



جامعة وهران 2
كلية العلوم الاجتماعية

أطروحة

للحصول على شهادة دكتوراه LMD
في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

المناخ التنظيمي وعلاقته بالأمن النفسي وتقدير الذات لدى عينة من أعوان الجمارك بوهران

مقدمة ومناقشة علنا من طرف

الطالب: بوهلالة أحمد

أمام لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	المؤسسة الأصلية	الصفة
قدور بن عباد هواري	أستاذة التعليم العالي	جامعة وهران 2	رئيسا
قويدري مليكة	أستاذة التعليم العالي	جامعة وهران 2	مقرر
يوب نادية	أستاذة التعليم العالي	جامعة وهران 2	مناقشا
سعدون سميعة	أستاذ محاضر أ	جامعة تلمسان	مناقشا
بن غربي محمد	أستاذ محاضر أ	جامعة تلمسان	مناقشا

السنة الجامعية 2024/2023

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله رب العالمين يا ربي اغننا بالعلم وزينا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وجمالنا بالعافية يا فاعلا في ملكه لما يشاء ممضيا قضائه كما يشاء محكما أموره في الأزل وعالما بكل هول نازل وآخذا من خلقه بالناصية وساترا من العباد المعصية ومعطيا من غير سؤال أنعمنا وداعيا عباده للمرحمة ومرسلا للقانطين الفرج ودافعا عنا البلاء والحرج قد كثرت ذنوبنا واتسعت ولم تتب أنفسنا ولا انتهت نسألك اللطف بنا في القدر ودفع ما نحذره من ضرر وكشف ما يحيطنا من أزمات مع الرضا عند الحياة والممات وصلى الله وسلم على من حبه طاعة من الطاعات والإتساء به والإقتداء به قرية من أعظم القربات اللهم صلي وسلم وبارك عليه وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا إلى يوم الدين أما بعد أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما ورزقهما الصحة والعافية إلى كل أفراد العائلة إلى كل طالب علم إلى كل من علمني حرف إلى روح أستاذي الغالي يوب مختار رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

كلمة شكر

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة على هذا العمل كما أتقدم بالشكر لكافة أساتذة علم النفس بجامعة وهران 2 وعلى رأسهم أعضاء لجنة المناقشة الذين وافقوا على المساهمة في هذا العمل من خلال ملاحظاتهم القيمة والنيرة التي أثرت هذا العمل، إلى الأساتذة المحكمين، إلى كل من قدم لي يد المساعدة من قريب أو بعيد.

أتقدم بالشكر الجزيل كذلك إلى إدارة الجمارك التي فتحت لي أبوابها لإنجاز هذا العمل، وإلى كل أعوان الجمارك بوهران.

ملخص:

هدفت الدراسة الكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهراڤ في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والأقدمية، تم تطبيق استبيان من إعداد الطالب لقياس المناخ التنظيمي مكون من خمسة وعشرون (25) فقرة ومقياس الأمن النفسي لزيب شقير (2005) ومقياس تقدير الذات لكوبر سميت (1967) على عينة تقدر بمئتي (200) عون جمركي تم اختيارهم بطريقة عشوائية. كما تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث أسفرت نتائج التحليل الإحصائي على ما يلي:

- وجود مستوى متوسط للمناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك.
- وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي.
- وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وتقدير الذات.
- وجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي وتقدير الذات.
- عدم وجود فرق بين الأعوان في مستوى المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات راجع لمتغيري الجنس والأقدمية.

كل هذه النتائج نوقشت حسب الأبحاث والدراسات السابقة في الميدان.

الكلمات المفتاحية:

المناخ التنظيمي، الأمن النفسي، تقدير الذات، العون الجمركي، إدارة الجمارك.

Résumé :

L'étude visait à examiner la relation entre le climat organisationnel, la sécurité psychologique et l'estime de soi chez les agents des douanes à Oran à la lumière de certaines variables démographiques telles que le sexe et l'ancienneté. Un questionnaire élaboré par l'étudiant a été utilisé pour mesurer le climat organisationnel, composé de vingt-cinq (25) items, ainsi que l'échelle de sécurité psychologique de Zineb Shaqeer (2005) et l'échelle de l'estime de soi de Coopersmith (1967), sur un échantillon de deux cents (200) agents des douanes sélectionnés de manière aléatoire. Une méthode descriptive analytique a été utilisée et les résultats de l'analyse statistique ont révélé la présence de ce qui suit :

- Un niveau moyen de climat organisationnel, de sécurité psychologique et d'estime de soi chez les agents des douanes.
- Une corrélation entre le climat organisationnel et la sécurité psychologique.
- Une corrélation entre le climat organisationnel et l'estime de soi
- Une corrélation entre la sécurité psychologique et l'estime de soi
- Aucune différence dans le niveau de climat organisationnel, de sécurité psychologique et d'estime de soi chez les agents en ce qui concerne les variables de sexe et d'ancienneté. Tous ces résultats ont été discutés en fonction des recherches et des études antérieures dans le domaine.

Les mots-clés : climat organisationnel, sécurité psychologique, estime de soi, agent des douanes, administration douanière

Abstract:

The study aims to investigate the relationship between organizational climate, psychological security, and self-esteem among customs officers in Oran, in light of some demographic variables such as gender and seniority. A questionnaire prepared by the student was administered to measure organizational climate, consisting of twenty-five (25) items, along with Zineb Shaqeer's (2005) psychological security scale and Coopersmith's (1967) self-esteem scale, on a sample of two hundred (200) randomly selected customs officers. A descriptive-analytical method was used, and the results of the statistical analysis yielded the following:

- There is a moderate level of organizational climate, psychological security, and self-esteem among customs officers.
- There is a correlation between organizational climate and psychological security.
- There is a correlation between organizational climate and self-esteem.
- There is a correlation between psychological security and self-esteem.
- There is no difference among officers in the level of organizational climate, psychological security, and self-esteem concerning gender and seniority variables. All these results were discussed based on previous research and studies in the field.

Keywords: organizational climate, psychological security, self-esteem, customs officer, customs administration.

محتويات البحث

الموضوع	
الإهداء	أ.....
كلمة الشكر	ب.....
ملخص البحث	ج.....
محتويات البحث	هـ.....
قائمة الجداول	ط.....
قائمة الأشكال	ي.....

الفصل الأول: تقديم البحث

1. مقدمة البحث	01
2. إشكالية البحث	05
3. فرضيات البحث	06
4. أهمية البحث وهدفه	07
5. حدود البحث	07
6. التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث	08
7. صعوبات البحث	08
8. الدراسات السابقة	09

الفصل الثاني: المناخ التنظيمي

تمهيد	14
1. تعريف المناخ التنظيمي	14
2. مداخل تحديد المناخ التنظيمي	16
3. عناصر المناخ التنظيمي	19
4. أهمية المناخ التنظيمي	24
5. خصائص المناخ التنظيمي	25
6. أنواع المناخ التنظيمي	26
7. العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي	28
8. القوى المدعمة والمعوقة لفاعلية المناخ التنظيمي	32

34	9. مستويات المناخ التنظيمي
35	10. مداخل قياس المناخ التنظيمي
36	11. نماذج المناخ التنظيمي
38	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الأمن النفسي

39	تمهيد
39	1. تعريف الأمن النفسي
41	2. بعض المفاهيم المرتبطة بالأمن النفسي
43	3. أعراض وعلامات الشعور وعدم الشعور بالأمن النفسي
44	4. أهمية الأمن النفسي
45	5. عناصر الأمن النفسي
46	6. خصائص الأمن النفسي
46	7. مكونات الأمن النفسي
48	8. أبعاد الأمن النفسي
49	9. العوامل المؤثرة في الشعور بالأمن النفسي
51	10. مهددات الأمن النفسي
52	11. أساليب ووسائل تحقيق الأمن النفسي
53	12. الحاجة إلى الأمن النفسي
54	13. النظريات المفسرة للأمن النفسي
57	14. تصنيف الحاجات حسب ماسلو
58	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: تقدير الذات

60	تمهيد
60	1. تعريف مفهوم الذات
61	2. مكونات الذات
62	3. خصائص الذات
63	4. أبعاد الذات
64	5. الفرق بين مفهوم الذات وتقدير الذات
64	6. تعريف تقدير الذات

65	7. بعض المفاهيم المرتبطة بمفهوم تقدير الذات
67	8. المكونات الأساسية لتقدير الذات
68	9. أهمية تقدير الذات
69	10. أبعاد تقدير الذات
70	11. العوامل المؤثرة في تقدير الذات
72	12. العوامل المهددة لتقدير الذات
72	13. عوامل اكتساب تقدير الذات
73	14. مستويات تقدير الذات
74	15. النظريات المفسرة لتقدير الذات
76	خلاصة الفصل

الفصل الخامس: منهجية الدراسة الميدانية

77	تمهيد
77	1. تقنيات المقاربة
77	- الملاحظة
79	- المقابلة
81	- بناء الاستبيان
88	2. وسائل الدراسة الاستطلاعية
88	- استبيان المناخ التنظيمي
88	- مقياس الأمن النفسي
91	- مقياس تقدير الذات
94	3. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية
97	4. الدراسة السيكومترية
97	1.4. صدق استبيان المناخ التنظيمي
99	2.4. ثبات استبيان المناخ التنظيمي
99	3.4. صدق مقياس الأمن النفسي
100	4.4. ثبات مقياس الأمن النفسي
100	5.4. صدق مقياس تقدير الذات
101	6.4. ثبات مقياس تقدير الذات
101	5. الدراسة الأساسية

101	1.5. أهداف الدراسة الأساسية
101	2.5. حدود الدراسة الأساسية
101	3.5. عينة الدراسة الأساسية
102	4.5. خصائص عينة الدراسة الأساسية
105	6. أدوات الدراسة الأساسية
105	7. أسلوب التحليل
105	خاتمة

الفصل السادس: عرض النتائج

106	تمهيد
106	عرض النتائج
106	عرض نتائج الفرضية الأولى
108	عرض نتائج الفرضية الثانية
108	عرض نتائج الفرضية الثالثة
109	عرض نتائج الفرضية الرابعة
109	عرض نتائج الفرضية الخامسة
111	عرض نتائج الفرضية السادسة
113	عرض نتائج الفرضية السابعة
113	عرض نتائج الفرضية الثامنة
114	عرض نتائج الفرضية التاسعة
115	مناقشة النتائج
115	مناقشة نتائج الفرضية الأولى
115	مناقشة نتائج الفرضية الثانية
116	مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
116	مناقشة نتائج الفرضية الرابعة
117	مناقشة نتائج الفرضية الخامسة
118	مناقشة نتائج الفرضية السادسة
118	مناقشة نتائج الفرضية السابعة
119	مناقشة نتائج الفرضية الثامنة
120	مناقشة نتائج الفرضية التاسعة

121 الخاتمة
121 التوصيات والاقتراحات
122 المراجع

الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
43	الجدول رقم (1) يبين أعراض وعلامات الشعور وعدم الشعور بالأمن النفسي	01
84	الجدول رقم (2) يبين أعضاء لجنة تحكيم استبيان المناخ التنظيمي.	02
86	الجدول رقم (3) يبين نتائج تحكيم استبيان المناخ التنظيمي	03
87	الجدول رقم (4) يبين تعديل فقرات الاستبيان	04
88	جدول يبين أوزان المناخ التنظيمي	05
89	الجدول رقم (6) يبين مستويات الإجابة عن مقياس الأمن النفسي	06
90	الجدول رقم (7) يبين معاملات الارتباط بين محاور المقياس الأربعة	07
91	الجدول رقم (8) يبين قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في مقياس الأمن النفسي.	08
92	الجدول رقم (9) يمثل المقاييس الفرعية وأرقام العبارات	09
92	يمثل مستويات تقدير الذات	10
93	جدول يبين ترميز متغير الجنس	11
93	جدول يبين الترميز المقدم لمتغير الحالة المدنية	12
94	الجدول رقم (13): يبين الترميز المقدم لمتغير المستوى التعليمي	13
94	الجدول رقم (14): يبين الترميز المقدم لمتغير الحالة السوسيو مهنية	14
94	الجدول رقم (15): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الجنس	15
95	الجدول رقم (16): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير السن	16
95	الجدول رقم (17): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الحالة المدنية	17
95	الجدول رقم (18): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير المستوى التعليمي	18
96	الجدول رقم (19) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	19

96	الجدول رقم (20): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الحالة السوسيو مهنية	20
96	الجدول رقم (21): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير طبيعة منصب العمل	21
97	الجدول رقم (22): يبين ارتباط كل بعد مع الاستبيان ككل	22
98	الجدول رقم (23) يبين صدق كل عبارة مع البعد الخاص بها	23
99	الجدول رقم (24): يبين معاملات الارتباط بين كل بعد والمؤشر العام للأمن النفسي.	24
100	الجدول رقم (25): يبين معاملات الارتباط بين كل بعد والمؤشر العام لفعالية الذات.	25
102	الجدول رقم (26) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	26
102	الجدول رقم (27) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	27
103	الجدول رقم (28) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية	28
103	الجدول رقم (29) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	29
103	الجدول رقم (30) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	30
104	الجدول رقم (31) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة السوسيو مهنية	31
104	الجدول رقم (32) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل	32

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم
17	شكل يوضح المدخل الإدراكي للهيكل التنظيمي	01
17	شكل يوضح المدخل التفاعلي للهيكل التنظيمي	02
18	شكل يوضح المدخل الثقافي للهيكل التنظيمي	03
57	شكل يوضح هرم ماسلو للحاجات	04
67	شكل يوضح المكونات الأساسية لتقدير الذات	05
69	شكل يوضح أبعاد تقدير الذات	06
71	شكل يوضح العوامل المؤثرة في تقدير الذات	07

الفصل الأول:

تقديم البحث

1. مقدمة البحث:

تنطلق فكرة إنشاء أي مؤسسة أو منظمة من تحديد وتوفير الموارد البشرية ذات الكفاءة والمهارة العالية، ومن موارد مادية حديثة ومتطورة تواكب العصر وتلي جميع حاجيات المنظمة في عملية الإنتاج، غير أن الاهتمام بالمنظمة يتطلب الصيانة والمراقبة الدورية لضمان سلامتها واستمرارية العمل فيها، كما يختلف الاهتمام بالموارد البشري من منظمة إلى أخرى حسب الإستراتيجية والسياسة المعتمدة في تسيير الموارد البشرية وفي كيفية المتابعة والتقييم حسب طبيعة المناخ التنظيمي السائد فيها.

يلعب المناخ التنظيمي دورا بارزا في حياة الأفراد داخل المنظمة فمن خلاله يكتسب ويسلك الأفراد سلوكيات معينة تبيّن مدى ارتباطهم وتأثرهم بالمناخ التنظيمي للمنظمة. تهتم المنظمات الحديثة بتوفير مناخ تنظيمي بالشكل المناسب الذي يجعل الفرد فيه ومن خلاله يشعر بالأمن والطمأنينة والانتماء. فحسب "عبد الفتاح": « فإن المناخ التنظيمي يعبر عن مجموعة من الخصائص التي تميز بيئة العمل والتي يمكن استنباطها من خلال الطرق التي تتعامل بها المنظمة مع أعضائها ومع البيئة المحيطة بها والتي تمثل قوة كبيرة في التأثير على سلوك العاملين في عملهم». (عبد الفتاح المغربي، 2007، ص11).

ومن جهة أخرى فالمناخ التنظيمي هو الذي يمثل المنظمة ويقدم صورتها ويميزها عن باقي المنظمات الأخرى، فهو يمثل شخصية المنظمة التي يستمد من خلالها الأفراد انطباعاتهم وإدراكهم لطبيعة التنظيم، وفي هذا الصدد يشير "محمد علي شهاب" على أن: « المناخ التنظيمي تعبير عن الخصائص المختلفة لبيئة العمل في التنظيم والتي تشمل جوانب التنظيم الرسمي ومزيج الحاجات الخاصة بالعاملين، وطبيعة الاتصالات التنظيمية، وأنماط الإشراف السائد، وسلوك الجماعات وغيرها من العوامل التنظيمية التي يمكن إدراكها بشكل مباشر وغير مباشر بواسطة أفراد التنظيم، مما يؤثر على سلوك الأفراد وعلى السلوك التنظيمي ككل، ولا شك أن ذلك كله يتداخل ويؤثر على إمكانية التنظيم في تحقيق الفعالية في الإنتاج والكفاية والرضا الوظيفي والتكيف». (محمد شهاب، 1990، ص30).

ويساهم المناخ التنظيمي في إمداد الأفراد بالشعور بالأمن النفسي داخل المنظمة باعتباره عاملا أساسيا وضروريا لحياة الفرد وسلامته النفسية والجسدية، وذلك من خلال نشر الطمأنينة وروح التعاون والمبادرة والثقة والانسجام بين الأفراد وزرع العلاقات الوطيدة فيما بينهم، مما يجعلهم يشعرون ويدركون بأنهم ينتمون لبيئة ودودة

تسعى للحفاظ على سلامتهم وأمنهم واستقرارهم، وتوفر لهم الوسط المريح الذي يشعرون من خلاله بالسعادة والانتماء، وبالتالي يجعلهم أكثر ولاء والتزاما للمنظمة.

يُعد الأمن النفسي ضرورة حتمية في حياة الأفراد والمنظمات على حد سواء، فكل منظمة تقوم على أساس الاستقرار والاستمرارية والنجاح في تحقيق أهدافها المسطرة وفق إستراتيجية محكمة ومضبوطة للتسيير السليم لمواردها البشرية والمادية والحفاظ عليها من جميع المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية التي يمكن أن توقف أو تعرقل نشاطاتها المختلفة، حيث يتمثل الأمن النفسي بالنسبة للمنظمة في قدرتها على ضمان مكانتها بين المنظمات الأخرى، خاصة ذات النشاط المشابه، فيجب عليها أن تكون قادرة ومستعدة للمنافسة والتحدي وحل الصراعات الداخلية والخارجية لها، وعلى المنظمة أن تتميز بمناخ تنظيمي يساعدها في ضمان أمن وسلامة أفرادها، فالأمن النفسي حاجة من الحاجات الضرورية للفرد خاصة في البيئة التي يعيش فيها ويكون فيها نشاطه وعلاقاته المختلفة حتى يدرك الفرد بأنه ينتمي لمنظمة ذات بيئة ودودة وصادقة يشعر من خلالها بالانتماء والمودة والمكانة والاحترام والتقدير مما يولد لديه روح المبادرة والعطاء والولاء لهذه المنظمة.

كما أن الإنسان بطبعه متعدد الحاجات فكلما حقق حاجة سعى إلى تحقيق حاجة أخرى، وهذا ما شرحه "ماسلو" maslow وفسره من خلال تقديمه لسلم الحاجات الإنسانية الذي يصنف من خلاله على شكل هرم جميع الحاجات الضرورية والأساسية للفرد الذي يسعى لإشباعها في كامل أطوار حياته، وهي: الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن، وحاجات الانتماء والاحترام والتقدير، وفي حاجات إشباع وتقدير الذات بوصفها ذات أهمية بالغة في حياة الفرد. تقدير الذات هو الشعور بالفخر والرضا عن النفس والقيمة والمكانة في المجتمع بصفة عامة وفي المنظمة والأسرة بصفة خاصة، وذلك من خلال مجموع الإنجازات والنجاحات التي يحققها الفرد في كامل مراحل حياته المختلفة كما يستند الفرد في الوصول لتحقيق وإشباع هذه الحاجة على مدى حكم الآخرين له ومدى حبه لهم.

أما بالنسبة للمنظمة فيمكن القول الشيء نفسه، فهي الأخرى ينطبق عليها سلم حاجات "ماسلو" maslow ففي البداية يتوجب عليها توفير حاجياتها المتمثلة في رأس المال المادي والبشري وتوفير الموقع الجغرافي المناسب لمزاولة نشاطها ثم القيام بجميع الاحتياطات الأمنية والاستعداد لمواجهة أي تهديد أو خطر. وتعمل على توفير مناخ عمل تنظيمي متميز تُبرز من خلاله مكانتها بين المنظمات يساعدها على ضمان استقرارها ونجاحها واستمراريتها.

يهدف البحث الكشف عن العلاقة القائمة بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران، وقد احتوى على الفصول التالية:

الفصل الأول: تقديم البحث

تطرق الباحث في هذا الفصل إلى تحديد البحث، وتضمن الإشكالية والفرضيات بالإضافة إلى الأهمية، والهدف، وحدوده والصعوبات التي واجهت الباحث، وختم بالتعاريف الإجرائية للمصطلحات.

الفصل الثاني: المناخ التنظيمي

قدم الباحث في هذا الفصل بعض التعاريف الخاصة بالمناخ التنظيمي وأهميته، ثم عرض عناصره وأنواعه، والعوامل المؤثرة فيه، وأشار إلى مستويات المناخ التنظيمي ومدخل قياسه ونماذجه، ثم الخلاصة.

الفصل الثالث: الأمن النفسي

تناول الباحث في هذا الفصل تعريف الأمن النفسي وحدد المفاهيم المرتبطة به ثم عرض أهميته وعناصره وخصائصه محيطا بمكوناته، وأبعاده. وتناول في هذا الفصل أيضا العوامل المؤثرة في الأمن النفسي وأساليبه ومهدداته وأعراضه ثم النظريات المفسرة له، وفي الأخير خلاصة الفصل.

الفصل الرابع: تقدير الذات

شمل هذا الفصل تعريف مفهوم الذات ومكوناتها وخصائصها وأبعادها ثم الفرق بين مفهوم الذات وتقدير الذات وبعض المفاهيم المرتبطة بهما، ثم تحديد مكونات تقدير الذات وأهميتها ومستوياتها، أبعادها والعوامل المؤثرة فيها والمهددة لها، ثم عرض الباحث بعض النظريات المفسرة لتقدير الذات، وختم الفصل بخلاصة.

الفصل الخامس: منهجية الدراسة الميدانية

تطرق الباحث في هذا الفصل إلى طريقة البحث واحتوى الأجزاء التالية:

يتناول الجزء الأول الدراسة الاستطلاعية ودواعيها والهدف منها، حدودها، واختبار ثبات وصدق الوسائل المستعملة في البحث.

أما الجزء الثاني فتناول الباحث فيه الدراسة الأساسية حدد فيها الهدف من هذه الدراسة وعينتها وإجراءاتها، بالإضافة إلى الوسائل الإحصائية المستعملة في البحث.

الفصل السادس: عرض ومناقشة النتائج

تطرق الباحث في هذا الفصل إلى عرض نتائج دراسة فرضيات البحث ومناقشتها، ثم خلاصة الفصل. وفي الأخير وبعد الخاتمة، اقترح الباحث مجموعة من التوصيات منها ما يخص البحث العلمي، ومنها ما يخص إدارة وأعاون الجمارك.

2. إشكالية البحث:

يبني العلم على التراكم والسابق في البناء الفكري في أي ميدان من ميادين العلوم يعد حجرا أساسا يعتمد عليه الباحث في التأسيس لدراسات وبحوث مستقبلية جديدة، ولقد لقي موضوع المناخ التنظيمي اهتماما كبيرا من طرف الباحثين والدارسين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع رغبة منهم في التوصل إلى معرفة مدى علاقة وتأثير المناخ التنظيمي على سلوك الأفراد داخل منظمات عملهم، وذلك من خلال دراسة هذا الموضوع وربطه بمواضيع ومتغيرات أخرى كالأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام والولاء التنظيمي والإبداع داخل المنظمة، غير أن هذه المواضيع التي تمثل دراسات سابقة لم تركز في طرحها على متغيرات أساسية وذات أولوية وتأثير في حياة الأفراد والتي يتبين ويتضح من خلالها فعليا طبيعة المناخ التنظيمي السائد والمعاش حقيقة، وهذا ما يريد الباحث دراسته والبحث فيه على عينة من أفراد أعاون الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران من خلال طرح الإشكالية التالية: هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعاون الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران ؟

من خلال الإشكالية العامة للدراسة طرح الباحث التساؤلات التالية:

1. ما مستوى المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعاون الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران ؟
2. هل توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعاون الجمارك بوهران؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وتقدير الذات لدى أعاون الجمارك بوهران؟
4. هل توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعاون الجمارك بوهران؟
5. هل تساهم أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران في مستوى الأمن النفسي لدى الأعاون؟
6. هل تساهم أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران في مستوى تقدير الذات لدى الأعاون؟

7. هل يوجد فرق بين أعوان الجمارك بوهران في مستوى المناخ التنظيمي، في ضوء الجنس والأقدمية؟
8. هل يوجد فرق بين أعوان الجمارك بوهران في مستوى الأمن النفسي، في ضوء الجنس والأقدمية؟
9. هل يوجد فرق بين أعوان الجمارك بوهران في مستوى تقدير الذات، في ضوء الجنس والأقدمية؟

3. فرضيات البحث:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة المطروحة قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: مستوى المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران مرتفع.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

الفرضية الخامسة: تساهم أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكلي التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) في مستوى الأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

الفرضية السادسة: تساهم أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكلي التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) في مستوى تقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

الفرضية السابعة: يوجد فرق بين أعوان الجمارك بوهران لمستوى المناخ التنظيمي، في ضوء الجنس والأقدمية.

الفرضية الثامنة: يوجد فرق بين أعوان الجمارك بوهران لمستوى الأمن النفسي، في ضوء الجنس والأقدمية.

الفرضية التاسعة: يوجد فرق بين أعوان الجمارك بوهران لمستوى تقدير الذات، في ضوء الجنس والأقدمية.

4. أهمية وأهداف الدراسة:

1.4 أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- إلقاء الضوء على طبيعة المناخ التنظيمي السائد لدى أعوان الجمارك بوهران.
- التعرف على مستوى المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران .
- التعرف على العلاقة القائمة بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.
- التعرف على العلاقة القائمة بين المناخ التنظيمي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.
- التعرف على العلاقة القائمة بين الأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.
- التعرف على الفرق في مستوى المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية.
- التعرف عن العوامل التي تساهم في تطوير المناخ التنظيمي وجعله أكثر أمنا بالنسبة للعون الجمركي.

2.4 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إبراز طبيعة المناخ التنظيمي السائد في إدارة الجمارك ودوره في الحفاظ على الأمن النفسي لدى أعوانها وكيفية تقديرهم لذاتهم، باعتباره موضوع علمي هام يصب في مجال العلاقات الإنسانية كونها أساس نجاح التفاعل الاجتماعي داخل كل منظمة.

كما تكمن أهمية الدراسة كذلك في إثراء الجانب المعرفي للباحث والطلاب الجامعي، كون موضوع الأمن النفسي يندرج في إطار علم النفس الايجابي الذي أصبح من المواضيع الأكثر تداولاً وانتشاراً في الآونة الأخيرة. ويجاول الباحث أيضا التوصل إلى إطار ملائم لإعادة هندسة عمليات تنظيم وتنمية وتسيير الموارد البشرية على مستوى إدارة الجمارك.

5. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في إبراز أهمية المناخ التنظيمي في تحقيق الأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك ولقد تم إجراء هذه الدراسة على مستوى المديرية الجهوية للجمارك بوهران.

6. التعريف الإجرائي لمصطلحات البحث:

المناخ التنظيمي: هو كل ما يشعر به الفرد حول بيئة عمله فيؤثر على سلوكه.

الأمن النفسي: هو الشعور بالطمأنينة والاستقرار في محيط العمل.

تقدير الذات: هي القيمة والصورة التي يدركها الفرد ويقدمها عن ذاته.

العون الجرمي: هو الفرد الذي طُبّق عليه اختبار البحث المتمثل في استبيان المناخ التنظيمي ومقياس الأمن النفسي ومقياس تقدير الذات.

7. صعوبات البحث:

تتمثل صعوبات هذا البحث في ما يلي:

1. صعوبة إعداد وسيلة البحث المتمثلة في الاستبيان الخاص بالمناخ التنظيمي، وكذلك في اختيار وسيلة البحث الخاصة بمقياس الأمن النفسي والوسيلة الخاصة بمقياس تقدير الذات.

2. عدم توفر المراجع الجديدة الخاصة بموضوع الدراسة خاصة مراجع المناخ التنظيمي والأمن النفسي على مستوى مكتبة الجامعة وعدم توفرها كذلك في المكتبات العمومية.

3. تزامنت فترة البحث بوباء كورونا كوفيد19 مما قلل نشاط الباحث من جهة، وتواصله مع الأساتذة من جهة أخرى.

ومن بين الحلول التي قام بها الباحث الاعتماد على المنصات العلمية والدراسات السابقة.

8. الدراسات السابقة:

1.8. الدراسات العربية:

من بين الدراسات العربية التي تناولت موضوع المناخ التنظيمي ما يلي:

دراسة هواين فوزية(2014) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم. جامعة سطيف.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية، كما هدفت أيضا إلى التعرف على العلاقة بين الهيكل التنظيمي والالتزام التنظيمي، التعرف على العلاقة بين نمط اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي، التعرف على العلاقة بين نمط الاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي، التعرف على العلاقة بين نظام الحوافز والالتزام التنظيمي. تكونت عينة الدراسة من (95) موظفا تم اختيارهم وفق طريقة المسح الشامل. أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين المناخ التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى موظفي البلدية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين الهيكل التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى موظفي البلدية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين طرق اتخاذ القرارات والالتزام التنظيمي لدى موظفي البلدية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين نمط الاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى موظفي البلدية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين نظام الحوافز والالتزام التنظيمي لدى موظفي البلدية.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الالتزام تبعا لمتغير الجنس.(هواين،2014، ص206).

دراسة خليفي سليم(2018) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم وتقنيات التربية البدنية والرياضية. جامعة مستغانم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة الإرتباطية بين درجة المناخ التنظيمي السائد بالمدارس الثانوية للشرق الجزائري ومستوى الرضا الوظيفي العام لأساتذة التربية البدنية والرياضية من وجهة نظرهم، كذلك الكشف عن

طبيعة العلاقة الإرتباطية بين عناصر المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة الإدارية، نمط الاتصالات، الحوافز المقدمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات) كل على حدى ودرجة الرضا الوظيفي العام لأساتذة التربية البدنية والرياضية كما هدفت الدراسة أيضا إلى التعرف على دلالة الفروق في متوسط تقديرات أفراد عينة الدراسة حول درجة المناخ التنظيمي ودرجة الرضا الوظيفي حسب المتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس، العمر، الخبرة المهنية، علاقة العمل، الحالة الاجتماعية) ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق أداة الدراسة على عينة عددها (1754) أستاذ وأستاذة. أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية جداً ذات دلالة إحصائية بين درجة المناخ التنظيمي السائد بالمدارس الثانوية للشرق الجزائري و درجة الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية العاملين بها.

وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية جداً ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي للمدارس الثانوية للشرق الجزائري ودرجة الرضا الوظيفي العام لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية العاملين بها.

وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة الإدارية المتبع بالمدارس الثانوية للشرق الجزائري ودرجة الرضا الوظيفي العام لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية العاملين بها.

وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين نمط الإتصالات المتبع داخل المدارس الثانوية للشرق الجزائري ودرجة الرضا الوظيفي العام لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية العاملين بها.

وجود علاقة ارتباط ايجابية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المقدمة بالمدارس الثانوية للشرق الجزائري ودرجة الرضا الوظيفي العام لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية العاملين بها.

وجود علاقة ارتباط ايجابية قوية جدا ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات داخل المدارس الثانوية للشرق الجزائري ودرجة الرضا الوظيفي العام لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية العاملين بها. (خليفي، 2018، ص397).

دراسة حمد علي عبد الله عيسى (2014) بعنوان تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين رسالة مقدمة إلى كلية العلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية كجزء مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الموارد

البشرية. تكونت عينة الدراسة من (227) موظفا بإدارة المنافذ حيث أشارت النتائج على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المناخ التنظيمي السائد (الهيكل التنظيمي - القيادة - الحوافز - التقنية - الاتصال - المشاركة في اتخاذ القرارات) والأداء الوظيفي للعاملين. (عيسى، 2014، ص14).

دراسة أحمد محمد عوض (2009) بعنوان المناخ التنظيمي السائد في المدارس الحكومية في محافظة جرش الأردنية وعلاقته بدافعية المعلمين لأداء عملهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي السائد في المدارس الحكومية في محافظة جرش الأردنية وعلاقته بمستوى دافعية المعلمين لأداء عملهم، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الإرتباطي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانتيين إحداهما لقياس المناخ التنظيمي اشتملت على ستة مجالات هي: صناعة القرارات وتفويض الصلاحيات، العلاقات والاتصالات، الأسلوب الإداري والقيادي، النمو المهني، المبنى المدرسي وتجهيزاته، حوافز العمل، والأخرى لقياس الدافعية، تكونت من (41) فقرة تم توزيعها على عينة الدراسة المتمثلة في (562) معلم ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية.

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين مجالات المناخ التنظيمي ومستوى الدافعية لدى المعلمين، بمعنى كلما توفرت بيئة ومناخ تنظيمي جيد في المدارس كلما زادت دافعية المعلمين لأداء عملهم مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والعطاء، وبالتالي هناك اتجاه إيجابي عاملي لأفراد عينة الدراسة نحو المناخ التنظيمي السائد في المدارس الحكومية في محافظة جرش. (عوض، 2009، ص01).

دراسة عبدة (2016) بعنوان: العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي دراسة تطبيقية على الهيئات التدريسية في كليات المجتمع المتوسطة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي لأعضاء الهيئات التدريسية في كليات المجتمع المتوسطة في قطاع غزة، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئات التدريسية في كليات المجتمع المتوسطة في قطاع غزة التي تم اختيارها لإجراء الدراسة البالغ عددهم (442) عضواً. وأسفرت النتائج على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين عناصر المناخ التنظيمي والمتمثلة في (الهيكل التنظيمي - الأنظمة والتعليمات - التدريب -

المشاركة في اتخاذ القرارات-الحوافز والمكافآت - التكنولوجيا المستخدمة - ظروف العمل) في كليات المجتمع المتوسطة في قطاع غزة وبين السلوك الإبداعي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها.(خليفة،2018، ص18).

دراسة القحطاني(2013) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بضغط العمل من وجهة نظر ضباط رئاسة الحرس الوطني رسالة ماجستير مقدمة لقسم العلوم الإدارية بجامعة نايف للعلوم الأمنية

أجريت الدراسة بمنطقة الرياض بهدف التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي السائد في رئاسة الحرس الوطني، ومعرفة الأسباب التي تحدد مستوى ضغوط العمل لدى العاملين، وطبقت الدراسة على ضباط رئاسة الحرس الوطني بمنطقة الرياض، تكون مجتمع الدراسة من (362) ضابط، بينما بلغ حجم العينة (186) ضابط، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ولقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: من السلوكيات التي تحدد طبيعة المناخ التنظيمي طبيعة نمط القيادة والاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين ومن بين الأسباب التي تحدد ضغوط العمل هي طبيعة العمل وصعوبة اتخاذ القرارات فيه.(حمد،2014،ص46).

دراسة الديحاني (2013) بعنوان درجة المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية بدولة الكويت وعلاقته بدرجة الإبداع الإداري للمديرين من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير في التربية قسم الإدارة والمناهج، كلية العلوم التربوية جامعة الشرق الأوسط.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية بدولة الكويت وعلاقته بدرجة الإبداع الإداري للمديرين من وجهة نظر المعلمين، تكونت عينة الدراسة من (230) معلما ومعلمة من منطقتي الفروانية والجهراء بدولة الكويت خلال العام الدراسي 2012/2013. كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين درجة المناخ التنظيمي والإبداع الإداري للمديرين في المدارس الثانوية بدولة الكويت. (خليفة،2018،ص23).

2.8. الدراسات الأجنبية:

من بين الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع المناخ التنظيمي نذكر منها ما يلي:

دراسة كيتراتبورن وبنكريوتير (2016) بعنوان جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي في المدارس الحدودية بتايلاند، ولاية كمبودية.

هدفت الدراسة إلى قياس جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي للمدارس الواقعة حول المنطقة الحدودية بولاية كمبودية بتايلاند، والعلاقة بين جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي، باستخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (384) معلماً ومشرفاً تربوياً اختبروا من جميع المدارس الحدودية، طبقت عليهم استبانة لقياس جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي كأداة للدراسة، فتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

أن جودة حياة العمل متوفرة بدرجة عالية في المدارس الحدودية، تبين توافر عناصر الأمان والصحة، وأن المناخ التنظيمي المتوفر جيد، كما تبين وجود علاقات تتراوح في قوتها بين أبعاد جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي.

دراسة أوروبن وساويتزكي (2006) بعنوان المناخ التنظيمي كمتغير وسيط للعلاقة بين الثقافة واتجاهات العمل ودوران العمل عند الموظفين في منظمات الخدمات الصحية.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور المناخ التنظيمي في العلاقة بين الثقافة والاتجاهات ودوران العدل في عدد من المنظمات التي تقدم خدمات صحية، وقد ضمت الدراسة (322) عاملاً ومزوداً للخدمات الصحية

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين المناخ التنظيمي والثقافة وكل من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، وسلبية مع دوران العمل. (خليفي، 2018، ص34).

من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة عربية وأجنبية يتضح جلياً أن المناخ التنظيمي يلعب دوراً بارزاً في الحفاظ على استقرار وسيرورة المنظمات مهما كانت طبيعتها وذلك من خلال ارتباطه بباقي متغيرات أوساط العمل.

الفصل الثاني:

المناخ التنظيمي

تمهيد:

بدأ الاهتمام بدراسة موضوع المناخ التنظيمي من طرف الباحثين في الفكر الإداري والسلوكي منذ مطلع ستينات القرن الماضي، غير أنه في الآونة الأخيرة من العصر الحالي تعددت الدراسات حول هذا الموضوع، حيث حاول الباحثون مثل "ليكرت" likert، "كامبل" cambull و"ماشيسكي" machiski الإحاطة به من جميع جوانبه المختلفة، مما أدى إلى ظهور تباين واختلاف بينهم في تحديد مفهوم المناخ التنظيمي بدقة وذلك حسب اتجاهات ووجهة نظر كل واحد منهم.

1. تعريف المناخ التنظيمي:

عرّف "كامل محمد المغربي" المناخ التنظيمي بأنه: «مجموعة الخصائص التي تميز بيئة المنظمة الداخلية التي يعمل الفرد ضمنها فتؤثر على قيمه واتجاهاته وإدراكه، وذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والثبات النسبي». (كامل محمد المغربي، 1995، ص 303).

ويرى "عبد الفتاح" بأن المناخ التنظيمي هو: «مجموعة من الخصائص التي تميز بيئة العمل والتي يمكن استنباطها من خلال الطرق التي تتعامل بها المنظمة مع أعضائها ومع البيئة المحيطة بها والتي تمثل قوة كبيرة في التأثير على سلوك العاملين في عملهم». (عبد الفتاح المغربي، 2007، ص 11).

ويعرفه كوسكا Coska (1975) على أنه: «مجموعة الخصائص البيئية التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة». (Coska.L, 1975, p213).

وأشار محمد علي شهاب" بأن: «المناخ التنظيمي تعبير عن الخصائص المختلفة لبيئة العمل في التنظيم والتي تشمل جوانب التنظيم الرسمي ومزيج الحاجات الخاصة بالعاملين، وطبيعة الاتصالات التنظيمية، وأنماط الإشراف السائد، وسلوك الجماعات وغيرها من العوامل التنظيمية التي يمكن إدراكها بشكل مباشر وغير مباشر بواسطة أفراد التنظيم، مما يؤثر على سلوك الأفراد وعلى السلوك التنظيمي ككل، ولا شك أن ذلك كله يتداخل ويؤثر على إمكانية التنظيم في تحقيق الفعالية في الإنتاج والكفاية والرضا الوظيفي والتكيف». (محمد شهاب، 1990، ص 30).

أما من وجهة نظر "عامر الكبيسي" فيعرف المناخ التنظيمي بأنه: «محصلة الظروف والمتغيرات والأجواء الداخلية للمنظمة كما يعيها أفرادها وكما يفسرونها ويحلونها عبر عملياتهم الإدراكية ليستخلصوا منها مواقفهم

واتجاهاتهم والمسارات التي تحدد سلوكهم وأدائهم، ودرجة انتمائهم وولائهم للمنظمة». (عامر الكبيسي، 1998، ص75).

