

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط

ميدان العلوم الإجتماعية و الإنسانية

شعبة : علم النفس

تخصص : عمل وتنظيم وتسيير

موارد بشرية



كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

و الأرتوفونيا

رقم : / 2023

العنوان :

الحاجات النفسية و الوظيفية لدى عمال مؤسسة
الضمان الإجتماعي

دراسة ميدانية - الأغواط -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس : تخصص علم النفس عمل وتنظيم
وتسيير موارد بشرية

إشراف الأستاذ (الدكتور) :

عمومن رمضان

من إعداد الطالبتين :

- زنيخري مروة

- طالبي إيمان

لجنة المناقشة

العضوية	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
رئيساً	جامعة عمار ثليجي الأغواط	أستاذ محاضراً ب	أ.د بوقرين عبد الباقي
مشرف ومقرراً	جامعة عمار ثليجي الأغواط	أستاذ تعليم عالي	أ.د. عمومن رمضان
مناقشاً	جامعة عمار ثليجي الأغواط	أستاذ محاضراً	أ.د. لبصير سفيان

الموسم الجامعي : 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرfan

نشكر الله سبحانه وتعالى على نعمه الكثيرة التي أنعم بها علينا وأنا السبل ومدنا بالعون ووقفنا لإنهاء هذا العمل المتواضع، فاللهم لك الحمد حمدا كثيرا و مبارك فيه كما تحب و ترضى و صل اللهم و سلم على سيدنا محمد من لا يشكر الله لا يشكر الناس، فيشرفنا و يسعدنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ عموم من رمضان الذي كان نعم المشرف الناصح و المساعد

لنا

طيلة إنجاز هذا العمل و نرجوا من الله أن يجعله منارة للعلم يقتد بضوءها كل من

يريد أن يمشي في طريق العلم

كما نسعد بتقديم شكرنا لأعضاء اللجنة المحترمين على قبولهم هذا العمل المتواضع إلى كل

من ساعدنا من قريب أو من بعيد في إعداد هذه المذكرة نتقدم لهم

بأسمى عبارات الشكر و التقدير

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، فلقد كان
له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي (والدي
الحبيب) أطال الله في عمره.

إلى من وضعتني على طريق الحياة وجعلتني ربط
الجأش، وراعتني حتى صرت كبيرا (أمي الغالية) طيب
الله ثراها.

إلى إخوتي، من كان لهم بالغ الأثر في كثير من
العقبات والصعاب، إلى جميع أساتذتي الكرام، ممن
لم يتوانوا في مد يد العون لي

إيمان

إهداء

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، فلقد كان
له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي (والدي
الحبيب) أطال الله في عمره.

إلى من وضعتني على طريق الحياة وجعلتني ربط
الجأش، وراعتني حتى صرت كبيرا (أمي الغالية) طيب
الله ثراها.

إلى إخوتي، من كان لهم بالغ الأثر في كثير من
العقبات والصعاب، إلى جميع أساتذتي الكرام، ممن
لم يتوانوا في مد يد العون لي

مروة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة ضمان الاجتماعي بالأغواط، وكشف أهم الحاجات النفسية والوظيفية (الأمن النفسي، تقدير الذات، الشعور بالعدالة، الاستقرار في العمل)، ومعرفة الفروق في الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الجنس، الحالة الاجتماعية والأقدمية في العمل، حيث تم استخدام المنهج الوصفي وتوزيع الاستبيان كأداة للدراسة على

عينة (30) عامل تم اختيارها بطريقة الحصر الشامل (مصلحة المستخدمين) بالمؤسسة، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي مرتفع
- أهم الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي هي الحاجة إلى تقدير الذات، ثم الاستقرار في العمل.

- لا تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الجنس، الحالة الاجتماعية، الأقدمية.

