهم الوظيفي إذا كانوا مرتاحين في وضعياتهم المهنية ويتمتعون بالأمن النفسي اللازم، حيث أفضت نتائج الدراسة إلى أن الفرد لا يمكنه التنبؤ بمستقبله الوظيفي ولن يكون راضيا عن وظيفته إذا كان يعاني من عدم الأمان النفسي و الطمئينة والارتياح النفسي دخل بيئة العمل .

حيث اعتمدنا في دراستنا على استراتيجيات منهجية تستجيب لأهداف البحث بغرض التأكد من مدى الصدق الداخلي للفرضية العامة و الفرضيات الجزئية التي نزلنا بها إلى الميدان مستخدمين مجموعة من التقنيات لجمع البيانات و التي تم التوصل من خلالها لجملة من النتائج الميدانية و التي أكدت صدق الفرضيات ، و على هذا الأساس اتضح أنه توجد علاقة ارتباطية بين الامن النفسي و الرضا الوظيفي لدى عمال مديرية الاتصالات السلكية و اللاسلكية و نقل عبر القنوات شركة سوناطراك .

### الاقتراحات:

بعد استعراض أهم ما جاء في هذه الدراسة لا بد بالخروج ببعض التوصيات المساعدة على ضمان الأمن النفسي و الرضا الوظيفي داخل المؤسسة ، و ذلك من خلال :

- استخدام أساليب دقيقة وموضوعية للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل .
- ضرورة تفهم حاجات أي فرد بالمؤسسة في مختلف الأصناف الوظيفية بدءا بتوفير إدارة الموارد البشرية المستقلة بذاتها وبأسسها الخاصة بها .
- مشاركة الموظفين في النقاشات والاجتماعات المتعلقة بالمستويات العليا للمؤسسة وإشعارهم أنهم ينتمون إليها ولا يعملون فيها فقط.
- إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين الموظفين بحيث يتم مكافأة الموظفين المجتهدين ومعاقبة المخالفين والمقصرين لأنها تشجع الموظفين للعمل لفترة أطول مما يزيد من استقرارهم وأمنهم النفسي .
- وضع هيكل للأجور والمكافآت يتسم بالعدالة والموضوعية والكفاية يعمل على تحقيق مستوى عال من الإشباع للحاجات ويشعرهم بالرضا الوظيفي .
- تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين إدارة المؤسسة والموظفين مما يؤدي للمساهمة في تطور الفرد والمؤسسة وتكاملها من خلال الاحترام والتقدير والتعاون المثمر .
- تحديد بيئة العمل من خلال وضع نظم متكاملة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل على الموظفين عملهم وتوفر لهم كافة الإمكانيات للعمل بطرق مريحة وتكسبهم الشعور بالأمن النفسي داخل بيئة عملهم .

قائمة المصادر

والمراجع

### قائمة المصادر و المراجع:

- أشواق غريسي ، 2019 ، الأمن النفسي وعلاقته بقلق المستقبل دراسة وصفية بقسم العلوم الاجتماعية جامعة الوادي ، مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ، جامعة الشهيد حمه لخضر ، الوادي .
- أحمد صقر عاشور ، 1999 ، إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، دون طبعة ، دار النهضة العربية ، بيروت
- الصغير بعلي محمد ، 2000: تشريع العمل في الجزائر، دط ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، الجزائر
- المرسي جمال الدين ، 2001 ، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية ،الدارالجامعية، القاهرة
- الحنيطي، ايمان محمد علي ،2000، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في جامعات الأردنية ، رسالة الماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، كلية الدراسات العليا ، الأردن
- الشرايدة سالم تيسير ، 2001 ،الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية، ط1 ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، أردن

## قائمة المراجع

- إياد محمد نادي اقرع ، 2005 ، الشعور بالأمن النفسي وتأثره ببعض المتغيرات لدى طلبة جامعة النجاح الوطنية ، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين .
- بلقاسم نورالدين ، 2017 ، الامن النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرية التجارة لمدينة مستغانم ، مذكرة شهادة ماستر ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم .
- جريدة مروة ، غرابي خولة ، 2020 ، الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة .
- جواد، شوقي ناجي ، 2000، سلوك تنظيمي ، ط1 ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان
- حليلة غزالي ، مبروكة عبون ، 2019، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم الاجتماع التنظيم و العمل ، جامعة احمد دراية ، أدرار ، الجزائر .
- خمري لمياء ، 2021 ، مدى فعالية تقنية الاسترخاء لشولتز في تحقيق الامن النفسي لدى عمال مصلحة Covid 19 في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأمومة والطفولة بومالي محمد عين البيضاء ولاية أم البواقي ، مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ، جامعة العربي بن مهدي ، أم البواقي .