وفي نفس السياق ذكر "محمد قاسم القريوتي" بأن: «المناخ التنظيمي هو انعكاس لخصائص بيئة التنظيم في وعي العاملين فيه، مما يدفع الفرد إلى اختيار تصور معين حول التنظيم، ويتميز المناخ التنظيمي بالثبات النسبي لخصائصه، ويحدد إلى درجة كبيرة سلوك الأفراد». (محمد القريوتي، 1994، ص215).

ويُعرف "شneider" المناخ التنظيمي بأنه: «ملخص إدراك الأفراد لشخصية التنظيم، حيث يمثل خصائص التنظيم التي يعكسها ما ينسبه الأفراد من صفات للقائمين على وضع السياسات والممارسات والظروف التي تكتنف بيئة العمل». (محمد رسمي، 2004، ص88).

ويشير "الشبكشي" أن: «المناخ التنظيمي يصف انطباعات العاملين في التنظيم، حول توقعاتهم لماهية المنظمة وطبيعة عملها». (صالح الشبكشي، 2008، ص125).

ويضيف كل من "الطجم" و"السواط" في تعريفهما للمناخ التنظيمي بأنه: «عبارة عن موجز للانطباعات الشخصية عن بيئة العمل داخل المنظمة، وهذا الانطباع من الممكن أن يتجاوز مستوى الفرد إلى المستوى الجماعي». (الطجم والسواط، 2012، ص248).

وهناك من يعرف المناخ التنظيمي بالتركيز على شخصية المنظمة، وما يميز كل منظمة عن منظمة أخرى، حيث يعتبر كل من "فليه" و"عبد المجيد" أن المناخ التنظيمي هو: «تعبير عن شخصية المنظمة أو المؤسسة، ويشير إلى كافة الظروف الداخلية والخارجية التي تحيط بالموظف، أو العامل أثناء عمله، والتي تؤثر في سلوكه وتشكل اتجاهه نحو عمله، ونحو المنظمة نفسها، كما تحدد رضاه ومستوى أدائه». (فليه وعبد المجيد، 2005، ص291).

من خلال ما تم عرضه من مفاهيم مختلفة حول تعريف المناخ التنظيمي، يرى الباحث أن المناخ التنظيمي يتكون من مجموعة من العناصر المكونة لبيئة المنظمة كالهيكلة التنظيمي، ونوعية الاتصال فيها، وطبيعة العمل ونمط القيادة السائد فيها، فكل هذه العناصر وغيرها من العناصر الأخرى الممكنة تعكس شخصية المنظمة، وتميزها عن باقي المنظمات الأخرى، كما أنها تجسد وتمثل صورتها بالنسبة للأفراد العاملين فيها، وتؤثر بطريقة معينة في سلوكهم، وبالتالي يمكن تعريف المناخ التنظيمي بأنه: مجموعة من الخصائص التي تمثل شخصية المنظمة وتميزها عن

غيرها من المنظمات الأخرى، والتي تعكس بدورها إدراك وانطباع الأفراد العاملين فيها، فتتحكم وتؤثر في سلوكياتهم بطريقة مباشرة وغير مباشرة.

2. مداخل تحديد مفهوم المناخ التنظيمي:

تتمثل في مختلف المداخل الأساسية المعتمدة من طرف الباحثين لتحديد العناصر المكونة أو المؤثرة في كيفية تكوين المناخ التنظيمي عند الأفراد داخل التنظيم، وهي كالتالي:

1.2- المدخل الهيكلي:

يتكون المناخ التنظيمي حسب هذا المدخل من مجموعة الخصائص المميزة للمنظمة، وهي مستقلة عن إدراك الأفراد، وبناء على هذا المدخل ينشأ المناخ التنظيمي من عدة اعتبارات متعلقة بالهيكل التنظيمي مثل:

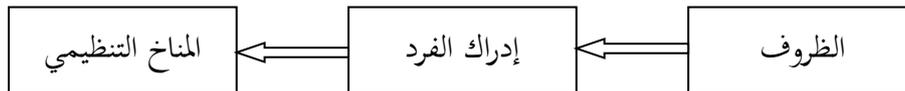
- ✓ درجة المركزية في اتخاذ القرارات.
- ✓ حجم المنظمة.
- ✓ عدد المستويات الإدارية داخل الهيكل التنظيمي.
- ✓ نوعية التكنولوجيا المستخدمة داخل المنظمة.
- ✓ درجة تحكم القواعد والسياسات في تصرفات وسلوك الأفراد. (حمود كاظم، 2002، ص47).

يعتبر الهيكل التنظيمي من أهم أبعاد المناخ التنظيمي من حيث مدى تناسبه مع مجال عمل المنظمة وتخصصها واستيعابه لاحتياجاتها من الوظائف والتخصصات وقدرته على الوفاء باحتياجات العلاقات الوظيفية، ومساهمته في تبسيط إجراءات العمل، وتحقيق السلامة في انسياب القرارات والأوامر والتوجيهات من الإدارة العليا إلى الإدارات الوسطى والإشرافية والتنفيذية، وكذلك انسياب الاقتراحات والأفكار من التنفيذيين والإدارات الوسطى والدنيا إلى الإدارة العليا، ويتشكل هذا الهيكل نتيجة لفلسفة الإدارة العليا وممارستها، بالإضافة إلى نظم وسياسات العمل في المنظمة، ويؤدي إلى الحفاظ على الاستقرار النسبي في بيئة العمل في المنظمة. (فليه وعبد المجيد، 2005، ص105).

يعرف الكاتب "بلو" الهيكل التنظيمي بأنه توزيع الأفراد بطرق شتى بين الوظائف التي تؤثر على علاقات الأدوار بين هؤلاء الأفراد ويتضمن هذا التعريف تقسيم العمل والتخصص ووجود رتب وتسلسل. (حريم، 2006، ص145).

2.2- المدخل الإدراكي:

يعتبر إدراك الأفراد هو الأساس في تحديد مفهوم المناخ التنظيمي وهذا المدخل يركز على أن الأفراد داخل المنظمة يكون لهم تفسير ورد فعل تجاه المتغيرات والمواقف التي تحدث داخل بيئة العمل مما يؤدي إلى تكوين المناخ التنظيمي والذي يختلف من فرد لآخر داخل المنظمة تبعاً لإدراك كل فرد للموقف والمتغيرات التي تحدث داخل بيئة العمل. (Berger.C/Cummings.L, 1979, p242)

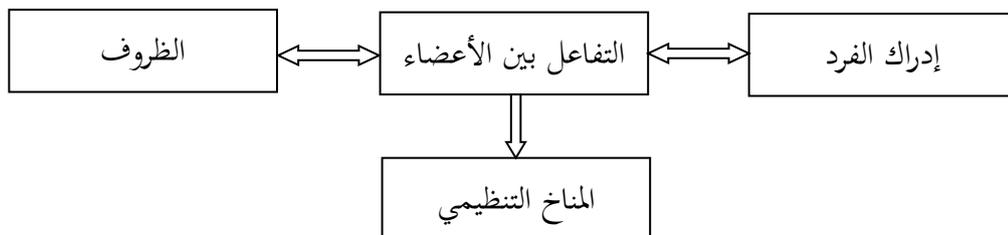


الشكل رقم (1) يوضح المدخل الإدراكي

المصدر: (عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، 2007، ص14)

3.2- المدخل التفاعلي:

يرجع الأساس في تكوين المناخ التنظيمي إلى التفاعل والتداخل بين الأفراد وكيف يؤثر ذلك في سلوكياتهم وتصرفاتهم تجاه المواقف المختلفة التي تحدث داخل المنظمة، وبالتالي يُعرف بأنه عبارة عن تأثير متجمع من خصائص الشخصية وتفاعلها مع العناصر الخاصة بالهيكل التنظيمي ويمكن توضيح هذا المدخل من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (2) يوضح المدخل التفاعلي

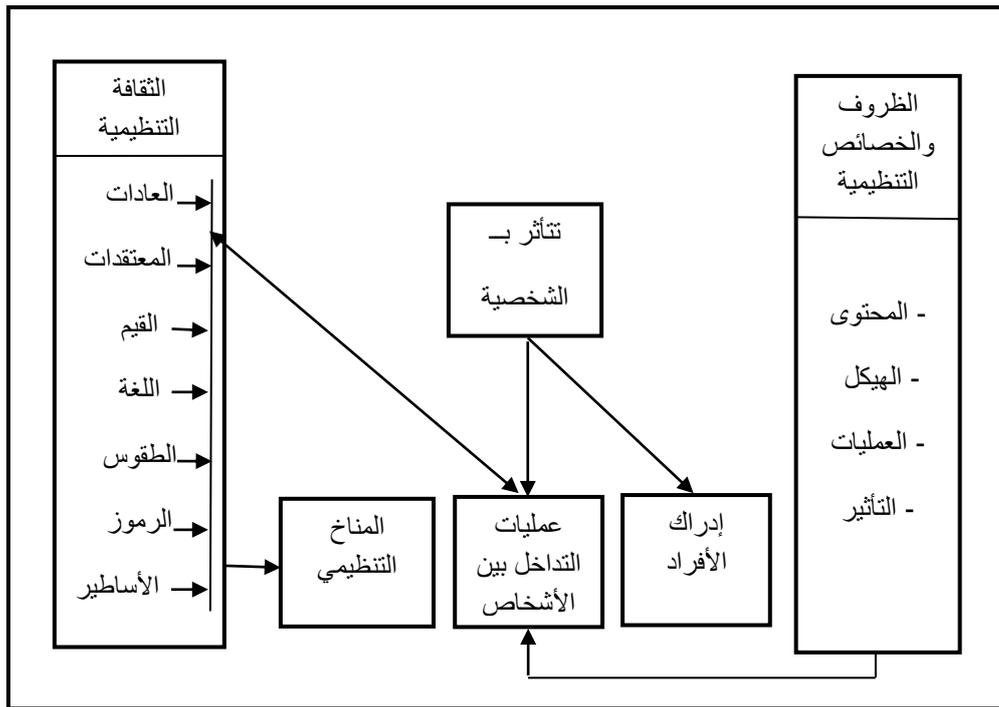
المصدر: (عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، 2007، ص14)

يظهر للباحث من خلال هذا الشكل أن المناخ التنظيمي يتشكل من خلال التفاعل بين الأعضاء المشاركين فيه بناءً على مدركاتهم الفردية وعلى الظروف المحيطة ببيئتهم التنظيمية.

4.2- المدخل الثقافي:

يركز هذا المدخل على أن الثقافة التنظيمية تعتبر من أكبر المساهمين في تكوين المناخ التنظيمي بحيث أنها تتدخل بشكل فعال في تحديد نوع التبادلات والتفاعلات التي تحدث بين الأفراد داخل التنظيم مع ملاحظة أن المدخل الثقافي يقوم على أساس أن التفاعل بين المجموعات يعتبر المحدد الرئيسي للمناخ التنظيمي. (عمران، 1996، ص52).

الشكل رقم: (3) يوضح المدخل الثقافي



المصدر: (عبد الفتاح عبد الحميد المغربي، 2007، ص15)

من خلال ما سبق يلاحظ الباحث وجود اختلاف بين مداخل تحديد مفهوم المناخ التنظيمي فالمدخل الهيكلي ركز على الهيكل التنظيمي والعناصر المكونة له التي لها علاقة بالبنية الإدارية لكل منظمة، بينما اعتمدت المداخل الأخرى في تحديد هذا المفهوم على إدراك الأفراد بمختلف توجهاتهم وقيمهم واعتقاداتهم وتفاعلاتهم من

جهة، والظروف أو الأوضاع التنظيمية من جهة أخرى. كما أكد المدخل الثقافي على أن للثقافة التنظيمية دور فعال في تكوين المناخ التنظيمي من خلال مساهمتها في تحديد نوع التبادلات والتفاعلات بين الأفراد داخل التنظيم.

3. عناصر المناخ التنظيمي

لم يتم الإجماع حول أبعاد معينة للمناخ التنظيمي من طرف الباحثين وذلك لاختلاف طبيعة دراساتهم وتوجهاتهم الفكرية وتخصصاتهم فمنهم علماء النفس والاجتماع والاقتصاد ورغم الاختلافات القائمة بينهم غير أنهم توصلوا إلى بعض الأبعاد المشتركة بينهم، والتي يحاول الباحث دراستها وهي: (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز، طبيعة العمل، تكنولوجيا العمل).

1.3- الهيكل التنظيمي:

يُعرف "حمود كاظم" الهيكل التنظيمي بأنه: «عبارة عن البناء أو الشكل الذي يحدد التركيب الداخلي للعلاقات السائدة في المنظمة، فهو يوضح التقسيمات أو الوحدات الرئيسية والفرعية التي تضطلع بمختلف الأعمال والأنشطة المطلوبة لتحقيق أهداف المنظمة». (حمود كاظم، 2002، ص169).

والهيكل التنظيمي يشمل حجم المنظمة ونمط السلطة ونمط اتخاذ القرار، ذلك أن طبيعته ونظرة العاملين في التنظيم إليه تؤثر في قدرتهم على المشاركة والإبداع. فإذا كان جامداً وغير مرن ولا يتيح مجالاً لأية علاقات خارج إطاره فإن ذلك يؤدي بالعاملين إلى التخوف من أية اتصالات خارج هذا الإطار، ويجعلهم غير متحمسين لاقتراح ما من شأنه تحسين العمل، وعلى العكس فإن الهيكل التنظيمي المرن والذي يُنظر إليه كأساس عام لتحديد العلاقات التنظيمية يمكن له أن يتطور ليستوعب المتغيرات المستجدة ويشجع العاملين على الاجتهاد لتطويره وتحسينه مما يساعد على تحقيق الأهداف. فالهيكل التنظيمي لأي مؤسسة له تأثير كبير على تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، فهو يعكس مدى تحديد الأدوار والمسؤوليات بدقة للعاملين، وضمان عدم الازدواجية في المسؤوليات، ويحدد طبيعة الاتصال ونوع العلاقات السائدة داخل المؤسسة. (القوي، 1993، ص219).

إن تقسيم العمل والتخصص يتضمن إسناد مهام وواجبات محددة للفرد، ويترتب عليه التفاعل والتعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها. وقد ينشأ عن هذه العلاقات مشاعر الصداقة والود والتعاون والرضا، وقد

تسبب له العزلة والغربة والقلق والتوتر، كما أن جماعات العمل (الأقسام والوحدات) التي يعمل الفرد معها قد تكون كثيرة أو قليلة العدد وقد تضم أفراداً يقومون بأعمال متجانسة أو متباينة وهذا يؤثر على درجة تماسك الجماعة ومدى التفاعلات والاتصالات فيما بينها. (محمد رسمي، 2004، ص314).

على الرغم من تباين وجهات نظر الباحثين في ماهية الهيكل التنظيمي وجوانبه، إلا أنهم أجمعوا واتفقوا على وصف هذا الهيكل بأنه وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة، وأن هذه الوسيلة تلعب دوراً هاماً في إنجاح المنظمة وفعاليتها. (حريم محمود، 2006، ص37).

2.3- نمط القيادة:

تعرف القيادة بأنها القدرة التي توجه الأفعال والجهود الضرورية لإنجاز مهمة القائد بحد ذاته وأتباعه.

(Duluc, 2003, p. 62)

كما أن القيادة بمثابة القلب النابض للعملية الإدارية، وهي لا تقتصر على إصدار الأوامر والتعليمات للمرؤوسين فقط، بل تتعدى ذلك إلى التحفيز ورفع الروح المعنوية لدى العاملين، وإقامة جسور التواصل والعلاقات الإنسانية المتبادلة بين القيادة والعاملين في المنظمة لأجل تحقيق الأهداف المنشودة. (العيان، 2004، ص340).

ويقصد بها أن تتبنى الإدارة فلسفة إنسانية من خلال إشراك الفرد في اتخاذ القرارات، وحل مشاكل العمل الذي يقوم به حتى يشعر بقيمته، وإسهاماته في تحقيق الأهداف المطلوبة، فالقيادة التي تقوم على دعم المرؤوس ومساعدته عند الحاجة وتوجيهه هي القيادة التي تستطيع خلق الثقة بالنفس والاستقرار النفسي والتقدم بالأفكار الإبداعية وبالتالي تقضي على جميع مظاهر التسبب والتذمر والغياب والخلاف. (كامل المغربي، 1995، ص357).

يرى الباحث أن من بين أسباب النجاح في جميع المجالات الأسلوب القيادي بوصفه الحافز الأساسي في العمل، والنبض الثاني والقوة الكامنة والخفية المؤثرة على نفسية وسلوك الفرد بصفة مباشرة وغير مباشرة.

3.3- نمط الاتصالات:

تلعب الاتصالات دوراً هاماً داخل المنظمات، ويمكن تشبيهها بالدم الذي يجري في عروق الإنسان ويحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، فإن الاتصالات بالنسبة للمنظمات تلعب دوراً هاماً في المحافظة على تدفق

وانسياب العمل داخل المنظمات، وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات وكانت كفاءة المديرين عالية في الاتصالات. (أحمد ماهر، 2005، ص340).

وتساهم الاتصالات بصورة فعالة في تكوين المناخ التنظيمي وتحديد خصائصه، وفعالية الاتصالات تعني ببساطة أن هناك خاصية إيجابية أُضيفت للمناخ التنظيمي، أما بطء الاتصالات وعدم فعاليتها تعني من ناحية أخرى أن هناك خللاً في المناخ التنظيمي، فالاتصالات بمثابة الجهاز العصبي للتنظيم، وهي بذلك تؤثر كثيراً في تحديد البعد النفسي والاجتماعي للمناخ التنظيمي، لذا يُعد وجود الاتصالات الفعالة مؤشراً هاماً على وجود مناخ تنظيمي جيد. (فليه وعبد المجيد، 2005، ص297).

وعلى العكس الاتصال ذو الاتجاه الواحد (الهابط) الذي يحمل الأوامر والتعليمات من أعلى إلى أسفل يؤدي بالفرد إلى عدم الاكتراث والخمول في التفكير باعتبار أن أفكاره وآرائه لا قيمة لها لدى الرؤساء. (العيان، 2004، ص308).

يرى الباحث أن الاتصالات المرنة من شأنها التأثير في خلق مناخ تنظيمي ملائم للإبداع والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرار، فالاتصال وسيلة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد لخلق الحركية والديناميكية في الجماعة فالمناخ الذي يسوده الاحترام المتبادل يزيد من مردودية المنظمة.

4.3- المشاركة في اتخاذ القرارات:

تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المنظمة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات، والمركزية في اتخاذها، والواقع أن اتخاذ القرار السليم يتطلب الأخذ بمجموعة من المعايير التي تساعد القائد الإداري على اتخاذ القرار السليم في التوقيت المناسب، ومن أهم هذه المعايير معرفة المراحل الصحيحة التي يجب أن يمر بها القرار، وكذلك تجميع البدائل المختلفة من جهات متعددة، وإجراء العديد من المشاورات والاستطلاعات لمعرفة أثر القرار، وتحديد مدى تحقيق القرار للصالح العام للمنظمة، والمفاضلة بين اختيارات عدة قبل اتخاذ القرار النهائي، والاستعداد للتراجع عن القرار أو تعديله إذا ثبت فشله في تحقيق أهدافه التي اتخذ من أجلها، كما أن القرار يجب أن يهدف في الأساس إلى تحقيق مصالح المنظمة، وألا يبنى على أسس وأهداف تعسفية أو شخصية. (فليه والسيد، 2005، ص299).

يرى الباحث أن إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات تُعدُّ من العوامل الهامة لرفع الروح المعنوية لديهم وتحفيزهم وتعميق انتمائهم للمنظمة، فمشاركة الفرد في صنع القرار يزيد من أمنه واستقراره النفسي كما تعطي هذه المشاركة الفرد مكانة وثقة في نفسه وفي منظمته.

5.3- الحوافز:

تعرف الحوافز في الأدبيات الإدارية والسلوكية بأنها مجموعة من المؤثرات الخارجية تستهدف إثارة الدوافع الداخلية للفرد، التي من شأنها أن توجه السلوك الإنساني إلى إشباع الحاجات والرغبات (Gibson, 2003, p104).

أنواع الحوافز:

الحوافز الإيجابية والحوافز السلبية:

الحوافز الإيجابية هي التي تنمي الروح المعنوية للفرد وروح الإبداع والتجديد في العمل، أما السلبية فتتمثل في خوف العاملين من العقاب والتهديد.

الحوافز المادية والحوافز المعنوية:

الحوافز المادية هي التي تشبع حاجات الفرد المادية، وهي ملموسة تتخذ أشكالاً متنوعة مثل المكافآت، الأجر التشجيعية، العلاوات، وظروف وإمكانات العمل المادية، أما الحوافز المعنوية فهي التي ترضي الحاجات الذاتية للإنسان إلى جانب إشباعها للحاجات الاجتماعية والتي تزيد من تماسك العاملين وشدهم نحو العمل، ومن أبرز أشكالها إتاحة الفرصة للتقدم الوظيفي في العمل، المشاركة في رسم السياسات واتخاذ القرارات، منح الأوسمة والشهادات، ونشر أسماء المبدعين وتكريمهم.

الحوافز الفردية والحوافز الجماعية:

الحوافز الفردية تقدم لفرد معين، أما الجماعية فهي التي تقدم للجماعة ما دامت أهداف الوحدة الإنتاجية رهينة في تحقيقها بجهود المجموعة ومدى تعاونهم، ولا تعني بالضرورة إعطاء نصيب موحد لكل فرد في المجموعة بل وفق ما يقدم كل فرد ضمن مجموعته. (مهدي زويلف، 1998، ص225).

يرى الباحث أن إدراك المنظمة لأهمية الحوافز المادية والمعنوية والعمل على تطبيقها بصورة عادلة بين العاملين يؤدي إلى خلق مناخ إيجابي يساهم في زيادة فعالية وإنتاجية المنظمة، أما إذا لم يكن هناك إدراك لأهمية الحوافز أو طبقت بصورة غير عادلة أو بطريقة عشوائية بدون معايير واشتراطات تكفل الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة فإن ذلك يؤدي حتما إلى خلق مناخ تنظيمي سيئ يؤثر على العاملين المجددين والمتميزين في أعمالهم.

6.3- طبيعة العمل:

يقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتينيا تقليديا أم غير روتيني يتضمن التجديد والابتكار، فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن معمله ليس بذى أهمية. (حمود العيان، 2004، ص308). بينما الأعمال غير الروتينية التي تتسم بالتجديد والتطوير تؤدي لتحسين الأداء، لأن العامل يحس بقيمته وبأنه ينجز، مما يقوي ثقته بنفسه، فطبيعة العمل تعتبر عاملا هاما في تحفيز أو إحباط العاملين، كما أن العمل الذي لا يحس العامل بقيمته في نهاية يومه يؤدي إلى فقدان العامل بإحساسه بأهمية دوره، وبالتالي لا يرى حافزا لتحسين في الأداء. (القيروني، 1993، ص221).

إن طبيعة العمل تعتبر عاملا مهما في تحفيز العاملين أو إحباطهم إذ أن العمل الروتيني الرتيب يؤدي إلى حدوث الملل والضجر وزيادة الإهمال واللامبالاة وعدم الاكتراث نحو اعتماد أسلوب التحديث، أو التطوير حيث أن العامل غالبا ما يشعر بعدم أهمية جدوى عمله، أما الأعمال التي تتسم بالتحسن والتطوير فإنها تشجع العاملين على الإسهام بكل طاقاتهم وقدراتهم الإبداعية في إثارة الكفاءات والإمكانات الكامنة لديهم في نجاح العمل وتحقيق الأهداف. (حمود كاظم، 2002، ص171).

7.3- تكنولوجيا العمل:

تعتبر التكنولوجيا من العناصر الهامة في المناخ التنظيمي، فإذا كانت تقوم على التشغيل الآلي بشكل كبير فإن ذلك يؤدي إلى تكوين مناخ تنظيمي غير مشجع على التفكير، وهذا لا يعني أن العمل الإبداعي لا يكون إلا في العمل اليدوي، بل أن المقصود هو أن يكون هناك مجال لتقديم الاقتراحات التي يمكن أن تسهم في التطوير وهي إمكانية تواجدها في التنظيمات التي لا تقوم كلياً على التشغيل الآلي. (فليه والسيد، 2005، ص299)

رغم أن تكنولوجيا العصر تعتبر نعمة لبني الإنسان إلا أنها تثير العديد من المخاوف بين العاملين خاصة وفي المجتمع عامة، فاستخدام التكنولوجيا المتطورة لا بد وأن يؤدي إلى رفع البطالة في المجتمع من ناحية وإلى خفض الروح المعنوية لدى العاملين حيث يعتبرون أنفسهم مجرد آلة تعمل على آلة. (كامل المغربي، 2004، ص305). يستنتج الباحث أن التكنولوجيا سلاح ذو حدين للمنظمة ضحيته العامل، فهي تخلفه وتقوم بالدور الذي يقوم به من جهة، وتؤثر على إمكانياته وإبداعه من جهة أخرى.

4. أهمية المناخ التنظيمي:

تظهر أهمية المناخ التنظيمي من خلال تأثيره على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين داخل المنظمة كذلك لا يمكن تجاهل آثاره على سلوك الأفراد والجماعات التنظيمية وبالتالي على إنتاجهم وعلى مقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. (فليه والسيد، 2005، ص294).

إن خلق التوازن الهادف من السلوك العام للمنظمة والبيئة التي تعمل بها يعد حصيلة فاعلة من الضغوط التي تتطلبها المنظمة في التكيف والتوازن والاستقرار. (خضير وآخرون، 2009، ص258).

يساعد التعرف على المناخ التنظيمي السائد في المنظمات على تبني سياسات من شأنها تعزيز النواحي الإيجابية وتصويب النواحي السلبية، والارتقاء بالصحة النفسية للعاملين وروحهم المعنوية مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المنظمة وإشباع الحاجات والرغبات الفردية والجماعية. (عامر الكبيسي، 1998، ص66).

إن الوضع النفسي للأفراد والعاملين يترك أثراً كبيراً في اتجاهاتهم ومشاعرهم اتجاه المؤسسة التي يعملون بها، فقد نجد أشخاصاً يشعرون براحة كبرى بسبب انتمائهم إليها ويرفضون الانتقال منها لقاء أجور وحوافز، بحجة أن المناخ المريح الذي يعملون فيه لا يمكنهم تعويضه ولا يتوقعون مثيله. (حمادات، 2008، ص21).

كما تبرز أهمية المناخ التنظيمي من خلال تأثيره المباشر على قدرة المؤسسة على إنجاح وتحقيق أهدافها المنشودة بكفاءة وفعالية، حيث أن المناخ التنظيمي له تأثير واضح على أداء الأفراد وعلى إدراكهم واتجاهاتهم ودافعيتهم وبالتالي فإنه يؤثر مباشرة على السلوك التنظيمي. (فليه والسيد، 2005، ص291).

يُعدُّ خلق مناخ تنظيمي ملائم من أكثر العوامل أهمية في تحسين وتطوير كفاءة الأداء للمنظمة، ونظراً لكون العملية التحسينية في أجواء العمل ليست نهائية، فكلما استجذبت ظروفًا معينة كلما تطلب الأمر إجراء

بعض التحسينات المطلوبة على المناخ التنظيمي للعمل، ولذا فإن هناك العديد من الإجراءات التي تستطيع الإدارة العليا في المنظمة التحكم بها، وخلق المناخ التنظيمي الملائم في ضوءها، ومن هنا يتضح أن خلق المناخ التنظيمي الملائم بمثابة رسالة إنسانية واجتماعية ووطنية مثلى، ينبغي أن تتسم بها المنظمة وإدارتها، وذلك بخلق أجواء قادرة على ترصين الولاء والانتماء للعاملين. (حسين حريم، 2002، ص174).

5. خصائص المناخ التنظيمي:

هناك مجموعة من الخصائص المتعلقة بالمناخ التنظيمي منها:

يعبر المناخ التنظيمي عن مجموعة من الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة والتي عن طريقها يمكن تمييز منظمة عن أخرى. (عبد الفتاح المغربي، 2007، ص17).

ينشأ المناخ التنظيمي من خلال تفاعل الأشخاص في إطار مضمونهم الفكري فهو انعكاس للثقافة كما يؤثر المناخ على السلوك مباشرة أما الثقافة تعمل على وضع حدود السلوك. (George, 1991, p88).

يعمل المناخ التنظيمي كوسيط بين متطلبات الوظيفة وحاجات الفرد. (محمود العميان، 2004، ص305).

تؤثر خصائص المناخ التنظيمي على السلوك التنظيمي للعاملين في المنظمة. (محمد القريوتي، 1994، ص73).

إن المناخ التنظيمي يختلف عن المناخ الإداري فبينما يعد المناخ التنظيمي أحد المحددات الأساسية للسلوك فإن المناخ الإداري يعد أحد المحددات الأساسية للمناخ التنظيمي، فمفهوم المناخ التنظيمي أعم وأشمل من مفهوم المناخ الإداري كون هذا الأخير جزء منه فالمناخ الإداري يشير إلى طبيعة العلاقات بين المستويات الإدارية المختلفة بينما يشير المناخ التنظيمي إلى مختلف العلاقات الداخلية التي تعمل من خلالها أي منظمة. (علي الكتيبي، 2005، ص97).

من خلال ما سبق يستنتج الباحث الخصائص التالية للمناخ التنظيمي:

- ✓ يتميز المناخ التنظيمي لأي منظمة بخاصية الثبات النسبي مهما كانت طبيعته.
- ✓ يمثل المناخ التنظيمي الصورة الحقيقية للمنظمة المدركة من طرف جميع أفرادها.
- ✓ يعكس المناخ التنظيمي طريقة تفاعل الأفراد داخل المنظمة ويحدد طبيعة العلاقات السائدة فيها.

- ✓ لكل منظمة مناخ تنظيمي خاص بها يميزها عن باقي المنظمات الأخرى حتى لو كانت تؤدي نفس الخدمات.
- ✓ يؤثر المناخ التنظيمي بشكل مباشر وغير مباشر على سلوك الأفراد واتجاهاتهم، ويولد لديهم شعور وعاطفة معينة خاصة بهم وبعلاقتهم اتجاه المنظمة سواء كانت هذه العاطفة عاطفة انتماء وولاء أو عاطفة حقد وكرهية أو استحقر كون العامل مجبر على البقاء في المنظمة لظروف خاصة ومعينة.

6. أنواع المناخ التنظيمي:

قدم العديد من الباحثين تصنيفات مختلفة للمناخ التنظيمي منها المناخ الإيجابي والسلبي، والمساعد والمعيق لكن ما قدمه كل من "هالبن" halpen و "كروفت" croft هو الذي كان أكثر تداولاً واستخداماً بين الباحثين حيث حددا ستة أنواع من المناخ التنظيمي هي:

1.6- المناخ المفتوح:

يتمتع الأفراد في هذا النوع من المناخ التنظيمي بروح معنوية عالية، حيث يعمل العاملون معا دون شكوى أو ملل، ويقوم المدير بتسهيل إنجاز الموظفين لأعمالهم دون إرهابهم بالروتين، وترتبط بينهم علاقات اجتماعية وثيقة، وفي هذا المناخ يتم إنجاز العمل وإشباع الحاجات الاجتماعية للعاملين بسهولة ويسر دون أن يطغى أحدهما على الآخر، ويسود هذا المناخ السلوك الصادق من جميع العاملين والروح المعنوية المرتفعة. (رسمي، 2004، ص42).

يرى الباحث أن هذا النوع يتسم بالأسلوب الإنساني للتسيير حيث يركز على العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين ويتميز بالحب والإخلاص والتعاون، مما يساهم في رفع معنويات وقدرات الأفراد، وتزداد روح الانتماء والولاء لديهم اتجاه المنظمة.

2.6- المناخ المستقل:

يسود هذا المناخ الحريات شبه الكاملة التي يتمتع بها الأفراد لتنفيذ أعمالهم وإشباع حاجاتهم الاجتماعية، فممارسة المدير لقدرة ضئيل من السيطرة على الأعضاء، يسمح بظهور أعمال قيادية بين الجماعة، وتتميز الأعمال بالسهولة واليسر، والتعاون الموجود بين الأعضاء، وذلك لقلة الأعمال الروتينية، كما أن الروح المعنوية لديهم مرتفعة، وإن كانت لا تصل إلى مستوى المناخ المفتوح. (محمد حمادات، 2008، ص30).

3.6- المناخ الموجه:

يتميز بأن الروح المعنوية للعاملين مرتفعة إلى حد ما والاهتمام الشديد بإنجاز العمل على حساب إشباع الحاجات الاجتماعية، وترتفع فيه درجة الإعاقة والتفكك ويتصف سلوك المدير بالسيطرة، انخفاض مستوى المرونة، يميل إلى العزلة، انخفاض مستوى الاهتمام بالأفراد، يعمل على تفويض المسؤولية في نطاق ضيق، يعمل على الارتقاء بالعمل على حساب الأفراد. (رسمي، 2004، ص42).

4.6- المناخ المغلق:

يسود في هذا المناخ الفتور لدى جميع العاملين بالمنظمة نظرا لعدم إشباعهم لحاجاتهم الاجتماعية أو لعدم إحساسهم بالرضا لإنجاز العمل، فالمدير غير قادر على توجيه العاملين نحو إنجاز العمل ولا يرغب في الاهتمام بحاجاتهم الاجتماعية، وتنخفض الروح المعنوية لدى العاملين بدرجة شديدة، بينما ترتفع درجة التفكك والإعاقة بشكل كبير وينخفض مستوى النزعة الإنسانية والألفة، كما يسود الاهتمام بالشكالية في العمل (Hall.J, 1970, p09).

يلاحظ الباحث أن هذا النوع يتميز بالأسلوب التaylorي كونه يتسم بعلاقات جافة بين العمال خاصة بين الرئيس والمرؤوسين فهو يهتم فقط بالإنتاجية في العمل، دون مراعاة أدنى احتياجات العمال مع تجاهل جميع العلاقات الإنسانية.

5.6- المناخ الأبوي:

في هذا النوع تتمركز السلطات في يد المدير، فهو لا يسمح بظهور مبادرات قيادية بين العاملين معه، وهذا لا يحقق إشباع حاجاتهم الاجتماعية، ولا يوجد ترابط بينهم، حيث يكونون جماعات وأحزاب، والمدير هنا يأخذ دور الأب في المؤسسة، لأن العاملون لا يحاولون إظهار ما لديهم من مهارات قيادية، تاركين للمدير المبادرة بها، وتسود العاملين روح معنوية منخفضة، ولا يحققون قدرا كبيرا من الإنجاز.

6.6- المناخ العائلي:

يختص هذا المناخ بالألفة الشديدة بين العاملين، حيث توجه جهودهم لإشباع حاجاتهم الاجتماعية دون الاهتمام بتحقيق أهداف المؤسسة وإنجاز العمل، والمدير هنا لا يمارس دوره في توجيه نشاط المؤسسة، وهنا تبرز رؤاسات متعددة، ويشعر العاملون هنا بالألفة الشديدة بينهم، لكن ليس هناك ترابط بينهم في مجال العمل. يمكن القول أن هذا الأسلوب يتميز بالتسيب وعدم المبالاة وتحديد المسؤوليات، مما يسمح بظهور وتشكل قيادات غير رسمية، توجه جهودها لخدمة الجوانب الإنسانية للعمال على حساب أهداف وأولويات المنظمة. (محمد حمادات، 2008، ص31).

7. العوامل المؤثرة في المناخ التنظيمي:

من الأمور المسلم بها أن هناك مجموعة من العوامل تؤثر على سلوك الأفراد داخل التنظيم، هذه العوامل تمثل ما يعرف بالمناخ التنظيمي، وكل عامل من هذه العوامل يمثل عنصرا مهما في بيئة العمل، ويؤثر بدوره على سلوك الفرد والجماعة وإنتاجية التنظيم، ويمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات. (الطجم والسواط، 2012، ص251).

1.7- العوامل الخارجية: وتشمل:

البيئة الثقافية: يقصد بالبيئة الثقافية ثقافة الأفراد، أفكارهم، وجهات نظرهم وكل القيم والمبادئ التي يعتقدون بها، وتلك العوامل تؤثر على إدراكهم لمناخ منظماتهم، فمناخ منظمة تعمل في بلد نام يتعرض لقيم ومبادئ غير تلك التي تتعرض لها منظمة أخرى في بلد متقدم، لاختلاف الثقافات بينهم.

البيئة الاجتماعية: يقصد بها مجموعة العادات والتقاليد، القيم، الثقافات المحلية والاتجاهات حيث تؤثر تلك البيئة على مدى فهم واستيعاب الأفراد لمجريات الأحداث داخل التنظيم ومن ثم الحكم على سلوكياتهم وتصرفاتهم.

البيئة الاقتصادية: تلعب البيئة الاقتصادية المحيطة بالمنظمة دورا هاما في التأثير على إيجابية وسلبية المناخ التنظيمي بها، ففي حالة الكساد أو الفترات التحويلية للمنظمات كمرحلة الخصخصة واحتمال الاستغناء عن جزء من العمالة، يسود المناخ التنظيمي جو من القلق، وتغيب عنه عناصر الاستقرار والتحفيز. (عبد الفتاح المغربي، 2009، ص26).

المشاكل الأسرية: يقصد بها أن المشاكل المتعلقة بالنواحي المالية والأبناء ومختلف الضغوط التي تتعرض لها الأسرة قد تكون مصدرا للقلق، وبالتالي تؤثر سلبا على أداء العاملين. (محمد الصيرفي، 2009، ص 265).

2.7- العوامل الداخلية (التنظيمية): وتشمل:

1.2/7. السياسات والممارسات الإدارية:

ترتبط بالنمط الإداري (القيادي) فكلما كانت الممارسات الإدارية قائمة على التشاور، المشاركة في عملية صنع القرارات واحترام وتقدير الاعتبارات الذاتية والشخصية للعاملين فيه، فإن الشعور بالثقة المتبادلة والصراحة وتحمل المسؤولية في إنجاز العمل يكون عاليا مع الأفراد، مما يسمح في تطوير اتجاهات إيجابية نحو النظام ونحو العاملين، وهذا من دلائل إيجابية مناخه التنظيمي.

كذلك تعد السياسات الإدارية المحددة للاختيار والترقيات وللأجور وغيرها من القضايا والمواضيع التي تنظم علاقة العاملين وتحدد مستقبلهم، فكلما كانت موضوعية وعادلة كانت الأجور مريحة والمناخ مشجعا، أما إذا كانت متحيزة وعشوائية أو أنها غير موجودة أساسا فإن غيابها أو عجزها أو سوء تطبيقها سيجعل المناخ التنظيمي محبط للعزائم والمعنويات والروح المعنوية. (محمد حمادات، 2008، ص 12).

2.2/7. الثقافة التنظيمية:

تعد ثقافة المنظمة من المتغيرات الرئيسية التي تحكم على كيفية عمل وأداء التنظيم، فلها تأثير مباشر على تصرفات الأفراد، وكذلك على الأنظمة الرسمية وغير الرسمية التي تحكم التصرفات في المواقف المختلفة، كما أن لها تأثيرا على اتجاهات القادة واهتماماتهم وكيفية تفاعلهم مع المواقف المتغيرة التي لا تحكمها معايير واضحة. (محمد الصيرفي، 2005، ص 377).

3.2/7. ظروف العمل:

يقصد بذلك بيئة العمل المادية التي يعمل بها الأفراد، وتشمل على درجة الضوضاء، الإضاءة، التكيف، الأثاث، تنظيم المكاتب، إمكانية الاتصال ببقية الأعضاء.... الخ. على الرغم من أهمية هذه العوامل في التأثير على سلوك الأفراد، إلا أن هناك بعض الدراسات، ابتداءا بدراسة "ألتنون مايو" وفريقه في الثلاثينات الميلادية حتى هذا التاريخ، أكدت على أن العوامل المادية تؤثر على إنتاجية الفرد بدرجة أقل من العوامل الأخرى كجماعة العمل

مثلا. لكن بوجه عام، ظروف العمل المادية السيئة قد تؤدي إلى الإحباط وهذا بدوره يؤثر سلبا على إنتاجية الفرد. (عبد الله الطجم، 2003، ص254).