الكلمات المفتاحية: الحاجات النفسية، الحاجات الوظيفية، الأمن النفسي، تقدير الذات، الشعور بالعدالة، الاستقرار في العمل

: Résumé

La présente étude visait à connaître le niveau des besoins psychologiques et fonctionnels chez les travailleurs de la Caisse de sécurité sociale de Laghouat, et à révéler les besoins psychologiques et fonctionnels les plus importants (sécurité psychologique, estime de soi, sens de la justice, stabilité au travail) , et de connaître les différences dans les besoins psychologiques et fonctionnels des travailleurs de la Société de sécurité sociale selon le sexe, l'état civil et l'ancienneté au travail, où l'approche descriptive a été utilisée et le questionnaire a été

distribué comme outil pour l'étude sur un échantillon de (30) travailleurs qui ont été choisis par une méthode d'énumération complète (l'intérêt des utilisateurs) dans l'établissement, et après traitement

: statistique des données, les résultats suivants ont été atteints

Le niveau des besoins psychologiques et fonctionnels des travailleurs -

de la Société de sécurité sociale est élevé

Le besoin psychologique et fonctionnel le plus important des -

travailleurs de la Société de sécurité sociale est le besoin d'estime de

.soi, puis de stabilité dans le travail

Le degré de besoins psychologiques et fonctionnels des travailleurs -

de l'institution de sécurité sociale ne diffère pas selon le sexe, l'état civil

.et l'ancienneté

Mots-clés : besoins psychologiques, besoins d'emploi, sécurité

.psychologique, estime de soi, sens de la justice, stabilité au travail

الفهرس

	كلمة الشكر
	إهداء
	إهداء
أ	ملخص الدراسة
ب	فهرس المحتويات
1	مقدمة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
04	1-الإشكالية
06	2-الفرضيات
06	3-أهمية الدراسة
07	4-أهداف الدراسة
07	5-تعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
09	6-الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الحاجات النفسية والوظيفية	
12	تمهيد
13	1- تعريف الحاجات النفسية
14	2- المفاهيم المرتبطة بالحاجات النفسية
15	3- أنواع الحاجات النفسية.
17	4- أهمية الحاجات النفسية والوظيفية
18	5- أساليب الاهتمام بالحاجات النفسية للعمال
36	خلاصة
الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة	
38	تمهيد
39	1- منهج الدراسة
39	2- حدود الدراسة
39	3- الدراسة الاستطلاعية
41	4- أدوات جمع البيانات
42	5- الخصائص السيكومترية للأداة
43	6- إجراءات التطبيق
44	7- الأساليب الإحصائية

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج		
47		تمهيد
48		-1 عرض ومناقشة نتائج التساؤل الأول
50		-2 عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثاني
51		-3 عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثالث
54		-4 عرض ومناقشة نتائج التساؤل الرابع
56		-5 عرض ومناقشة نتائج التساؤل الخامس
60		- الاستنتاج العام
64		- قائمة المراجع
		- الملاحق

مقدمة

يعتبر موضوع الحاجات النفسية والوظيفية من الموضوعات التي لاقت اهتمام الكثير من الباحثين في مجال العمل، فهي إحدى الظواهر التي تواجه العاملين بكل القطاعات المهنية وبمستويات متباينة، وتُعرف الحاجات النفسية للعمال بأنها حالة يتعرض فيها العامل لعدة مؤثرات نفسية مثل التوتر بشكل دائم بسبب موفق تتجاوز قدرته على التحمل، وهذا ما فرض عليها دورا جديدا لتكون قادرة على تلبية احتياجات مجتمع عصر المعلومات والمعرفة، إذا لا تستطيع أي منظمة ان تنظر في تحسين الجودة والكفاءة لأنظمتها وبشرط يمتلكون كفاءات ومؤهلات، و بما يتميزون به من سمعة وكفاءة علمية وبما يقدمونه من خدمات للحصول إلى أهداف معينة وقد تكون هذه الأهداف موجهة نحو المحافظة على الذات وتسمى في هذه الحالة الحاجات نحو تقدير الذات، فهي مرتبطة بالدوافع حيث يسعى لإشباعها حفاظا بذلك على نفسيته و نوعه داخل المؤسسة، ويرتكز نجاح المنظمات والمؤسسات العامة على العنصر البشري واستقراره في العمل، إذ يتوقف عليه نجاحها او فشلها في تحقيق الأهداف، حيث يعتبر الاستقرار الوظيفي من أهم المتغيرات التنظيمية الهامة التي تساهم في المحافظة على توازن المؤسسات من جهة والعمال من جهة أخرى كونه يضمن امن وحماية العامل وتوازنه النفسي والإجتماعي من جهة أخرى، وبذلك قد يزيد من دافعية العمال وفعاليتهم وولائهم لهذه المؤسسة .