## قائمة المراجع

- شامان العنزي محمد عافت، 2016-2017، رسالة الماجستير في اثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في الادارة العامة، في كلية المال والاعمال ،جامعة ال البيت، الكويت .
- شروفي نور الدين ،2005، تفعيل نظام تقييم الأداء في المؤسسة العمومية الاقتصادية، رسالة درجة الدكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر
- صالح السامرائي نبيهة ،2012، علم النفس السياحي مفاهيم وتطبيقات، ط1 ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، أردن
- طلعت ابراهيم لطفي،1992، علم اجتماع التنظيم ، مكتبة غريب ، كلية الآداب، مصر
- عزبون زهية ،التحفز وأثره على الرضا للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية ،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 20 اوث ،الجزائر
- عبد العزيز العبيدي بشرى ، 2013 ، دور البيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات ،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ،العدد 36، العراق.
- عاشور، احمد صقر، 1979 ، ادارة القوى العاملة و الاسس السلوكية وادارات البحث التطبيقي ، دارالنهضة العربية ، بيروت

## قائمة المراجع

- عبد المولى محمود، 1984 : علم الإجتماع في ميدان العمل الصناعي ، دط ،الدار العربية للكتاب ، طرابلس
- فرهي كريمة ، 2012 ، الامن النفسي وعلاقته بكل من الذكاء الوجداني و الفعالية الذاتية ، مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ، جامعة اكلي محند أولحاج ، بويرة
- فرج طريف شوقي ، 1993، السلوك الاداري النظرية والتطبيق ،مطابع التمام ،الاردن .
- فؤاد نواوي فلمبان إيناس ، 2009 ،الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربوي والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية
- لويزة كداد ، سارة مخلوفي ، 2014 ، الامن النفسي لدى التلاميذ العنيفين في المرحلة المتوسطة دراسة ميدانية ببعض متوسطات مدينة ورقلة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة .
- مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 2009 ، العدد التاسع عشر
- محسن اسعد، رسلان نبيل اسماعيل، 1984 ،الرضا الوظيفي للقوى البشرية العاملة في المملكة السعودية، مركز البحوث كلية الاقتصاد ،جامعة الملك عبد العزيز ، السعودية

## قائمة المراجع

---

- ماريـف منور ، 2021 ، الأمن النفسي في ظل جائحة كورونا ( كوفيد 19 ) و علاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بتلمسان ، مجلة منارات لدراسة العلوم الاجتماعية ، المجلد رقم (3) ، العدد ( 2 ) .
- محمد عبدالله علي آل علي الغامدي ، 2015 ، الأمن النفسي وعلاقته بجودة الحياة لدى عينة من طلبة جامعة الدمام بمدينة الدمام ، مجلة كلية التربية ببها ، العدد (108) أكتوبر ج(1) 2016
- وفاء على سليمان عقل ، 2009 ، الامن النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى المعاقين بصريا ، رسالة ماجستير ، جامعة الاسلامية ، غزة
- william.j al ,(1985) ,La gestion des ressources humaines, MC . Québec, Graw hill,

# قائمة الملاحق

## ملحق رقم 01 :

إطار تحضير دراسة في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ، أقدم لكم قائمة لمجموعة من الفقرات ، يرجى بيان درجة انطباق كل فقرة من هذه الفقرات عليك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتناسبكم ، أرجو منكم الإجابة على الفقرات وأحيطكم علما بأن المعلومات تستخدم للبحث العلمي فقط وشكرا .

### • البيانات الشخصية :

1. الجنس: ذكر  انثى
2. السن : 31-25  35-32  41-36  من 42 فما فوق
3. الحياة العائلية : أعزب  متزوج  مطلق  ارملة
4. المستوى التعليمي : ثانوي  تقني سامي  جامعي: ليسانس  ماستر
5. الفئة المهنية : منفذ  متحكم  اطار  اطار سامي
6. الخبرة المهنية : أقل من 5 سنوات  6-10 سنوات  من 11 فما فوق

### • مقياس الرضا الوظيفي :

الرقم	السؤال	راضي جدا	راضي	لا استطيع	غير راضي	غير راضي جدا
1	أهمية العمل الذي أقوم به و قيمته					
2	وضوح مسؤوليات الوظيفة					
3	ملائمة الوظيفة لمؤهلاتي و خبراتي و قدراتي					
4	اشباع الوظيفة لحاجاتي و طموحاتي					
5	الفرص المتاحة للمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل					
6	التعاون السائد بين العاملين في انجاز العمل					
7	الاحترام و التقدير المتبادل بين العاملين					
8	روح التسامح بين العاملين					
9	درجة الانسجام و التفاهم بين العاملين					
10	مشاركة العاملين بعضهم بعض في حل مشكلاتهم الشخصية					
11	كفاية الراتب لمقابلة احتياجاتي					
12	الراتب مقابلة بالجهد الذي ابذله في العمل					
13	الراتب مع أهمية العمل					
14	المكافآت و الحوافز الاضافية					