4.2/7. درجة تماسك الجماعة ومستوى ولائها:

درجة تماسك الجماعة وولائها تعتبر من العوامل الرئيسية المؤثرة في سلوك المنظمة، أكد "ليتوين" و"سترينجر" على أن المناخ التنظيمي الذي يسوده مبادئ التأكيد على أهمية أهداف الجماعة وتزويدها بما تحتاج من معلومات عن كيفية أدائها يقود على أداء جيد، بينما التأكيد على مبادئ الفردية والتقليل من شأن الجماعة يؤدي إلى تفاعل أقل، كما أن الثقة المتبادلة والرغبة في تحسين الأداء تضعف، إضافة إلى حجم الجماعة، درجة تماسكها، التشابه في الخصائص الفردية، الرغبة في الارتقاء الوظيفي، اختلاف الإدراك، العمر الوظيفي لأعضاء جماعة العمل تحدد درجة التفاعل بين أعضاء الجماعة. (عبد الله الطجم، 2003، ص254).

5.2/7. البيئة التكنولوجية:

حيث تعتبر القاعدة الأساسية التي تستطيع المنظمة أن تنطلق منها لإحداث أي تغيير في نوعية منتجاتها، لذلك لا بد لكل منظمة من توفرها على إطارات ذات مهارات تمكنها من متابعة ما يحدث في تلك البيئة، فتأثيرها على سلوك العاملين يتمثل في دفع هؤلاء العاملين إلى محاولة اكتساب المهارات اللازمة المواكبة للتغيرات التكنولوجية، وكلما كانت التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة ذات طبيعة جامدة اتجه المناخ نحو السلبية وينخفض فيه الإبداع، أما استخدام التكنولوجيا المتطورة يؤدي إلى إيجابية المناخ وبالتالي زيادة الإبداع وتحمل المسؤولية في إنجاز العمل. (عبد الفتاح المغربي، 2007، ص26).

6.2/7. التناقضات والصراعات التنظيمية:

تعبّر عن مدى التعارض والتضارب الذي يحدث بين الأهداف الشخصية للعاملين، والأهداف التنظيمية للمنظمة، فقد يكون التعارض مثلا بين هدف تحقيق الربح من جهة المنظمة، وبين هدف زيادة الأجور من جانب العاملين. إن التعارضات والصراعات التنظيمية من شأنها أن تحد من فعالية المنظمة وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها اتجاه جميع الأطراف، وقد تكون الصراعات إيجابية بحيث تثير لدى العاملين روح التحدي للإنجاز والتطوير والابتكار، وقد تكون ذات تأثير سلبي بحيث تكون مهلكة ومحبطة داخل المنظمة، وعلى المنظمات أن

تحدد الصراعات غير المرغوب فيها وتقوم بتحجيمها، وأن تدرك الصراعات المرغوب فيها وتحللها باستمرار بغية تجنبها، بمعنى أن تعمل المنظمة على وضع سياسة متزنة بين هذه التعارضات والصراعات بما يخدم المنظمة. (جاد الرب، 2005، ص443).

7.2/7. الأمن الوظيفي: هو مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع روح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء. (حمود كاظم، 2002، ص168).

8.2/7. غموض التعليمات:

تعبّر عن مدى الجهل السائد في العلاقات الوظيفية، والذي ينتج عن نقص في المعلومات المتاحة، أو بسبب جهل الأفراد في السلوكيات المطلوبة أثناء تأدية العمل، أو عدم إلمام الأفراد بالنتائج المترتبة على عدم إتباع بعض السلوكيات، ويترتب على ذلك الشعور بالإحباط واللامبالاة والإهمال وزيادة التوترات المصاحبة للوظيفة، وقلة الثقة بالنفس، وقلة الرضا الوظيفي. (جاد الرب، 2005، ص434).

9.2/7. القيم المهنية:

تعبّر القيم عن أخلاقيات ومعتقدات الطاقم الإداري، فالمنظمة التي تحرص على نشر القيم الحيرة وتحترم عمالها وتحرص على رفاهيتهم وتنميتهم، وتحافظ على كرامتهم واحترامهم تصبح عشا آمنا ودافعا للعطاء، في حين إذا سادت القيم المادية والاستغلالية التي تتعامل مع الأفراد وفقا لمعادلات الربح والخسارة، أو توظيف حاجاتهم وظروفهم الصعبة لصالحها فإنها تجبرهم لهجرة المنظمة متى سمحت الفرصة كما تؤثر القيم على طبيعة العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين (ودودة)، أو رسمية مجردة من الاعتبارات الشخصية أو الإنسانية)، فالقيم الصالحة تهيء مناخا آمنا أما القيم الاستبدادية فتهيء العكس، فالفرد إذا أحس بالاحترام والتقدير والأمان أعطى كل ما في وسعه وولائه للمنظمة. (محمد الصيرفي، 2005، ص266).

3.7- العوامل الشخصية: وتشمل:

قدرات الفرد:

القدرات الشخصية قد لا تمكن الفرد من القيام بواجباته حسب ما هو متوقع منه، وعدم القدرة هذه مدعاة للإحباط، والتأثيرات السلبية على معنويات الشخص.

تناقض القيم:

يتطلب العمل الوظيفي أحيانا القيام ببعض السلوكيات التي لا تتفق مع قيم وأخلاقيات الموظف، فمدير قسم الدعاية والإعلام قد يواجه بضرورة تزويد المستهلك بمعلومات غير صحيحة أو على الأقل مبالغ فيها عن منتج ما، ومثل هذا التصرف قد يولد لدى الفرد شعورا بالذنب، ويصبح في حالة من القلق الدائم والشعور بتأنيب الضمير. (الطجم والسواط، 2012، ص 259).

درجة المخاطرة:

المناخ التنظيمي الذي يسمح بمخاطرة معدلة ومحسوبة سيدفع إلى المزيد من الإنجاز، بينما المناخ التنظيمي الذي يتبع المنهج التحفظي أو العشوائي، سيدفع إلى المزيد من الإحباط وضعف الرغبة في تحسين الأداء. (محمد الصيرفي، 2005، ص 337).

8. القوى المدعمة والمعوقة لفاعلية المناخ التنظيمي:

1.8- القوى المدعمة لفاعلية المناخ التنظيمي:

يقصد بالقوى المدعمة تلك العوامل التي تساعد المناخ التنظيمي أن يكون ذا تأثير إيجابي على المنظمة وعلى العاملين فيها، وهي:

- ✓ الشعور بالفخر والولاء الشخصي للمنظمة.
- ✓ اعتماد المنظمة على استخدام المكافآت الإيجابية أكثر من التهديد والعقاب.
- ✓ وضوح دور كل فرد داخل المنظمة.
- ✓ معاقبة المخطئ عقابا يتناسب مع الخطأ.
- ✓ تعتمد المنظمة على أسس موضوعية لتحديد الأجور لتحقيق أهداف الإدارة والعامل معا.

- ✓ وضوح الأهداف العامة والخاصة للمنظمة.
- ✓ تسمح وسائل الاتصال داخل المنظمة أن يحصل الأفراد على معلومات في الوقت المناسب.
- ✓ مشاركة الأفراد في عملية اتخاذ القرارات.
- ✓ الاهتمام بدراسة الشكاوي والمقترحات الأفراد وبحث إمكانية تطبيق الجيد منها.
- ✓ لا يشعر الفرد داخل المنظمة بالضغط المستمر لتحسين الأداء الفردي والجماعي.
- ✓ أن يكون هناك تناسب بين الأجر الممنوح والجهد المبذول. (فيصل الشواورة، 2007، ص27).

2.8- القوى المعوقة لفاعلية المناخ التنظيمي:

يقصد بالقوى المعوقة تلك العوامل التي تكون ذات تأثير سلبي على المناخ التنظيمي وتلك العوامل هي:

- ✓ ثبات معايير الأداء المعمول بها لفترات زمنية طويلة وحاجتها للتغيير.
- ✓ اعتماد أسلوب الترقية على أساس الأقدمية وليس على أساس الاختيار.
- ✓ عدم اهتمام الإدارة بمشاعر المرؤوسين وتطلعاتهم وتركيزها على الإنتاج.
- ✓ عدم رغبة الأفراد في تحمل المسؤولية.
- ✓ الافتقار إلى وجود علاقات إنسانية بين الأفراد والمنظمة.
- ✓ عدم تشجيع الإدارة للأفراد على التعبير عن آرائهم وأفكارهم.
- ✓ عدم التشجيع على الابتكار والإبداع داخل المنظمة.
- ✓ اتخاذ المشرف جميع القرارات بنفسه وإبلاغه للمرؤوسين ولا يسمح بمناقشته.
- ✓ سوء التخطيط للمسار الوظيفي للفرد داخل المنظمة.
- ✓ تركيز المنظمة على أن رضا المرؤوسين هو السبيل الوحيد لزيادة الإنتاج. (عبد الحميد المغربي، 2007، ص12).

يرى الباحث أن الاهتمام بالمناخ التنظيمي ضرورة حتمية يجب على كل منظمة إدراكها، فتحقيق حاجات المنظمة ينطلق أساساً من تحقيق حاجات أفرادها أولاً، ولا يكون ذلك إلا إذا تمكنت المنظمة من توفير أجواء جيدة لأداء العمل بصورة مناسبة تسودها الطمأنينة والأمن والاستقرار، وتتمثل عملية تحسين نوعية المناخ التنظيمي في الجهود التي تبذلها المنظمة بهدف تعزيز المكانة وخلق قيم عادلة مشتركة تمكن المنظمة من الحصول على قوة عمل راضية، وذات شعور عالي بالولاء مما ينعكس إيجابياً على أدائهم، وهذا ما تسعى إليه إدارة الجمارك من خلال تكثيف جهودها في تطوير إستراتيجياتها وتحسين سياساتها في تسيير مواردها البشرية حتى تتمكن من خلق المناخ التنظيمي الفعال الذي يمكنها من تحقيق ما تريد أن تصبو إليه.

9. مستويات المناخ التنظيمي:

1- على مستوى المنظمة:

يتم إدراك هذا المناخ بشكل متماثل بين الأفراد داخل المنظمة، أي أن جميع الأفراد داخل المنظمة يدركون خصائص المنظمة وظروف عملهم الداخلية بشكل موحد ومتماثل. (عمران، 1996، ص44).

2- المناخ التنظيمي على المستوى الفردي:

يتكون هذا المناخ حال وجود تباين كبير في خصائص الأفراد داخل المنظمة مما يؤدي إلى إدراك كل فرد للمناخ التنظيمي بشكل مختلف ويتوقف ذلك على العديد من العوامل مثل السن والجنس والتعليم وموقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي وغيرها من العوامل الأخرى والتي تؤثر بشكل مباشر على درجة رضا الفرد عن عمله داخل المنظمة. (مصطفى كامل، 1994، ص105).

3- على مستوى مجموعة من الأفراد:

تدرك كل مجموعة من الأفراد في إدارة أو قسم المناخ التنظيمي بشكل مختلف عن المجموعة الأخرى، ويرجع هذا الاختلاف إلى العديد من العوامل، مثل الاختلاف في الموقع داخل الهيكل التنظيمي أو الاختلاف في طبيعة العمل، وبالتالي يكون هناك شبه إجماع بين أفراد المجموعة الواحدة من حيث إدراكهم للمناخ حيث يلاحظ أن إدراك كل مجموعة للمناخ التنظيمي ينعكس على اتجاههم من ناحية العمل، وأن الاتجاهات ناحية العمل تكون مستقلة جزئياً من مكان العمل وذلك نظراً للقيم والاتجاهات التي يحملها الأفراد معهم إلى مكان العمل، أي أن

الأفراد من خلفية اجتماعية تكون لديهم اتجاهات وقيم مشتركة اتجاه العمل مما يؤدي إلى إدراكهم للمناخ التنظيمي بشكل مختلف عن الآخرين، لذا فإن معرفة اتجاهات وقيم الأفراد تساعد في تفسير نوعية إدراكهم للمناخ التنظيمي. (مصطفى كامل، 1994، ص195).

ويرى آخرون وجود مناخ تنظيمي مختلف لكل مستوى إداري حيث يوجد مناخ تنظيمي للإدارة العليا ومناخ تنظيمي للإدارة الوسطى ومناخ تنظيمي للإدارة الدنيا. (Altman & al, 1987, p608).

وهذا ما أكده "المغربي" بأن: «المناخ التنظيمي يتعلق بالمستويات الإدارية في المنظمة حيث يوجد مناخ لكل مستوى، وأن المستوى الأعلى يفرض المناخ الذي يعمل فيه المستوى الأدنى». (كامل المغربي، 1995، ص299).

10. مدخل قياس المناخ التنظيمي:

كشفت الدراسات الحديثة عن وجود ثلاثة مدخل لقياس المناخ التنظيمي وهي:

1- مدخل القياس المتعدد للصفات التنظيمية:

يتمثل المناخ التنظيمي هنا في مجموعة من الصفات التنظيمية التي يمكن قياسها مثل: حجم المنظمة، مستويات السلطة والهيكل التنظيمي.

2- مدخل القياس الإدراكي للصفات التنظيمية:

فهو يعتبر المناخ التنظيمي صفة أو ميزة أو مظهرا رئيسيا للتنظيم، حيث يتم قياس هذه الميزات أو الصفات من خلال متوسط تصورات إدراك الأفراد عن المنظمة.

3- مدخل القياس الإدراكي للصفات الشخصية:

يعتبر المناخ التنظيمي مجموعة الخلاصات الموجزة والشاملة لتصورات محددة لدى الأفراد، ويتم قياس هذه التصورات بواسطة إدراك الأفراد العاملين في المنظمة وهذا المدخل يرى أن المناخ التنظيمي صفة في الفرد أكثر مما هو صفة في التنظيم. (فليه والسيد، 2005، ص ص 302، 303).

ويعد المدخل الثاني (مدخل القياس الإدراكي للصفات التنظيمية) من أكثر المدخل أهمية في دراسة وقياس المناخ التنظيمي، وهذا راجع إلى الإمكانيات العلمية التي يتيحها في دراسة المناخ التنظيمي كدالة تصورات

الفرد من جهة، وما تتمتع به المنظمة من صفات ومميزات من جهة أخرى، بالإضافة إلى أن هذا المدخل يتجاوز الموضوعية الصارمة للمدخل الأول الذي يتجاهل الأفراد وتصوراتهم، ويربط المناخ التنظيمي بمتغيرات هيكلية، وهو أيضا يتجاوز الذاتية الصارمة في المدخل الثالث الذي يتجاهل ماهية المنظمة كوجود موضوعي خارج عن تصورات الأفراد العاملين فيها. وتوجد مناهج وطرق أخرى، مثل:

- الدراسات الميدانية.

- تقييم تصورات أعضاء التنظيم.

- المعالجة التجريبية. (فليه والسيد، 2005، ص ص 302، 303).

11. نماذج المناخ التنظيمي:

رغم الاختلاف الموجود حول نماذج وأبعاد المناخ التنظيمي إلا أن هناك محاولات جادة للوصول إلى تحديد الأبعاد العامة للمناخ التنظيمي من قبل الكتاب والباحثين في هذا الموضوع، وسوف نتطرق لبعض النماذج التي تحدد الأبعاد الخاصة بالمناخ التنظيمي:

1.11- نموذج ليكتر likert:

يعد "ليكتر" likert من أول الباحثين الذين ساهموا في إرساء قواعد المناخ التنظيمي، والمشخصين لتأثيره على كفاءة المنظمة وإنتاجيتها وعلى تحقيق الأهداف الاجتماعية الأخرى، والذي حدد مكونات المناخ التنظيمي فيما يلي: الاتصالات، القرارات، الحوافز، التكنولوجيا، الاهتمام بالعاملين. (عامر الكبيسي، 1998، ص 64).

2.11- نموذج كامبل وزملاؤه cambull:

من الإسهامات الجادة في هذا الجانب، ما قدمه "كامبل" وزملاءه، حيث تمكن هو وزملاءه من تحديد عشر أبعاد أساسية للمناخ صالحة للاستخدام في منظمات ذات نوعيات مختلفة، وهذه الأبعاد هي: هيكل بناء المنظمة، المكافأة والعقاب، مركزية القرار، الإنجاز، التدريب والتطوير، المخاطرة والآمال، الصرامة والصدق، المعنوية والمكانة، التمييز والتشجيع، الكفاءة والمرونة. (إبراهيم الغمري، 1982، ص 221).

3.11- نموذج فورهان وجيلمر forhand et jilmer حدد الباحثان عناصر المناخ التنظيمي في أربعة عناصر تتمثل في ما يلي:

الهيكل التنظيمي: يتضمن متغيرات فرعية مثل حجم المنظمة، درجة تركيز السلطة، درجة الرسمية في الإجراءات ودرجة الحرية التي يشعر بها الأفراد عند اتخاذ القرارات.

درجة تعقد التنظيم: يدل ذلك على عدد المستويات الإدارية، الأنظمة الفرعية وطبيعة تداخل العلاقات بينهم

اتجاهات الأهداف: ويشير ذلك إلى الوزن أو الأهمية النسبية التي توليها المنظمة لكل من الأهداف الخاصة

نمط القيادة: وهو ما يعني إذا كان نمطا متسلطا أو نمط يعتمد على المشاركة وتبادل الرأي في المواقف أو المشاكل المختلفة. (محمد الصيرفي، 2009، ص 221).

4.11- نموذج ماشيسكي machiski:

وفق "ماشيسكي" machiski فإن المناخ التنظيمي يضم مجموعة من الأبعاد، وهي: نوعية ونمط القيادة السائد، درجة الثقة المتبادلة بين العاملين، أسلوب الاتصال المستخدم، درجة الشعور بأهمية العمل المؤدى وفائدته، أسلوب المحاسبة عن الأداء، نظام التحفيز المطبق، ضغوط العمل الموجودة، الفرص المتاحة أمام الفرد، درجة البيروقراطية المطبقة، درجة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات. (ناصر العديلي، 1995، ص 551).

5.11- نموذج فريدردار friderdir وجرينجر geringer:

وفق هذا النموذج فإن المناخ التنظيمي يتكون من سبعة أبعاد رئيسية هي: التحرر، العوائق، الروح المعنوية، الألفة والمودة، التخفيضات، التأكيد على الإنجاز، المكافأة.

6.11- نموذج دوني Dawney وزملاؤه:

وفق هذا النموذج فإن المناخ التنظيمي يتكون من ستة أبعاد رئيسية هي: اتخاذ القرار، الدفع، المخاطرة، الانفتاح، المكافآت، الهيكل التنظيمي. (Dawney et al 1974, p150)

7.11- نموذج ستيرز stirez:

قدم "ستيرز" stirez نموذجاً واقعياً لاعتماده على نتائج البحوث التطبيقية والدراسات النظرية التي تمت خلال العقد الماضي ويعكس هذا النموذج أيضاً الأبعاد والمتغيرات الأساسية الأكثر شيوعاً في الوقت الحالي من المناخ التنظيمي وهي:

- السياسات والممارسات الإدارية
- الهيكل التنظيمي
- التقنية المتاحة داخل المنظمة
- البيئة الخارجية للمنظمة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية. (أبو بكر مصطفى محمود، 2003، ص203).

8.11- نموذج كويسر CUISE وتوماس TOMAS:

حدد هذان الباحثان الإطار العام للمناخ التنظيمي بثمانية أبعاد هي: الاستقلالية، درجة التماسك، الثقة، ضغط العمل، الدعم، التقدير، العدالة، الإبداع ومدى تحمل المخاطر. (الطجم والسواط، 1995، ص230).

9.11- نموذج ليتوين litwin وسترينجر stranger:

يهدف نموذج الباحثان إلى دراسة الخصائص التي تميز بيئة العمل في المنظمة المدركة بصورة مباشرة من الأفراد الذين يعملون في هذه البيئة، وقد أشار "ليتوين" و"سترينجر" إلى أن أبعاد المناخ التنظيمي تشمل على تسعة أبعاد وهي: البيئة التنظيمية، المسؤولية، المكافآت، المخاطرة، المودة والدفء، الدعم، المعايير، الصراع، الانتماء والهوية.

وتمتاز هذه الأراء بالتجانس والاستقلالية عن بعضها البعض، ويمكن اعتمادها كمقياس أساسي للمناخ التنظيمي، وفي تصور "ليتوين" و"سترينجر" فإن نمط القيادة لا يعد بعداً من أبعاد المناخ التنظيمي، وإنما يعد عاملاً مهماً في تحديد نمط المناخ التنظيمي. (عوض أحمد محمد، 2007، ص47).

يرى الباحث أن رغم تعدد آراء الباحثين حول نماذج المناخ التنظيمي وعلى الرغم من وجود بعض النقاط المشتركة فيما بينها غير أن الاختلاف يبقى دائماً بارزاً، وهذا ما يوضح الصعوبة المنهجية لدراسة مفهوم المناخ التنظيمي من جهة، وصعوبة مقارنة النتائج في الدراسات المختلفة في ما بينها من جهة ثانية.

خلاصة الفصل:

رغم تعدد الدراسات التي تناولت موضوع المناخ التنظيمي غير أنه يبقى دائما محل بحث وتعرف باعتباره الصورة والهوية الحقيقية لأي منظمة، الذي يميزها عن باقي المنظمات الأخرى، وحتى تتمكن المنظمة من تحقيق جميع أهدافها يجب أن تتميز بمناخ تنظيمي لا يسعى فقط لتحديد وتوجيه سلوك الأفراد، والحرص على تطبيق القوانين والتعليمات، بل يجب عليه أيضا أن يهتم بحاجات الأفراد النفسية أولا، ويراعي شعورهم اتجاه هذه المنظمة التي ينتمون إليها بنشر الثقة والرضا والاستقرار والطمأنينة، خاصة الأمن النفسي للفرد بوصفه حاجة بالغة الأهمية من الحاجات الأساسية والمهمة في حياة الإنسان، والذي سيتم التطرق إليه في الفصل الموالي لهذه الدراسة.

الفصل الثالث:

الأمن النفسي

تمهيد:

يُعدّ موضوع الأمن النفسي من بين المواضيع التي نالت اهتماماً كبيراً في مجال علم النفس والصحة النفسية، وقد تعدّدت التعاريف التي تناولت هذا الموضوع بسبب اختلاف التوجهات الفكرية والمفاهيمية للباحثين فيه.

1. تعريف الأمن النفسي:

يعرّف "أحمد راجح" الأمن النفسي بأنه: «التحرّز من الخوف أيّاً كان مصدر هذا الخوف، ويشعر الإنسان بالأمن متى كان مطمئناً على صحته وعمله ومستقبله وأولاده وحقوقه ومركزه الاجتماعي، فإن حدث ما يهدّد هؤلاء الأشخاص وهذه الأشياء، وإن توقّع الفرد هذه التهديدات فقد شعره بالأمن لإرضاء هذه الحاجة». (أحمد راجح، 1993، ص113).

والأمن النفسي حالة من الانسجام والتوافق بين الفرد وبيئته المادية والاجتماعية، وتظهر في مقدرة الفرد على تحقيق بعض حاجاته وحل ما يواجهه من مشكلات يومية متنوعة ومختلفة حلاً منطقياً وباستجابة مرضية لمتطلبات بيئته المحيطة (Zhang & wag, 2011).

كما يعرف أيضاً بأنه: «شعور الفرد بالسلام الداخلي وهدوء القلب وراحة البال والصفاء وعدم الخوف والقلق، لأنه يعرف أن ما يحدث له في الحياة خيراً كان أم شراً فإنه بترتيب من عند الله تعالى» (Aldomi, 2012, p53).

ويعني شعور الفرد بالإيجابية تجاه حياته، والكفاءة في إدارة بيئته، وتحقيق الأهداف الشخصية وفقاً لقدراته، والإحساس بالمعنى والهدف من الحياة، والاتجاه الإيجابي نحو ذاته وتقبلها. (Rubin 2013, p420).

ويعرفه "زهران" بأنه: «عبارة عن أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض أو التخلص من التوتر وتحقيق الذات والشعور بالأمن النفسي». (زهران، 2002، ص85).

بينما يرى "توماس" بأنّ: «الأمن النفسي يعتبر أحد المطالب الأساسية وأصل المحافظة على بقاء النوع البشري، إذ يقر المهتمون بالصحة النفسية أحياناً أنّ مدار صحة العقل هو الشعور بالأمن الانفعالي في العلاقات ما بين الأشخاص». (الدسوقي، 1990، ص129).

ويقول "الحنفي" أنّ: «الحاجة إلى الأمن هي حاجة سيكولوجية جوهرها السعي المستمر للمحافظة على الظروف التي تضمن إشباعاً للحاجات البيولوجية والسيكولوجية». (الحنفي، 1994، ص770).

كما يعرف "سيد صبحي" الشعور بالأمن النفسي بأنه: «حاجة نفسية دائمة ومستمرة للفرد لمواجهة ما يهدده من مخاطر ومخاوف تأتيه من الداخل تكون مصحوبة من ذاته نفسها». (بدير، 2004، ص221).

والأمن النفسي حسب "زهران" هو: «الطمأنينة النفسية والانفعالية، وهو الأمن الشخصي، أو أمن كل فرد على حدى، وحالة يكون فيها إشباع الحاجات مضموناً، وغير معرّض للخطر (مثل الحاجات الفسيولوجية، والحاجة إلى الأمن والحب والمحبة، والحاجة إلى الانتماء والمكانة، والحاجة إلى تقدير الذات) وأحياناً يكون إشباع هذه الحاجات بدون مجهود، وأحياناً يحتاج آلياً لسعي وبذل الجهد لتحقيقه، والأمن النفسي مركب من اطمئنان الذات، والثقة في الذات، والتأكد من الانتماء إلى جماعة آمنة» (زهران، 2002، ص86).

ويرى "سعد" أنّ مفهوم الأمن النفسي مفهوم مرّكب، حيث أنّه:

- ✓ ظاهرة نفسية: فهو يقوم على قدر معين من الطاقة النفسية.
- ✓ معرفة فلسفية: أي أنه يتحدد بالقيمة المعرفية للأشياء والموضوعات المهددة للذات.
- ✓ ظاهرة اجتماعية: تتأثر بالظروف الاجتماعية والنسيج الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية.
- ✓ ظاهرة كمية: من حيث أنها ظاهرة قابلة للتقدير والقياس.
- ✓ ظاهرة إنسانية: فالأمن النفسي سمة إنسانية يسعى إليها جميع بني البشر بمختلف فئاتهم العمرية، ومستوياتهم الثقافية والاجتماعية والمعرفية. (سعد، 1999، ص19).

ويشير "جبر" إلى أنّ الأمن النفسي يتكون من شقين:

- شق داخلي: يُمثّل عملية التوافق مع الذات، والقدرة على حل الصراعات وتحمل الأزمات وإحباط الإشاعات.
- شق خارجي: يُمثّل عملية التكيف الاجتماعي، وقدرة الشخص على التلاؤم مع البيئة الخارجية والتوافق بين المطالب الغريزية للهو ونواهي الأنا الأعلى. (جبر، 1996، ص82).

يرى الباحث وجود اختلافات عديدة في تحديد مفهوم الأمن النفسي، فلقد تمّ تعريفه على أساس البيئة والمناخ الذي يعيش فيه الفرد ومحيطه الاجتماعي بوصفه المكان الذي يقضي فيه معظم وقته، كما تمّ تعريفه طبقاً لدور الميكانيزمات والآليات الدفاعية وأنشطة الجهاز النفسي للإنسان التي تقتصر على شخصيته ومستوى إدراكه وتقديره لذاته. كما عرف الأمن النفسي أيضاً بأنه حاجة أساسية وضرورية للإنسان. ويعرفه الباحث بأنه: حاجة نفسية ضرورية تتأثر بجوانب الحياة المختلفة للفرد كالبينة والوسط الذي يعيش فيه، كما تتأثر أيضاً بجوانب الفرد النفسية وأحاسيسه المختلفة ومدى تقديره لذاته.

2. بعض المفاهيم المرتبطة بالأمن النفسي:

توجد الكثير من المفاهيم التي ترتبط بمفهوم الأمن النفسي ومن بينها، مايلي:

2.1- التوافق النفسي:

يُعرّف "زهران" التوافق النفسي بأنه: «عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك والبيئة الاجتماعية بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته، وهذا التوازن يتضمن إشباع حاجات الفرد المختلفة وتحقيق متطلبات البيئة». (زهران، 2005، ص27).

2.2- الثقة بالنفس:

يُعرّف "بجير" الثقة بالنفس بأنها: «حالة نفسية يشعر فيها الفرد بالأمن والطمأنينة وتقدير الذات، والقدرة على مواجهة مختلف المشاكل والضغوط التي قد تسببها البيئة الاجتماعية، في حين أن ضعف الثقة بالنفس تنشأ عن شعور الفرد بالنقص والدونية نتيجة الفكرة التي يكوّنها عن نفسه خلال مروره بمراحل النمو المختلفة واحتكاكه بالآخرين، حيث يحس الفرد بأنه أقل من الآخرين، أو يشعر بالفشل في تحقيق كثير من رغباته، كما يعتقد أنه لا يمكنه النجاح في التوصل إلى أهدافه، وهذا يؤدي بالشخص إلى الكسل والانطواء على النفس ويكون ضعف الثقة بالنفس ناتجا في بعض الأحيان عن فقدان الأمن والاطمئنان أو الشعور بالخوف بسبب وجود خطر ما». (بجير، 2005، ص116).

2.3- الصحة النفسية:

حسب "حجازي" فإن: «الشعور بالأمن النفسي يُشكل أساس الصحة النفسية والقاعدة التي يبنى عليها الجانب الوجودي النامي والمحقق للذات، كما يشكل أساس الوفاق مع العالم الخارجي والتعامل الإيجابي والبناء معه، وفي المقابل فإن الافتقار للأمن النفسي هو نواة كل الاضطرابات النفسية وحالات المرض، حيث تحتل العلاقة مع الواقع، وتقع الحياة الداخلية ضحية الصراعات والمآزم والدفاعات المرضية». (حجازي، 2004، ص37).

2.4- مفهوم التوتر:

يرى "سويف" أن «التوتر هو الأساس الدينامي الذي يكمن وراء الشعور بتهديد الطمأنينة وما يترتب على ذلك من تحفز للقضاء على هذا التهديد وهذا يعني أن هناك علاقة وثيقة بين الأمن النفسي والتوتر، حيث أن التوتر الذي يصيب الفرد ينشأ عن ضغوط نفسية مهددة لحاجاته والتي من بينها الحاجة إلى الأمن النفسي، وأساس الشعور بعدم الأمن والطمأنينة ناتج عن اختلال التوازن في الجهاز». (أبريغم، 2012، ص143).

5.2- مفهوم القلق:

يُطلق "عثمان" على مفهوم القلق بأنه: «حالة من الشعور بعدم الارتياح والاضطراب والهم المتعلق بحوادث المستقبل، فهو بذلك حالة تتضمن الضيق وانشغال الفكر وترقب الشر بمعنى شعور غامض وغير سار ينتاب الفرد». (فاروق السيد عثمان، 2001، ص18)

6.2- التوازن الانفعالي:

يرى "فرح" أن: «هناك علاقة وطيدة ما بين الأمن النفسي والتوازن الانفعالي حيث أن هذا الأخير عبارة عن الاطمئنان والاستقرار من خلال تنمية الشخصية السوية. (فرح، 2008، ص238).

7.2- مفهوم التكيف:

التكيف هو إشباع حاجات الفرد الأساسية من العوامل المهمة في عملية التكيف عند الإنسان، وحصوله على التوازن في الجانب البيولوجي والنفسي، والتكيف هو عملية مستمرة يتم من خلالها تعديل سلوك الفرد ليستطيع أن يعيش في البيئة بسلام وبأقل ما يمكن من الصراع النفسي، وهذا يعتمد على إشباع حاجاته، فإن أشبعت هذه الحاجات شعر بالأمن والطمأنينة النفسية، أما إذا لم يحصل إشباع لتلك الحاجات يحدث أن يغيب التكيف عند الفرد، وبالتالي يعاني الفرد من القلق والإحباط والصراع النفسي. (الحياني، 2011، ص64).

8.2- السعادة النفسية:

يعتبر مفهوم السعادة النفسية حسب "أبو هاشم" المفهوم الرئيسي في علم النفس الإيجابي لما له من مكانة بارزة في تاريخ الفكر الإنساني، وقد سعى الجميع في الثقافات المختلفة إلى السعادة، بوصفها هدف أسمى للحياة لارتباطها بالحالة المزاجية الإيجابية، والرضا عن الحياة وجودتها وتحقيق الذات والتفؤل. (أبو هاشم، 2010، ص01).

يتضح للباحث أن مفهوم الأمن النفسي من المفاهيم المركبة في علم النفس، حيث تتداخل مؤشرات مع بعض المفاهيم الأخرى، كما يعتبر من المواضيع الأساسية في مجال الصحة النفسية التي تهتم بشخصية وسلوك الفرد ومدى تأثيرها وتأثيرها بالمحيط الذي يعيش فيه.

9.2- مفهوم الذات:

يُشير "محمد أحمد الزعي" بأن: «درجة الشعور بالأمن النفسي تزداد عند الأفراد كلما كانت المفاهيم عن الذات أكثر إيجابية وتزداد مشاعر الخطر والتهديد والقلق عند الأفراد الذين يعانون من مفاهيم سلبية عن ذواتهم». (أبرييم، 2012، ص145).

3. أعراض وعلامات الشعور وعدم الشعور بالأمن النفسي:

قسّم "ماسلو" maslow أعراض أو علامات الشعور وعدم الشعور بالأمن النفسي التي أوردتها في كراسة تعليمات اختبار النهائي لقياس دراسة الشعور وعدم الشعور بالأمن النفسي عام(1925) إلى أعراض أساسية وأخرى ثانوية، حيث تتمثل الأعراض الأساسية في (الشعور بالحب، والانتماء، والأمن) وهي تمثل الجانب الموجب في حين الشعور (بالنبذ، العزلة، التهديد) تمثل الجانب السلبي، وتُعد هذه الأعراض ذات أثر دينامي في تشكيل شخصية الفرد، ومنها تنتج الأعراض الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(1) يبين علامات الشعور وعدم الشعور بالأمن النفسي

علامات الشعور بالأمن النفسي	علامات عدم الشعور بالأمن النفسي
إدراك الفرد للعالم كونه يبعث السعادة والتآخي	1 إدراك الفرد للعالم كونه مصدر تهديد وخطر وعداء، الكل يعمل ضد الآخر
تصور الناس بوصفهم طيبون وخيرون	2 تصور الناس بوصفهم أشرار يشكلون تهديدا أو تحدي له
الشعور بالود والتعاطف والتسامح مع الآخرين والثقة بهم	3 الشعور بالغيرة والحسد والغضب والكراهية للآخرين.
الميل لتوقع حصول الخير والنظرة المتفائلة للمستقبل	4 الميل لتوقع الأسوأ والنظرة المتشائمة للمستقبل
الميل للشعور بالرضا والسعادة	5 الميل للشعور بالحزن وعدم الرضا
الشعور بالهدوء والاتزان الانفعالي والخلو من الصراعات	6 الشعور بالصراع والإجهاد والتوتر
الميل للتحرر من التمرکز حول الذات وقدرة الفرد للاهتمام بمن حوله.	7 التمرکز حول الذات وتفحصها بطريقة قهرية شاذة.
الواقعية وتقبل الذات والتسامح إزاءها.	8 الشعور بالذنب والخطيئة واليأس وإدانة الذات ونزعات انتحارية.
الثقة في قدرته على حل المشكلات بدلا من الرغبة في السيطرة على الآخرين بقوة.	9 اضطرابات تعترى تقدير الذات مثل حب العظمة والعدوانية والتعطش للمال أو الإتكالية المفرطة ومشاعر الدونية.

المصدر: (العيسوي،2004،ص407)

4. أهمية الأمن النفسي:

يعتبر الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية الضرورية في الحياة بصفة عامة، بحيث تسعى جميع الكائنات الحية إلى تحقيقه وتوفيره في الوسط الذي تعيش فيه، حيث يبرز "محمد الشريف" أهمية الأمن النفسي للإنسان في الجوانب التالية:

الثبات: فمن كان مضطرباً خائفاً فإن الثبات يكون بعيداً عنه، والعامل لا يستطيع العمل من غير ثبات واستقرار، وإلا كان إنتاجه وعمله ضعيفاً.

البعد عن الإحباط واليأس: وهو مرض مدمر للنفس الإنسانية، يتخبط صاحبه باليأس ويدمر الصور الإيجابية ويسيطر عليه الاكتئاب، فالإنسان الايجابي لا يستسلم لليأس والإشارات السلبية ويقوي نفسه ويشد من عزيمتها بالصبر ليفوز بالنجاح. (محمد الشريف، 2003، ص11).

ويرى "زهران" بأن الإنسان الذي يشعر بالأمن يسعد في عمله وينتج، ويمارس حياته الطبيعية، وتختلف الحاجة إلى الأمن وخدماته من شخص إلى آخر، بالنسبة للفرد والمجتمع والدولة، فبالنسبة للفرد فإن خدمات الأمن هي الضمان لحريته، وبالنسبة للمجتمع فهي تحافظ على سلامته من العوامل التي تهدد مقوماته التنظيمية وبالنسبة للدولة، فإن الأمن يحافظ على كيانها واستقرار الحال في ربوعها. (زهران، 2002، ص84).

يؤكد "عثمان فرج" على أن الأمن النفسي يمكن الإنسان من مواجهة مشكلات الحياة وصعوبتها، ويرى أن هذا الأمن يرتبط بسلوك الإنسان، حيث أوضح أنه: من بين الصفات التي ترتبط بالسلوك السوي أو الصحة النفسية السليمة أن يشعر الفرد بدرجة مناسبة من الأمن النفسي، وأن الفرد الذي لا يستطيع أن يشبع حاجاته للأمن لا يستطيع أن يشعر بالاستقرار والطمأنينة ولا يستطيع أن يواجه الحياة بمشكلاتها وصعوبتها. (نبيل، 2001، ص109).

الأمن النفسي أحد الحاجات المهمة للشخصية الإنسانية حيث تمتد جذوره إلى طفولة المرء، والأم هي أول مصدر لشعور الطفل بالأمن، والخبرات الطفولة دور مهم في شعور المرء بالأمن النفسي، فأمن المرء يصير مهددا في مرحلة من مراحل العمر إذا ما تعرض لضغوط نفسية أو اجتماعية لا طاقة له بها، مما قد يؤدي إلى الاضطراب النفسي، لذلك يعتبر الأمن النفسي من الحاجات ذات المرتبة العليا للإنسان يتحقق بعد تحقيق حاجاته الدنيا. (جبر، 1996، ص29).

من خلال ما سبق ذكره يتضح أن الأمن النفسي ضرورة حتمية وحاجة أساسية لحياة الفرد منذ ولادته حتى آخر مرحلة من حياته. فالفرد لا يستطيع أن يحقق حاجاته الأخرى المختلفة إلا إذا تمكن من تحقيق أمنه النفسي أولاً. أما على مستوى المنظمة فالأمن النفسي بالنسبة للفرد فيها هو تأدية مهامه في أحسن صورة في مناخ يتميز بالمودة والمحبة والتعاون والألفة والاحترام والرضا، فمن خلال هذا المناخ يصبح الفرد أكثر ولاءاً والتزاماً وتعلقاً بعمله، وبالتالي تعم الفائدة والمنفعة للفرد وللمنظمة التي ينتمي إليها، ولذلك أصبحت المنظمات تسعى جاهدة لتحقيق هذا الشعور وهذه الحاجة لأفرادها من خلال الدور الفعال للمناخ التنظيمي الذي يسودها والذي يميزها عن باقي المنظمات الأخرى.