ولدراسة الحاجات النفسية والوظيفية والإستقرار في العمل لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعى إعتمدت الطالبتان على خطة بحثية مقسمة الى جانبين، جانب نظري وجانب آخر تطبيقي..

الجانب النظري به الفصل الأول: تناول فيه الطالبتان الاطار العام للدراسة ويضم إشكالية الدراسة وتساؤلاتها والأهداف المرجو بلوغها والأهمية، تحديد المفاهيم والتعاريف الإجرائية والدراسات السابقة والتعليق عليها.

أما الفصل الثاني: فجاء حول الحاجات النفسية والوظيفية يحتوي على تمهيد تعريف الحاجات النفسية، المفاهيم المرتبطة بالحاجات النفسية، نظريات الحاجات النفسية، أسباب دراسة الحاجات النفسية

والوظيفية، اهم الحاجات النفسية والوظيفية أساليب الاهتمام بالحاجات النفسية للعمال، مفهوم الإستقرار في العمل، المصطلحات المرتبطة بالإستقرار في العمل ، النظريات المؤثرة في الإستقرار في العمل وأهميته، مظاهر الإستقرار في العمل على مستوى المنظمة، عوامل الإستقرار في العمل.

الجانب التطبيقي به فصلين، الفصل الرابع تناولنا فيه منهج الدراسة، حدود الدراسة،وعينة الدراسة وأدوات الدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

أما الفصل الخامس فخصّص لتفسير ومناقشة نتائج الدراسة مع عرض الإستنتاج العام والخاتمة، وأخيرا ذكر قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة
- 6- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

يكتسي رضا العاملين في أي منظمة أهمية كبيرة بالنسبة للعامل نفسه، وكذلك بالنسبة للمنظمة التي يشغلها، إذ يعتبر الرضا مؤشرا يُستند إليه في تحقيق الأداء الجيد وإنجاز أهداف المؤسسة وذلك لارتباطه بمستوى إشباع حاجات الأفراد، وكذا طموحاتهم، وهنا تتضح أهمية الحاجات النفسية للعاملين لأن الفرد داخل المؤسسة يحتاج إلى عناية فائقة، وذلك عن طريق استغلال القدرات البشرية وتحريكها وتطويرها وإشباع حاجاتها الاجتماعية والإنسانية والاقتصادية وإيجاد برامج وسياسات خاصة بنمط التفسير والتحفيز وتنمية العنصر البشري باستمرار وخلق بيئة ملائمة للعمل والمعاملة الجيدة والعدالة والمساواة كلها تؤدي إلى تحقيق أفضل أداء ومستوى إنتاجية ومن خلال هذا المنطلق تعمل المنظمة دوما لتوفير كل الشروط المشجعة على الإستقرار .

فيعد أيضا موضوع الحاجات النفسية من الموضوعات الهامة التي لها وزنها في البحوث النفسية لما لها من دور أساسي في تفسير السلوك وفهمها لشخصية الفرد فالسلوك الذي يصدر عن الإنسان هي عبارة عن نتيجة تفاعل مع بيئته، ويتولد نتيجة هذا التفاعل عدد من الحاجات تستطيع إشباع بعضها بسهولة وتواجه صعوبة في إشباع بعضها الآخر كما أن كثير من الخصائص الشخصية يتوقف على حاجات الفرد ومدى إشباع هذه الحاجات.