					15	مقدار الزيادة السنوية على الراتب
					16	الشعور بالاستقرار النفسي
					17	الطريقة التي يتم بها التعيين بوظيفتي أو النقل منها و اليها
					18	اهتمام الادارة بسماع شكاوي العاملين و تظلماتهم و محاولة انصافهم
					19	شروط العمل و ظروفه
					20	القوانين و الانظمة و التعليمات التي تحكم العمل
					21	العدل و المساواة في معاملة العمال
					22	الاحترام و التقدير الذي احصل عليه من رئيسي المباشر لقاء ادائي المميز
					23	معايير الترقية
					24	مدى ارتباط الترقيات بالكفاءة و اتقان العمل
					25	الفرص للتأهيل و اكتساب خبرة متخصصة
					26	الفرص المتاحة للمشاركة في التخطيط و صناعة القرارات المتعلقة بالسياسة العامة للمؤسسة
					27	فرص المشاركة في ندوات و مؤتمرات محلية ذات علاقة بالعمل
					28	فرص المشاركة في ندوات و مؤتمرات خارجية ذات علاقة بالعمل

● مقياس الامن النفسي :

الرقم	الفقرة	نعم	غير متأكد	لا
1	هل ترغب عادة أن تكون مع الآخرين أن تكون لوحدهك؟			
2	هل تترتاح لمواقف الاجتماعية؟			
3	هل تنقصك الثقة بالنفس؟			
4	هل تشعر بأن تحصل على قدر كاف من الثناء؟			
5	هل تفكر بأن الناس يحبونك كمحبتهم للآخرين؟			
6	هل تقلق لمدة طويلة من بعض الإهانات التي تتعرض لها؟			
7	هل يمكنك أن تكون مرتاحا مع نفسك؟			
8	هل أنت على وجه العموم شخص غير اناني؟			
9	هل تميل إلى تجنب الأشياء غير السارة بالتهرب منها؟			
10	هل ينتابك مرارا شعور بالوحدة حتى لو كنت بين الناس؟			
11	هل تشعر بأنك حامل على حق في هذه الحياة؟			
12	هل من عادتك أن تتقبل نقد أصدقائك بروح طيبة؟			
13	هل تثبط عزيمتك بسهولة؟			
14	هل تشعر عادة بالود نحو معظم الناس؟			
15	هل أنت على وجه العموم متفائل؟			
16	هل أنت عادة واثق من نفسك؟			
17	هل تدرك غالبا ما تفعله؟			
18	هل أنت راض عن نفسك؟			
19	هل كثيرا ما تكون معنوياتك منخفضة؟			
20	عندما تلتقي بالآخرين لأول مرة تشعر عادة بأنهم لا يحبونك؟			
21	هل لديك إيمان كاف بنفسك؟			
22	هل تشعر على وجه العموم بأنه يمكنك الثقة بمعظم الناس؟			
23	هل تنسجم عادة مع الآخرين؟			
24	هل لك كثير من الأصدقاء المخلصين؟			
25	هل تشعر عادة بالصحة الجيدة والقوة؟			
26	هل أنت متحدث جيد؟			
27	هل لديك شعور بأنك عبء على الآخرين؟			
28	هل تجد صعوبة في التعبير عن مشاعرك؟			
29	هل تفرح عادة لسعادة الآخرين وحسن حظهم؟			
30	هل تشعر غالبا بأنك مهمل ولا تحظى بالاهتمام اللازم؟			
31	هل باستطاعتك العمل بانسجام مع الآخرين؟			
32	هل تغضب وتثور بسرعة؟			
33	هل كثيرا ماتفكر بنفسك؟			
34	هل تشعر بالأسف والشفقة على نفسك عندما تسير الأمور بشكل خاطئ؟			

			هل من عادتك أن تدع اخرين يرونك على حقيقتك ؟	35
			هل تقوم بعملك على افتراض ان الامور ستنتهي على ما يرام ؟	36
			هل تشعر بان الحياة عبء ثقيل ؟	37
			هل لديك شعور بالنقص ؟	38
			هل تشعر بمعنويات مرتفعة ؟	39
			هل تشعر بعدم الارتياح في معظم الاحيان ؟	40
			هل تميل الى الخوف من المنافسة ؟	41
			هل لديك تقلب بالمزاج ؟	42
			هل تشعر دائما بالرضا ؟	43