5. عناصر الأمن النفسي:

يتشكل الأمن النفسي من ستة عناصر أساسية وضرورية، وأن عدم وجود هذه العناصر أو تدنيها يُعد مؤشراً على عدم الشعور بالأمن النفسي، وهي كالتالي:

- ✓ **تقبل الذات:** يتمثل في نظرة الفرد لذاته نظرة إيجابية والشعور بقيمته وأهميته الحياة.
 - ✓ **العلاقات الإيجابية مع الآخرين:** تتمثل في قدرة الفرد على إقامة علاقات إيجابية مع الآخر يتسم بالثقة والاحترام المتبادل.
 - ✓ **الاستقلالية:** تتمثل في اعتماد الفرد على نفسه وتنظيم سلوكه وتقييم ذاته من خلال معايير محددة يضعها لنفسه
 - ✓ **السيطرة على البيئة الذاتية:** تتمثل في قدرة الفرد على إدارة بيئته واستغلال الفرص الجيدة الموجودة في بيئته للاستفادة منها.
 - ✓ **الحياة ذات أهداف:** تتمثل في أن يضع الفرد لنفسه أهدافاً محددة وواضحة يسعى إلى تحقيقها.
 - ✓ **التطور الذاتي:** تتمثل في قدرة الفرد لقدراته وإمكانياته والسعي نحو تطويرها مع تطور الزمن. (العقيلي، 2004، ص 25).
- يتضح للباحث أن عناصر الأمن النفسي تتضمن في محتواها قدرات الفرد الفردية المختلفة وطبيعة تعامله مع ذاته ومع محيطه الخارجي، وكيف يستغل إمكانياته المتاحة في الحاضر والمستقبل. وهذا ما يؤكد أن للأمن النفسي جانبين: جانب داخلي يتضمن شخصية الفرد وأحاسيسه وطريقة إدراكه وتحليله للمواقف، وجانب خارجي يتمثل في علاقات الفرد المختلفة.

6. خصائص الأمن النفسي:

- يشير "زهرا" إلى أهم الخصائص والمميزات المرتبطة بالشعور بالأمن النفسي في مختلف ميادين حياة الفرد والتي جاءت بها العديد من الدراسات والبحوث النفسية، وهي كالتالي:
- ❖ يتحدد الأمن النفسي بعملية التنشئة الاجتماعية وأساليبها، من تسامح وعقاب وتسلط وديمقراطية وتقبل ورفض وحب وكراهية ويرتبط بالتفاعل الاجتماعي، والخبرات والمواقف الاجتماعية في بيئة آمنة غير مهددة.
 - ❖ يؤثر الأمن النفسي إيجابياً على التحصيل الدراسي، وعلى القدرة على الإنجاز بصفة عامة.
 - ❖ المتعلمون والمتقنون أكثر أمناً مقارنة بالأفراد الأميين.
 - ❖ الذين يعملون بالسياسة يشعرون بالأمن أكثر من الذين يعزفون عنها.
 - ❖ شعور الوالدين بالأمن النفسي في شيخوختهم مرتبط بوجود الأولاد.
 - ❖ الذين يشعرون بالأمن النفسي أعلى في الابتكار من الذين يشعرون بغياب الأمن النفسي.
 - ❖ عدم الأمن النفسي يرتبط بالتثبت بالرأي والجمود الفكري دون مناقشة أو تفكير.
 - ❖ عدم الشعور بالأمن النفسي مرتبط بالتوتر، وبالتالي التعرض للإصابة بالأمراض وخاصة أمراض القلب. (زهرا، 2003، ص88).

7. مكونات الأمن:

للأمن النفسي عدة مكونات منها:

1.7- الأمن الجسدي:

يشير إلى مدى إشباع الفرد لحاجاته البدنية والجسمية، حيث أن المجتمع الذي يوفر لأفراده حاجاتهم الأساسية يضمن مستوى من الأمن يتناسب مع مقدار ما وفره لأفراده إلا أنه في أوقات 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 الأمن عند أفراده عندما يتساوى الجميع فيتحمل هذه الظروف الطارئة مما يجعل الأفراد يتجاوزون هذه المحنة وتصهرهم الظروف في بوتقة واحدة. (العزيز، 2008، ص28).

2.7- الأمن الاجتماعي:

إن الأسرة كمجتمع صغير عبارة عن وحدة حية ديناميكية لها وظيفة تهدف نحو نمو الطفل نمواً اجتماعياً ويتحقق هذا الهدف بصفة مبدئية عن طريق التفاعل العائلي الذي يحدث داخل الأسرة والذي يؤدي دوراً هاماً في تكوين شخصية الطفل وتوجيه سلوكه. (مصطفى فهمي، 1999، ص124).

يتضمن شعور الفرد بإشباع حاجاته الاجتماعية في محيطه الاجتماعي حيث يشعر الفرد أن له ذات لها دور في محيطها، وإن الفرد يدرك أن له دوراً اجتماعياً يدفعه للشعور بالحاجة إلى الانتماء والتمسك بتقاليد الجماعة ومعاييرها حيث يتمثلها الفرد كما لو كانت معاييرها هو الذاتية». (دلال عبد العزيز، 2008، ص28).

3.7- الأمن الاقتصادي:

إن تحقيق الأمن الاقتصادي لا يتم فقط بتأمين الرزق وإمكانيات العمل، بل بتنمية إدراك الإنسان لإمكانياته الإنتاجية ومهاراته المهنية، ويتعلم كيفية توظيفها واستعمالها، وبافتقاد فرص العمل والإنتاج وسد الحاجات لا يمكن أن يتحقق أمن اقتصادي أو أمن اجتماعي أو أمن قومي عندما تعصف الحاجات المشروعة بالإنسان ولا يتوصل إلى تحقيقها يضطرب يومه ويغزو فكره وقلبه القلق على مصيره فيتوه في ساحات الاضطراب النفسي والمعيشي وربما أدى به هذا التيه إلى دروب الجريمة والانحراف. (المابط، 2001، ص138).

4.7- الأمن الفكري:

ذهب كثير من الباحثين إلى أن أول ما يحتاج إليه الفرد من الناحية النفسية هو الشعور بالأمن، أي أن يدرك أنه محبوب كفرد ومرغوب فيه لذاته، وأنه موضع حب وتقدير الآخرين. (محمد ملحم، 1995، ص05).

والأمن الفكري هو أن يأمن الفرد على فكره، وعقيدته من أن يتم قهره على ما يخالف ما يعتقد حيث أن حرية التدين تحكم كل مقومات المجتمع المسلم إلا أن هناك مطلباً يجب أن يوضع في الاعتبار عند الحديث عن حرية التدين في المجتمع المسلم وهي أن كل دين غير دين الإسلام مكفول لأتباعه حرية ممارسة عقائدهم شريطة ألا يناصروا أحداً على المسلمين، ولا يجاروا المسلمين في عقيدتهم. (الشافعي والصايم، 2004، ص12، 13).

5.7- الأمن القومي:

يقال له أيضاً الأمن العام، وهو الأمن الشامل الذي ينعم به مجموع الأفراد والأمة والجماعات والشعب والحكومة في الوطن، ويوفر للجميع الشعور العام بالطمأنينة وعدم الخوف نتيجة حماية وضمنان كافة حقوق الإنسان، كما تنص عليها الدساتير أو القوانين أو المواثيق الوطنية أو المعاهدات والاتفاقيات الدولية.

يتضمن الأمن القومي اطمئنان الشعب على نفسه وحرية وممتلكاته من التهديد والاعتداء وتأمين هدوءه وسكينته، وحمايته من الأخطار والكوارث العامة. والأمن القومي هو جوهر المصالح القومية والأهداف الحيوية للدولة في علاقاتها التي لا تضحي بها بل تحارب من أجلها. (زهران، 2003، ص89).

يستنتج الباحث أن الشعور بالأمن النفسي هو شعور معقد يتكون من عدة أبعاد مختلفة ومتداخلة فيما بينها، لا يمكن تحقيقه إلا إذا كان الفرد ينتمي لوسط مناسب تسوده السكينة والطمأنينة يتوفر على الإمكانيات اللازمة التي يستطيع من خلالها الفرد أن يحقق جميع حاجاته الضرورية منذ طفولته حتى آخر مرحلة من حياته.

8. أبعاد الأمن النفسي:

حسب "زهران" يشتمل الأمن النفسي على أبعاد أساسية وأبعاد ثانوية، هي كالتالي:

أولاً: الأبعاد الأساسية: تتمحور في ثلاث أبعاد أساسية وهي:

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

ثانياً: الأبعاد الثانوية: تمثلت في ما يلي:

- إدراك العالم والحياة على أنه بيئة سارة دافئة يشعر الفرد فيها بالكرامة والعدالة والاطمئنان والارتياح.
- إدراك الآخرين بوصفهم ودودين أحياناً 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.
- الشعور بالسعادة والرضا عن النفس وفي 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. (زهران، 1989، ص298).

أما "ماسلو" maslow فلقد حدد أبعاد الأمن النفسي بأربعة عشر مؤشرا وهي، كالتالي:

1. الشعور بمحبة الآخرين وقبولهم ومودتهم.
2. الشعور بالعالم وطنا والانتماء والمكانة بين المجموعة.
3. مشاعر الأمان وندرة مشاعر التهديد والقلق.
4. إدراك العالم والحياة بدفء، حيث يستطيع الناس العيش بأخوة وصدقة.
5. إدراك البشر بصفاتهم الخيرة من حيث الجوهر، وبصفتهم ودودين وخيرين.
6. مشاعر الصداقة والألفة نحو الآخرين حيث التسامح وقلة العدوانية ومشاعر المودة مع الآخرين.
7. الاتجاه نحو توقع الخير والإحساس بالتفاؤل بشكل عام.
8. الميل إلى السعادة والقناعة.
9. مشاعر الهدوء والراحة والاسترخاء والاستقرار الانفعالي.
10. الميل إلى الانطلاق من خارج الذات والقدرة على التفاعل مع العالم ومشكلاته بموضوعية دون التركيز حول الذات.
11. تقبل الذات والتسامح معها وتفهم الاندفاعات الشخصية.
12. الرغبة في امتلاك القوة والكفاية في مواجهة المشكلات بدلا من الرغبة في السيطرة على الآخرين، والحزم والإيجابية أساسا طيبا لتقدير الذات والإحساس بالقوة والشجاعة.
13. الخلو النسبي من الاضطرابات العصبية والذهنية والقدرة المنتظمة في مواجهة الواقع.
14. الاهتمامات الجماعية و بروز التعاون واللفظ والاهتمام بالآخرين. (عبد المجيد، 2004، ص248).

9. العوامل المؤثرة في الشعور بالأمن النفسي:

9.1- الوراثة والبيئة:

يقصد بالوراثة جميع العوامل الموجودة في الكائن الحي من اللحظة التي تتم فيها عملية تلقيح الخلية الأنثوية بالخلية الذكرية، أما المقصود بالبيئة فهو جميع العوامل الخارجية التي تؤثر في الشخص من البداية الأولى لمراحل نموه، ويبدأ عمل البيئة منذ اللحظة الأولى التي تعمل فيها الوراثة، ولا يمكن أن يظهر أثر الوراثة إلا في البيئة، فمظاهر الحياة في أي لحظة هي محصلة مجموعتي عوامل الوراثة وعوامل البيئة، بحيث يصبح من الصعب الفصل بين أثر الوراثة، وأثر المحاكاة والتعلم وهما من العوامل البيئية المؤثرة. (القوصي، 1952، ص25).

وتؤكد "أناستازي" و"فولي" على أهمية أثر البيئة والمجتمع وحضارته بما فيها من عادات وتقاليد واتجاهات وقيم على التكوين النفسي للفرد. (معوض، 1982، ص102).

كما أشار "كاتل" إلى أن عاملي الوراثة والبيئة يعملان معاً على تقوية أو إضعاف بعض السمات، وفي نفس الوقت قد يتعارض دور البيئة مع دور الوراثة في التأثير على بعض السمات. (عبد الرحمن السيد، 1998، ص500).

2.9- التنشئة الاجتماعية:

إن للتنشئة الاجتماعية دور مهم في بناء شخصية الأفراد في مختلف أطوار حياتهم، فهي تهدف إلى إكسابهم أساليب سلوكية معينة تتفق مع معايير الجماعة وقيم المجتمع، حتى يتحقق عندهم التوافق مع الحياة الاجتماعية في المجتمع الذي يعيشون فيه. (معوض، 1982، ص101).

فالتنشئة الاجتماعية لها انعكاساتها على الفرد إذ تعينه على الشعور بالأمن النفسي أو عدمه من خلال ما يلقاه من أسلوب تربوي واجتماعي من قبل الأسرة ومن العلاقات الاجتماعية التي يبنها مع الآخرين فالأسرة هي القاعدة الأساسية في مدى توفيرها لحاجات الفرد وإشباعها فضلاً عن العلاقات الاجتماعية التي تبني على أساس المحبة والاحترام المتبادل مع الآخرين، ويتأكد دور التنشئة الاجتماعية حين يفسر بعض المهتمين بالأمن النفسي بأنه الإحساس بالطمأنينة الانفعالية والتي يتمتع بها الفرد، كونها نتاج لعمليات التنشئة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي بين الفرد والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها. (العززي والحواري، 2012، ص05).

ويرى "القوصي" بأن فقدان الأمن النفسي يترتب عليه تكوين الكراهية لمصدر الفقدان وتوجيه النزعات العدائية له. (القوصي، 1975، ص91).

أشار "زهران" على أن مهمة توفير الأمن النفسي للفرد والذي يعتبر من المتطلبات الأساسية للصحة النفسية والتي يحتاج إليها الفرد كي يتمتع بشخصية إيجابية متزنة منتجة تقع على عاتق الأسرة، ويؤكد على أن إدراك الطفل اتجاهات والديه نحوه يعتبر من العوامل المهمة في تكيفه ونموه وشعوره بالأمن النفسي، وأن الطريقة التي يدرك بها الطفل هذه الاتجاهات هي التي تؤثر فعلياً في تكيفه. (زهران، 1977، ص415).

يتضح للباحث وجود تشابه وارتباط بين دور كل من عامل التنشئة الاجتماعية ودور المناخ التنظيمي في توجيه وتحديد سلوك الفرد من جهة وفي طريقة إدراك الفرد لمحيطه وبيئته ومدى ارتباطه ودرجة تماسكه بها من جهة أخرى، وكيف ينعكس دورها على شعور الفرد بالأمن النفسي.

10. مهددات الأمن النفسي:

أشارت العديد من البحوث والدراسات إلى وجود مجموعة من المهددات التي تؤثر على شعور الفرد بالأمن النفسي، وتتنوع هذه المهددات لتشمل جل الجوانب المحيطة بحياة الأفراد، ويمكن أن نذكر منها ما يلي:

– **الخطر أو التهديد بالخطر:** مما يثير الخوف والقلق لدى الفرد ويجعله أكثر طلباً إلى الشعور بالأمن من جانبه، ومن جانب المسؤولين عن رد هذا الخطر، خاصة السلطات، وكلما زاد الخطر والتهديد، كلما استوجب زيادة تماسك أفراد الجماعة لمواجهته.

– **الأمراض الخطيرة:** مثل السرطان وأمراض القلب وغيرها، وما يصاحبها في كثير من الأحيان من توتر وقلق مرتفع واكتئاب وشعور عام بعدم الأمن.

– **الإعاقة الجسمية:** إن نقص الأمن وزيادة العصبية تكون أوضح عند المعوقين جسيماً منها عند العاديين. (زهران، 2003، ص89).

– **الحروب والثورات:** مع ظهور الأسلحة وتطورها أصبح الخطر يلزم الإنسان خاصة الأسلحة الفتاكة، مثل الأسلحة النووية، الجرثومية والعنقودية وغيرها من الأسلحة التي تجعل الإنسان يخشاه رغم أنه هو من اخترعها وهذا ما نلاحظه في الحروب الموجودة بين العديد من البلدان سواء أهلية أو بين دولة ودولة أخرى، كل ذلك مهد لظهور العديد من الأمراض الذي اصطلح بعض العلماء على تسميتها بعصاب الحروب، أو الصدمات، أو الكوارث التي خلقت الكثير من المآسي الإنسانية وساهمت في اضطراب نفوس الكثيرين وتحتاج لسنوات للشفاء من الأضرار النفسية والجسمية الناجمة عنها. وتمثل الحروب أدوات ضغط قوية على العديد من الأفراد فهي مثل أي أزمة أو مشكلة تصيب الفرد، قد يستطيع مواجهتها أو لا يستطيع، وذلك لما ينجم عنها من إعاقات وتشوهات وأيتام وفقدان العائل، وتشنت الأسر وضياع الأطفال وغيرها من الآفات. (غانم، 2005، ص30).

يرى الباحث أنه في بعض الأحيان تكون المنظمة في حد ذاتها مصدراً يهدد الأمن النفسي للفرد وذلك من خلال مناخها التنظيمي وما يتصف به من أبعاد كالهيكلي التنظيمي ونمط القيادة، وطبيعة العمل الممارس والذي قد يتميز بالخطورة كاستعمال السلاح أو المواد الكيماوية أو المواد سريعة الاشتعال. وقد يكون العمل والاحتكاك والتعامل بصفة مباشرة مع أفراد آخرين أو أجنبى مثير يهدد الأمن النفسي، خاصة بعد ظهور وانتشار وباء كورونا (كوفيد 19) في الآونة الأخيرة.

11. أساليب ووسائل تحقيق الأمن النفسي:

يلجأ الفرد لتحقيق الأمن النفسي إلى ما يسمى عمليات الأمن النفسي وهي أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض الضغط النفسي والكرب والتوتر والإجهاد أو التخلص منه وتحقيق تقدير الذات والشعور بالأمان. ويجد الفرد أمله النفسي في انضمامه إلى جماعة تشعره بهذا الأمن. (زهرا، 2003، ص300).

ومن بين الأساليب والوسائل التي يمكن للفرد أن يتبناها من أجل تحقيق أمنه النفسي، ما يلي:

- ◀ إشباع الحاجات الأولية للفرد أساس مهم في تحقيق الأمن والطمأنينة النفسية.
 - ◀ الثقة بالنفس والتي تعد من أهم ما يدعم شعور الفرد بالأمن والعكس صحيح فأحد أسباب فقدان الشعور بالأمن والاضطرابات الشخصية هو فقدان الثقة بالنفس. (عزت، 1992، ص168).
 - ◀ الاعتراف بالنقص وعدم الكمال، حيث أن وعي الفرد بعدم بلوغه الكمال يجعله يفهم طبيعة قدراته وضعفه أو من ثم فإنه يقوم باستغلال تلك القدرات الاستغلال المناسب دون القيام بإهدارها من غير فائدة حتى لا يخسرها عندما يكون في أمس الحاجة إليها. (الصنيع، 1995، ص321).
 - ◀ لجوء الفرد إلى ما يسمى بعمليات الأمن النفسي وهي أنشطة يستخدمها الجهاز العصبي لتخفيف التوتر وتحقيق الذات والشعور بالأمان.
 - ◀ إن مفهوم الأمن لدى الإنسان يشكل دافعا لاندماجه في نشاطات معينة متطلعا إلى أن يحقق اندماجه هذا إشباعا لحاجاته المختلفة التي من بينها إحساسه بالأمن النفسي والحماية من الأذى الجسدي أو الانفعالي. (أحمد، 2002، ص145).
 - ◀ كما أن جماعات الرفاق تدعم الأمن النفسي لأفرادها ويتضح ذلك في جماعات العمل في السلم والحرب والإنتاج، حيث يعتمد الأفراد على بعضهم البعض بشكل واضح، حتى يشعروا بدرجة أكبر من الأمن والاستقرار. (زهرا، 2002، ص89).
- يرى الباحث أن وسائل وأساليب تحقيق الأمن متعددة وتختلف من فرد لآخر ومن منظمة لأخرى، فتحقيق الأمن النفسي للفرد داخل المنظمة يرتبط بمجموعة من العوامل التي تبرز من خلال طبيعة المناخ التنظيمي السائد فيها وما يميزه من أبعاد كبعد نمط القيادة والاتصال ونظام الحوافز وطبيعة منصب العمل، فكلها عوامل مؤثرة في الأمن النفسي لدى الفرد.

12. الحاجة إلى الأمن:

يعتبر الأمن النفسي أحد الحاجات المهمة للشخصية الإنسانية حيث تمتد جذوره إلى طفولة المرء، والأم هي أول مصدر لشعور الطفل بالأمن، والخبرات الطفولة دور مهم في درجة شعور المرء بالأمن النفسي، فأمن المرء النفسي يصير مهدداً في أي مرحلة من مراحل العمر إذا ما تعرض لضغوط نفسيه أو اجتماعية لا طاقة له بها مما قد يؤدي إلي الاضطراب النفسي، لذلك يعتبر الأمن النفسي من الحاجات ذات المرتبة العليا للإنسان ويتحقق بعد تحقيق حاجاته الدنيا. (جبر، 1996، ص80).

يرى "الحنفي" بأن: «الحاجة إلى الأمن هي حاجة سيكولوجية جوهرها السعي المستمر للمحافظة على الظروف التي تضمن إشباع الحاجات البيولوجية والسيكولوجية». (الحنفي، 1994، ص770).

ويشير "محمد" و"مرسي" إلى أن إشباع الحاجة إلى الأمن والطمأنينة في جميع مراحل الحياة ضروري للنمو النفسي السوي والتمتع بالصحة النفسية، فقد تبين من دراسات كثيرة أن الأشخاص الأمنين متفائلون، سعداء، متوافقون مع مجتمعهم، مبدعون في أعمالهم، ناجحون في حياتهم، بينما كان الأشخاص غير الأمنين قلقين متشائمين، معرضين للانحرافات النفسية والأمراض السيكوسوماتية. (مرسي، 1986، ص89).

ويحتاج إشباع الحاجة إلى الأمن إلى تماسك الجماعة، والشعور بالانتماء ووحدة الأهداف، وسلامة السلوك، وسلامة الأدوار الاجتماعية، ووضوح العلاقات الاجتماعية، ويسر الاتصال، ولا شك أن ارتباط الفرد بالمجتمع والولاء له، مرهونان بإشباع الدوافع والحاجات التي تمكنه من العيش والسعي المنظم الآمن إلى تأمين رزقه، وتوفير موارد عيشه، وتطوير السبل التي ترتقي بها مظاهر حياته. (زهران، 2002، ص87).

يرى الباحث أن الأمن النفسي يمثل عنصراً أساسياً في الحياة، فهو حاجة من الحاجات الضرورية اللازمة للفرد التي يسعى لإشباعها طيلة مراحل حياته المختلفة، فهو بمثابة حجر الزاوية والأساس لتحقيق باقي الحاجات الأخرى له، لذلك نجد المنظمات تتسارع وتتنافس لتحقيق هذه الحاجة وباقي الحاجات الأخرى للعاملين فيها من خلال توفير المناخ التنظيمي المناسب الذي يضمن تحقيق هذه الحاجات والمتطلبات الخاصة بالأفراد داخل المنظمة وبالتالي تتمكن من تحقيق حاجتها وغايتها هي الأخرى.

13. النظريات المفسرة للأمن النفسي:

1.13- نظرية "سوليفان" solifane (نظرية التحليل النفسي - المدرسة النفسية الاجتماعية)

يعتبر "سوليفان" أول من صاغ نظرية في نمو الشخصية من بعد "فرويد" ويسمى "سوليفان" نظريته بنظرية العلاقات الإنسانية المتبادلة فهو يرى أن الإنسان نتاج لعملية تفاعل مع الغير، وأن الشخصية الإنسانية تنبع من القوى الشخصية، والاجتماعية التي تؤثر فيها منذ لحظة الميلاد، وأن الإنسان يسعى في حياته إلى تحقيق هدفين هما: التوصل إلى الإشباع (إشباع الحاجات) والتوصل إلى تحقيق الشعور بالأمن، ويتم تحقيق الأخير عن طريق ما يسمى (بالعمليات الثقافية) ويمتزج الهدف وعملياته في نسيج واحد، واعتبر أن معظم المشكلات النفسية تنشأ نتيجة لصعوبات تعترض الفرد لتحقيق الشعور بالأمن، والشعور بالأمن عنده يقوم على الشعور بالانتماء، وشعور الفرد بأنه مقبول في الجماعة. (جلال سعد، 1985، ص68).

يتضح للباحث أن الأمن النفسي حسب هذه النظرية يقوم على أساس طبيعة العلاقات السائدة ومدى شعور الفرد بالانتماء والقبول والمحبة في الوسط الذي يعيش فيه أو يمارس فيه نشاطه، وهذا ما تحتاجه المنظمات في تسيير مواردها البشرية من خلال مناخها التنظيمي.

2.13- نظرية السمات:

اهتم "البورت" Alboirt بدراسة الأصحاء بدلا من العصبيين وهذا قريب جدا مما نجده عند "ماسلو" maslow اعتبر البورت أن الأمن الانفعالي من مميزات الشخصية السليمة الناضجة، فالأسوياء من الراشدين يتميزون بسماحة كافية تلزمهم ليتقبلوا ويتحملوا الإحباط والصراعات التي لا يمكن تجنبها في الحياة، كما أن لديهم صورة موجبة عن أنفسهم، ويقابل هذا ما يحدث عند الأشخاص الذين تمتلئ أنفسهم بالإشفاق على الذات، فتكون لديهم صورة سلبية عن أنفسهم. (جابر، 1990، ص273).

ويرى "البورت" أن ما يضيفي الشعور بالأمن على الشخص الناضج هو قدرته على مواجهة مشاكله بطرق فعالة دون الإصابة بالإحباط، وأنه ليس من السهل أن يقع فريسة للفوضى أو تثبط همته أو يختل توازنه وهو قادر على الاستفادة من خبراته الماضية وتقبل الذات، ولديه الثقة بالنفس ويمكنه تأجيل إشباع حاجاته وتحمل الإحباط في حياته اليومية دون لوم الآخرين على أخطائهم أو ممارسة سلوك غير مرغوب فيه. (عبد الرحمن، 1998، ص326).

يرى الباحث أن الأمن النفسي يرتبط حسب هذه النظرية بمدى تقدير الفرد لذاته وثقته بنفسه وقدرته على التحمل والتحدي وضبط زمام الأمور للتغلب على جميع المشكلات.

3.13- نظرية كارين هورني karin horni:

تُعد "هورني" من رواد التحليل النفسي، وقد اهتمت بالجوانب العصابية في سلوك الإنسان واستهدفت نظريتها تفسير السلوك العصائبي، ولقد اتفقت مع "فرويد" في الحتمية النفسية، الدوافع اللاشعورية، الخوافز الانفعالية، حيل الأنا الدفاعية، الأساليب العلاجية.

أكدت "هورني" على أهمية خبرة الطفولة المبكرة في نمو الشخصية، ولكنها لم توافق على ما ذهب إليه "فرويد" من أفكار حول مراحل النمو النفسي الجنسي وكانت ترى أن كل طفل يعتمد في الحقيقة على الوالدين وهو عاجز بالنسبة لهما في سنواته الأولى، إلا أن هذه الحاجة لا تخلق بالضرورة مشكلة نفسية، وترى أنه في مرحلة الطفولة يمكن أن يحدث أمرين:

الأول: أن يبدي الوالدان عطفًا حقيقياً ودفئاً نحو الطفل، وبالتالي يشبعان حاجته للشعور بالأمن

الثاني: أن يبدي الوالدان عدم مبالاة وعداء بل وحتى كراهية نحو الطفل، وبالتالي يجبطان حاجة الطفل للشعور بالأمن.

فالحالة الأولى تؤدي إلى النمو السوي بينما تؤدي الحالة الثانية إلى نمو عصائبي، وتطلق "هورني" على سلوك الوالدين الذي يقلل من شعور الطفل بالأمن بالشر الأساسي، واهتمت "هورني" بالجانب الاجتماعي للشخص وعلاقة الفرد بذاته فالعلاقة الحقيقية بين الفرد وذاته هي أساس الأمن والصحة النفسية. (أبو أسعد، 2010، ص97).

4.13- نظرية ألفرد أدلر Adler:

يرى "أدلر" أن عدم شعور الفرد بالأمن والطمأنينة ينشأ نتيجة للشعور بالدونية والتحقير الذي ينشأ منذ الولادة نتيجة لمشاعر القصور العضوي أو المعنوي، مما يدفعه إلى القيام بتعويض ذلك القصور إيجابياً) ببذل المزيد من الجهد من أجل الوصول إلى أعلى طموح) أو سلبياً) باتخاذ أنماط سلوكية تأخذ أشكالاً من العنف والتطرف الذي لا يقبله المجتمع مما يزيد من حدة القلق لديه) وتُعرف هذه الظاهرة بالتعويض النفسي الزائد. (جبل، 2000، ص333).

5.13- نظرية فرويد **freud** :

كان "فرويد" أول صاحب نظرية نفسية تؤكد أهمية الخبرات التي يتعرض لها الفرد في سنوات الطفولة المبكرة والدور الحاسم الذي تلعبه في إرساء الخصائص الأساسية لبناء الشخصية ويرى أن اكتمال القدر الأكبر من الشخصية يكون عند نهاية السنة الخامسة من العمر.

كما يرى "فرويد" أن الدوافع التي تعمل على حماية الذات وبقائها تنتج لما سماه بغرائز الذات وغريزة البقاء والعدوان إذا أشبعت عنده الحاجة إلى الحب معناها الحب والبقاء وإذا لم تشبع يؤدي إلى سلوك عدواني بمعنى أن حاجتهم لم تشبع من الأمن. (سعد جلال، 1982، ص206).

6.13- نظرية "الدرفر" **Aderfer** : نظرية الكينونة والانتماء والنماء في الحاجات:

إنّ تأكيد "ماسلو" بأن تنشيط دوافع المستوى الأعلى في تنظيمه للحاجات لا يتم إلا بعد إشباع حاجات المستويات الأدنى، وفي ضوء عدم توافر الدعم الميداني الكافي لوجهة نظر "ماسلو" في تنظيم الحاجات قام "الدرفر" بطرح تصور معدل للتنظيم الهرمي للحاجات يشتمل على حاجات محورية رئيسية ثلاث:

1. حاجات كينونة Existence
2. حاجات انتماء Relatedness
3. حاجات نماء Growth

ولذلك تُعرف هذه النظرية في الأدب التربوي الغربي بـ: (ERG) فحاجات الكينونة تهتم بتوافر متطلبات وجود الحاجات الأساسية للكائن الحي، التي أطلق عليها "ماسلو" الحاجات البيولوجية، والحاجة إلى الأمن.

أما المجموعة الثانية من الحاجات فهي حاجات الانتماء التي تشتمل على رغبة الفرد في وجود اتصال وعلاقات وطيدة بينه وبين الآخرين، على أن تتصف هذه العلاقات بالاستمرار والديمومة، وهذا إذا ما أريد تحقيقها وهذه تتفق مع ما اعتبره "ماسلو" حاجات محبة وتقدير.

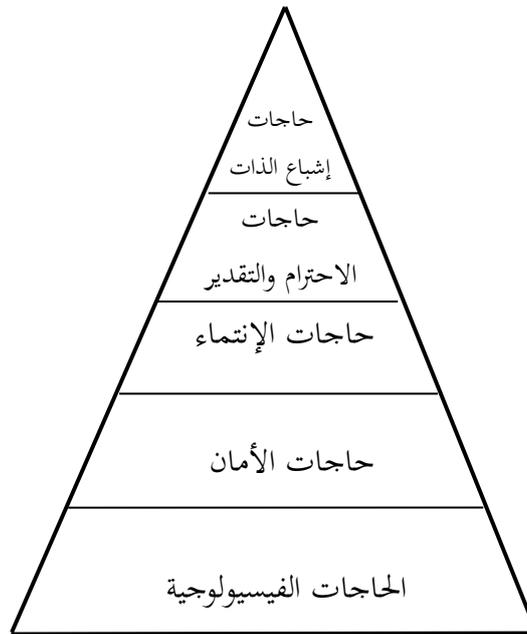
وأما الحاجات الثالثة في تصنيف "الدرفر" فهي حاجات النمء وهي رغبة جوهرية بالتطور الذاتي وهي ما أسماها "ماسلو" بحاجة تحقيق الذات. (الطويل، 1999، ص33).

7.13- نظرية "ابراهام ماسلو" **Maslow**:

يرى "ماسلو" أن الحاجة للأمن تيسر للفرد الشعور بأنه يعيش ويجيا في بيئة متحررة من الخطر يمكن أن ينتفع بكثير من معطياتها ويتخلص من بعض ما يساوره من شك وريبة، وتتضمن حاجات الأمن الحاجة إلى

النظام والحاجة إلى معرفة جيدة تمكنه من التوقع بما ستصير إليه الأمور، وإشباع مثل هذه الحاجات يبدد مخاوف الفرد ويشعره بأنه يعيش في بيئة تتسم بالأمن والأمان وهذا ما يدفعه إلى التوجه للبحث عن إشباع الحاجة التالية في سلم الحاجات الإنسانية. (Maslow, 1970, p37)

ويشير "خالد الهيتي" بأن "ماسلو" صنف الحاجات ضمن المجموعات الخمسة كما يوضحها الشكل التالي: الشكل رقم (4) سلم "ماسلو" للحاجات



المصدر: خالد الهيتي (2005، ص261)

الشكل رقم (4) يوضح هرم ماسلو

14. تصنيف الحاجات حسب "ماسلو":

1.14- الحاجات الفسيولوجية:

هي الحاجات الضرورية التي لا يمكن للإنسان العيش بدونها والتي تعمل على الحفاظ على الفرد ومن أمثلتها الحاجة إلى الطعام والشراب والراحة والنوم وغيرها وهي أكثر الحاجات إلحاحاً في الإشباع إذ أن الحرمان منها يجعلها تستحوذ على تفكير الفرد مما يتطلب من الفرد العمل على توفيرها للتخلص من هذا التوتر وتساعد في التقدم إلى المستويات الأخرى من الحاجات وإشباعها لضمان الصحة النفسية والجسدية. (الحارث وآخرون، 2006، ص157).

إذا تمت تلبية الحاجات الفسيولوجية على النحو المرضي نسبياً تظهر مجموعة أخرى من الحاجات يمكن تصنيفها تحت اسم الحاجات الأمنية.

2.14- الحاجات الأمنية:

اعتبر "ماسلو" أن الحاجة إلى الأمن من الحاجات الأساسية التي يعتبر إشباعها مطلباً رئيسياً لتوافق الفرد وصحته النفسية وتضمن له نمواً نفسياً سليماً ، بينما يُشكّل عدم إشباعها مصدراً لقلقه وشعوره بعدم الأمن. (عبد السلام، 1980، ص34).

يُعرف "حامد زهران" الحاجة إلى الأمن بأنها: «الحاجة إلى الشعور بأن البيئة الاجتماعية بيئة صديقة وشعور الفرد بأن الآخرين يحترمونه ويقبلونه داخل الجماعة وهي أهم الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي السوي والتوافق النفسي والصحة النفسية للفرد». (زهران، 2005، ص33).

ووفق هرم "ماسلو" فإنه بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية، تظهر الحاجة إلى الأمان وهي تشمل: (السلامة الجسدية من العنف والاعتداء، الأمن الوظيفي ، أمن الإيرادات والموارد، الأمن المعنوي والنفسي، الأمن الأسري، الأمن الصحي، أمن الممتلكات الشخصية).

بعد تشبّع الحاجات الفسيولوجية الأساسية إشباعاً كافياً تظهر الحاجة إلى الأمن وتتضمن شعور الفرد بالطمأنينة والاستقرار والحماية والنظام والتحرر من الخوف والقلق. والحاجة إلى الأمن هي محرك الفرد لتحقيق أمنه وهي ترتبط بغريزة البقاء وتتضمن الحاجة إلى الأمن شعور الفرد بأن بيئته صديقة ومشبعة للحاجات وبأن الآخرين يحبونه ويتقبلونه داخل الجماعة والاستقرار والأمن الأسري والتوافق الاجتماعي والقدرة على حل المشكلات النفسية والاجتماعية. (الخالدي، 2008، ص191).

3.14- الحاجة إلى الانتماء: (الحاجات الاجتماعية)

يرغب الفرد بأن يشعر بأنه عضو في الجماعة التي ينتمي إليها وأنّ هناك نوع من التفاعل الوجداني بينه وبين أفراد جماعته، وهي تعتبر أولى الحاجات الاجتماعية للفرد والحد الفاصل بين الحاجات التي تسبقها والتي تليها. (محمد الصيرفي، 2005، ص488).

ويرى "أحمد ماهر" أن: «الحاجة للانتماء مهمة في أنها تدفع المدير لأن يطور جماعة العمل ويشكلها بالأسلوب الفعال والمنتج، كما أنها ترشده في كيفية توفير بيئة عمل صحية للعاملين كي يقوموا بالأداء المناسب». (أحمد ماهر، 2013، ص182).

4.14- حاجات التقدير:

هنا يتم التركيز على حاجة الفرد إلى المكانة الاجتماعية المرموقة، وأيضاً الشعور باحترام الآخرين له، وبحاجة إلى إحساسه بالثقة بالنفس، والقوة والمقدرة والكفاءة. ويمكن أن تلعب الجوائز والترقيات والألقاب البراقة دوراً هاماً في إشباع حاجات التقدير. كذلك الحال فإن الشكر في حالة إنجاز مهام خاصة، والتقدير وخطابات الشناء يمكنها أن تكون أيضاً من الحوافز المؤدية إلى إشباع الحاجة إلى التقدير. (محمد سلطان، 2002، ص133).

5.14- حاجات تحقيق الذات:

هنا يحاول الفرد أن يحقق ذاته من خلال تعظيم استخدام قدراته ومهاراته الحالية والمحتملة في محاولة تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجازات التي تسره وتسعده شخصياً إن الناس الذين يسيطر عليهم هذا النوع من الحاجات يمكن أن يتصفوا بأنهم أفراد يبحثون عن مهام ذات طبيعة متحدية لمهاراتهم، ويستطيعون أن يستخدموا من خلالها هذه القدرات الإبداعية والابتكارية بالشكل الذي يؤدي إلى إنجاز ما يستطيعون من خلاله أن يحققوا ذواتهم. (محمد سلطان، 2002، ص133).

يرى الباحث أن هناك ارتباط بين الصحة النفسية وتحقيق الحاجات الخمس المذكورة سابقاً فالأفراد الذين يحققون ذواتهم يعيشون حياة تتسم بالصحة والسلامة النفسية أفضل من الآخرين الذين لا يزالوا في مراتب أدنى من الإشباع.

خلاصة الفصل:

يرى الباحث أن موضوع الأمن النفسي من المواضيع الهامة والبارزة في علم النفس، خاصة في مجال الصحة النفسية فالأمن النفسي حاجة جد ضرورية للفرد فهي تلزمه في كامل أطوار حياته المختلفة، فالإنسان ذو طبيعة غريزية يسعى دائماً لتحقيق وإشباع حاجاته ورغباته الأخرى حتى يبلغ العليا منها. ومن بين الحاجات الأخرى المهمة بالنسبة للفرد حاجة تقدير الذات التي سوف يتطرق إليها الباحث كموضوع في الفصل الموالي من الدراسة.

الفصل الرابع:

تقدير الذات

تمهيد:

يُعدّ موضوع تقدير الذات من أهم المواضيع البارزة والمتداولة بكثرة في علم النفس منذ القدم إلى غاية يومنا هذا بوصفه محورا أساسيا في دراسة ومعرفة سلوك الفرد وشخصيته وكيف تؤثر وتتأثر ذاته بالمجتمع الذي يعيش فيه. يحاول البحث الإحاطة بأهم جوانب الموضوع وإثارتها وأهم ما يتطرق إليه الباحث ويشعر فيه هو تحديد مفهوم الذات.

1. تعريف مفهوم الذات:

استخدم مصطلح مفهوم الذات منذ فترة مبكرة لدى الكثير من الباحثين والمنظرين أمثال: "البورت" "جيمس" و"كوميس" للإشارة إلى خبرة الفرد بذاته باعتباره تنظيم إدراكيا من المعاني والمدركات التي يُحصّلها ويكتسبها الفرد والتي تشمل هذه الخبرة الشخصية بالذات، وبهذا يختلف المصطلح تماما عن الكثير من المفاهيم السيكولوجية التي تتداخل أو تتشابه معه في الصياغة. (سهير كامل، 2000، ص 116).

يرى "سيد خير الله" أنّ مفهوم الذات هو: «تقييم الشخص لنفسه ككل من حيث مظهره وخلقه وأصوله، وكذلك قدراته ووسائله واتجاهاته، حتى يبلغ كل ذلك الذروة فتصبح قوة موجّهة لسلوكه». (سيد خير الله، 1981، ص 21).

ويرى "كارل روجرز" أنّ تعريف الذات يتحدّد بأنّه: «تكوين معرفي منظم ومتعلّم للمدركات الشعورية والتصميمات الخاصة بالذات يُبلوره الفرد ويعتبره تعريفاً نفسياً للذات، ويتكوّن مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المنسقة المحدّدة الأبعاد عن العناصر المختلفة لكنيونه الداخلية أو الخارجية». (شحاتة، 2008، ص 25).