إن إشباع الحاجات هو المدخل الرئيسي لإحداث التوازن لدى الفرد من الناحية الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر على أدائه الوظيفي مما ينعكس أيضا على إنتاجية المؤسسة وطبقا لنظرية تدرج الحاجات فإن دوافع الفرد عبارة عن حاجات تظهر متتالية وفقا لتدرج لهرمي وهي الحاجات الفسيولوجية أو الحاجات الأساسية المرتبطة باستمرار للحياة البشرية والحاجات الخاصة بالأمن والإستقرار وهي الحاجات المرتبطة بتوفير الأمن والحماية الكافية للإنسان و

حاجات الحب والانتماء والاحترام والتقدير وتحقيق الذات (فايزة محمد رجب بهني، 2011ص47)

وتعتبر أيضا الحاجات الوظيفية من أكثر المواضيع بحثا في علم السلوك التنظيمي للمؤسسات إذ تهتم بفهم و تفسير سلوكيات الأفراد والمجموعات داخل الشركات والمنظمات والتأثير عليها بشكل إيجابي لينعكس ذلك على إنتاجها وأدائها، وبالرغم من أن الحافزية الوظيفية تعتبر من اختصاص العلوم الإدارية المرتبطة بالموارد البشرية كونها تهتم بالموظف، ومن أهم درجات الرضا التي يصل إليها الموظف من خلال الاستقرار في العمل هي التطور المهني المستمر، ووجود حوافز دورية تخلق دافع الرغبة لدى الموظف لهذا التطور والإبداع والتميز، وهذا الاستقرار ناتج على العديد من العوامل والإجراءات التي تتخذها المنظمة بهدف الإستبقاء والإحتفاظ بالموظفين الأكفاء و الذين هم السبب الجوهرى في تحقيق أهداف المنظمة، ومن النظريات المفسرة للاستقرار الوظيفي النظرية التيلورية، فمن خلال مسيرته الطويلة في المجال الصناعي توصل تايلور إلى تحديد جملة من المظاهر السلبية التي كانت سائدة آنذاك كانخفاض نسبة الحوافز، التباطؤ في إنجاز الأعمال و ضعف العلاقة بين الإدارة والعمل حيث دفعت هذه المظاهر بتايلور إلى محاولة البحث عن الأسباب الحقيقية التي أدت إلى ظهور هذه المؤشرات السلبية في المنظمات ،وبالتالي نقول بأن كفاءة الإدارة و فاعليتها تعد نظاما متكاملًا في تحقيق إنتاجية المؤسسة ويعد عمال مصلحة الموارد البشرية هم الذين يقومون بتنفيذ خططها وبرامجها مرتبطة بكفاءة هذه من العاملين و فاعليتها في أداء مهامها.

- ومن خلال ما سبق يمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ما مستوى الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة ضمان الاجتماعي؟
- ما أهم الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة ضمان الاجتماعي؟

- هل تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الجنس؟
 - هل تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الحالة الاجتماعية؟
 - هل تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الأقدمية؟
- 2- فرضيات الدراسة:**

- مستوى الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة ضمان الاجتماعي مرتفع
 - أهم الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة ضمان الاجتماعي هي الحاجة إلى تقدير الذات
 - تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الجنس
 - تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الحالة الاجتماعية
 - تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الأقدمية
- 3 - أهمية الدراسة:**

تبرز أهمية هذه الدراسة في ما يلي:

- يمكن أن تفتح افاقا جديدة من الدراسات لكل من الحاجات النفسية والإستقرار في العمل
- تساعد في إلقاء الضوء على العديد من المشاكل التي تواجه المؤسسة في تحقيق الاستقرار الوظيفي .

- توفير المعلومات للإدارات ومراكز صناعات القرارات حول الأهمية للحاجات النفسية للعامل
- التعرف على أهم العوامل النفسية والتنظيمية، المادية والاجتماعية التي تؤثر بشكل مباشر على استقرار الموظفين.