بينما يرى "عماد الدين إسماعيل" بأنّ: «الذات هي المفهوم الذي يكونه الفرد عن نفسه باعتباره مصدرا للتأثير والتأثر في البيئة المحيطة». (عماد الدين إسماعيل، 1982، ص 132).

أمّا "مورفي" فيرى أنّ: «الذات هي الفرد وأنّ تعزيزها والدفاع عنها يكون من مجموعة النشاطات ألا وهي الأنا فاستعمال الذات هنا يتكوّن من المشاعر والمواقف أمّا الأنا يُستخدم في العمليات والأنشطة المرافقة». (ميزاب، 2013، ص 55).

ويرى "كولي" أنه لا يمكن فصل الذات عن المحيط الاجتماعي للفرد أو الأشخاص الذين يتفاعل معهم ويشير إلى الذات المرآة والذي يوضح أنّ مفهوم الفرد عن ذاته يتوقف عن إدراكه لردود فعل الآخرين نحوه. (أحمد الطاهر، 2010، ص11).

كما أنّ الذات هي الشعور والوعي بكيونة الفرد وتكوّن كنتيجة للتفاعل مع البيئة وتسعى إلى التوافق والثبات وتنمو نتيجة للنضج والتعلّم. (المعاينة، 2007، ص82).

وتمثل الذات عند "أدلر" نظاما شخصيا وذاتيا للغاية يُفسّر خبرات الكائن الحي ويعطيها معناها بالإضافة إلى هذا فالذات تبحث عن الجوانب التي تساعد على تحقيق أسلوب الشخص الفريد في الحياة. (سهير كامل، 1999، ص108).

يلاحظ الباحث تنوعا في التعاريف التي أشارت لمفهوم الذات فهي تدور في مجملها حول ماهية الذات وأبعادها، فالذات مفهوم مدرك ومعنى واضح ينشأ من خلال علاقات التأثير والتأثر بالمحيط الخارجي، ويدور المفهوم حول القدرات السلوكية والمعرفية وتقديرها الذاتي وعلاقتها بالبيئة الاجتماعية والطبيعية وقابليتها للنضج والتعلّم.

2. مكونات الذات:

◀ **الذات الفردية:** تشمل ممتلكات الشخص المادية، وجسمه، وأسرته التي يمكن أن يوضع الفرد بانسجام معها.

◀ **الذات الاجتماعية:** من خلالها يتم معرفة الغير، والصورة التي يكوّنها الغير عنه، بمعنى الفكرة التي يكوّنها الفرد عن نفسه، من خلال تصورات الآخرين له.

◀ **الذات الروحية:** تتمثل في النواة المركزية للكائن، وتشمل الشعور والعواطف التي يدركها الفرد، والميول والقدرات العقلية والاستعدادات النفسية. (عبد الفتاح دويدار، 1992، ص31).

يتضح للباحث أنّ الذات مفهوم مدرك يتكون من اشتراك جميع الإمكانات المادية والمعنوية للفرد بالإضافة إلى طبيعة علاقاته الاجتماعية ومدى تأثيره وتأثيره بمحيطه الاجتماعي التي تُشكّل في مجملها تصور الفرد عن ذاته.

3. خصائص الذات:

- ✓ **بناء تنظيمي:** الفرد يدرك ذاته من خلال الخبرات المتنوعة التي تزوده بالمعلومات، ويقوم الفرد بإعادة تنظيمها حيث يصيغها ويصنفها وفقا لثقافته الخاصة. (أحمد الطاهر، 2010، ص42).
 - ✓ **متعدد الأوجه:** بمعنى أنّ النظام التصنيفي المستخدم تتعدّد مجالاته مثل: الوضع المدرسي، التقبّل الاجتماعي، الجاذبية الشخصية، القدرة أو الذكاء العام.
 - ✓ **هرمي:** بمعنى أنّ هذه البنية المتعدّدة المظاهر أو الأوجه ربما تكون هرمية على بعد العمومية، أي أنّ المفهوم العام للذات ربما ينقسم إلى شقين من المكونات: مفهوم الذات الأكاديمي ويندرج تحت مفهوم الذات الأكاديمي، أي مفهوم الذات المتعلق بكل مادة من المواد الدراسية المختلفة، أمّا مفهوم الذات غير الأكاديمي ربما ينقسم إلى التقبل الاجتماعي أو تقبل الآخرين (الأسرة، الأقران، المدرسون) والجاذبية الشخصية وهذه بدورها تنقسم إلى عناصر أصغر وهكذا على النحو الذي ينقسم إليه مفهوم الذات الأكاديمي. (فتحي الزيات، 2001، ص258).
 - ✓ **نمائي وتطوري:** تتنوع جوانب مفهوم الذات لدى الفرد خلال مراحل تطوره فهو لا يميز في مرحلة الطفولة نفسه عن البيئة المحيطة به، إلّا أنّه بمرور الزمن تتطور مفاهيم جديدة كلّما تقدّم العمر عبر المراهقة والبلوغ، حيث أن نمو المفاهيم والخبرات عند الفرد يكون مع نموه فتصبح لديه القدرة على إيجاد التكامل بين تلك الخبرات ليشكل إطارا مفاهيميا واحدا. (أحمد الطاهر، 2010، ص42).
 - ✓ **متمايز أو فارق:** بمعنى أنّه متمايز أو مستقل عن الأبنية الأخرى التي يرتبط بها نظريا، فمثلا يمكن افتراض أنّ مفهوم الذات للقدرة العقلية يبدو أكثر ارتباطا بالتحصيل الأكاديمي من القدرة على التصرف في المواقف في الموقف الاجتماعية وهكذا. (فتحي مصطفى الزيات، 2001، ص 260).
 - ✓ **تقويمي:** أي أنّ مفهوم الذات ذو طبيعة تقويمية وليست وصفية، وهذه التقويمات تحدث في مواجهة المعايير المطلقة كالمثالية كما تحدث في مواجهة المعايير النسبية كالواقعية مثل استقبال تقويمات الآخرين. وبعد التقويم يمكن أن يتباين في الأهمية بالنسبة لمختلف الأفراد والمواقف. (فتحي مصطفى الزيات، 2001، ص 259).
- يرى الباحث أنّ خصائص الذات تُبنى وتشكل باجتماع مقومات أهمها ما ينشأ عن التعليم والتكوين الأكاديمي والممارسة الاجتماعية داخل الأسرة وخارجها، كما تكون خصائص الذات قابلة للتطور للوصول إلى بناء فكري ناضج قابل للتعديل والتقويم.

4. أبعاد الذات:

إنّ كيفية تفحص الفرد لذاته تتدخل فيها عوامل عديدة وهذه الأخيرة ترتبط خصوصا بالفروق الفردية والظروف الشخصية لكل فرد، ولكن هناك سُلّم مشترك لتقييم الذات وتقديرها بالنسبة لمختلف الأفراد، وهذا السُلّم المتدرّج يتضمّن ثلاث أبعاد بارزة لمفهوم الذات كما يتصوّرهما كل فرد، وهي :

4.1- الذات الواقعية:

تتمثّل في الصورة الحقيقية، والوضعية العامة التي يوجد عليها الفرد، ويتوصّل إلى تقديرها ويقتنع بتطابقها مع واقعه الذاتي من خلال عمليات تحليله وتقييمه لأوضاعه الذاتية، فالذات الواقعية تتمثّل خصوصا في الصورة المتضمّنة لمعطيات الذات المطابقة للواقع، بمعنى أن الفرد يكون فكرة عن ذاته من خبراته المتعدّدة بعد اقتناعه بما على أنّها تتطابق مع الواقع الذي يعيش فيه.

4.2- الذات الممكنة:

تتمثّل في الصورة التي يعتقد الفرد أنّه من الممكن الوصول إليها، ببذل بعض الجهود أو تصحيح بعض المواقف وفي هذه الحالة يعتبر الفرد أنّ صورة ذاته الواقعية الحالية لا تعبّر عن جدارته ومختلف قدراته وإمكاناته، ويعتقد بالتالي أنّه بإمكانه الارتقاء نحو الأفضل.

يُقصد بالذات الممكنة أنّ الفرد يسعى من أجل الوصول إلى الصورة التي يريد أن يكون عليها ليحقق ذاته وذلك ببذل الجهد. (محمد جمال يحيوي، 2003، ص 555).

4.3- الذات المثالية:

تتمثّل في المدركات والتصورات التي تحدّد الصورة المثالية للشخص الذي يودّ أن يكون عليها. كما أضاف "وليام جيمس" بعدا آخرًا سمّاه الذات الممتدّة، وتمثّل كل ما يمتلكه الفرد وما يشترك به مع الآخرين مثل العائلة، الوطن والعمل. (زهرا، 1984، ص 291).

يلاحظ الباحث أنّ تعريف الذات يقتصر بصفة عامة على واقع الفرد ومعطياته المتاحة والموجودة فعليا، بمعنى ظروف الفرد الحالية أو التي وجد نفسه عليها، والتي يطمح في تغييرها وتطويرها للأحسن من خلال مهاراته وكفاءاته المختلفة ليصل إلى القمة والمكانة التي يريد أن يحصل عليها والتي تمثل الصورة المثالية لديه.

5. الفرق بين مفهوم الذات وتقدير الذات:

إنّ مفهوم الذات عبارة عن معلومات عن صفات الذات بينما تقدير الذات تقييم لهذه الصفات وأنّ مفهوم الذات تتضمن فهم موضوعي أو معرفي للذات، بينما تقدير الذات يتضمن فهم انفعالي للذات يعكس الثقة بالنفس. (نبيل محمد الفحل، 2004، ص 51).

وضّح "كليمس" أن مفهوم الذات يتعلق بالجانب الإدراكي من شخصية الفرد فهي الصورة الإدراكية التي يكونها عن ذاته، أما تقدير الذات فيتعلق بالجانب الوجداني منها حيث يتضمن الإحساس بالرضا عن الذات أو عدمه. (بطرس، 2008، ص 479).

يرى الباحث أنّ مفهوم الذات هو التصور الذي يعطيه الفرد حول نفسه، أمّا تقدير الذات فهي تلك القيمة التي يحكم بها الفرد على نفسه.

6. تعريف تقدير الذات:

تنشق كلمة تقدير الذات من الكلمة اللاتينية ESTIMO التي تعني أتّي ذو قيمة، إنّها تعني تقدير قيمة أنفسنا وشعورنا نحوها ومعرفة أنّنا بأفضل حال وهذا يعني أنّي أستطيع أن أقول بثقة إنني بأفضل حال كما أنا دائما. (الفرحاتي، 2012، ص 167).

يُعرّف تقدير الذات بأنّه ذلك التقويم الذي يقوم به الفرد عادة لنفسه ويحتفظ به، وهو تعبير عن اتجاه الموافقة أو عدم الموافقة ويشير إلى المدى الذي يبين اعتقاد الفرد عن نفسه بأنّه قادر وله أهمية وأنّه ناجح وأنّ له جدارته. (محمد جاسم محمد، 2004، ص 242).

يرى "كوبر سميث" أنّ تقدير الذات هو: «تقييم الفرد لذاته سواء بالقبول أو بالرفض أي أنّه يعتبر الحكم الشخصي على مستوى الكفاءة كما يظهر في اتجاهات الفرد». (جمعة، 2007، ص 35).

وتقدير الذات هو مجموعة من الاتجاهات والمعتقدات التي يستدعيها الفرد عندما يواجه العالم المحيط به ومن هنا فإنّ تقدير الذات يعطي تجهيزا عقليا يعدّ الشخص للاستجابة طبقا لتوقعات النجاح والقبول والقوة الشخصية، وبالتالي فهو حكم الشخص تجاه نفسه وقد يكون هذا الحكم والتقدير بالموافقة أو الرفض. (عبد الرحيم، 1985، ص 230).

حسب "شوكت" فإنّ تقدير الذات هو: «تقييم الفرد لذاته ومعرفته لحدود إمكانياته ورضاه عنها وثقته في نفسه وفي قدرته على تحمل المسؤولية ومواجهة المواقف المختلفة مع الآخرين وشعوره بحب واهتمام وتقدير الآخرين له». (شوكت، 1993، ص34).

يعرف "محمد عاطف غيث" تقدير الذات على أنه: «تقييم الشخص لنفسه في حدود طريقة إدراكه لأراء الآخرين فيه». (محمد عاطف غيث، 2006، ص375).

أشار "علي عسكر" إلى أنّ: «تقدير الذات يشير إلى الشعور بالفخر والرضا عن النفس، والفرد يكتسب التقدير من خلال خبرات النجاح التي يمر بها، وغالبا يستند الفرد في حكمه هذا إلى نظرة الآخرين له ومن الشعور الذاتي، ويعتبر العنصر الأخير أكثر دواما فيما يتعلق بتقدير الذات حيث أنّ التقدير الخارجي يمكن أن يتغير أو يحجب عن الفرد». (علي عسكر، 2003، ص167).

يلاحظ الباحث أنّ أغلب التعاريف المذكورة الخاصة بتقدير الذات تضمنت مصطلح "تقييم" وبالتالي يتضح أنّ تقدير الذات مفهوم متغير يمثل حكم كل فرد على نفسه من خلال إمكانياته وقدراته وإنجازاته التي حقّقها ومهاراته المختلفة، ومن خلال أحكام الآخرين عليه، وكذلك حسب طبيعة الوسط الذي يعيش فيه الفرد أو يمارس فيه نشاطه.

7. بعض المفاهيم المرتبطة بمفهوم تقدير الذات:

1.7- فاعلية الذات:

حسب "باندورا" Bandura هي: «مجموعة الأحكام الصادرة عن الفرد، والتي تعبر عن معتقداته حول قدرته على القيام بسلوكيات معينة، ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة وتحدي الصعاب». (أبو هاشم، 2005، ص13).

ويرى "باندورا" أنّ فاعلية الذات تؤثر في أنماط التفكير والتصرفات المختلفة وفي الإثارة العاطفية، وكلما ارتفع مستوى فاعلية الذات ارتفع الإنجاز وانخفضت الاستشارة الانفعالية، كما أنّ الأفراد ذوي الفاعلية الذاتية العالية يعتقدون أنّهم قادرين على عمل أشياء إيجابية يمكن من خلالها تغيير واقع البيئة التي يعيشون فيها، أمّا ذوي الفاعلية المنخفضة فإنهم يرون أنفسهم عاجزين عن إحداث سلوك له آثاره ونتائجه. (عبد الرحمن، 1998، ص399).

2.7- تحقيق الذات:

يذكر "الشعراوي" أنّ تحقيق الذات حاجة تدفع الفرد إلى توظيف إمكانياته، وترجمتها إلى حقيقة واقعة ويرتبط بذلك التحصيل والانجاز، والتعبير عن الذات، ولذلك فإنّ تحقيق الفرد لذاته يُشعره بالأمن والفاعلية وإن عجز الفرد عن تحقيق ذاته باستخدام قدراته، وإمكانياته يُشعره ذلك بالنقص والدونية وخيبة الأمل، ويُعرضه للقلق والتشاؤم. (الشعراوي، 2000، ص 296).

3.7- صورة الذات:

حسب موسوعة علم النفس والتحليل النفسي فإنّ صورة الذات هي الذات كما يتصورها أو يتخيلها صاحبها، وقد تختلف صورة الذات كثيرا عن الذات الحقيقية. أمّا بالنسبة لـ "طومى" فالصورة نوعان:
أ. صورة خاصة: وهو الشعور بالذات وإدراكها عن طريق التعبير عن الميول والتقدير الذاتي.

ب. صورة اجتماعية: هو ما يمثله دور الآخرين في تحديد إدراك الفرد لذاته، إنّ صورة الجسم تتكون قبل صورة الذات إذ أنّها تبدأ بالشعور بالذات، حيث الإحساسات بالجسم، كما أنّ صورة الجسم تُشكل أيضا تسميات العبارات، هذه التسميات اللفظية المبكرة تعمل على تشكيل صورة الذات. (الدسوقي، 1979، ص 286).

4.7- توكيد الذات:

يُعرفه "الانج" و"جاكوبوسك" بأنّه: «الدفاع عن الحقوق الخاصة والتعبير عن الأفكار والمعتقدات والمشاعر على نحو صريح ومباشر، وبطريقة مناسبة لا يترتب عنها أي أذى للآخرين، أو لا تؤدي إلى انتهاك حقوقهم. ويعرّف كل من "جوزيف وولب" و"أرنولد لازاروس" أنّ توكيد الذات هو: «سلوك يعبر به الفرد عن حقوقه الشخصية ومشاعره بطريقة مقبولة اجتماعيا». (بشير معمريّة، 2012، ص 223).

يرى الباحث أنّ هذه المفاهيم تشترك في مجملها بمدى إدراك الفرد لذاته وما يؤمن به سواء كان مادي كبنيته الفسيولوجية وشكله الخارجي ومظهره بصفة عامة وإمكانياته المادية المتاحة، أو معنوي من خلال أحاسيسه المختلفة نحو ذاته وكيفية استغلال قدراته وإمكانياته في إنجاز وتحقيق أهدافه ورغباته.

8.المكونان الأساسيان لتقدير الذات

كما هو مبين في الشكل (5) تقدير الذات له مكونان أساسيان هما: الكفاءة الذاتية وقيمة الذات. والكفاءة الذاتية معناها تمتع المرء بالثقة بالنفس وإيمانه بأنه قادر على التكيف والتعامل مع التحديات الأساسية في الحياة. وقيمة الذات تعني في الأساس قبول المرء لنفسه من غير شرط أو قيد، وأن يكون لديه شعور بأنه أهل للحياة وحدير بأن يبلغ السعادة فيها، أي يشعر بأنّ له شأن وأهمية فيها. وكل من الكفاءة الذاتية وقيمة الذات يجعل المرء يشعر بالرضا عن نفسه. (رانجيت وروبرت، 2005، ص3).

قيمة الذات	تقدير الذات	الكفاءة الذاتية
<ul style="list-style-type: none"> ❖ القبول غير المشروط للذات ❖ الشعور بالأهلية للحياة والسعادة 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ الثقة بالنفس ❖ إيمان المرء بقدرته على التكيف والتعامل مع التحديات الأساسية في الحياة

الشكل (5):المكونان الأساسيان لتقدير الذات.

المصدر: (رانجيت وروبرت، 2005، ص03).

من خلال الشكل رقم (5) يتضح للباحث أنّ تقدير الذات يتكون من قيمة الذات المتكونة من القبول غير المشروط للذات والشعور بالأهلية للحياة والسعادة فيها والتي لها علاقة وطيدة بالبيئة والوسط الذي يعيش فيه الفرد، أو يجد نفسه فيه منذ ولادته، فيكون مجبرا على تقبله وتقبل الوضع فيه، كالأسرة أو المجتمع، وهذا ما نجده كذلك عند الفرد العامل، فلا بد عليه هو الآخر تقبل المنظمة التي ينتمي إليها كما هي، كما عليه تقبل مناخها التنظيمي والتكيف معه، ومن ثم العمل على إبراز قدراته وكفاءاته المختلفة في هذه المنظمة، حتى يتمكن من تحقيق مكانته وإشباع حاجاته ورغباته داخلها، وبالتالي يتوصل إلى تحقيق تقدير الذات فيها باعتبارها آخر حاجة ورغبة لديه.

9. أهمية تقدير الذات:

تأتي أهمية تقدير الذات من خلال ما يصنعه الفرد لنفسه وكيف يؤثر بوضوح في تحديد أهدافه واتجاهاته نحو الآخرين ونحو نفسه، وذلك ما دفع عديد من المنظرين في مجال الصحة النفسية إلى تأكيد أهمية تقدير الذات في حياة الأفراد حيث كان " فروم" من الأوائل الذين لاحظوا الارتباط الوثيق بين تقدير الشخص لنفسه ومشاعره نحو الآخرين، وأن تقدير الذات المنخفض يعتبر شكلاً من أشكال العصاب. (فادية كمال حمام، 2010، ص81).

يرتبط تقدير الذات بشكل كبير بالأداء الوظيفي الفعال للأفراد، فالأشخاص الذين يتمتعون بالمساعدة السيكولوجية كثيراً ما يعترفون بأنهم يعانون من مشاعر الدونية وعدم اللياقة، كما تشير الأبحاث إلى أن ضعف تقدير الذات يرتبط بشكل ملحوظ بالاكتئاب والقلق والتوتر والعصبية والنزوع إلى العدوانية والحجل، وقلة الشعور بالرضا في الحياة. (رانجيت وروبرت، 2005، ص3).

يعدّ التقدير المرتفع للذات إحدى السمات الأساسية للقادة الأكفاء، فمن بين الشروط القيادية الثقة بالنفس، والمسؤولية والمثابرة والتحمي والطموح. كما أن مفهوم الذات الموجب يعزز نجاح التفاعل الاجتماعي ويزيد العلاقات الاجتماعية نجاحاً. (عبد الفتاح دويدار، 1993، ص259).

يتميز الأشخاص ذوي تقدير الذات المرتفع بخصائص مميزة مثل سهولة التكيف في الوسط الذي يعيشون فيه وسهولة إقامة علاقات مع الآخرين كما أن لديهم أهداف واضحة. (سليم مريم، 2003، ص15).

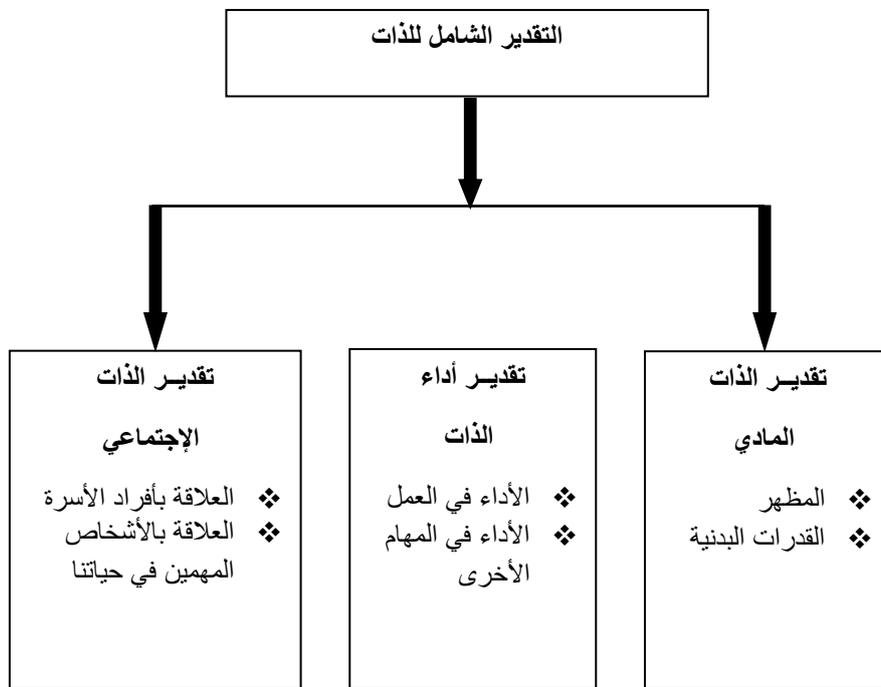
تقدير الذات المرتفع يعزز ثلاث صفات أساسية للتقدم والنجاح في الحياة وهي اتخاذ القرار، الشجاعة والمثابرة. (BRUNOT , MUKENDI, 2014, P 41).

يعزز تقدير الذات من إقامة علاقات شخصية واجتماعية طيبة فحتى تقييم علاقات اجتماعية قوية وجيدة ينبغي أولاً أن تكون محبا لذاتك بحق فكلما زاد حبك لها، زاد حبك للآخرين. كذلك هناك حقيقة ثابتة مفادها أن احترام المرء لذاته هو أساس احترامه للآخرين. (رانجيت وروبرت، 2005، ص3).

يرى الباحث أن أهمية تقدير الذات تكمن في كونه أحد المحددات الأساسية لشعور وإحساس الفرد فهي الموجهة لسلوكه من جهة، والمؤثرة في علاقاته الاجتماعية من جهة أخرى. كما أن تقدير الذات الإيجابي يعزز من نجاح تفاعل الأفراد فيما بينهم ويكونون أكثر تماسكا وتعاوناً، بينما تقدير الذات المنخفض يُسبب زيادة حدة التوتّر بين الأفراد وبالتالي عدم نجاح التفاعلات بينهم.

10. أبعاد تقدير الذات:

كما هو موضح في الشكل رقم (6) فإن تقدير الذات يتسم بأبعاده المتعددة، بمعنى أن الإحساس بقيمة الذات ينبع من الكفاءات المتنوعة التي يشعر بها الناس في أبعاد مختلفة. وهناك على الأقل ثلاثة أبعاد متميزة، وهي المظهر المادي (التقدير المادي للذات)، وأداء المهام (تقدير أداء الذات)، والعلاقات الشخصية (التقدير الاجتماعي للذات). (رانجيت وروبرت، 2005، ص4).



الشكل رقم (6) يبين أبعاد تقدير الذات

المصدر: (رانجيت وروبرت، 2005، ص03).

يرى الباحث أن لتقدير الذات بوجهيه المرتفع والمنخفض أهمية كبيرة في الصورة التي يكونها الشخص عن نفسه، وهذه الصورة تتشكل أساساً مما يمتلكه الفرد من مقومات فردية بيولوجية موروثية أو من مكتسبات معرفية ونفسية معيشة في المجتمع. وتنتج أبعاد تقدير الذات من خلال معطيات الفرد المادية المتمثلة في قدراته البدنية والعقلية ومن خلال إنجازاته المختلفة، وكذلك من خلال علاقاته ومكانته الاجتماعية.

11. العوامل المؤثرة في تقدير الذات:

يمكن تصنيف هذه العوامل في ثلاث مجموعات على النحو التالي:

1.11- العوامل الذاتية:

تتضمن مجموعة من الخصائص الشخصية والمعطيات الذاتية للفرد كالقدرات العضوية والذهنية والحالة الصحية والنقائص الملاحظة، وأنماط السلوك التوافقي، وطرق إشباع هذه الحاجات، والتي تعمل منسجمة في تكوين نظرة الفرد وتقديره، ومن أهم المؤثرات التي تؤثر على عملية تقدير الذات هي: الصورة الجينية ونوعي بذلك أهم ومختلف التغييرات التي تحصل على مبنى الجسم من طول وعرض ووزن، وغيرها. ويختلف هذا التطور بين الجنسين كما يتأثر نمو الذات وتقديرها بسرعة الحركة والتناسق العضلي، وقد توصل "ميونس" إلى أن أصحاب النمو الجسمي البطيء يحملون اتجاهات ومشاعر تمردية وسلبية، أي أن صورة الجسم لها أثر في تقييم الفرد لذاته بالإضافة إلى القدرات العقلية، وسلامة العقل ومستوى الذكاء. (زهرا، 2000، ص369).

2.11- العوامل الاجتماعية:

تتمثل في علاقات أفراد المحيط الاجتماعي مع الفرد وكيفية معاملتهم له وتقديرهم لشخصيته حيث يقيم الفرد نفسه من خلال تقييم الآخرين له، كما يستعين الفرد بخبراته السابقة في ضوء المنبهات الاجتماعية والتي من بينها:

أ. خصائص العلاقات الاجتماعية:

تكمن في العلاقة بين أفراد الأسرة وكيفية معاملة الأسرة لأبنائها وهي مبنية على التقبل الوالدي من رعاية واهتمام وحب وحنان، أي لا إفراط ولا تفريط مما يساعد على نمو سليم للذات على عكس الطفل الذي يعامل بأسلوب الرفض الوالدي الذي قوامه التهميش والحرمان وهو يعرقل عملية النمو السليم فتصبح نظرة الطفل تميل إلى السلب والشعور بالنقص ورفض الذات. (عبد الرحمن السيد، 2004، ص136).

ب. المقارنات الاجتماعية:

وهي أن يقارن الفرد نفسه مع الآخرين مما يؤثر على تقديره لذاته مثلاً إذا وقع أحد منا في ورطة كأن يلتحق بالعمل في إحدى الشركات لكونه رياضياً يتمتع بموهبة جيدة إذا يفاجئ بأحد أقرائه بالمشاركة في نفس

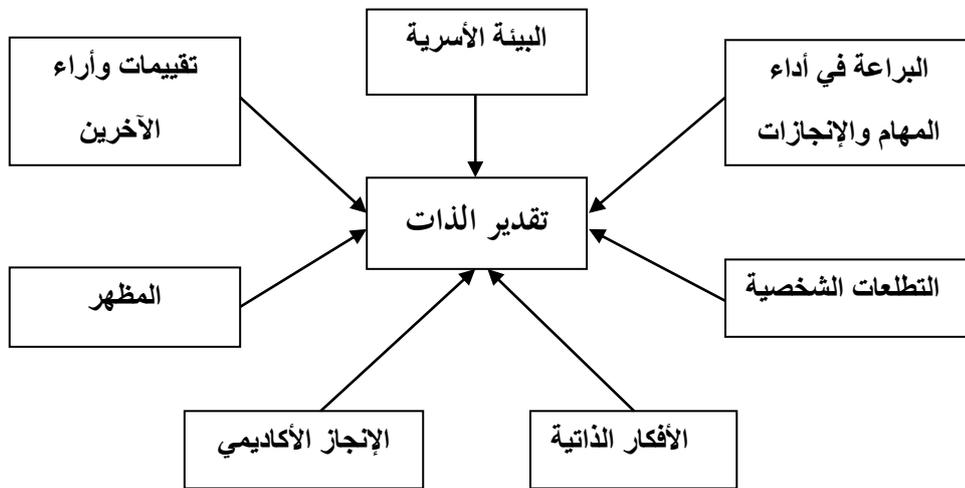
الشركة، هنا تقع وفي نفس الوقت تلك المقارنات الاجتماعية مع قريبه لأنهما في فريق واحد. (عبد الرحمن السيد، 2004، ص136).

ج. المعايير الاجتماعية:

إن أهمية المعايير الاجتماعية بينت أن الجسم الذي يتميز بحجم كبير يؤدي إلى الرضا بالنسبة إلى الرجال بينما الجسم الصغير يؤدي إلى مشاعر الرضا والراحة لدى النساء. كما أن الحاجة إلى الحب والقبول الاجتماعي والصدقة والأومومة والتقبل في الجماعة والانتماء كل هذه العناصر تساهم بقدر كبير في عملية تقدير الذات وتتأثر بها فإذا كان الفرد يعيش وهو يفتقد هذه العناصر فإنه حتما سوف يحتقر ذاته ويحس بأن لا معنى له في وسط عمله. (عبد العزيز، 2004، ص280).

3.11- العوامل الوضعية:

يقصد بها تلك الظروف التي يكون فيها الفرد ويمر بها أثناء قيامه بتقدير ذاته، وربما تتضمن تنبيهات معينة تجعل من الشخص المعني يراجع نفسه ويتفحص تصوراته ويقوم بتعديل اتجاهاته وتقديراته تجاه الآخرين. وعلى سبيل المثال الحالات المرضية والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية ترجع كلها على شخصية الفرد فتؤثر في المواقف ومدى إمكانية التكيف معها. (بجايوي، 2003، ص551).



الشكل رقم (7) يبين العوامل المؤثرة في تقدير الذات

المصدر: (رانجيت وروبرت، 2005، ص16).

12. العوامل المهددة لتقدير الذات:

- حسب "رغدة شريم" تتمثل العوامل المهددة لتقدير الذات في ما يلي:
- النقد: يؤدي التعرض للنقد المستمر إلى إحساس الفرد بعدم أهميته وأنه غير محبوب.
 - الإساءة الجسدية والعقلية: تؤدي إلى إحساس الفرد بعدم القيمة وأنه غير مرغوب فيه.
 - التسميات والألقاب غير محبة: يطلق الوالدان أحيانا تسميات على أبنائهم تؤدي تقديرهم بذاتهم مثل غبي، كسول، ولد سيء وما إلى ذلك، فقد تحمل هذه التسميات معاني قليلة إلا أنها تنقل رسائل توحى بعدم الجدارة والأهمية ولا بد من استبدالها.
 - اللغة المستخدمة: اللغة المستخدمة لها دور كبير في التشجيع أو الإحباط فتقدير الذات يتطور عندما تستبدل كلمات التحييب واللوم بأخرى تظهر الاعتراف بالفضائل الذي يؤدي بذلك إلى تدعيم السلوك المرغوب ويزيد التقدير للذات مع ذلك. (رغدة شريم، 2007، ص216).
 - يرى الباحث أن من بين العوامل المؤثرة والمهددة لتقدير الذات هي ردود الأفعال التي يتلقاها الفرد في المجتمع (المحيط الأسري والمنظمة) والتي لها تأثير بالغ الأهمية في تقدير الفرد لذاته من خلال لغة الغير المباشرة والإيجابية خاصة إذا كانت من أقرب الناس إليه.

13. عوامل اكتساب تقدير الذات:

- يحدد "إبراهيم أبو زيد" عوامل اكتساب تقدير الذات في ما يلي:
- العوامل الذاتية: تتضمن الناحية الجسمية، وهي تضم الصحة أو عاهات الحواس المختلفة التي يمكن أن يكون لها تأثير مختلف على اكتساب تقدير الذات.
 - العوامل الداخلية: تشمل العوامل العائلية، كالظروف المادية والمستوى الثقافي للأسرة والاضطرابات.
 - العوامل النفسية: تتمثل أساسا في حرمان أي طفل من أمه بشكل خاص، وحنان الوالدين له علاقة طردية في اكتساب تقدير ذات موجب.
 - العوامل الخارجية: نجد فيها العوامل الاقتصادية، إذ يعتبر المستوى الاقتصادي والثقافي للأسرة، عامل مهم، بالإضافة إلى المستوى المعيشي. (إبراهيم محمد أبو زيد، 1987، ص114).

14. مستويات تقدير الذات:

1.14- تقدير الذات المرتفع:

هو حكم شخصي للفرد عن الاستحقاق الذي يتم التعبير عنه في الاتجاهات التي يحملها اتجاه نفسه، حيث وجد "كوبر سميث" أن الأشخاص أصحاب تقدير الذات المرتفع يعتبرون أنفسهم أشخاصا هامين يستحقون الاحترام والاعتبار. (أبوزيد، 1987، ص، 81).

تقدير الذات الإيجابي، ليس إلا تلك الصورة الإيجابية التي يكونها الفرد عن نفسه، فيشعر أنه ناجح وحدير بالتقدير، إذ تنمو لديه الثقة بقدراته وإيجاد الحلول لمشكلاته، ولا يخاف من المواقف التي تجري حوله، ويوجهها بكل إرادة، بافتراض أنه سينجح فيها. (كمال الدسوقي، 1979، ص، 70).

ومن وجهة نظر "عبد الفتاح دويدار" فإن تقدير الذات الإيجابي هو النواة التي تقوم عليها الشخصية كوحدة مركبة ديناميكية، وهو ينطلق من واقعه ومن خبراته، مما يدفع الفرد للقيام بسلوكيات إيجابية، أي تقدير الذات هو محدد للسلوك وما يدعم ويرسخ هذا الإحساس، ما يتلقاه الفرد من إعجاب ودعم وتحفيز من محيطه، (سواء من الأسرة أو المدرسة أو الأصدقاء) وخاصة الدعم الذي يتلقاه من الأبوين، فهذا من شأنه أن يعزز ثقته بنفسه واحترامه لها، وتقبل النقد من الآخرين، وتمكنه من الاعتراف بنقائصه وأخطائه. (عبد الفتاح دويدار، 1992، ص، 42).

كما أضاف "كوبر سميث" أن الأشخاص ذوي التقدير المرتفع يعتبرون أنفسهم أشخاص مهمين ولديهم فكرة محددة وكافية لما يظنونونه صوابا، ويستمتعون بالتحدي ولا يضطربون عند الشدائد، ومن صفات أصحاب التقدير المرتفع للذات ما يلي:

- ✓ الشعور بالقيمة الذاتية و بكفاءتهم وقدرتهم على مواجهة التحدي.
- ✓ سريعون في الاندماج والانتماء أينما وجدوا.
- ✓ هم أكثر سعادة ورضا بحياتهم من غيرهم.
- ✓ لديهم القوة في مواجهة عشرات النفس.
- ✓ لديهم قوة التحكم في المشاعر. (مرتم سليم، 2003، ص، 10).

2.14- تقدير الذات المنخفض:

هو ذلك المفهوم السلي الذي يحمله الفرد عن ذاته، ويمكن وصفه عامة أنه ذلك الشخص الذي يفتقر إلى الثقة بنفسه وبقدراته وإمكاناته، وهو الذي يكون يائسا لأنه لا يستطيع أن يجد حلا لمشكلاته، وهو الذي يعتقد أن معظم محاولاته ستبوء بالفشل، وهو يشعر في غالبية الأحيان بالإذلال من خلال ما يظهره سلوكه. (سيد خير الله، 1981، ص 186).

حيث يرى "كوبر سميث" أن ذوي التقدير المنخفض للذات يعتبرون أنفسهم غير هامين وغير محبوبين ينقصهم احترام الذات ويعتقدون أنهم لا قيمة لهم وغير أكفاء كما لا يستطيعون فعل أشياء كثيرة يودون فعلها وتنقصهم الثقة بالنفس. (عادل عبد الله، 2001، ص 78).

كما أظهرت نتائج دراسة "كاهل" (1980) أن انخفاض تقدير الذات يؤدي إلى مشكلات شخصية في مرحلة المراهقة مما يؤدي إلى سوء التوافق الاجتماعي الذي يستند بالأساس إلى تقدير الذات الموضوعي، الذي يعتمد على تفاعلات الشخص والآخرين. (أحمد إسماعيل الألوسي، 2014، ص 50).

يرى الباحث أن مستوى تقدير الفرد لذاته يُعدُّ متغيراً غير ثابت سواء كان مرتفعاً أو منخفضاً لارتباطه بمجموعة من العوامل المختلفة الخاصة بالفرد أو بالمحيط الذي يعيش فيه، لذلك تركز المنظمات على جودة وسلامة مناخها التنظيمي من خلال ضبط أبعادها المختلفة كطبيعة القيادة والاتصال ونسبة التحفيز وغيرها من الأبعاد التي تضمن ارتفاع معنويات ومستوى تقدير العاملين لأنفسهم.

15. بعض النظريات المفسرة لتقدير الذات:

1.15- نظرية كوبر سميث cooper smith:

تمثلت أعمال "كوبر سميث" في دراسة تقدير الذات عند الأطفال ما قبل المدرسة الثانوية، ويرى أن تقدير الذات يتضمن كلا من عمليات تقسيم الذات وردود الأفعال والاستجابات الدفاعية، فذهب إلى أن مفهوم الذات مفهوم متعدد الجوانب، ويؤكد "كوبر سميث" على أهمية تجنب فرض الفروض غير الضرورية ويقسم تعبير الفرد عن تقديره لذاته إلى قسمين: الأول التعبير الذاتي وهو إدراك الفرد لذاته، والثاني: هو التعبير السلوكي ويشير إلى الأساليب السلوكية التي تفصح عن تقدير الفرد لذاته والتي تكون متاحة للملاحظة الخارجية. (محمد الشناوي، 2001، ص 127).

ويميز "كوبر سميث" بين نوعين في تقدير الذات هما تقدير الذات الحقيقي ويوجد عند الأشخاص الذين يشعرون بالفعل أنهم ذوي قيمة، وتقدير الذات الدفاعي ويوجد عند الأشخاص الذين يشعرون أن لا قيمة لهم ولكنهم لا يستطيعون الاعتراف بمثل هذا الشعور، وقد افترض "كوبر" أربع مجموعات تعمل كمحددات لتقدير الذات وهي: النجاحات والقيم والطموحات والدفاعات وهناك ثلاثة حالات من الرعاية الوالدية تبدو مرتبطة بنمو المستويات الأعلى من تقدير الذات وهي: تقبل الأطفال من جانب الآباء، وتدعيم سلوك الأطفال الإيجابي من قبل الآباء، واحترام الأطفال وحرمتهم عن التعبير من قبل الآباء. (صالح محمد علي أبو جادو، 2007، ص153).

يرى الباحث أن نظرية "كوبر سميث" تتمحور على فكرتين أساسيتين هما أن الفرد يُعبر عن تقديره لذاته من خلال التعبير الذاتي حول نفسه، والتعبير السلوكي الذي يُظهر هذا التقدير. وينقسم كذلك إلى تقدير الذات الحقيقي ويكون عند الأفراد الذين يشعرون بأن لديهم قيمة، وتقدير الذات الدفاعي للأفراد الذين يشعرون بأن ليس لديهم قيمة.

2.15- نظرية روزنبورغ Rosenberg:

تدور أعمال "روزنبورغ" حول محاولته دراسة نمو وارتقاء سلوك تقييم الفرد لذاته وسلوكه من زاوية المعايير السائدة في الوسط الاجتماعي المحيط بالفرد، وقد اهتم "روزنبورغ" بصفة خاصة بدراسة تقييم المراهقين لذواتهم. ووسع دائرة اهتمامه بعد ذلك، فاهتم بالدور الذي تقوم به الأسرة في تقدير الفرد لذاته، وعمل على توضيح العلاقة بين تقدير الذات الذي يتكون في إطار الأسرة وأساليب السلوك الاجتماعي اللاحق للفرد فيما بعد، كما اهتم بشرح وتفسير الفروق التي توجد بين الجماعات في تقدير الذات مثل تلك التي بين المراهقين الزوجين والمراهقين البيض، والتغيرات التي تحدث في تقدير الذات في مختلف مراحل العمر. والمنهج الذي استخدمه "روزنبورغ" هو الاعتماد على مفهوم الاتجاه باعتباره أداة محورية تربط بين السابق واللاحق من الأحداث والسلوك. كما اعتبر "روزنبورغ" أن تقدير الذات يعكس اتجاه الفرد نحو نفسه، وطرح فكرة أن الفرد يكون اتجاه نحو كل الموضوعات التي يتفاعل معها، وما الذات إلا احد هذه الموضوعات ويكون الفرد نحوها اتجاهها لا يختلف كثيرا عن الاتجاهات التي يكونها نحو الموضوعات الأخرى. (ذيب، 2010، ص81).

يلاحظ الباحث أن "روزنبورغ" اهتم في نظريته على مبدأ الاتجاه الذي يربط بين الماضي والحاضر ليلاحظ مدى تطور سلوك تقييم الفرد لذاته نتيجة تفاعله بالوسط الاجتماعي المحيط به.

3.15- نظرية زيلر ziller:

تفترض نظرية "زيلر" أن تقدير الذات ما هو إلا البناء الاجتماعي للذات، فتقدير الذات ينشأ ويتطور بلغة الواقع الاجتماعي، أي داخل الإطار الاجتماعي للمحيط الذي يعيش فيه الفرد، لذا ينظر "زيلر" إلى تقدير

الذات من زاوية نظرية المجال في الشخصية، وأن تقييم الذات لا يحدث إلا في الإطار المرجعي الاجتماعي، ويصف تقدير الذات بأنه تقدير يقوم به الفرد لذاته ويلعب دور المتغير الوسيط، أو أنه يشغل المنطقة المتوسطة بين الذات والعالم الواقعي. (سميح أبو مغلي، 2002، ص111).

يرى الباحث أن هذه النظرية تؤكد على أن للوسط الاجتماعي والمناخ الذي يعيش فيه الفرد دور هام وفعال في تقدير الذات.

4.15- نظرية كارل روجرز Carl rogerz :

حسب النظرية فإن الإنسان يولد ولديه دافعية قوية لاستغلال إمكانياته الكامنة لتحقيق ذاته وليسلك بطريقة تتوافق مع هذه الذات وقد ارتكزت في دراستها على الخبرة الذاتية للفرد ورؤيته الشخصية للحياة ولنفسه وإدراكه الخاص كما أنها تؤكد على أن الكفاح الإيجابي للفرد هو وسيلة للنمو وإلى تحقيق ذاته. (مصطفى فهمي، 1975، ص176).

كما تتحدث أيضا نظرية "كارل روجرز" عن حاجتين مكتسبتين من واقع تعامل الفرد مع بيئته وهما الحاجة إلى الاحترام الإيجابي من الآخرين، والحاجة إلى احترام الذات، أي أن تقدير الذات حسب "روجرز" هو ذو طبيعة تبادلية، أي أن الناس حين يدركون أنهم يرضون حاجة شخص آخر للاعتراف الإيجابي فإن ذلك يشعرهم بإرضاء تلك الحاجة لديهم. (إسماعيل الألوسي، 2014، ص107).

يتضح للباحث أن تقدير الذات حسب نظرية "كارل روجرز" تقوم على الاستعداد الفطري للإنسان وتتم بطبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة بين الفرد ومحيطه الاجتماعي وعلاقاته المختلفة فهي تؤكد على ضرورة الاحترام المتبادل حتى يتمكن الفرد من تحقيق ذاته. كما أن النظرية تقوم على مبدأ إمكانية استغلال الإمكانيات والاستعدادات التي تتوفر في كل إنسان منذ ولادته.

الخلاصة:

بناء على ما تطرق إليه الباحث في هذا الفصل وفي الفصل السابق من هذه الدراسة يتضح جليا أن كل من موضوع تقدير الذات وموضوع الأمن النفسي يشتركان في طبيعة المصدر بالنسبة للفرد، فإما يكون داخليا نسبة لأفكار وإدراك الفرد حول نفسه وأحواله الشخصية، وإما يكون خارجيا ناتج عن محيط الفرد وعلاقاته الاجتماعية، ونشاطاته المختلفة. لذلك يريد الباحث الوقوف عند العلاقة التي تربط بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات، التي سيتم الكشف عنها تطبيقيا في الفصل الموالي الذي يمثل بداية الدراسة التطبيقية.

الفصل الخامس:

منهجية الدراسة الميدانية

تمهيد:

يمثل هذا الجزء الفصل الخامس من الدراسة ككل والفصل الأول من الجانب التطبيقي لها، والذي يحتوي بدوره على إجراءات الدراسة الميدانية التي تشمل الدراسة الاستطلاعية أولاً، والدراسة الأساسية ثانياً، بوصفها القاعدة الأساسية لأي بحث علمي، فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع البيانات حول موضوع بحثه وتطبيق أداة القياس للحصول على النتائج، وهذا كله يتوقف على مدى دقة التقنيات والإجراءات المنهجية والضبط الدقيق عند معالجة المعطيات.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على ميدان الدراسة، ومعرفة الصعوبات التي قد تواجه الباحث وكيفية تجاوزها، كما تهدف إلى اختبار أداة البحث.

1- أهمية ودواعي الدراسة الاستطلاعية:

تحتل الدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في البحث باعتبارها بداية الدراسة الميدانية التي من خلالها يقدم الباحث الصورة اللازمة والواضحة عن مختلف الخطوات المنهجية التي اتبعها واعتمد عليها في الجانب التطبيقي لبحثه، من خلال تقديم وصف دقيق للمنهج المستخدم وحدود الدراسة الاستطلاعية، ووصف العينة، وكيفية اختيارها من مجتمع الدراسة الأصلي، بالإضافة إلى تقديم شرح مفصل لأدوات جمع البيانات، كما أن الدراسة الاستطلاعية تقوم بتوضيح الظروف الميدانية للدراسة الأساسية.

2. حدود الدراسة الاستطلاعية:

1.2. الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بالمديرية الجهوية للجمارك بوهرا

تعريف المديرية الجهوية للجمارك بوهرا:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، توضع المديرية تحت وصاية الوزير المكلف بالمالية وتحت سلطة المدير العام للجمارك.

تقوم المديرية الجهوية للجمارك بتنفيذ برامج المديرية العامة الموضوعة على عاتقها، كما تسهر على ضمان السير الحسن لهياكلها ومفتشيات الأقسام التابعة لها.

2.2. الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من الفترة 22/01/09 إلى غاية 22/01/23

3.2. الحدود البشرية: تم تطبيق أدوات الدراسة على عينة تتكون من (30) عون جمركي من الجنسين.

3. وسائل الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

اعتمد الباحث في دراسته على الوسائل التالية:

3.1. استبيان المناخ التنظيمي:

يتكون استبيان المناخ التنظيمي من 25 بند كلها ذات اتجاه موجب، موزعة على خمس أبعاد وهي الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرار، طبيعة العمل، الحوافز يجاب عنها ضمن خمس بدائل أو اختيارات هي: أتفق بشدة وتعال أربع درجات، أتفق إلى حد ما تعال ثلاث درجات، أتفق تعال درجتين، لا أتفق تعال درجة واحدة، لا أتفق بشدة تعال صفر درجة، تم تصميم الاستبيان من خلال اطلاع الباحث على الأدبيات والدراسات السابقة للموضوع كدراسة هواين فوزية (2014) ودراسة ماحي محمد أمين (2015) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال شركة سوناطراك، ودراسة خليفي سليم (2018) بعنوان التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، ودراسة هدى ساكر (2021) بعنوان اتجاهات الأطباء نحو المناخ التنظيمي بالمؤسسة الصحية في ظل تداعيات فيروس كورونا. تم تعديل فقرات الاستبيان بعدما أجرى الباحث مراجعة أسئلة الاستبيان مع بعض أفراد العينة المستهدفين للدراسة التي تم من خلالها استغلال آرائهم واستفسارات البعض منهم كمادة توجيه لتعديل الأسئلة والتأكد من مدى استيعاب أفراد العينة للوسائل القياسية ومضمونها ومدى ملائمتها لمستواهم التعليمي، بعدها تم تقديم الاستبيان لمجموعة من أساتذة علم النفس من أجل التحكيم.

3.2. بناء استبيان المناخ التنظيمي:

يعد بناء الاستبيان في البحث العلمي نقطة جد مهمة وحساسة بوصفه الأداة الوحيدة التي تفصلنا عن الحقيقة، لذلك يجب التقيد بالشروط العلمية والمنهجية الخاصة بتصميمه والمتمثلة في ما يلي:

أولا/ الشروط الخاصة بالجوانب الشكلية، وهي:

- احتواء الاستبيان على عنوان البحث.

- احتواء الاستبيان على أهداف البحث

- ترتيب الأسئلة والانتقال من العام إلى الخاص ومن السهل إلى الأصعب

- الابتعاد عن الأسئلة المتفرعة

- سلامة اللغة وجودة الطباعة
- احتواء البحث على فقرة تشير إلى أهمية البحث
- احتواء البحث على فقرة تشير إلى سرية البحث
- ثانيا/ الجوانب المتعلقة بمحتوى الاستبيان، وهي:
 - أن تكون العبارات واضحة تناسب المستوى التعليمي للمبحوث وأن لا تحتاج إلى تفكير عميق.
 - الابتعاد عن صياغة الأسئلة بعبارات إيجابية أو سلبية
 - الابتعاد عن العبارات أو الأسئلة التي تحمل كلمات فضفاضة
 - الابتعاد قدر الإمكان عن استخدام العبارات المنفية لأنها تؤدي بالمبحوث إلى الفهم بطريقة عكسية
 - عدم استخدام الأسئلة أو العبارات المركبة التي تحمل أكثر من فكرة واحدة
 - الابتعاد عن الأسئلة أو العبارات الإيجابية التي توجه المبحوث لإجابات معينة حسب رغبة الباحث
 - الابتعاد عن الأسئلة الطويلة لأن ذلك يؤدي إلى إرباك المبحوث وعدم فهم المقصود منها
 - تجنب الأسئلة التي قد تشعر المبحوث بالحرج
 - الابتعاد عن استخدام الكلمات أو المصطلحات غير شائعة الاستخدام
 - عدم استخدام الأسئلة أو العبارات المعروفة إيجابتها سابقا.

3.3. تقنيات المقاربة التي ساعدت في بناء الاستبيان:

أولا: الملاحظة:

تبنى الباحث في هذا البحث العلمي الملاحظة المقصودة، المباشرة، والفردية كتقنية للقيام بالدراسة الاستطلاعية.

مكان القيام بالملاحظة:

تمت ملاحظة الأعوان أثناء مزاولتهم لمهامهم على مستوى المديرية الجهوية للجمارك بوهران والمصالح التابعة لها المتمثلة في: مفتشيات الأقسام للجمارك والقباضات والمفتشيات الرئيسية للفرق.

زمن إجراء الملاحظة:

قسم الباحث فترات الملاحظة حسب المصالح التابعة للمديرية الجهوية للجمارك بوهران، بمعدل ساعتين في اليوم لمدة أسبوع تم من خلالها ملاحظة سلوك الأعوان والاستماع إلى أقوالهم ومناقشتهم حول طبيعة وظروف العمل والعلاقات السائدة فيما بينهم بصفة عامة، وحول تحولاتهم، وترقباتهم بصفة خاصة.

الهدف من الملاحظة:

الهدف من تقنية الملاحظة هو رصد الصورة الحقيقية ومعايشة الواقع الذي يعيشه العون الجمركي في بيئة عمله، كما اعتمد الباحث كذلك على الإصغاء إلى شكاوي وتعليقات الأعوان، والنصائح التي يقدمها بعضهم للبعض الآخر، بالإضافة إلى كيفية وصفهم لنوع الأسلوب القيادي السائد ومدى قدرتهم ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وما هي الانتقادات التي يمكن ذكرها اتجاه ظروف وطبيعة العمل وكذلك اتجاه رؤوسهم.

لقد كان الاهتمام الأساسي للباحث من هذه الملاحظة هو أن ينقل ويصف بشكل دقيق وموضوعي وواقعي، وبالقدر الممكن شعور الأعوان اتجاه المناخ التنظيمي الذي يجتمعهم، وما هي الأبعاد التي تعد أكثر تأثيراً وأهمية فيه.

إن فترات الملاحظة المتكررة ساعدت الباحث في التعرف على الظروف التي يعيشها العون الجمركي والتقرب منه أكثر لمعرفة مدى تأثير هذه الظروف على شعوره بالأمن النفسي من جهة، ونوع الصورة التي يكونها عن نفسه وعن محيطه من جهة أخرى، والتي من خلالها يتم الكشف على العناصر المهمة التي تدخل في بناء هذه الصورة والمؤثرة في شعور وسلوك العون الجمركي، والتي تشكل بدورها أبعاد المناخ التنظيمي مثل:

الانضباط العام ومدى احترام الإجراءات والقوانين التنظيمية والتعليمات المعمول بها، والمساواة بين جميع الأعوان.

الدعم والتوجيه والتحفيز من طرف الزملاء والمسؤولين في حالة التعرض لمواقف ضاغطة أو مستعصية في العمل.

الرغبة في العمل باستمرار خاصة العمل الجماعي نتيجة الجو الممتع بسبب الألفة وروح التعاون والاحترام والمحبة بين الأعوان.

لقد ساعدت الملاحظة الباحث بشكل كبير على تحديد دليل ونوع الأسئلة المعتمدة في المقابلة الحرة التي أجريت مع الأعوان التابعين للمديرية الجهوية للجمارك بوهران في الدراسة الاستطلاعية.

ثانيا: المقابلة.

إن اختيار المقابلة الحرة كتقنية في الدراسة الاستطلاعية راجع إلى أهمية الحوار القائم بين الباحث وأعوان المقابلة، حتى يتمكن الباحث من جمع المعلومات الخاصة بعينة الدراسة وما هي أنواع المشاكل والضغوطات التي يواجهونها.

يعتمد الباحث في المقابلة الحرة على الكلمة في الاستجابة، التي تساعد بدورها في التحليل إلى جانب الاعتماد على كل ما هو غير لفظي من إيماءات وحركات ونبرة الصوت والنظرات والإشارات.

مكان إجراء المقابلة:

تم إجراء المقابلات مع الأعوان داخل المصالح التابعة للمديرية الجهوية للجمارك بوهران، في المصالح التالية: المديرية الجهوية، مفتشيات الأقسام للجمارك، المفتشيات الرئيسية للفرق، القباضات.

زمن إجراء المقابلات:

امتدت مدة إجراء مقابلات الدراسة الاستطلاعية عشر أيام بمعدل ثلاث مقابلات في اليوم، دامت كل مقابلة 30 دقيقة.

دليل المقابلة:

أعلن الباحث أن هذه المقابلات لها هدف علمي محض، وطمأن المستجوبين فيما يخص السرية التامة لكل ما يقولونه إلى جانب كتمان الهوية.

المقابلة التي أجريت مع الأعوان كانت تبدأ دائما بالسؤال التالي:

تكلم عن عملي من البداية.

الهدف من هذا السؤال هو دفع العون وتحفيزه على الكلام بكل حرية وطلاقة على شرح مسار عمله وشرح دوره في محيط عمله وما هي معاناته ومشاكله في العمل وما هي وجهة نظره واقتراحاته.

السؤال الثاني كان يدور حول العلاقة مع المسؤولين وزملاء، الهدف من ذلك هو تحفيز العون على التحدث عن:

نوع الاتصال مع المسؤول وطبيعة علاقته معه ومع باقي زملائه وشرح طريقة معاملة المسؤول له، والهدف من هذا السؤال هو معرفة مكانة العون بين زملائه وكيف يشعر بهذه المكانة.

السؤال الثالث كان يدور حول محيط العمل، ويتجلى ذلك من خلال تحدث العون عن:

الظروف العامة للعمل إيجابياتها وسلبياتها مع ذكر طبيعة الجو التنظيمي فيها، والهدف من هذا السؤال كان معرفة رأي العون بصفة عامة عن المناخ التنظيمي السائد.

عينة المقابلة و خصائصها:

أجريت المقابلة مع عينة مقصودة تتكون من 30 عوناً جرمياً من الجنسين، من بينهم 10 من الإناث و20 من الذكور تتراوح أعمارهم ما بين 26 إلى 58 سنة، بلغ متوسط العمر 44 سنة حيث شملت العينة رتب ومستويات علمية مختلفة للأعوان.

استنتاجات المقابلة:

إن المقابلات الحرة التي أجريت ساعدت الباحث على جمع خواطر الأعوان وتطلعاتهم وقلقهم وتدخلاتهم وآرائهم المختلفة حول مناخ العمل التنظيمي، كما ساعدته بشكل خاص في تحديد وتقسيم أبعاد وبنود الاستبيان.

قبل تصميم الاستبيان وبنائه نقوم بسرد بعض الآراء والاعتقادات التي كان يرددها أغلبية الأعوان والتي اعتبرتها الباحث مهمة ومحددة لبنود الاستبيان، حيث صنف الباحث هذه الآراء والاعتقادات إلى أربعة أنواع، وهي: عبارات خاصة بنظام العمل، عبارات خاصة بطبيعة العمل، عبارات خاصة بطبيعة العلاقات والاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وعبارات أخرى خاصة بالجو العام للعمل.

العبارات الخاصة بنظام العمل:

قوانين العمل واضحة للجميع، الجميع يعرف حقوقه وواجباته ويلتزم بها ويلتزم بالقانون الداخلي للإدارة.

العبارات الخاصة بطبيعة العمل:

عملي يشرفني، أتقن عملي وأجتهد فيه، أحب عملي وأحب زملائي في العمل، عملي مريح ومناسب.

العبارات الخاصة بطبيعة العلاقات والاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين:

لدي علاقات وطيدة مع زملائي، زملائي في العمل يحترموني كثيرا، يراعي زملائي ومسؤولي مشاعري كثيرا، أجد الألفة والمحبة بيني وبين زملائي.

العبارات الخاصة بالجو العام للعمل: أنا سعيد في عملي، أحب العمل باستمرار، أشعر بالحرية في عملي.

ملاحظة: دليل المقابلة خاص بدراسة الأستاذة قويدري بشاوي مليكة بعنوان تمثل صورة الذات وصورة الآخر في العلاقة العلاجية(2013).

انطلاقا من هذه العبارات المتداولة باستمرار واستنادا على ما جاءت به الدراسات السابقة المذكورة حدد الباحث الأبعاد التي يتكون منها استبيان المناخ التنظيمي الذي اعتمد عليه في الدراسة الأساسية، ومن خلاله قام بدراسة الصورة التي يكوها ويراهها العون الجمركي اتجاه المناخ التنظيمي السائد في محيط عمله.

بعد كل ما لاحظته الباحث من سلوكيات وعادات وطرق تفكير عند الأعوان، وبعد تحديد مظاهر وسلوك كل عون تجاه مهامه ومسؤولياته وعلاقاته مع زملائه ومرؤوسيه، وبعد تحليل المساءلة واستخراج ما عبر عنه الأعوان من ظروف خاصة ببيئة العمل وطبيعة العلاقات والجو السائد فيها، ومن خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع المطروح للدراسة المذكورة سابقا، شرع الباحث في تحديد الأبعاد المكونة لاستبيان المناخ التنظيمي والتي حددها كما يلي:

1. بعد الهيكل التنظيمي. 2. بعد طبيعة العمل. 3. بعد الحوافز. 4. بعد طبيعة القيادة. 5. بعد المشاركة في اتخاذ القرار، حيث أن كل بعد يحتوي مجموعة من الفقرات التي تمثله.

بعد الانتهاء من تحديد الأبعاد والفقرات الخاصة بكل بعد قام الباحث بالخطوات التالية:

الخطوة الأولى:

قام الباحث بتحديد البيانات الشخصية الخاصة بعينة الدراسة منها: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة المدنية، الأقدمية، الحالة السوسيو مهنية ونوع منصب العمل.

شرح الباحث في ترجمة كل بعد من الأبعاد المكونة للاستبيان المذكورة سابقا إلى مجموعة من البنود: تدور بنود الاستبيان بصفة عامة حول نظرة العون للمناخ التنظيمي الذي يسود بيئة عمله بصفة عامة من خلال فهمه للهيكل التنظيمي ودوره في التنظيم، وطبيعة منصب عمله ومدى ارتياحه فيه والحوافز المقدمة فيه، وطبيعة الأسلوب القيادي فيه وحرية اتخاذ القرار وحول دور هذه الأبعاد في هذا المحيط، إضافة إلى مدى شعور العون بالأمن النفسي وتقدير الذات فيه. وزعت بنود الاستبيان على الأبعاد التالية بالتساوي كما يلي:

بعد الهيكل التنظيمي، بعد طبيعة العمل، بعد الحوافز، بعد نمط القيادة، بعد المشاركة في اتخاذ القرار، حيث كل بعد يتكون من 05 خمسة بنود.

الخطوة الثانية:

دراسة الصياغة اللغوية لبنود استبيان المناخ التنظيمي:

بعدما أنهى الباحث تحضير بنود استبيان المناخ التنظيمي قام بدراسة الصياغة اللغوية لكل بند من أجل التأكد من محتوى البند والتأكد من توصيل المعنى الدقيق والمراد من البند لعينة الدراسة الأساسية من ناحية الصيغة اللغوية والمطلوب، خاصة أن عينة الدراسة الأساسية تتكون من أفراد متفاوتين في المستوى التعليمي واللغوي حيث تم إعادة صياغة السؤال إذا كان غير مفهوم من الناحية اللغوية واستبعاد العبارة غير المفهومة من ناحية توصيل المعنى حتى يتحقق الباحث من أهداف الصياغة اللغوية، ولتأكد من صلاحية كل بند لنقل المعنى بأسلوب سهل وواضح إلى عينة الدراسة، قام بما يلي:

في البداية قدم الباحث الاستبيان لمجموعة من أعوان الجمارك لمراجعته وبعدها قام بتقديمه إلى مجموعة من أساتذة ودكاترة علم النفس وعلوم التربية، بقسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا للتحكم فيه وهم (ماحي إبراهيم، مزيان محمد، ياسين آمنة، يوب نادية، بزاید نجاة) حيث اتفق الأساتذة المحكّمون الخمسة (5) على أن

موضوع الاستبيان شامل لكل الجوانب، كما أن الأبعاد تشمل مجموعة كافية من البنود مدونة بطريقة ميسرة وواضحة، كما اتفق المحكمون على أن الصياغة اللغوية صحيحة ودقيقة لنقل معاني بنود الاستبيان.

الجدول رقم (2) يبين أعضاء لجنة تحكيم استبيان المناخ التنظيمي.

أسماء الأساتذة	الرتبة	جامعة الإنتماء
ماحي إبراهيم	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 2
مزيان محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 2
ياسين آمنة	أستاذة التعليم العالي	جامعة وهران 2
يوب نادية	أستاذة التعليم العالي	جامعة وهران 2
بزياد نجاة	أستاذة التعليم العالي	جامعة وهران 2

الجدول رقم (3) يبين نتائج تحكيم استبيان المناخ التنظيمي

بعد الهيكل التنظيمي		المحكم 1	المحكم 2	المحكم 3	المحكم 4	المحكم 5	نسبة القبول
1	هناك تناسب بين الإدارة وباقي الأقسام التابعة لها	100 %	100 %	100 %	100 %	75 %	95 %
2	إجراءات وقوانين الإدارة عادلة بالنسبة لجميع الأعوان	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
3	الوظائف في الإدارة موزعة بشكل منطقي	100 %	75 %	100 %	100 %	100 %	95 %
4	يتصف الهيكل التنظيمي للإدارة بالمساواة بين جميع الأعوان.	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
5	الهيكل التنظيمي للإدارة يساعد على سرعة إنجاز العمل	75 %	100 %	100 %	100 %	100 %	95 %
بعد طبيعة منصب العمل		المحكم 1	المحكم 2	المحكم 3	المحكم 4	المحكم 5	نسبة القبول
6	عملك شاق مقارنة مع باقي زملاؤك.	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
7	عملك روتيني وممل	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

8	تحمس بالخطر عند مزاولتك لمهامك	% 100	100 %	100 %	100 %	% 100
9	ساعات وفترات العمل مناسبة ومريحة.	% 100	100 %	100 %	75 %	% 100
10	علاقتك بزملائك تسودها الثقة والتعاون.	% 100	75 %	100 %	100 %	% 100
	بعد الحوافز	المحكم 5	المحكم 4	المحكم 3	المحكم 2	المحكم 1
11	تقدم الإدارة برامج تكوين مختلفة لتطوير مهارات كل الأعوان.	% 100	75 %	100 %	100 %	% 100
12	يستفيد جميع الأعوان من نفس المزايا والتحفيزات.	% 100	100 %	75 %	100 %	% 100
13	تتقاضى أجر مناسب يسد حاجياتك.	% 100	100 %	100 %	100 %	75 %
14	تقوم الإدارة بعمليات الترقية لتحفيز الأعوان	% 100	100 %	100 %	100 %	% 100
15	لديك قيمة بين زملائك ومرؤوسيك	% 100	100 %	100 %	100 %	% 100
	بعد الإشراف	المحكم 5	المحكم 4	المحكم 3	المحكم 2	المحكم 1
16	طريقة تعامل المسؤولين معك تشعرك بالرضا	% 100	100 %	100 %	100 %	% 100
17	أسلوب القيادة يشعرك بالأمن والارتياح.	% 100	100 %	100 %	100 %	% 100
18	تشعر بالظلم من طرف مرؤوسيك.	% 100	100 %	100 %	100 %	% 100
19	ترغب عادة بأن لا تصادف المسؤولين أثناء عملك.	% 100	75 %	100 %	100 %	% 100
20	يساهم المسؤولون بشكل كبير في حل مشاكل الأعوان العالقة.	% 100	100 %	100 %	100 %	% 100

البعد 5	اتخاذ القرار	المحكم 1	المحكم 2	المحكم 3	المحكم 4	المحكم 5	نسبة القبول
21	لك الحق في المشاركة في قرارات العمل	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
22	تستطيع اتخاذ القرارات بمفردك أثناء العمل.	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
23	تلجأ إلى مسؤولك المباشر لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
24	تتجنب المسؤولية دائما ولا تتخذ أي قرار يخص العمل	100 %	100 %	100 %	75 %	100 %	95 %
25	تشارك بكل حرية في إبداء آرائك حول قضايا العمل	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) أن نسبة قبول الفقرات وصلت (98%) وهناك بعض الفقرات طلب المحكمون تعديل صياغتها كالتالي:

الجدول رقم (4) يبين تعديل فقرات الاستبيان

البعد 1	الهيكلة التنظيمي	صياغة الفقرة قبل التعديل	صياغة الفقرة بعد التعديل
01	هناك تناسب بين الإدارة وباقي الأقسام التابعة لها	هناك انسجام بين الإدارة وباقي الأقسام التابعة لها	
03	الوظائف في الإدارة موزعة بشكل منطقي	المهام في الإدارة موزعة بشكل منطقي	
05	الهيكلة التنظيمي للإدارة يساعد على سرعة إنجاز العمل	يتصف الهيكلة التنظيمي للإدارة بالمرونة المطلوبة لإنجاز العمل	
البعد 2	طبيعة العمل	صياغة الفقرة قبل التعديل	صياغة الفقرة بعد التعديل
09	ساعات وفترات العمل مناسبة ومريحة	تناسبك مواقيت العمل	
10	علاقتك بزملائك تسودها الثقة والتعاون	علاقتي بزملائي يسودها التعاون	
البعد 3	الحوافز	صياغة الفقرة قبل التعديل	صياغة الفقرة بعد التعديل

11	تقدم الإدارة برامج تكوين لتطوير مهارات كل الأعوان	تقدم لك الإدارة برامج تكوينية تطور بها مهاراتك
12	يستفيد جميع الأعوان من نفس المزايا والتحفيزات.	تستفيد من جميع المزايا كباقي الأعوان
13	تتقاضى أجر مناسب يسد حاجياتك.	راتبك يسد حاجياتك
البعد 4	الإشراف	
	صياغة الفقرة قبل التعديل	صياغة الفقرة بعد التعديل
19	ترغب عادة بأن لا تصادف المسؤولين أثناء عملك.	تنزعج عند مصادفة مسؤوليك
البعد 5	المشاركة في اتخاذ القرار	
	صياغة الفقرة قبل التعديل	صياغة الفقرة بعد التعديل
24	تتجنب المسؤولية دائما ولا تتخذ أي قرار يخص العمل	تتجنب اتخاذ القرارات في العمل

على أساس نتيجة المحكمين قام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينة من أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوهرا، للتأكد من وضوحه، وليطمئن على توصيل معانيه واستيعاب مدلوله لدى جميع فئات الأعوان على اختلاف مستوياتهم التعليمية واللغوية.

بعد التأكد من ضبط جميع المعطيات ومراعاة الشروط الخاصة بتصميم الاستبيان الشكلية والخاصة بالمحتوى توصل الباحث إلى إعداد استبيان يقيس المناخ التنظيمي يتكون من 25 بند كلها ذات اتجاه موجب، موزعة على خمس أبعاد وهي الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرار، طبيعة العمل، الحوافز يجاب عنها ضمن خمس بدائل أو اختيارات هي: أتفق بشدة وتنال أربع درجات، أتفق إلى حد ما تنال ثلاث درجات، أتفق تنال درجتين، لا أتفق تنال درجة واحدة، لا أتفق بشدة تنال صفر درجة.

الجدول رقم (5): يبين توزيع أوزان المناخ التنظيمي

لا أتفق بشدة	لا أتفق	أتفق إلى حد ما	أتفق	أتفق بشدة
0	1	2	3	4

عدد فقرات كل بعد هي خمسة فقرات، إذن فإن الدرجة القصوى هي 20 درجة، والدرجة الدنيا هي 0 درجة بمتوسط نظري قيمته 10 درجات بالنسبة لكل بعد.

تم حساب الدرجة الكلية للمفحوص على الاستبيان بجمع الدرجات التي حصل عليها في كل فقرة من فقرات الاستبيان، ومن الناحية النظرية فإن أعلى درجة يحصل عليها المفحوص على الاستبيان هي 100 درجة، وأدنى درجة هي 0 درجة، بمتوسط نظري قيمته 50 درجة.

2.2. مقياس الأمن النفسي لزينب شقير (2005): يتكون مقياس الأمن النفسي لزينب شقير من 54 بند موزعة على أربعة محاور فرعية هي:

المحور الأول: يرتبط بتكوين الفرد ورؤيته للمستقبل ويضم 14 بند وهي الأرقام:

28.27.26.25.24.23.22.21.20.5.4.3.2.1

المحور الثاني: يرتبط بالحياة العامة والعملية للفرد ويتضمن 18 بند وهي الأرقام التالية:

.37.36.35.34.33.32.31.30.29.14.13.12.11.10.9.8.7.6

المحور الثالث: يرتبط بالحالة المزاجية للفرد ويتضمن 10 بنود وهي الأرقام التالية:

.47.46.45.44.43.42.41.40.39.38

المحور الرابع: يرتبط بالعلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي ويتضمن 12 بند وهي الأرقام التالية:

.54.53.52.51.50.49.48.19.18.17.16.15

تتم الإجابة على المقياس في ضوء أربعة بدائل تمنح لها الدرجات (0123) وهذا بالنسبة للعبارات من 1 إلى 19) بينما تكون التقديرات (3210) بالنسبة للعبارات من (20 إلى 54). تتراوح الدرجة الكلية للمقياس ما بين الدرجة (0 إلى الدرجة 162) ويتم تحديد مستويات الأمان النفسي كما يوضحها الجدول أدناه.

الجدول رقم (6) يبين مستويات الإجابة عن مقياس الأمان النفسي.

أرقام البنود	إتجاه التصحيح	مستويات الأمان النفسي
من 1 إلى 19	0-1-2-3	أمن نفسي مرتفع جدا من 131 إلى 162
		أمن نفسي مرتفع من 97 إلى 130
من 20 إلى 54	3-2-1-0	أمن نفسي معتدل (متوسط) من 63 إلى 96
		أمن نفسي بسيط من 31 إلى 62
		أمن نفسي منخفض من 00 إلى 30
		الدرجة الكلية للأمان النفسي من 00 إلى 162

ثبات المقياس: قامت معدة البحث "زينب شقير" بحساب ثباته بعدة طرق منها طريقة إعادة التطبيق بحيث تم تطبيقه على عينة من طلاب الجامعة من الجنسين عددها (80) وقد بلغ معامل الارتباط بين التطبيقين (0.75)، أيضا تم تطبيق طريقة ثبات الاتساق الداخلي حيث استخدمت معادلة "سبيرمان براون" للتجزئة النصفية بين البنود، بعد أن قسمت البنود إلى مجموعتين من (1 إلى 27) ومن (28 إلى 54) وبلغ معامل الارتباط بين المجموعتين (0.74) وهو معامل ارتباط مرتفع ودال عند مستوى الدلالة (0.01)، كما تم تأكيد الثبات عن طريق معامل الارتباط بين درجات المحاور الأربعة للمقياس وكذلك بين كل محور والدرجة الكلية للمقياس والجدول التالي يوضح نتائج الارتباط الأخير بين المحاور والمجموع.

الجدول رقم (7) يبين معاملات الارتباط بين محاور المقياس الأربعة. (زينب شقير، 2005، ص14).

المحاور	الرؤية المستقبلية	الحياة العامة والعملية	الحياة المزاجية	العلاقات الاجتماعية	الدرجة الكلية
الرؤية المستقبلية	-	0.56	0.67	0.48	0.66
الحياة العامة والعملية		-	0.67	0.81	0.72
الحياة المزاجية			-	0.76	0.83
العلاقات الاجتماعية				-	0.81
الدرجة الكلية					-

وفي ما يخص صدق المقياس فلقد قامت معدة البحث بتقنيه وذلك بحساب صدقه عن طريق حساب كل من الصدق الظاهري حيث تم عرض المقياس على مجموعة من المختصين في مجال الصحة النفسية والارشاد النفسي كذلك استخدم صدق المحك حيث تم تطبيق المقياس الحالي ومقياس الطمأنينة النفسية من إعداد مستشفى الطائف بالسعودية على عينة قوامها (100) فرد مناصفة بين طلبة وطالبات كلية التربية، فكان معامل الارتباط بين درجات المقياسين (0.80)، كذلك تم استخدام صدق المفردات حيث تم حساب ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية للمقياس فحاجت جميع معاملات الارتباط مرتفعة عند مستوى الدلالة (0.01). (زينب شقير، 2005، ص16).

قامت "سامية أبريعم" بتطبيق هذا المقياس في المجتمع الجزائري من قبل وبالضبط في ثانويات مدينة تبسة ولقد قامت بحساب ثبات المقياس باستخدام معامل ثبات ألفا كرومبا، وتم التوصل إلى معامل ثبات قدره (0.921) وهذا المعامل دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بقدر عالي من الثبات. (سامية أبريعم، 2012، ص208).

صدق المقياس:

قامت "سامية أبرييم" بحساب صدق المقياس عن طريق حساب الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية)، حيث قامت الباحثة بأخذ (27%) من أعلى درجات المقياس و(27%) من أدنى درجات المقياس للعينة التي تتكون من (30) فرداً، وهذا بعد ترتيب هذه الدرجات تصاعدياً فتصبح مجموعتان تتكون كل منها من (08) أفراد لأن $(08 = 0.27 \times 30)$ ، ومنه نأخذ (08) أفراد من المجموعة العليا و(08) من المجموعة الدنيا، ثم نستعمل أسلوباً إحصائياً ملائماً وهو اختبار "ت" لدلالة الفرق بينهما وهذا باستخدام نظام spss فكانت النتائج كما يلي: الجدول رقم (8) يبين قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في مقياس الأمن النفسي.

مقياس	المجموعات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ت"	مستوى الدلالة
الأمن النفسي	المجموعة الدنيا	8	71.25	10.49	13.49	0.01
	المجموعة العليا	8	127.12	5.19		

يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن قيمة "ت" دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) مما يعني أن المقياس يتوفر على القدرة التمييزية بين المجموعتين الدنيا والعليا ومنه فالمقياس يعتبر صادقاً فيما يقيسه. (سامية أبرييم، 2012، ص208).

3.2. مقياس تقدير الذات لكوبر سميث (1967)cooper smith:

تقديم الاختبار:

صُمم هذا المقياس من طرف الباحث الأمريكي كوبر سميث ولهذا المقياس اتجاه تقييمي نحو الذات في المجالات الاجتماعية الأكاديمية العائلية والشخصية. وتضيف ليلي عبد الحميد (1985) أن مقياس كوبر سميث تمت ترجمته إلى العربية من طرف فاروق عبد الفتاح (1981) ويتكون من خمسة وعشرون (25) عبارة معدة لتقدير الذات وهي الصورة الخاصة بالكبار الذين يجتازون سن السادسة عشر (16 سنة) منها العبارات الموجبة ذات الأرقام: 1.4.5.8.9.11.14.19.20.

والعبارات السالبة: 2.3.6.7.10.12.13.15.16.17.18.21.22.23.24.25

يحتوي مقياس "كوبر سميث" على 04 مقاييس فرعية فيما يلي جدول يوضح المقاييس الفرعية وأرقام العبارات الخاصة بها:

الجدول رقم (9) يمثل المقاييس الفرعية وأرقام العبارات

الدرجات الخام	العبارات السالبة	العبارات الموجبة	المقاييس الفرعية
12	25.24.18.15.13.12.10.7.3	19.4.1	الذات العامة
04	21	14.8.5	الذات الاجتماعية
06	22.16.11.6	20.9	المنزل والوالدين
03	23.17.2		العمل

طريقة التصحيح:

يحتوي الاختبار على 17 عبارة سالبة، إذا كانت الإجابة "لا تنطبق" فمنحه (1) أما إذا كانت إجابته "تنطبق" فمنحه (0).

ويتضمن أيضا على (8) عبارات موجبة، إذا كانت الإجابة "تنطبق" فمنحه (1) أما إذا كانت الإجابة "لا تنطبق" فمنحه (0).

بعد ذلك يتم جمع الدرجات التي يتحصل عليها في جميع العبارات جمعا عاديا ثم الدرجة الكلية للمقياس تقسم على 25 عدد بنود الاختبار وتضرب في 100 للحصول على الدرجة النهائية للمقياس علما أن الدرجة المرتفعة للمقياس تعتبر مؤشر للتقدير العالي للذات بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى التقدير الوطيء للذات أما تصنيف الحالات حسب مستويات تقدير الذات المختلفة يتوقف على حسب توزيع الدرجات وذلك ما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يمثل مستويات تقدير الذات

الفئات	درجات تقدير الذات
40-20	درجات منخفضة في تقدير الذات.
60-40	درجات متوسطة في تقدير الذات.
80-60	درجات مرتفعة في تقدير الذات.