- رغبتنا في إيجاد بعض حلول التي يعاني منها موظفي مؤسسة ضمان الاجتماعي مثل عدم مكافأة المنجز والمبتكر في العمل

- معرفة أساليب إشباع الحاجات النفسية لدى موظفي مؤسسة ضمان الاجتماعي وكيفية تحقيق الاستقرار في العمل.

4 - أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة للبحث في إشكالية الدراسة من خلال:

- كشف مستوى الحاجات النفسية والوظيفية لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي
- التعرف على أهم الحاجات النفسية والوظيفية لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط.

- معرفة الفروق في الحاجات النفسية والمهنية حسب الجنس، الحالة الاجتماعية ومدة العمل
- التعرف على طبيعة ودلالة العلاقة بين الحاجات النفسية والمهنية لدى موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بالأغواط

5- ضبط مفاهيم الدراسة:

الحاجات النفسية والوظيفية: هي عبارة عن مطالب نفسية ووظيفية فطرية وأساسية للوصول إلى السعادة والتكامل والنمو النفسي وهي تتمثل الحاجة إلى الأمن، الإنتماء، الحاجة إلى تحقيق الذات، الحاجة إلى الاستقرار،.....إلخ

تعرف إجرائيا بأنها تلك الحالة الشعورية التي تطبع نفسية العامل بمؤسسة الضمان الاجتماعي والتي من خلالها نستدل بمؤشرات واقعية على حاجته إلى الأمن النفسي وتقدير الذات، إضافة إلى شعوره بالعدالة والاستقرار في العمل ويعبر عنها من خلال الدرجة التي يتحصل عليها العامل بالمؤسسة بعد إجابته على أسئلة الاستبيان.

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة جوهرة افطي 2020 بعنوان ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في على الاستقرار الوظيفي (دراسة تطبيقية في مستشفى بشير بن ناصر الحكيم سعدان بمدينة بسكرة)، حيث هدفت الدراسة إلى اختبار اثر ضغوط العمل بأبعاده (ضغوط العمل عبء العمل صراع الدور وغموض) على الاستقرار الوظيفي لدى اطباء المختصين، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و الطريقة الإفتراضية الاستنتاجية هذا بالنسبة للإطار النظري اما الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الكمي اما عينة الدراسة تتمثل في مجموعة الأطباء المختصين العاملين في المستشفيات العمومية بمدينة بسكرة من نتائج الدراسة: الضغوط الناتجة عن بيئة العمل بسبب نظام المستشفيات نقل من الاستقرار الوظيفي، كما يوجد أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لعبء العمل على الاستقرار الوظيفي للأطباء. أما بالنسبة للضغوط الناتجة عن الصراع وغموض الدور هي عدم فهم الأطباء لما هو متوقع منهم بتكليفهم بمهام أخرى خارج مجال اختصاصه .

- الدراسة الثانية: دراسة محمد الطاهر بوياية وعمر بولهواش (2012) بعنوان تصور الحاجات في إطار سياسة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، في إطار دراسة مقارنة بين قطاعين مختلفين القطاع الإنتاجي ممثلا في المؤسسة البيتروكيميائية بسكيكدة، والقطاع الخدماتي ممثلا في الإدارة المحلية (بلدية سكيكدة) . وقد أثبتت هذه الدراسة البحث في موضوع تصور الحاجات الفردية بين عمال القطاعين ضمن الممارسة المتبعة في تسيير الموارد البشرية.

نتائج الدراسة: معرفة مدى وجود اختلاف في التصورات بين عمال قطاعين مختلفين، من خلال مميزات كل القطاع فالقطاع الأول يتميز بكونه إنتاجي اقتصادي وما يمثله من ثقل واضح في المعادلة الاقتصادية للمؤسسة الجزائرية، وفق أبعادها المنفعية نظرا لما يحققه من مداخيل مباشرة (البعد الإنتاجي) والقطاع الثاني يتميز بكونه خدماتي، ينتمي لمؤسسات الوظيف العمومي و مدى القيمة التقديرية الاجتماعية لهذا القطاع من جهة، و درجة الاهتمام به من جهة أخرى.