ثبات وهدف اختبار تقدير الذات:

لقد تم التأكد من ثبات وصدق اختبار تقدير الذات من طرف العديد من الباحثين وذلك في البيئتين الأجنبية والعربية، تشير الدراسات أن معامل الثبات لمقياس تقدير الذات يتراوح ما بين (0.70-0.80) وتم حساب معامل الثبات في البيئة العربية بتطبيق معادلة "كودرريتشارد سن" RK21 على عينة من الذكور والإناث وقد كان الثبات عند الذكور يساوي 0.74 وعند الإناث 0.70 وبالنسبة للعينة الكلية بلغ معامل الثبات 0.79 كما حسب بطريقة التجزئة النصفية بعد حذف العبارة رقم 13، وحساب الارتباط بين درجات أفراد العينة في الصف الأول والثاني فبلغ معامل الثبات بالتجزئة النصفية للذكور 0.84 وبالنسبة للإناث 0.88 أما الصدق الذاتي للمقياس في بيئة الأجنبية فوجد أن 90٪ من عبارات المقياس لها معاملات ارتباط دالة، و 10٪ لم تكن لمعاملاتها دلالة إحصائية ويتبين من هذا التحليل أن عبارات المقياس تقيس جيدا تقدير الذات (ليلي عبد اللطيف، 1985، ص20).

إستمارة الخلفية الفردية: تحتوي على المتغيرات التالية: الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الأقدمية، الحالة السوسيو مهنية، طبيعة العمل (فرقة/مكتب).

طريقة ترميز متغيرات البيانات الشخصية:

- متغير الجنس:

الجدول رقم (11): يبين الترميز المقدم لمتغير الجنس

أنثى	ذكر
2	1

- متغير الحالة المدنية:

الجدول رقم (12): يبين الترميز المقدم لمتغير الحالة المدنية

أرمل	متزوج	أعزب
3	2	1

- متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (13): يبين الترميز المقدم لمتغير المستوى التعليمي

جامعي	ثانوي	متوسط
3	2	1

- متغير الحالة السوسيو مهنية:

الجدول رقم (14): يبين الترميز المقدم لمتغير الحالة السوسيو مهنية

إطار	متحكم	منفذ
3	2	1

3. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من ثلاثين عون جرمكي تم اختيارهم بطريقة عرضية بغرض تقنين أدوات الدراسة والتحقق من صلاحيتها ليتم تطبيقها على العينة الأصلية التابعين لها.

الجدول رقم (15): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%80	24	ذكر
%20	06	أنثى
% 100	30	المجموع

يبين الجدول رقم(15) أنّ نسبة الذكور أكثر مقارنة من نسبة الإناث وهذا راجع إلى طبيعة العمل في إدارة الجمارك كونها تحتوي على العمل الميداني الذي يتطلب جنس الذكور أكثر من جنس الإناث.

الجدول رقم (16): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
10%	03	من 20 إلى 30 سنة
40%	12	من 31 إلى 40 سنة
20%	06	من 41 إلى 50 سنة
30%	09	أكثر من 50 سنة
100%	30	المجموع

من خلال الجدول يلاحظ أن أعلى نسبة مئوية للسن تمثلت في الفئة العمرية التي تتراوح من سن 31 سنة إلى سن 40 سنة وهذا راجع إلى سياسة إدارة الجمارك في تسيير مواردها البشرية.

الجدول رقم (17): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
20%	06	أعزب
80%	24	متزوج
00%	00	أرمل
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أنّ نسبة المتزوجين تمثل أعلى نسبة وتقدر بـ: 80%

الجدول رقم (18): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%10	03	متوسط
%20	06	ثانوي
%70	21	جامعي
%100	30	المجموع

يبين الجدول رقم (18) أن نسبة المستوى الجامعي لدى أفراد العينة تشكل أعلى نسبة وتليها نسبة المستوى الثانوي، أما نسبة المستوى المتوسط تمثل أدنى قيمة.

الجدول رقم (19) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
%00	00	أقل من 05 سنوات
%23.5	06	من 5 إلى 10 سنوات
%47.5	09	من 11 إلى 20 سنة
%26.5	15	أكثر من 20 سنة
%100	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن نسبة الأقدمية لأقل من خمس سنوات منعدمة وهذا يدل على أن إدارة الجمارك لم تقم في الآونة الأخيرة بالتوظيف.

الجدول رقم (20): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير الحالة السوسيو مهنية

الحالة السوسيو مهنية	التكرار	النسب المئوية
منفذ	18	60%
متحكم	09	30%
إطار	03	10%
المجموع	30	100%

يبين الجدول رقم (20) النسب المئوية لمتغير الحالة السوسيو مهنية لأفراد العينة، حيث قدرت نسبة الأعوان المنفذين أعلى قيمة (60%) بوصفهم القاعدة الأساسية لإدارة الجمارك.

الجدول رقم (21): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية لمتغير طبيعة منصب العمل

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
عون فرقة	09	30%
عون مكتب	21	70%
المجموع	30	100%

يبين الجدول رقم (21) النسب المئوية لمتغير طبيعة منصب العمل لأفراد العينة والتي قدرت بـ 70% بالنسبة لأعوان المكاتب و30% بالنسبة لأعوان الفرق.

4. خصائص أدوات القياس:

صدق وثبات أدوات القياس:

بعد تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة الاستطلاعية التي قدرّت بثلاثين فرد ومن أجل التأكد من صلاحية هذه الأدوات قام الباحث بدراسة مدى صدقها وثباتها باستخدام طريقة صدق الاتساق الداخلي وطريقة ألفا كرومباخ Alpha de cronbach لحساب الثبات لكل من استبيان المناخ التنظيمي ومقياس الأمن ومقياس تقدير الذات وتمّ حساب ذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة (25) وكانت النتائج كالتالي:

1.4. صدق الاتساق الداخلي لاستبيان المناخ التنظيمي:

قام الباحث باستخراج صدق الاتساق الداخلي لاختبار العلاقة بين الأبعاد الفرعية للاستبيان والاستبيان ككل من خلال معامل الارتباط "بيرسون" Pearson ، وكانت النتائج كما هي في الجدول الموالي:

الجدول رقم(22): يبين ارتباط كل بعد مع الاستبيان ككل

الرقم	المناخ التنظيمي	معامل الارتباط
1	الهيكل التنظيمي	0.869**
2	طبيعة العمل	0.880**
3	الحوافز	0.672**
4	نمط القيادة	0.694**
5	المشاركة في اتخاذ القرار	0.493**

يبين الجدول رقم(22) أنّ معاملات الارتباط تراوحت من (0.493) إلى (0.880) وبالتالي فإنّ كل بعد من أبعاد المقياس له علاقة مع المقياس ككل.

الجدول رقم (23) يبين صدق كل عبارة مع البعد الخاص بها

البعد	الفقرات	معامل الارتباط
الهيكل التنظيمي	1. هناك تناسب بين الإدارة وباقي الأقسام التابعة لها	0.765**
	2. إجراءات وقوانين الإدارة عادلة بالنسبة لجميع الأعوان.	0.820**
	3. الوظائف في الإدارة موزعة بشكل منطقي	0.872**
	4. يتصف الهيكل التنظيمي للإدارة بالمساواة بين جميع الأعوان.	0.920**
	5. الهيكل التنظيمي للإدارة يساعد على سرعة إنجاز العمل	0.884**
6 عملك شاق مقارنة مع باقي زملائك		0.839**

0.836**	7. عملك روتيني وممل	طبيعة
0.642**	8. تحس بالخطر عند مزاولتك لمهامك	العمل
0.748**	9. ساعات وفترات العمل مناسبة ومريحة.	
0.638**	10. يتناسب الأجر الذي تتقاضاه مع مجهوداتك في العمل.	
0.770**	11. تقدم الإدارة برامج تكوين مختلفة لتطوير مهارات كل الأعوان.	
0.709**	12. يستفيد جميع الأعوان من نفس المزايا والتحفيزات.	
0.658**	13. تتقاضى أجر مناسب يسد حاجياتك.	الخوافز
0.835**	14. تقوم الإدارة بعمليات الترقية لتحفيز الأعوان.	
0.519**	15. لديك قيمة بين زملائك ومرؤوسيك.	
0.828**	16. طريقة تعامل المسؤولين معك تشعرك بالرضا.	
0.752**	17. أسلوب القيادة يشعرك بالأمن والارتياح.	نمط
0.418**	18. تشعر بالظلم من طرف مرؤوسيك.	القيادة
0.496**	19. ترغب عادة بأن لا تصادف المسؤولين أثناء عملك.	
0.740**	20. يساهم المسؤولون بشكل كبير في حل مشاكل الأعوان العالقة.	
0.812**	21. لك الحق في المشاركة في صنع قرارات العمل.	
0.487**	22. تستطيع اتخاذ القرارات بمفردك أثناء العمل.	المشاركة
0.511**	23. تلجأ إلى مسؤولك المباشر لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	في القرارات
0.463**	24. تتجنب المسؤولية دائما ولا تتخذ أي قرار يخص العمل	
0.718**	25. تشارك بكل حرية في إبداء آرائك حول قضايا العمل.	

2.4. ثبات استبيان المناخ التنظيمي:

طريقة ألفا كرومباخ **Alpha de cronbach**: من بين طرق حساب الثبات هي طريقة ألفا كرومباخ.

استخدم الباحث طريقة ألفا كرومباخ **Alpha de cronbach** لحساب معامل ثبات فقرات الاستبيان حيث قدرت النتيجة بـ: (0.887) وهذا دليل على أن الاستبيان ثابت.

3.4. صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأمن النفسي:

استخرج الباحث صدق الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط "بيرسون" **Pearson** بين كل بعد من الأبعاد وعلاقته بالمقياس ككل، الذي تم حسابه باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS**، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (24): يبين معاملات الارتباط بين كل بعد والمؤشر العام للأمن النفسي.

الرقم	أبعاد الأمن النفسي	معامل الارتباط
01	تكوين الفرد ورؤيته للمستقبل	0.767**
02	الحياة العامة والعملية	0.785**
03	الحالة المزاجية	0.891**
04	العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي	0.623**

من خلال الجدول رقم (24) يتبين أن معاملات الارتباط الخاصة بمقياس الأمن النفسي تراوحت قيمها من (0.623) إلى (0.891) وهي قيم تدل بأن المقياس صادق.

4.4. ثبات مقياس الأمن النفسي:

طريقة ألفا كرومباخ:

قام الباحث بحساب معامل ثبات فقرات هذا المقياس بطريقة ألفا كرومباخ وكانت النتيجة (0.895) بمعنى أنّ المقياس ثابت.

5.4. صدق الاتساق الداخلي لمقياس تقدير الذات:

استخرج الباحث صدق الاتساق الداخلي من خلال معامل الارتباط "بيرسون" Pearson بين كل بعد من الأبعاد وعلاقته بالمقياس ككل، الذي تم حسابه باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (25): يبين معاملات الارتباط بين كل بعد والمؤشر العام لفعالية الذات.

الرقم	أبعاد تقدير الذات	معامل الارتباط
01	الذات العامة	0.867**
02	الذات الاجتماعية	0.694**
03	المنزل والوالدين	0.632**
04	العمل	0.717**

من خلال الجدول رقم (25) يتبين أنّ معاملات الارتباط الخاصة بمقياس تقدير الذات المطبق في الدراسة والتي تراوحت قيمتها من (0.632) إلى (0.867) وبالتالي فهي قيم تدل على أنّ المقياس صادق.

6.4. ثبات مقياس تقدير الذات:

طريقة ألفا كرومباخ:

قام الباحث بحساب معامل ثبات فقرات هذا المقياس بطريقة ألفا كرومباخ α وكانت النتيجة (0.778) بمعنى أنّ ثبات المقياس قابل للتطبيق.

5. الدراسة الأساسية:

على ضوء ما كشفت عنه الدراسة الاستطلاعية عن مدى مصداقية وصلاحيّة أدوات الدراسة، بعدما تمّ التأكد من خصائصها السيكومترية (صدقها وثباتها) ووضوح تعليماتها وبنودها، شرع الباحث في القيام بالدراسة الأساسية التي دامت مدتها 60 يوم.

1.5. أهداف الدراسة الأساسية:

تهدف الدراسة الأساسية إلى إثبات أو نفي فرضيات البحث، وهذا باستعمال أداة البحث التي تمّ التأكد من خصائصها السيكومترية في الدراسة الاستطلاعية

2.5. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة على مستوى المديرية الجهوية للجمارك بوهران.
- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة من 25/02/2022 إلى 25/04/2022.
- الحدود البشرية: شملت الدراسة الأساسية مجموعة من أفراد أعوان الجمارك العاملين على مستوى المديرية الجهوية للجمارك.

3.5. عينة الدراسة الأساسية:

شملت الدراسة الأساسية عينة تقدر بمئتي (200) عون جمركي من الجنسين ومن مختلف الرتب التابعين للمديرية الجهوية للجمارك بوهران الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

4.5. خصائص عينة الدراسة الأساسية:

بعد توزيع أداة الدراسة على عينة البحث وجمعها، قام الباحث بوصف خصائص العينة كما هي موضحة في الجداول التالية:

الجدول رقم(26) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
60.50%	121	الذكور
39.50%	79	الإناث
100%	200	المجموع

يوضح الجدول رقم(26) أن نسبة الذكور أكثر مقارنة من نسبة الإناث وهذا راجع إلى طبيعة العمل في إدارة الجمارك كونها تحتوي على العمل الميداني الذي يتطلب جنس الذكور أكثر من جنس الإناث.

الجدول رقم(27) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
12.50%	25	من 20 إلى 30 سنة
46%	92	من 31 إلى 40 سنة
22.50%	45	من 41 إلى 50 سنة
19%	38	أكثر من 50 سنة
100%	200	المجموع

من خلال الجدول رقم (27) يتضح أن الفئة العمرية المقدرة ما بين 31 و40 سنة تشكل أعلى نسبة (46%) مقارنة بباقي الفئات العمرية وتليها الفئة العمرية المحصورة ما بين 41 و50 سنة والفئة الأكثر من 50 سنة. غير أن الفئة العمرية المحصورة ما بين 20 و30 سنة تشكل أدنى نسبة (12.5%) وهذا يدل على عدم قيام المديرية بالتوظيف في السنوات الأخيرة.

الجدول رقم(28) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
22.5%	45	أعزب
74%	148	متزوج
3.5%	07	أرمل
100%	200	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (28) أن نسبة المتزوجين في عينة الدراسة تشكل أكبر نسبة (74%) مقارنة بباقي النسب الأخرى المتعلقة بالحالة المدنية.

الجدول رقم(29) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3.50%	07	متوسط
31%	62	ثانوي
65.50%	131	جامعي
100%	200	المجموع

يبين الجدول رقم (29) أن نسبة المستوى التعليمي الجامعي تشكل أكبر نسبة (65.5%) مقارنة بباقي النسب الأخرى المتعلقة بالمستوى التعليمي.

الجدول رقم(30) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
2.5%	05	أقل من 05 سنوات
23.5%	47	من 5 إلى 10 سنوات
47.5%	95	من 11 إلى 20 سنة
26.5%	53	أكثر من 20 سنة
100%	200	المجموع

من خلال الجدول رقم (30) يتضح أن فئة الأقدمية المحصورة ما بين 11 سنة إلى 20 سنة تشكل أعلى نسبة (47.5%) مقارنة بباقي النسب والفئة الأقل من 5 سنوات تشكل أقل نسبة (2.5%) تدل هذه النسبة بأن إدارة الجمارك لم تقم بعملية التوظيف في الفترة الأخيرة.

الجدول رقم (31) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة السوسيو مهنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة السوسيو مهنية
21%	42	إطار
21%	42	متحكم
58%	116	منفذ
100%	200	المجموع

يتضح من الجدول رقم (31) أن نسبة المنفذين تشكل النسبة الكبيرة كونهم يمثلون القاعدة الأساسية للعينة وفي المجتمع الأصلي للدراسة.

الجدول رقم (32) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة العمل
70%	140	عون مكتب
30%	60	عون فرق
100%	200	المجموع

يبين الجدول رقم (32) أن أعوان المكاتب يشكلون النسبة الأكبر مقارنة بأعوان الفرق وذلك حسب طبيعة وظائف الإدارة.

6. أدوات الدراسة الأساسية:

من أجل القيام باختبار الفرضيات، تم استعمال الاستبيان الخاص بالدراسة الذي تم التأكد من خصائصه السيكومترية من خلال الدراسة الاستطلاعية.

بعد تطبيق الاستبيان على عينة الدراسة وتفرغ البيانات، قام الباحث باستخدام برنامج (spss) النسخة 25 وهو اختصار العبارة: (Statistical package for social sciences) التي تعني الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، من أجل معالجة البيانات قام الباحث بإدخال البيانات الإسمية والكمية في البرنامج المثبت على الحاسوب، ثم استخدام الأسلوب الإحصائي المناسب ليتم الحصول على النتائج في جداول سيتم تصنيفها وفق كل فرضية من فرضيات الدراسة.

7. أسلوب التحليل الإحصائي:

وظّف الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة المعطيات التي تم جمعها وهذا باستخدام برنامج spss (version 25) وتمثلت هذه الأساليب الإحصائية في ما يلي:

الإحصاء الوصفي:

التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي.

الإحصاء الاستدلالي:

معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، تحليل الانحدار، تحليل التباين، اختبارات لدراسة الفروق.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل جميع إجراءات الدراسة الميدانية المتمثلة في إجراءات الدراسة الاستطلاعية والأساسية التي تبين من خلالها أن أداة الدراسة على قدر من الصدق والثبات وهو ما يؤكد مدى صلاحيتها في جمع ومعالجة البيانات التي سيتم عرض وتفسير نتائجها في الفصل الموالي.

الفصل السادس:

عرض ومناقشة النتائج

عرض ومناقشة النتائج:

سوف يتم عرض نتائج البحث وفقاً للفرضيات الموضوعية له، وبالتالي سيبدأ الباحث بعرض النتائج الخاصة بالفرضية الأولى.

عرض نتائج الفرضية الأولى:

مستوى المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوهرا ن مرتفع.

وللإجابة على هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات، كما هو مبين في الجداول الموالية:

الجدول رقم(33) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المناخ التنظيمي.

الأبعاد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
الهيكال التنظيمي	10.05	2.85
طبيعة منصب العمل	11.10	2.73
الحوافز	9.50	2.89
الإشراف	10.05	2.37
المشاركة في اتخاذ القرارات	10.01	2.26
المقياس ككل	10.14	2.62

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى المناخ التنظيمي لدى أعوان الجمارك متوسط، وذلك بالمقارنة مع المتوسط النظري 10. كما يلاحظ أن هناك متوسط مرتفع يمثل بعد منصب العمل.

الجدول رقم(34) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الأمن النفسي.

الأبعاد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
تكوين الفرد ورؤيته للمستقبل	24.52	6.35
الحياة العامة والعملية للفرد	24.71	5.95
الحالة المزاجية للفرد	16.32	4.67
العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي	18.66	4.28
المقياس ككل	84.19	17.24

من خلال الجدول السابق وبالتركيز على الدرجة الكلية للمقياس نلاحظ أن مستوى الأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك وهران ينحصر في الفئة الخاصة بمستوى الأمن النفسي المتوسط(63-96).

الجدول رقم(35) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تقدير الذات.

الأبعاد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
الذات العامة	6.24	2.32
الذات الاجتماعية	2.44	1.14
المنزل والوالدين	3.82	1.55
العمل	1.69	0.92
المقياس ككل	14.18	4.16

(100*14.18)/25=56.72 وهي قيمة محصورة في الفئة الخاصة بتقدير الذات المتوسط (40-60).

من خلال الجدول السابق وبالتركيز على الدرجة الكلية للمقياس نلاحظ أن مستوى تقدير الذات متوسط لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك وهران.

عرض نتائج الفرضية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران. ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء حساب معامل الارتباط بيرسون pearson بين متغير المناخ التنظيمي والأمن النفسي، وقد تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (36) يبين درجة الارتباط بين متغير المناخ التنظيمي والأمن النفسي

مستوى الدلالة	"ر" المحسوبة	
0,01	0.248	المناخ التنظيمي والأمن النفسي

يتضح من خلال الجدول رقم (36) وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

عرض نتائج الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران. ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء حساب معامل الارتباط بيرسون pearson بين متغير المناخ التنظيمي وتقدير الذات، وقد تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (37) يبين درجة الارتباط بين متغير المناخ التنظيمي وتقدير الذات

مستوى الدلالة	"ر" المحسوبة	
0,01	0.294	المناخ التنظيمي وتقدير الذات

يتضح من خلال الجدول رقم (37) أن قيمة الارتباط تثبت وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين المناخ التنظيمي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

عرض نتائج الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء حساب معامل الارتباط بيرسون pearson بين متغير الأمن النفسي وتقدير الذات، وقد تم التحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم (38) يبين درجة الارتباط بين متغير الأمن النفسي وتقدير الذات

مستوى الدلالة	"ر" المحسوبة	
0,01	,506	الأمن النفسي وتقدير الذات

يتضح من خلال الجدول رقم (38) أن قيمة الارتباط تثبت وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

عرض نتائج الفرضية الخامسة: تساهم أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران في مستوى الأمن النفسي لدى الأعوان.

ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار للمتغيرات المستقلة للمناخ التنظيمي المتمثلة في أبعاده (الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) على المتغير التابع الأمن النفسي، وقد تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول (39) يبين نموذج الانحدار الخاص بالفرضية الخامسة

خطأ التقدير	معامل التحديد المصحح R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	النموذج
0.420	0.201	0.221	,470 ^a	1

يبين الجدول قيمة الارتباط الكلي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث نجد $R=0.47$ وبعد تربيعه وتصحيحه أصبح يساوي $R=0.20$ أي أن 20% من التباين الموجود في الأمن النفسي يفسره المناخ التنظيمي، وللتحقق من دلالة النموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار ANOVA كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (40) يبين تحليل تباين الانحدار الخاص بأبعاد المناخ التنظيمي والأمن النفسي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	القيمة sig
الانحدار	13075,156	5	2615,031	10,998	,000 ^b
المتبقي	46127,624	194	237,771		
الكلي	59202,780	199			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة F المحسوبة دالة عند 0.05 وهذا يدل بأن معادلة الانحدار جيدة ولمعرفة المساهمة الفردية لكل متغير مستقل في المتغير التابع تم استخراج معاملات Beta كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (41) يبين معاملات بيتا لمساهمة أبعاد المناخ التنظيمي في التنبؤ بالأمن النفسي.

المتغيرات المستقلة	معامل	الخطأ المعياري	قيمة معامل B المعياري	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة
الثابت	82,106	8,038		10,214	,000
الهيكل التنظيمي	,240	,429	,040	,560	,576
طبيعة منصب العمل	1,658	,435	,262	3,812	,000
الحوافز	,745	,409	,125	1,825	,070
الإشراف	1,506	,488	,207	3,087	,002
المشاركة في اتخاذ القرار	1,483	,517	,195	2,870	,005

معادلة الانحدار:

$$\text{الأمن النفسي} = 82,106 + (,262 * \text{منصب العمل}) + (,207 * \text{الإشراف}) + (,195 * \text{المشاركة في اتخاذ القرار})$$

نستنتج من الجدول السابق أن مساهمة كل من منصب العمل والإشراف والمشاركة في اتخاذ القرار كأبعاد من أبعاد المناخ التنظيمي في الأمن النفسي كانت دالة، بينما مساهمة بقية المتغيرات لم تكن دالة، ومن خلال الجدول

نستطيع القول أنه كلما تغير منصب العمل والإشراف والمشاركة في اتخاذ القرار بدرجة معيارية واحدة لكل منهم تغير الأمن النفسي بـ 0.262 و 0.207 و 0.195 على التوالي أي بنسبة 26% و 20% و 19% على التوالي.

عرض نتائج الفرضية السادسة:

تساهم أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران في مستوى تقدير الذات لدى الأعوان.

ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار للمتغيرات المستقلة للمناخ التنظيمي المتمثلة في أبعاده (الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) على المتغير التابع تقدير الذات وقد تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول(42) يبين نموذج الانحدار الخاص بالفرضية السادسة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح R ²	خطأ التقدير
1	,456 ^a	,208	,188	3,755

يبين الجدول قيمة الارتباط الكلي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث نجد $R=0.456$ وبعد تربيعه وتصحيحه أصبح يساوي 0.188 أي أن 18% من التباين الموجود في تقدير الذات يفسره المناخ التنظيمي، ويشير خطأ التقدير إلى أخطاء قليلة في النموذج.

وللتحقق من دلالة النموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار ANOVA كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول(43) يبين تحليل تباين الانحدار الخاص بأبعاد المناخ التنظيمي وتقدير الذات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	القيمة sig
الانحدار	718,122	5	143,624	10,186	,000 ^b
المتبقي	2735,398	194	14,100		
الكلي	3453,520	199			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة F المحسوبة دالة عند 0.05 وهذا يدل بأن معادلة الانحدار جيدة ولمعرفة المساهمة الفردية لكل متغير مستقل في المتغير التابع تم استخراج معاملات Beta كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (44) يبين معاملات بيتا لمساهمة أبعاد المناخ التنظيمي في تقدير الذات.

المتغيرات المستقلة	معامل	الخطأ المعياري	قيمة معامل B المعياري	قيمة اختبارات	مستوى الدلالة
الثابت	17,635	1,958		9,009	,000
الهيكل التنظيمي	,023	,104	,016	,217	,828
طبيعة منصب العمل	,306	,106	,201	2,891	,004
الحوافز	,397	,099	,276	3,989	,000
الإشراف	,397	,119	,226	3,341	,001
المشاركة في اتخاذ القرار	,005	,126	,003	,037	,970

معادلة الانحدار:

$$\text{تقدير الذات} = 17,635 + (201 * \text{منصب العمل}) + (276 * \text{الحوافز}) + (226 * \text{الإشراف})$$

نستنتج من الجدول السابق أن مساهمة كل من منصب العمل والحوافز والإشراف كأبعاد من أبعاد المناخ التنظيمي في تقدير الذات كانت دالة، بينما مساهمة بقية المتغيرات لم تكن دالة، ومن خلال الجدول نستطيع القول أنه كلما تغير منصب العمل والحوافز والإشراف بدرجة معيارية واحدة لكل منهم تغير تقدير الذات بـ 0.201 و 0.276 و 0.226 على التوالي أي بنسبة 20% و 27% و 22% على التوالي.

عرض نتائج الفرضية السابعة:

يوجد فرق في مستوى المناخ التنظيمي بين أعوان الجمارك بوهراڤ تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية.

ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل التباين الثنائي للمتغيرين المستقلين (الجنس، الأقدمية) على المتغير التابع المناخ التنظيمي.

الجدول رقم (45) يبين الفرق في مستوى المناخ التنظيمي عند أعوان الجمارك بوهراڤ في ضوء الجنس والأقدمية باستخدام تحليل التباين الثنائي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الجنس	38,406	1	38,406	,673	,413
الأقدمية	,418	3	,139	,002	1,000
الجنس + الأقدمية	102,943	3	34,314	,601	,615
الخطأ	10961,628	192	57,092		
الإجمالي	11194,000	199			

من خلال الجدول نلاحظ عدم وجود فروق دالة إحصائية لمتوسطات المناخ التنظيمي تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية أو أثر التفاعل بينهما.

عرض نتائج الفرضية الثامنة:

يوجد فرق في مستوى الأمن النفسي بين أعوان الجمارك بوهراڤ تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية.

ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل التباين الثنائي للمتغيرين المستقلين (الجنس، الأقدمية) على المتغير التابع الأمن النفسي.

الجدول رقم (46) يبين الفرق في مستوى الأمن النفسي عند أعوان الجمارك بوهران في ضوء الجنس والأقدمية باستخدام تحليل التباين الثنائي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الجنس	124,068	1	124,068	,413	,521
الأقدمية	745,096	3	248,365	,827	,481
الجنس + الأقدمية	333,149	3	111,050	,370	,775
الخطأ	57676,815	192	300,400		
الإجمالي	59202,780	199			

من خلال الجدول نلاحظ عدم وجود فروق دالة لمتوسطات الأمن النفسي تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية أو أثر التفاعل بينهما.

عرض نتائج الفرضية التاسعة:

يوجد فرق في مستوى تقدير الذات بين أعوان الجمارك بوهران تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية.

ولاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل التباين الثنائي للمتغيرين المستقلين (الجنس، الأقدمية) على المتغير التابع تقدير الذات.

الجدول رقم (47) يبين الفرق في مستوى تقدير الذات عند أعوان الجمارك بوهران في ضوء الجنس والأقدمية باستخدام تحليل التباين الثنائي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الجنس	15,108	1	15,108	,856	,356
الأقدمية	11,459	3	3,820	,216	,885
الجنس + الأقدمية	23,629	3	7,876	,446	,720
الخطأ	3389,840	192	17,655		
الإجمالي	3453,520	199			

من خلال الجدول نلاحظ عدم وجود فروق دالة لمتوسطات تقدير الذات تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية أو أثر التفاعل بينهما.

مناقشة النتائج:

مناقشة الفرضية الأولى:

مستوى المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران مرتفعة.

أسفرت نتائج الدراسة عن تحقق جزئي للفرضية، حيث وجد أن هناك مستوى متوسط لأبعاد المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات، تفسر هذه النتيجة طبيعة المناخ التنظيمي السائد وما يحتويه من أبعاد من جهة، وعامل الإشباع بالتراجع من جهة أخرى، فالعوان الجمركي يقوم بتحقيق حاجاته المتوفرة في الحال ثم يبحث عن باقي الحاجات الأخرى حتى ولو كانت أدنى من تلك التي حققها، كما يمكنه إشباع عدة مستويات من الحاجات دفعة واحدة، وهذا ما يوافق نظرية الحاجات الثلاثية لكلايتون ألدرفر.

كما يمكن تفسير هذه النتيجة أيضا بأن الاعتدالية في المناخ التنظيمي بوصفه المتغير المستقل ترافقها الاعتدالية في الأمن النفسي وتقدير الذات باعتبارهما متغيرين تابعين وهذا ما يقودنا للتنبؤ بوجود علاقة ارتباطية بين المتغيرات.

مناقشة الفرضية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية دالة بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران، ولقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة رانيا هادف (2014) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالأمن النفسي في ظل الشراكة الأجنبية.

يمكن تفسير هذه النتيجة بالرجوع إلى طبيعة المناخ التنظيمي السائد في إدارة الجمارك الذي يعمل على ضمان واستقرار الأعوان فيه من خلال العمل على تطوير هذا المناخ وتحسينه بصفة مستمرة بالإضافة إلى إعطاء الفرص والحق لجميع الأعوان بحرية التعبير والمشاركة في اتخاذ القرار حيث أنشأت المديرية العامة للجمارك مكتب الإصغاء

خاص بالأعوان لسماع انشغالاتهم وآرائهم وتدخلاتهم من مختلف ولايات الوطن دون استشارة أو تتبع السلم الإداري، مثل هذا الإنجاز ينقل ويصف مدى اهتمام ومساهمة إدارة الجمارك في تحقيق حاجات أعوانها ودعمهم وهذا ما يضيفي الراحة النفسية والطمأنينة والاستقرار لديهم. (انظر ص 24).

مناقشة الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن المناخ التنظيمي يُسهم بشكل واضح في تقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوصفه العمود الفقري والمحرك الأساسي لأي منظمة فمن خلاله يكتسب الأفراد شعورهم بالانتماء والمحبة والاحترام والتقدير، هذا ما يؤكد كل من فلييه وعبد المجيد اللذان يشيدان بأهمية المناخ التنظيمي من خلال تأثيره على قدرة المؤسسة في إنجاح وتحقيق أهدافها المنشودة بكفاءة وفاعلية، حيث أن للمناخ التنظيمي تأثير واضح على أداء الأفراد ورضاهم وعلى إدراكهم، واتجاهاتهم، ودافعيتهم ولقد أسفرت دراسة كل من عيسى قبوق (2008). ودراسة شامي صليحة (2010). بأن للمناخ التنظيمي تأثير على سلوك وأداء الموظفين. كما تتفق هذه النتيجة مع نظرية زيلر Ziller التي تفترض أن تقدير الذات ينشأ ويتطور بلغة الواقع الاجتماعي، أي داخل الإطار الاجتماعي للمحيط الذي يعيش فيه الفرد، لذا ينظر "زيلر" Ziller إلى تقدير الذات من زاوية نظرية المجال في الشخصية، وأن تقييم الذات لا يحدث إلا في الإطار المرجعي الاجتماعي. إن هذه النظرية تؤكد على أن للوسط الاجتماعي والمناخ الذي يعيش فيه الفرد دور هام وفعال في تقدير الذات، وفي هذا الصدد يقول العميان (2004) بأن المناخ التنظيمي يعمل كوسيط بين متطلبات الوظيفة وحاجات الفرد (انظر ص 25).

مناقشة الفرضية الرابعة:

توجد علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية دالة بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي، ولقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة قمر (2015) والتي أفاضت بوجود علاقة ارتباطية بين الأمن النفسي وتقدير الذات لدى طلاب جامعة دنقلا، كما اتفقت مع دراسة بوعبد الله سولاف بعنوان الأمن النفسي وعلاقته بتقدير الذات لدى طلبة

الجامعة (دراسة ميدانية بجامعة المسيلة) ودراسة روان ياسين حسن (2016) بعنوان الأمن النفسي وعلاقته بتقدير الذات والشخصية الارتباطية لدى طلبة المرحلة الإعدادية في مدينة باقة بالأردن. وبالرجوع لسلم الحاجات **لماسلو** نجد أن حاجة الأمن تليها حاجة تحقيق الذات وهذا يثبت ويؤكد أيضا وجود الارتباط بين الأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك.

مناقشة الفرضية الخامسة:

تساهم أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) في التنبؤ بالأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

لقد أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية دالة بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي، كما دلت أيضا على أن بعد نوع منصب العمل يساهم في التنبؤ بالأمن النفسي، ولقد اتفقت هذه النتيجة مع ما جاء به حمود كاظم (2002) بأن الأعمال التي تتسم بالتحسين والتطوير فإنها تشجع العاملين على الإسهام بكل طاقاتهم وقدراتهم الإبداعية في إثارة الكفاءات والإمكانات الكامنة لديهم في نجاح العمل وتحقيق الأهداف. يمكن تفسير النتيجة المتحصل عليها بأن إدارة الجمارك تدرك أهمية طبيعة العمل بالنسبة للعون الجمركي، حيث جسدت ضمن إستراتيجيتها في تسيير مواردها البشرية مبدأ الحركة الدورية والحق في التنقل بين المصالح أو الثبوت في المنصب الواحد حسب رغبة العون الشخصية وهذا ما يضيف الشعور بالحرية والأمن النفسي لدى الأعوان.

ويساهم بعد الإشراف على التنبؤ بالأمن النفسي لدى أعوان الجمارك حيث تؤكد النتيجة المتحصل عليها أن نمط الإشراف يلعب دور كبير في التأثير على سلوك الأعوان وانطباعهم وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره العميان (2004) فعملية الإشراف في نظره تعد بمثابة القلب النابض للعملية الإدارية، وهي لا تقتصر على إصدار الأوامر والتعليمات للمرؤوسين فقط، بل تتعدى ذلك إلى التحفيز ورفع الروح المعنوية والأمن والاستقرار لدى العاملين، وإقامة جسور التواصل والعلاقات الإنسانية المتبادلة بين القيادة والعاملين في المنظمة لأجل تحقيق الأهداف المنشودة.

كما يساهم بعد المشاركة في اتخاذ القرار في التنبؤ بالأمن النفسي لدى أعوان الجمارك، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة فليو والسيد (2005) فإن إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات تعد من العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بالأمن وبأنهم شركاء

حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن. وفي هذا الصدد يمكن القول بأن تداخل الأبعاد في ما بينها يعد من بين العوامل التي من شأنها المساهمة في تحقيق الأمن النفسي أو فقدانه.

مناقشة الفرضية السادسة:

تساهم أبعاد المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، نمط الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرارات) في التنبؤ بتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

لقد أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية دالة بين المناخ التنظيمي وتقدير الذات، كما دلت أيضا على أن أبعاد المناخ التنظيمي المتمثلة في بعد طبيعة العمل والحوافز وبعد الإشراف تساهم في التنبؤ بتقدير الذات لدى أعوان الجمارك، يمكن تفسير هذه النتيجة المتوصل إليها بأن المناخ التنظيمي في إدارة الجمارك يتبنى سياسات واستراتيجيات من شأنها تعزيز النواحي الإيجابية وتصويب النواحي السلبية، والارتقاء بالصحة النفسية للأعوان وبروحهم المعنوية، فينعكس إيجابا على تحقيق أهداف الإدارة وإشباع الحاجات والرغبات الفردية والجماعية. وتتفق هذه النتيجة مع ما أوضحه القريوتي (1993) بأن العمل الذي لا يحس العامل بقيمته في نهاية يومه يؤدي إلى فقدان العامل بإحساسه بأهمية دوره، وبالتالي لا يرى حافزا للتحسين في الأداء.

مناقشة الفرضية السابعة:

يوجد فرق في مستوى المناخ التنظيمي بين أعوان الجمارك بوهران تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية.

لقد أسفرت نتائج الدراسة على عدم تحقق الفرضية، حيث لم نجد فرقا في مستوى المناخ التنظيمي تعزى لمتغيري الجنس والأقدمية، وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة صبحي محمد فرحات (2017) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية. يمكن تفسير هذه النتيجة حسب طبيعة المناخ التنظيمي التي تنتمي إليه عينة الدراسة والتي تتشارك نفس ظروف العمل كالمكان والزمان، المهام والتعليمات والوسائل والصلاحيات، الحقوق والواجبات إضافة إلى معاشية نفس الضغوطات ونفس الإشراف، فكلها عوامل ذات صلة وطيدة تساهم في تشكل أبعاد المناخ التنظيمي الذي يتميز بالمساواة والعدالة بين جميع أفرادها، لذلك لم يجد الباحث فروقا بين الأعوان تعزى لمتغيري الجنس والأقدمية.

مناقشة الفرضية الثامنة:

يوجد فرق في مستوى الأمن النفسي بين أعوان الجمارك بوهرا تبا لتغيري الجنس والأقدمية.

لقد أسفرت نتائج الدراسة على عدم تحقق الفرضية، حيث لم نجد فرقا في مستوى الأمن النفسي تعزى لتغيري الجنس والأقدمية وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة ياسر الحلبي الحاجان (2015) بعنوان الأمن النفسي وعلاقته بسمات الشخصية دراسة ميدانية لدى عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق التي بينت عدم وجود فروق في مستوى الأمن النفسي يعزى لتغير الجنس عند الطلبة، ودراسة وفاء علي سليمان عقل (2009) بعنوان الأمن النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لدى المعاقين بصريا. يمكن تفسير هذه النتيجة من خلال التطور الحاصل في المجتمع الذي أدى إلى إحداث تقارباً في الأدوار والمسؤوليات لكلا الجنسين، مما جعل الخصائص النفسية والاجتماعية والمعرفية للإناث والذكور أكثر تشابهاً، كما يمكن تفسير ذلك أيضاً بالعودة إلى سياسة واستراتيجية إدارة الجمارك، حيث أصبح من الضروري لها مشاركة الأنثى في التوظيف، التي أصبحت تكتسب نفس الخبرات والمهارات والمعارف نتيجة التكوين في المدارس الجمركية جنبا إلى جنب مع الذكور، وتعيش نفس ظروف العمل، وبالتالي لا يصبح لتغيري الجنس والأقدمية فرق في مناخ تنظيمي تسوده العدالة والمساواة في الحقوق والواجبات، ويسعى دائما على تبني سياسات من شأنها تعزيز النواحي الإيجابية وتصويب النواحي السلبية، والارتقاء بالصحة النفسية للعاملين وبروحهم المعنوية مما ينعكس إيجابا على تحقيق وإشباع الحاجات والرغبات الفردية والجماعية.

وهذا ما ذكره سوليفان في نظريته بأن الإنسان بصفة عامة دون تحديد جنسه يسعى إلى تحقيق هدفين مهمين في حياته هما: التوصل إلى إشباع الحاجات والتوصل إلى تحقيق الشعور بالأمن، ويتم تحقيق الأخير عن طريق ما يسمى بالعمليات الثقافية التي يستمدتها ويتبادلها من خلال مناخه التنظيمي الذي يزاو في نشاطه والشعور بالأمن عنده يقوم على الشعور بالانتماء، والشعور بأنه مقبول في الجماعة.

مناقشة الفرضية التاسعة:

يوجد فرق في مستوى تقدير الذات بين أعوان الجمارك بوهران تبعاً لمتغيري الجنس والأقدمية.