الدراسة الثالثة: دراسة نور الدين تاويريت (2004) بعنوان إشباع الحاجات وعلاقته بالتكيف المهني، حيث قام بدراسة أهم الحاجات النفسية الاجتماعية و المهنية لهذه الشريحة و مدى إشباعها، وعلاقة ذلك بتكيفهم المهني، واعتمد على قياس المتغيرات البحث بناء استبيانين و قياس صدقهما و درجة ثباتهما بالإضافة إلى وسائل أخرى.

نتائج الدراسة : أهم الحاجات النفسية الحاجة إلى الأمن والطمأنينة الروحية ثم الإنجاز، اما أهم الحاجات المهنية والوظيفية الحاجة إلى التماسك و الإنسجام داخل جماعة العمل ثم الحاجة إلى الاستقرار

الدراسة الرابعة: دراسة كريمة بحرة (2015) بعنوان الدراسة الحاجات النفسية وعلاقتها بالاغتراب النفسي لدى العاملين والعاطلين عن العمل - دراسة ميدانية بولاية الجزائر.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي هذا بالنسبة للإطار النظري أما الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج الكمي، أما عينة الدراسة حوالي 200 عامل حول عينة من العاطلين عن العمل، ونظرا لانعدام الدراسات المتعلقة بالبطالة باعتبارها من المعوقات التي تعيق الفرد على التطور والبروز، هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات ال وهي الحاجات النفسية والاغتراب النفسي لدى العاملين والعاطلين عن العمل.

نتائج الدراسة: لاتوجد فروق بين الجنسين في الحاجات النفسية

الدراسة الخامسة: دراسة صالح عتوته ويوسف خنيش (2017) بعنوان الحاجات النفسية والاجتماعية للعامل وجوده الحياة في منظومة العمل، دراسة بجامعة سطيف 2 -الجزائر، هدفت إلى تسليط الضوء على أهمية إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للعامل في منظومة العمل، وإظهار ما لها من دور في السيطرة على السلوك وتوجيهه وأن أهمية موضوع الحاجات النفسية والاجتماعية تتجلى في كونه مصدرا أساسيا للتوافق النفسي والصحة النفسية والنمو المهني للعامل وكفايته الإنتاجية.

نتائج الدراسة: يتناول وصف لثنائية الذات و الموضوع و دورها في تشكيل جودة الحياة لدى العامل، من حيث أنها عامل هام لتمتع العامل بصحة النفسية جيدة في منظومة العمل

التعليق على الدراسات السابقة:

من حيث الأهداف: حيث يتفقون على نفس الأهداف وهو دور الحاجات النفسية والوظيفية داخل مؤسسات بحيث أن تكون الحاجات هي المصدر الأول بالنسبة للعاملين من حيث المنهج: حيث أغلبية الدراسات التي اعتمدنا عليها نفس المنهج مع دراستنا الحالية لهو المنهج الوصفي

من حيث الأدوات: حيث إتفق دراسات السابقة مع دراستنا في إستخدام مقياس (الإستبيان) كأداة لجمع البيانات في حين إختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة في مجتمع البحث من حيث النتائج: من خلال نتائج التي تحصلنا عليها نجد أنها تتفق مع نتائج دراسات السابقة الاستفادة من هذه الدراسات:

كيفية ترتيب العنا صر كاملة، مع الإطلاع على كيفية كتابة كل عنصر من هذه العناصر من ناحية بناء أسئلة الإستبيان وعدد البنود و منهج الدراسة حيث ساعدونا أيضا على تفسير ومناقشة نتائج

الفصل الثاني

الحاجات النفسية والوظيفية

تمهيد

- 1- تعريف الحاجات النفسية
- 2- المفاهيم المرتبطة بالحاجات النفسية
- 3- أنواع الحاجات النفسية
- 4- أهمية الحاجات النفسية و الوظيفية
- 5- أساليب الإهتمام بالحاجات النفسية للعمال