لقد أسفرت نتائج الدراسة على عدم تحقق الفرضية، حيث لم نجد فرقا في مستوى تقدير الذات تعزى لمتغيري الجنس والأقدمية وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة بن الطاهر طاهر (2017) بعنوان تقدير الذات الاجتماعية لدى فئة الشباب الجامعي التي بينت عدم وجود فروق في مستوى تقدير الذات يعزى لمتغير الجنس كما اتفقت أيضا مع دراسة وازي طاموس (2013) بعنوان تقدير الذات لدى الشباب البطال، التي خلصت إلى أنه لا يوجد فرق في مستوى تقدير الذات بين الجنسين.

يمكن تفسير هذه النتيجة بتأكيد نجاح إدارة الجمارك في تسيير مواردها البشرية بعدما قامت بإعطاء الفرصة للمرأة للالتحاق بصفوفها، والتي أثبتت بدورها جدارتها وقدرتها على مشاركة الرجل مهامه، الأمر الذي عزز ثققتها بنفسها وجعلها تشعر أنه بإمكانها تحقيق الكثير من الأعمال والمهام، خاصة في ظل الانفتاح الثقافي والاجتماعي الذي جلب معه قيم جديدة وأفكار تغيرت بموجبها بعض المفاهيم التي كانت تقيد المرأة، بالإضافة إلى الدور البارز الذي يلعبه المناخ التنظيمي في التأثير على الجوانب النفسية والاجتماعية للأعوان.

وتتفق هذه النتيجة مع نظرية "زيلر" حيث يرى أن تقدير الذات ما هو إلا البناء الاجتماعي للذات، فهو ينشأ ويتطور بلغة الواقع الاجتماعي، أي داخل الإطار الاجتماعي للمحيط الذي يعيش فيه العون والذي يتجسد من خلال أبعاد المناخ التنظيمي المختلفة.

كما تتفق هذه النتيجة أيضا مع نظرية "كارل روجرز" فالعون الجمركي يبحث عن حاجتين مكتسبتين من واقع تعامله مع بيئته وهما الحاجة إلى الاحترام من الآخرين، والحاجة إلى احترام الذات وهذا ما يتصف به المناخ التنظيمي لإدارة الجمارك.

الخاتمة :

يعد موضوع المناخ التنظيمي من المواضيع الهامة لدراسة سلوك الأفراد وعلاقتهم الاجتماعية داخل المنظمة بوصفه عامل مؤثر بشكل كبير في نجاح وتطور المنظمة أو فشلها، فهو البيئة التي تعكس شعور وانطباع الأفراد ومدى استقرارهم وأمنهم النفسي ومدى تقديرهم لذاتهم، وهذا ما حاول الباحث دراسته من خلال ربط موضوع المناخ التنظيمي بالأمن النفسي وتقدير الذات لدى عينة من أفراد أعوان الجمارك بوهران حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

لقد تحقق الهدف العام لهذه الدراسة من خلال ثبوت العلاقة الارتباطية الدالة إحصائياً بين المؤشر العام للمناخ التنظيمي الذي تضمن خمسة أبعاد وهي: الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، القيادة، اتخاذ القرار والمؤشر العام للأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

وهكذا يمكن القول أن هدف الدراسة الذي يسعى إلى التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية بوهران قد تحقق، وتمت الإجابة على إشكالية الدراسة بتأكيد وجود العلاقة بين المناخ التنظيمي بأبعاده والأمن النفسي وتقدير الذات لدى أعوان الجمارك بوهران.

الاقتراحات:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ضرورة زيادة الاهتمام بموضوع المناخ التنظيمي بوصفه عامل تأثير على سلوك الأفراد داخل منظماتهم.
- ضرورة الاهتمام بموضوعي الأمن النفسي وتقدير الذات بوصفهما من المواضيع الهامة والبارزة في ميدان علم النفس والصحة النفسية.
- الوقوف عند العوامل المؤثرة سلبيًا على طبيعة المناخ التنظيمي السائد في إدارة الجمارك والعمل على تصحيحها
- ضرورة البحث عن كيفية توفير المناخ التنظيمي المناسب والفعال لتسيير الموارد البشرية في إدارة الجمارك.
- الوقوف عند العوامل المؤثرة على استقرار وأمن الأعوان النفسي وزيادة التحفيز لتعزيز النواحي النفسية للأعوان.

قائمة المراجع:

- إبراهيم محمد أبو زيد. (1987). سيكولوجية الذات والتوافق (ط2) القاهرة. دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع.
- أبو أسعد أحمد عبد اللطيف. (2010). علم النفس الشخصية (ط1) الأردن عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- أبو بكر مصطفى محمود. (2003). التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة الطبعة الأولى، الدار الجامعية.
- أبو هاشم، السيد. (2010). النموذج البنائي للعلاقات بين السعادة النفسية والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية وتقدير الذات والمساندة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق (81) ص ص 350 269
- أبرييم سامية (2011) اساليب معاملة الأباء كما يدركها الأبناء وعلاقتها بالشعور بالأمن النفسي لدى المرحلة الثانوية في مدينة تبسة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، 25 (7) ص ص 1815-1786
- أحمد الطاهر. (2010). مفهوم الذات بين النظرية والتطبيق (ط2) دار وائل للنشر.
- أحمد سهير كامل. (1999). أساليب تربية الطفل، مصر دار اسكندر للكتاب.
- أحمد ماهر. (2005). السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- أحمد ماهر. (2013). السلوك التنظيمي مدخل بناء مهارات. (ط1). مصر: الدار الجامعية مصر.
- أديب الخالدي. (2002). المرجع في الصحة النفسية. (ط2). ليبيا، الدار العربية للنشر والتوزيع.
- إسماعيل الألوسي. (2014). فاعلية الذات وعلاقته بتقدير الذات لدى طلبة الجامعة دراسة ميدانية في علم النفس الاجتماعي (ط1) دار الكتب العلمية.
- إسماعيل محمد عماد الدين. (1989). الطفل من الحمل إلى الرشد، الجزء الثاني الكويت دار الفكر.
- بحير سعيد. (2005). الصحة النفسية واضطرابات الشخصية. (ط1). الرباط: طوب بريس للطبع والنشر.
- بدير كريمان. (2004). الرعاية المتكاملة للأطفال (ط1). القاهرة عالم الكتب.
- بشير معمري. (2012). علم نفس الذات. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع.

- بطرس حافظ بطرس.(2008).التكيف والصحة النفسية للطفل.(ط1). عمان: دار المسيرة للنشر.
- جابر عبد الحميد جابر.(1990). نظريات الشخصية دار النهضة العربية القاهرة.
- جبر محمد جبر.(1996). بعض المتغيرات الديمغرافية المرتبطة بالأمن النفسي مجلة علم النفس الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- جبل فوزي.(2000).الصحة النفسية وسيكولوجيا الشخصية، المكتبة الجامعية الأزاريطة، الاسكندرية، مصر.
- جمعة، محمد.(2007).تعاطي المخدرات بين مشاعر المشقة وتقدير الذات.(ط1). القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب.
- الحارث عبد الحميد حسين وحسين سالم غسان.(2006).علم النفس الأمني (ط1) لبنان.
- حامد عبد السلام زهران.(2000).علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة.
- حجازي مصطفى.(2004).الصحة النفسية منظور دينامي تكاملي للنمو في البيت والمدرسة.(ط2). الدار البيضاء: المركز الثقافي العربي.
- حريم حسين محمود.(2006).تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل (ط3) عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حسن شحاتة.(2008).الذات والأخر في الشرق والغرب / صور ودلالات إشكاليات عالم الكتب (ط1).القاهرة.
- حسين حريم.(2004).السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
- حسين حريم.(2006).مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات - العمليات الإدارية-وظائف المنظمة).(ط1).عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.

- حمد علي عبد الله عيسى. (2014). تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية.
- حمود خضير كاظم. (2002). السلوك الإداري، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- حمود خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون. (2009). السلوك التنظيمي، الأردن: دار إثراء للنشر والتوزيع.
- الحنفي عبد المنعم. (1994). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. (ط4). القاهرة: مكتبة مدبولي. القاهرة.
- الحياني صبري بردان علي. (2011). الصحة النفسية العلاج النفسي الإسلامي. (ط1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- خالد الهيتي. (2005). إدارة الموارد البشرية. (ط2). دار وائل، الأردن.
- خليفة سليم. (2018). المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بثانويات الشرق الجزائري. أطروحة دكتوراه غير منشورة.
- دلال عبد العزيز موريا. (2008). أثر القبول / الرفض الوالدي لدي عينة من الأمهات على الأمن النفسي لدي أطفالهن ، بحث غير منشور متطلب للحصول على درجة البكالوريوس في علم النفس ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة الملك عبد العزيز.
- دسوقي كمال. (1997). النمو التربوي للطفل والمراهق مصر دار النهضة العربية.
- راجح أحمد عزت. (1993). أصول علم النفس العام. (ط11). مصر: دار المعارف القاهرة.
- رغدة شريم. (2009). سيكولوجية المراهقة. (ط 1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- زهران حامد عبد السلام. (1984). علم النفس الاجتماعي. (ط4). القاهرة ، عالم الكتب.
- زهران حامد عبد السلام. (1977). علم نفس النمو عالم الكتب. (ط4). القاهرة.
- زهران حامد عبد السلام. (2000). علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة.

- زهران حامد عبد السلام.(2002).دراسات في الصحة النفسية والارشاد النفسي.(ط1). مصر.
- زهران حامد عبد السلام.(2003).الأمن النفسي دعامة للأمن القومي العربي والعالمى دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي. القاهرة: عالم الكتب للنشر.
- زهران حامد عبد السلام.(2005).الصحة النفسية والعلاج النفسي.(ط4). القاهرة: عالم الكتب للنشر والطباعة والتوزيع.
- زهران حامد عبد السلام.(1989).الأمن النفسي دعامة أساسية للأمن القومي العربي. مجلة دراسات تربوية المجلد الرابع. العدد 19. مصر: عالم الكتب القاهرة.
- السيد محمد عبد المجيد.(2004).إساءة المعاملة والأمن النفسي لدي عينة من تلاميذ المدرسة الابتدائية مجلة دراسات نفسية، المجلد الرابع عشر، العدد الثاني.
- سعد جلال (1982).مرجع في علم النفس، القاهرة: دار الفكر العربي.
- سعد جلال.(1985).دراسات في الصحة العقلية.القاهرة: مطابع الدجوي.
- سعد علي.(1999).مستويات الأمن النفسي لدى الشباب الجامعي ،"مجلة جامعة دمشق، مج , 15 ع 1 دمشق: سوريا.
- سميح أبو مغلي.(2002).التنشئة الاجتماعية للطفل.(ط1). دار اليازوري العدسية، عمان.
- سيد أحمد عثمان.(1994).الإثراء النفسي : دراسة في الطفولة ونمو الإنسان، القاهرة، مكتبة الانجلو.
- سيد خير الله.(1981).مفهوم الذات أسسه النظرية والتطبيقية بيروت دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- سيد محمد جاد الرب.(2005).السلوك التنظيمي، موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة.(ط1). القاهرة: مطبعة العشري.
- سينج، روبرت.(2005).تعزيز تقدير الذات.(ط1).الرياض: مكتبة جرير.

- الشعراوي.(2000).فاعلية الذات وعلاقتها ببعض متغيرات الدافعية لدى الطلاب المرحلة الثانوية مجلة كلية التربية جامعة المنصورة العدد 44 ص ص 123 146
- شقيير زينب.(2005).الشخصية السوية والمضطربة.(ط3).مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر.
- شوكت عاطف إبراهيم.(2000).الحاجات النفسية ومصادر إشباعها لدى طلاب وطالبات الجامعة ،مجلة دراسات نفسية المجلد10 العدد الأول.
- صالح الشبكشي.(2008).العلاقات الانسانية في الإدارة ،مصر: مكتبة القاهرة الحديثة.
- صالح الصنيع.(1995).دراسات في التأصيل الإسلامي لعلم النفس.(ط1). الرياض: دار علم الكتب.
- صالح محمود، علي أبو جادو.(2008).سيكولوجية التنشئة الاجتماعية (ط1) عمان دار المسيرة.
- صالح مهدي صالح.(2011).الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة المتزوجة وانعكاساتها في ع الأسرية رسالة م جامعة وهران.
- الطويل، هاني عبد الرحمن صالح.(1999).الإدارة التعليمية مفاهيم وآفاق، دار وائل للنشر، عمان الأردن.
- عامر بن خضير الكبيسي.(1998).التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة: التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة.(ط2). الدوحة: مطابع دار الشرق.
- عايدة ديب عبد الله.(2010).الانتماء وتقدير الذات في مرحلة الطفولة دار الفكر ناشرون وموزعون.(ط1).عمان.
- عبد الرحمان، محمد السيد.(2004).علم النفس الاجتماعي المعاصر" مدخل معرفي.(ط1).القاهرة:، دار الفكر العربي.
- عبد الرحمن العيسوي.(2004).الجديد في الصحة النفسية. الاسكندرية: منشأ المعارف.
- عبد الرحمن محمد السيد.(1998).دراسات في الصحة النفسية، الجزء ١، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع : القاهرة.

عبد الرحيم بجيت عبد الرحيم.(1985). دور الجنس في علاقته بتقدير الذات بحوث المؤتمر الأول لعلم النفس في مصر.

عبد السلام عبد الغفار.(1980).مقدمة في الصحة النفسية ، القاهرة، دار النهضة العربية.

عبد العزيز، محمد.(2004).التوجيه المدرسي -مفاهيمه النظرية. (ط1).الأردن: دار الثقافة والنشر والتوزيع.

عبد الفتاح دويدار.(1992).سيكولوجية العمل بين مفهوم الذات والاتجاهات بيروت دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.

عبد الفتاح عبد الحميد المغربي.(2007).المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية،(ط1)، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع مصر.

عبد الفتاح عبد الحميد المغربي.(2009).المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، مصر: المكتبة العصرية.

عبد اللطيف حسين فرح.(2008).الإضطرابات النفسية .عمان :دار الحامد.

عبد الله بن عبد الغني الطجم.(2003).السلوك التنظيمي.(ط4).دار حافظ للنشر والتوزيع، المملكة السعودية.

عبد الله بن عبد الغني الطجم والسواط طلق.(2012).السلوك التنظيمي.(ط4).جدة: دار الحافظ للنشر.

العديلي ناصر محمد.(1995).السلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارنة الرياض: الإدارة العامة للبحوث.

العقيلي عادل.(2004).الإغتراب وعلاقته بالأمن النفسي لدى طلبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، السعودية.

علي عسكر.(2003).ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. دار الكتاب الحديث.(ط3).الكويت.

علي محسن الكتيبي.(2005).السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، بدون بلد، بدون دار النشر.

- عوض أحمد محمد. (2007). الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عوض أحمد محمد. (2009). المناخ التنظيمي السائد في المدارس الحكومية في محافظة جرش الأردنية وعلاقته بدافعية المعلمين لأداء عملهم. رسالة ماجستير غير منشورة.
- الغمري إبراهيم. (1982). الإدارة دراسة نظرية وتطبيقية، القاهرة: دار غريب.
- غانم محمد حسن. (2005). الأمراض النفسية والعلاج الإسلامي. الاسكندرية: المكتبة المصرية للنشر والتوزيع.
- الفرحاتي السيد محمود. (2012). علم النفس الايجابي للطفل، دار الجامعة الجديدة. (ط1). للنشر والتوزيع عمان.
- فاروق السيد عثمان. (2001). القلق وادارة الضغوط النفسية. مصر: دار الفكر العربي.
- فتحي الزيات مصطفى. (2001). علم النفس المعرفي. (ط1). مصر، دار النشر للجامعات.
- فوزي عبد الخالق، شوكت علي إحسان. (2007). طرق البحث العلمي، المفاهيم والمنهجيات تقارير نهائية المكتب العربي الحديث عمان الأردن. مؤتمر علمي.
- فوزية هواين. (2014). المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية ببلدية عين قشرة. رسالة ماجستير غير منشورة.
- فيصل محمود الشواورة. (2007). أثر المناخ التنظيمي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في الجامعة الأردنية الخاصة، الأردن.
- فليه فاروق عبده و عبد المجيد السيد محمد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- القوصي عبد العزيز. (1952). أسس الصحة النفسية. (ط4). القاهرة: مكتبة النهضة العربية المصرية للطباعة والنشر.
- القوصي، عبد العزيز. (1975). أسس الصحة النفسية. مكتبة النهضة العربية، القاهرة.
- قويدري بشاوي مليكة. (2013) تمثل صورة الذات وصورة الآخر في العلاقة العلاجية. وهران.

- كامل محمد المغربي.(1995). السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم.(ط2). عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- كمال محمد دسوقي.(1990). قاموس ذخيرة علوم النفس ، المجلد الثاني ، القاهرة ، وكالة الأهرام للتوزيع.
- ليلي عبد الحميد عبد الحافظ.(1982). مقياس تقدير الذات للصغار والكبار ، القاهرة ، دار النهضة.
- محمد السيد عبد الرحمان.(2004). علم النفس الاجتماعي المعاصر" مدخل معرفي".(ط1). دار الفكر العربي، القاهرة.
- محمد الشريف.(2003). الأمن النفسي "الطبعة الثانية - دار الأندلس الخضراء - جدة.
- محمد الشناوي.(2001). التنشئة الاجتماعية للطفل.(ط1). دار صفاء للنشر ، عمان.
- محمد الصيرفي.(2005). السلوك التنظيمي مؤسسة حورس الدولية للنشر.(ط1). مصر.
- محمد الصيرفي.(2009). الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي التحليل على مستوى المنظمات، الجزء الرابع، مصر: المكتب الجامعي الحديث.
- محمد جاسم محمد.(2004). مشكلات الصحة النفسية أمراضها وعلاجها.(ط1). عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- محمد جمال يجاوي.(2003). دراسات في علم النفس، دار الغرب وهران.
- محمد حسن رسمي(2004) السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، الطبعة الأولى، مصر: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- محمد حسن محمد حمادات.(2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع عمان الأردن.
- محمد سلطان.(2002). السلوك الإنساني في المنظمات فهم وإدارة الجانب الإنساني للعمل.(ط1). دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية.
- محمد سلمان العميان.(2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.

- محمد عبد العزيز، جودت عزت عطوي.(2004). التوجيه المدرسي - مفاهيمه النظرية.(ط1). دار الثقافة والنشر والتوزيع، الأردن.
- محمد علي شهاب.(1990). السلوك الإنساني في التنظيم، القاهرة: دار الفكر العربي.
- محمد عودة، مرسي كمال.(1986). الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام.(ط2). الكويت: دار القلم.
- محمد قاسم القريوتي.(1994). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية.(ط2). عمان: مكتبة الشرق.
- محمد، جاسم محمد.(2004). مشكلات الصحة النفسية.(ط1). مكتبة دار الثقافة للنشر، عمان: الأردن.
- محمود سلمان العميان.(2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.(ط2). عمان: دار وائل للنشر.
- مريم سليم.(2003). كيف ننمي تقدير الذات والثقة بالنفس والنجاح عند أبنائنا دار النهضة العربية.(ط1). بيروت.
- مصطفى فهمي.(1999). سيكولوجية الطفولة والمراهقة. القاهرة ، دار مصر للطباعة.
- مصطفى كامل.(1994). إدارة الموارد البشرية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- المعاينة خليل عبد الرحمن.(2007). علم النفس الاجتماعي (ط2) عمان دار الفكر.
- معوض خليل ميخائيل.(1982). علم النفس الاجتماعي المغرب دار النشر المغربية للنشر والتوزيع.
- مهدي حسين زويلف.(1998). إدارة الأفراد مدخل كمي.(ط3). الأردن: دار مجدلاوي للنشر.
- محمد عبد العزيز سليمان.(2000). تصميم برنامج إرشادي لتحسين مفهوم الذات عند أطفال المؤسسات الايوائية رسالة ماجستير. جامعة عين شمس القاهرة.
- ملحم محمد أمين حسين.(1995). العلاقة بين نمط السلوك القيادي لمدربي كرة القدم والشعور بالأمن النفسي لدى اللاعبين في الاردن ، رسالة ماجستير غير منشوره ، كلية الدراسات العليا الجامعة الأردنية.
- ميزاب ناصر.(2013). إشكالية مفهوم الذات مقاربات نفسية مختلفة.(ط1). الجزائر دار وائل للنشر.

- نبيل إبراهيم إسماعيل.(2001).عوامل الصحة النفسية السليمة .(ط1). مصر: إيتراك للنشر والتوزيع.
- نبيل محمد الفحل.(2000).دراسة تقدير الذات ودافعية الإنجاز لدى المرحلة الثانوية في كل من مصر والسعودية، مجلة علم النفس الهيئة المصرية العامة للكتاب، العدد(54) ص ص6-23.
- نقيبيل بوجمعة.(2009).علاقة المناخ التنظيمي بأسلوب إدارة الصراع في المدارس الثانوية الجزائرية. رسالة ماجستير غير منشورة.
- الهابط محمد السيد.(2001).التكيف والصحة النفسية.(ط1). الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

- Downey .k .H.and Slocom,J. (1974) , congruence between individual needs organizational climate job , satisfaction and performance , Academy of management journal , p149-153.
- Nizard, G. (1991). Les metamorphoses de l'entreprise: Pour un sociologie du management. paris: economica paris.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2003). Organizational: Behavior; Structure; process. New york: McGraw-Hill Companies,inc.
- Duluc, A. (2003). Leadership et confiance. paris: Dunod.
- practice", Academic press Inc, Florida
- Berger., C, & Cummings ., L, (1979) : "Organizational Structure, Attitudes, and behaviors", Organizational Behavior and human performance, Vol .23 ,No.3
- Hall., J, (1970) : "A comparison of Halpin & Croft's organizational climates & Liker's organizational systems", Paper presented at Northeast, Educational research association annual convention

Coska ., L, (1975) : "Relation between organizational climate and situation Model" ,Journal of Applied favorableness dimension of Fielders Contingency psychology,Vol .60,No2 .

kozlowski., S, & Doherty., M, (1981) : "Integration of climate and leadership examination of Neglected Issue",Vol .74 ,No.4

Rubin, A., Weiss, E. L., and Coll, J. E. (eds.) (2013). Handbook of military social work. New Jersey, USA: John Wiley & sons, Inc.

Al-Domi, M. M. (2012). Faith and psychological security in the Holy Quran. European Journal of Social Sciences, 32(1), 52–58.

Zhang, J.; Wang, H.(2011). The level of psychological security among the students of Chinese universities, journal of Anhui radio and TV

قائمة الملاحق

قائمة المصادر والمراجع

في إطار إعداد أطروحة تخرج أضع بين أيديكم مجموعة من العبارات حول العمل في الإدارة راجيا منكم قراءة كل عبارة والإجابة عليها حسب رأيك الشخصي بوضع إشارة (X) في المكان المناسب.

<input type="checkbox"/>	الجنس:	<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى
	السن:			الأقدمية:.....
<input type="checkbox"/>	الحالة المدنية:	<input type="checkbox"/>	أعزب	<input type="checkbox"/>	متزوج (ة)
<input type="checkbox"/>	المستوى التعليمي:	<input type="checkbox"/>	متوسط	<input type="checkbox"/>	ثانوي
<input type="checkbox"/>	الحالة السوسيو مهنية:	<input type="checkbox"/>	إطار	<input type="checkbox"/>	متحكم
<input type="checkbox"/>	طبيعة العمل:	<input type="checkbox"/>	عون فرق	<input type="checkbox"/>	عون مكتب

العبارات	أتفق بشدة	أتفق	أتفق إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1. هناك انسجام بين الإدارة وباقي الأقسام التابعة لها					
2. إجراءات وقوانين الإدارة عادلة بالنسبة لجميع الأعوان.					
3. الوظائف في الإدارة موزعة بشكل منطقي					
4. يتصف الهيكل التنظيمي للإدارة بالمساواة بين جميع الأعوان.					
5. الهيكل التنظيمي للإدارة يساعد على سرعة إنجاز العمل					
6. عملي شاق مقارنة مع باقي زملاؤك.					
7. عملي روتيني وممل					
8. نحس بالخطر عند مزاولتك لمهامك					
9. تناسبك مواقيت العمل.					
10. علاقتي بزملائي يسودها التعاون.					
11. تقدم لك الإدارة برامج تكوينية تطور بها مهاراتك.					
12. تستفيد من جميع المزايا كباقي الأعوان.					
13. راتبك يسد حاجياتك.					
14. تقوم الإدارة بعمليات الترقية لتحفيز الأعوان					
15. لديك قيمة بين زملائك ومرؤوسيك					
16. طريقة تعامل المسؤولين معك تشعرك بالرضا					
17. أسلوب القيادة يشعرك بالأمن والارتياح.					
18. تشعر بالظلم من طرف مرؤوسيك.					
19. تنزعج عند مصادفة مسؤوليك.					
20. يساهم المسؤولون بشكل كبير في حل مشاكل الأعوان العالقة.					
21. لك الحق في المشاركة في صنع قرارات العمل.					
22. تستطيع اتخاذ القرارات بمفردك أثناء العمل.					

قائمة المصادر والمراجع

				23. تلجأ إلى مسؤولك المباشر لاتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
				24. تتجنب اتخاذ القرارات في العمل.
				25. تشارك بكل حرية في إبداء آرائك حول قضايا العمل.

مقياس الأمن النفسي:

العبارة	موافق بشدة كثيرا جدا	موافق كثيرا	غير موافق أحيانا	غير موافق بشدة "لا"
1. لدي شعور بالأمن لقدرتي على مواجهة مشكلاتي ومحاولة حلها				
2. أنا محبوب من الناس ويحترموني.				
3. تقديري واحترامي ل نفسي يشعري بالأمان.				
4. لدي قدرة على مواجهة الواقع حتى لو كان مرا.				
5. أشعر بأن لي قيمة وفائدة كبيرة في الحياة.				
6. التمسك بالقيم الدينية وممارسة العبادات الدينية يشعر الفرد بالأمن والاطمئنان				
7. أتوقع الخير من الناس من حولي لأن الدنيا بخير.				
8. أثق في قدرتي على حماية نفسي.				
9. النجاح في العمل يؤدي للاستقرار والأمن.				
10. من مسؤولية المواطن والناس أن يحققوا الحماية والطمأنينة للفرد.				
11. أشعر بالأمن والاستقرار في حياتي الاجتماعية.				
12. التمسك بالأخلاق والعادات والتقاليد بالمجتمع يجعل الفرد آمنا ومطمئنا.				
13. أحتاج لحماية الأهل والأقارب لأعيش في أمان.				
14. الوحدة الوطنية والحب المتبادل يجعل الفرد آمنا ومطمئنا.				
15. أحب أن أعيش بين الناس وأتعامل معهم بمحبة ومودة.				
16. أحرص على تبادل الزيارات مع زملائي وأصدقائي.				
17. أستطيع أن أعيش وأعمل في انسجام مع الآخرين (أحب العمل الجماعي)				
18. أميل إلى الإنتماء والاجتماع والتودد مع الناس.				
19. أتكيف بسهولة وأكون سعيدا في أي موقف اجتماعي.				
20. تنقصني مشاعر العاطفة والدفء النفسي.				
21. ثقتي ب نفسي ليست على ما يرام.				
22. أحتقر نفسي وألومها من حين لآخر.				
23. لدي نقص في إشباع بعض الحاجات.				
24. ينقصني الشعور بالصحة والقوة مما يهدد حياتي بالخطر.				

قائمة المصادر والمراجع

				25. أنا شخص كثير التشكك وهذا ما يقلقني.
				26. ضعف شخصيتي يهددني بنقص قيمتي في هذه الحياة.
				27. شعور الأمن في الحياة والتعايش معها أمر صعب في هذه الأيام.
				28. الحياة عبء ثقيل تحتاج لكفاح وقوة مما يهدد حياة الفرد.
				29. أرى أن الحياة تسير من سيء لآخر.
غير موافق	غير موافق	موافق	موافق بشدة	العبارة
بشدة "لا"		كثيرا	كثيرا	
				30. القلق على المستقبل (بسبب المرض والبطالة) يهدد حياة الفرد ويمنعه من الاستقرار والأمن.
				31. أفقد شعور الأمن والسلام من حولي لنقص الحماية من الآخرين حتى أقرب الناس.
				32. كثرة الحروب تهدد الأمن والسلام.
				33. أشعر بأن حياتي مهددة بالخطر.
				34. مشاعر التشاؤم واليأس تهدد بعدم الاستقرار والأمن في الحياة.
				35. الفقر أو المرض أو البطالة يهدد حياة الفرد بالخطر ويشعره بعدم الأمن.
				36. ابتعاد الناس عن الفرد وقت الشدة يشعره بعدم الأمان.
				37. استياء الناس من الحياة يشعرهم بعدم الاستقرار فيها.
				38. أشعر بالتعاسة وعدم الرضى في الحياة كثيرا.
				39. أنا شخص متوتر وعصبي المزاج ويسهل استشارتي.
				40. أشعر بالخوف (أو القلق) من وقت لآخر.
				41. أرتبك وأحجل عندما أتحدث مع الآخرين.
				42. تنقصني مشاعر السعادة والفرح فأنا حزين (وقد أبكي) معظم الوقت.
				43. أنا شخص حزين معظم الوقت (وأبكي).
				44. الغضب والعنف السبب في معظم مشاكلي وشعوري بنقص الأمان.
				45. أشعر بعدم الارتياح وعدم الهدوء النفسي معظم الوقت.
				46. أعاني من الأرق كثيرا مما يقلل شعوري بالراحة والهدوء.
				47. أحيانا يزيد غضبي عن الحد لدرجة تفقدني السيطرة على أفعالي على الرغم من بساطة الأمور
				48. أفقد اهتمام الناس بي وقد يعاملونني ببرودة وجفاء.
				49. أشعر كثيرا أنني وحيد في هذه الدنيا.
				50. أرى أن الاحتكاك بالناس يسبب المشاكل.

قائمة المصادر والمراجع

				51. أشعر بالراحة النفسية عندما أبتعد عن الناس أو عندما أجلس بمفردي.
				52. التعامل بإخلاص ومحبة بين الناس أصبح عملة نادرة.
				53. أصدقائي قليلون بسبب ظروف الخاصة.
				54. أكره الاشتراك في الرحلات أو الحفلات الجماعية.

تقدير الذات:

العبارات	تنطبق	لا تنطبق
1. لا تضايقني الأشياء عادة.		
2. أجد من الصعب علي أن أتحدث أمام زملائي.		
3. أود لو أستطيع أن أغير أشياء في نفسي.		
4. لا أجد صعوبة في اتخاذ قراراتي بنفسي.		
5. يسعد الآخرون بوجودهم معي.		
6. أتضايق بسرعة في المنزل.		
7. أحتاج وقتا طويلا كي أعتاد على الأشياء الجديدة.		
8. أنا محبوب بين الأشخاص من نفس سني.		
9. تراعي عائلتي مشاعري عادة.		
10. أستسلم بسهولة.		
11. تتوقع عائلتي مني الكثير.		
12. من الصعب جدا أن أظل كما أنا.		
13. تختلط الأشياء كلها في حياتي.		
14. يتبع الناس أفكارني.		
15. لا أقدر نفسي حق قدرها.		
16. أود كثيرا لو أترك المنزل.		
17. أشعر بالضيق من عملي غالبا.		
18. مظهري ليس وجيها مثل معظم الناس.		
19. إذا كان لدي شيء أريد أن أقوله أقوله عادة.		
20. تفهمني عائلتي.		

قائمة المصادر والمراجع

		21.معظم الناس محبوبون أكثر مني.
		22.أشعر عادة كما لو كانت عائلي تدفعني لعمل الأشياء.
		23.لا ألقى التشجيع عادة فيما أقوم به من الأعمال.
		24.أرغب كثيرا أن أكون شخصا آخر.
		25.لا يمكن للآخرين الإعتماد علي.

قائمة المصادر والمراجع

يبين الجدول ارتباط كل بعد مع الاستبيان ككل

Corrélations

		Stc	Nps	Mtv	cmd	dc	Gclm
stc	Corrélation de Pearson	1	,957**	,489**	,419*	,156	,869**
	Sig. (bilatérale)		,000	,006	,021	,411	,000
	N	30	30	30	30	30	30
nps	Corrélation de Pearson	,957**	1	,496**	,440*	,179	,880**
	Sig. (bilatérale)	,000		,005	,015	,344	,000
	N	30	30	30	30	30	30
mtv	Corrélation de Pearson	,489**	,496**	1	,327	,177	,672**
	Sig. (bilatérale)	,006	,005		,078	,350	,000
	N	30	30	30	30	30	30
cmd	Corrélation de Pearson	,419*	,440*	,327	1	,395*	,694**
	Sig. (bilatérale)	,021	,015	,078		,031	,000
	N	30	30	30	30	30	30
dc	Corrélation de Pearson	,156	,179	,177	,395*	1	,493**
	Sig. (bilatérale)	,411	,344	,350	,031		,006
	N	30	30	30	30	30	30
gclm	Corrélation de Pearson	,869**	,880**	,672**	,694**	,493**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,006	
	N	30	30	30	30	30	30

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

جدول يبين صدق كل عبارة مع البعد الخاص بها في استبيان المناخ التنظيمي

Corrélations

		st1	st2	st3	st4	st5	Stc
st1	Corrélacion de Pearson	1	,413*	,617**	,654**	,636**	,765**
	Sig. (bilatérale)		,023	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
st2	Corrélacion de Pearson	,413*	1	,695**	,728**	,612**	,820**
	Sig. (bilatérale)	,023		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
st3	Corrélacion de Pearson	,617**	,695**	1	,721**	,694**	,872**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
st4	Corrélacion de Pearson	,654**	,728**	,721**	1	,813**	,920**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30

st5	Corrélation de Pearson	,636**	,612**	,694**	,813**	1	,884**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
stc	Corrélation de Pearson	,765**	,820**	,872**	,920**	,884**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		np1	np2	np3	np4	np5	Nps
np1	Corrélation de Pearson	1	,644**	,505**	,522**	,418*	,839**
	Sig. (bilatérale)		,000	,004	,003	,022	,000
	N	30	30	30	30	30	30
np2	Corrélation de Pearson	,644**	1	,501**	,534**	,410*	,836**
	Sig. (bilatérale)	,000		,005	,002	,024	,000
	N	30	30	30	30	30	30
np3	Corrélation de Pearson	,505**	,501**	1	,371*	,056	,642**
	Sig. (bilatérale)	,004	,005		,044	,771	,000
	N	30	30	30	30	30	30
np4	Corrélation de Pearson	,522**	,534**	,371*	1	,405*	,748**
	Sig. (bilatérale)	,003	,002	,044		,026	,000
	N	30	30	30	30	30	30
np5	Corrélation de Pearson	,418*	,410*	,056	,405*	1	,638**
	Sig. (bilatérale)	,022	,024	,771	,026		,000
	N	30	30	30	30	30	30
nps	Corrélation de Pearson	,839**	,836**	,642**	,748**	,638**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		mt1	mt2	mt3	mt4	mt5	Mtv
mt1	Corrélation de Pearson	1	,294	,363*	,500**	,587**	,770**
	Sig. (bilatérale)		,115	,049	,005	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30
mt2	Corrélation de Pearson	,294	1	,513**	,536**	,048	,709**

	Sig. (bilatérale)	,115		,004	,002	,799	,000
	N	30	30	30	30	30	30
mt3	Corrélation de Pearson	,363*	,513**	1	,500**	,000	,658**
	Sig. (bilatérale)	,049	,004		,005	1,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
mt4	Corrélation de Pearson	,500**	,536**	,500**	1	,288	,835**
	Sig. (bilatérale)	,005	,002	,005		,123	,000
	N	30	30	30	30	30	30
mt5	Corrélation de Pearson	,587**	,048	,000	,288	1	,519**
	Sig. (bilatérale)	,001	,799	1,000	,123		,003
	N	30	30	30	30	30	30
mtv	Corrélation de Pearson	,770**	,709**	,658**	,835**	,519**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,003	
	N	30	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		cm1	cm2	cm3	cm4	cm5	Cmd
cm1	Corrélation de Pearson	1	,625**	-,006	,181	,710**	,828**
	Sig. (bilatérale)		,000	,974	,339	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
cm2	Corrélation de Pearson	,625**	1	,184	,220	,346	,752**
	Sig. (bilatérale)	,000		,331	,243	,061	,000
	N	30	30	30	30	30	30
cm3	Corrélation de Pearson	-,006	,184	1	,298	,064	,418*
	Sig. (bilatérale)	,974	,331		,110	,735	,021
	N	30	30	30	30	30	30
cm4	Corrélation de Pearson	,181	,220	,298	1	,177	,496**
	Sig. (bilatérale)	,339	,243	,110		,349	,005
	N	30	30	30	30	30	30
cm5	Corrélation de Pearson	,710**	,346	,064	,177	1	,740**
	Sig. (bilatérale)	,000	,061	,735	,349		,000
	N	30	30	30	30	30	30
cmd	Corrélation de Pearson	,828**	,752**	,418*	,496**	,740**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,021	,005	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		d1	d2	d3	d4	d5	Dc
d1	Corrélation de Pearson	1	,255	,353	,336	,494**	,812**
	Sig. (bilatérale)		,174	,056	,070	,006	,000
	N	30	30	30	30	30	30
d2	Corrélation de Pearson	,255	1	-,098	-,262	,604**	,487**
	Sig. (bilatérale)	,174		,606	,162	,000	,006
	N	30	30	30	30	30	30
d3	Corrélation de Pearson	,353	-,098	1	,203	,041	,511**
	Sig. (bilatérale)	,056	,606		,281	,830	,004
	N	30	30	30	30	30	30
d4	Corrélation de Pearson	,336	-,262	,203	1	,049	,463**
	Sig. (bilatérale)	,070	,162	,281		,796	,010
	N	30	30	30	30	30	30
d5	Corrélation de Pearson	,494**	,604**	,041	,049	1	,718**
	Sig. (bilatérale)	,006	,000	,830	,796		,000
	N	30	30	30	30	30	30
dc	Corrélation de Pearson	,812**	,487**	,511**	,463**	,718**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,004	,010	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	81,1
	Exclue ^a	7	18,9
	Total	37	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

الجدول يبين قيمة ثبات استبيان المناخ التنظيمي المقدر ب: 0.887

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,887	25

الجدول يبين صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأمن النفسي

		Favr	vgt	Mor	rsoc	gsec
favr	Corrélation de Pearson	1	,402*	,633**	,217	,767**
	Sig. (bilatérale)		,028	,000	,248	,000
	N	30	30	30	30	30
vgt	Corrélation de Pearson	,402*	1	,581**	,380*	,785**
	Sig. (bilatérale)	,028		,001	,038	,000
	N	30	30	30	30	30
mor	Corrélation de Pearson	,633**	,581**	1	,529**	,891**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001		,003	,000
	N	30	30	30	30	30
rsoc	Corrélation de Pearson	,217	,380*	,529**	1	,623**
	Sig. (bilatérale)	,248	,038	,003		,000
	N	30	30	30	30	30
gsec	Corrélation de Pearson	,767**	,785**	,891**	,623**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	81,1
	Exclue ^a	7	18,9
	Total	37	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

الجدول يبين ثبات مقياس الأمن النفسي المقدر ب: 0.895

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,895	54

الجدول يبين صدق الاتساق الداخلي لمقياس تقدير الذات

Corrélations

		Sg	ssoc	Mp	trv	gsot
sg	Corrélation de Pearson	1	,556**	,291	,412*	,867**
	Sig. (bilatérale)		,001	,119	,024	,000
	N	30	30	30	30	30
ssoc	Corrélation de Pearson	,556**	1	,185	,419*	,694**
	Sig. (bilatérale)	,001		,328	,021	,000
	N	30	30	30	30	30
mp	Corrélation de Pearson	,291	,185	1	,536**	,632**
	Sig. (bilatérale)	,119	,328		,002	,000
	N	30	30	30	30	30
trv	Corrélation de Pearson	,412*	,419*	,536**	1	,717**
	Sig. (bilatérale)	,024	,021	,002		,000
	N	30	30	30	30	30
gsot	Corrélation de Pearson	,867**	,694**	,632**	,717**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	81,1
	Exclue ^a	7	18,9
	Total	37	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

الجدول يبين ثبات مقياس تقدير الذات المقدر ب: 0.778

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,778	25