خلاصة

تمهيد:

تحتل الحاجات أهمية كبيرة كعنصر رئيسي في عملية التنمية الفردية والتنظيمية، ومن ثم أصبح من المسلمات المطروحة لدى المؤسسات والأعمال كعملية فعالة في منظومة الإرتقاء بالأداء والجودة بالمنتوج خاصة بعد التطورات الهائلة في المجالات الإدارية التي رافقت التغيرات التكنولوجية و التحولات التي شاهدها العلوم الاجتماعية عامة والموارد البشرية خاصة، ولهذا اصبح التعرف على حاجات الافراد العاملين ضرورة يوضع في مقدمة الوسائل التي تؤدي الى الحصول على الوظيفة و الترقية وملاحقة ما يحدث من تحولات في الثورة المعلومات كمرحلة أساسية من تنمية الموارد البشرية.

1- مفهوم الحاجات النفسية

1-1 - مفهوم الحاجة اصطلاحاً:

يعد مفهوم الحاجة من بين المفاهيم التي لقت إهتماماً كبيراً في مجال علم النفس و علوم التربية و فيما يأتي بعض تعاريفها .

تعريف (ماسلو): يرى بأن الحاجة هي ما يشير إلى الكائن داخلياً مما يجعله يعمل على تنظيم مجاله بهدف القيام بنشاط ما بتحقيق مثيرات أهداف معينة.

تعريف (موراي): الحاجة هي مركب فرضي في المخ يمثل قوى تعمل على تنظيم إدراكنا وعملياتنا المعرفية لإشباع حاجتنا.

ومن ناحية أخرى فإن أبو حطب يفرق بين الحاجة والدفاع حيث يشير إلى أن الدافع شرط أو حالة مؤقتة من حيث القوة للظروف اللاحقة لحالات النقص أو الإشباع بينما الحاجة سمة على قدر كبير من الإستقرار النسبي في الظروف النقص المرتبطة بها.

(أبو حطب، 1984، ص426)

أما فاخر عاقل فيعتبر الحاجة بأنها إفتقاد امر مفيد و مرغوب فيه أساسي، وأن هذا الإفتقاد يسبب اختلال التوازن في الفرد ، ويتميز اختلال التوازن بالتوتر.(فاخر عاقل. ب س، ص45)

1-2 - الحاجات :

تعتبر الحاجات الإنسانية من أهم العوامل التي تؤدي إلى تكوين بناء الجماعة ،ولا شك ان الحاجات مثل الحاجة لأمن والمكانة الاجتماعية و التقدير تدفع الأفراد الانضمام مع بعضهم البعض لتحقيق مثل هذه الحاجات وتقييم طريقة العمل مع الجماعات بإشباع مثل هذه الحاجات ويعمل الأخصائي بصفة مستمرة لمساعدة العمال في تقدير نموها الذاتي وهو يرغب في ان ينتمي فيها استبصار بحاجات وقدراتها وطاقتها ،وحدودها في ضوء ما بلاغته من درجات النمو ومدى استعدادها لتحمل المسؤولية.

(Eeu lan robes comton and burt blaway.op.cit.d.388-389)

2- بعض المفاهيم المرتبطة بالحاجات:

2-1-الدافع: هي الطاقة الكامنة في الكائن الحي تدفعه ليس سلوكا معيناً في العالم الخارجي محدد له الهدف الذي سيرمي إليه ،وهكذا يتضمن الدافع معنى الدفع و تحريك فهو قوة داخلية موجهة .(امزيان،2007،ص45).

الحافز: هو مجموعة المثيرات التي يجرى استخدامها في إثارة الدافعية للفرد، حيث انه مؤشر خارجي من شأنه ان يحرك السلوك الذاتي باتجاه اشباع الحاجات معينة يرغب في الحصول عليها.

2-3 الباعث: هو المثير الذي يسمع في حركة الدافع ويتضمن تلك المثيرات الداخلية المتمثلة في الحاجات والمثيرات الخارجية الممثلة في الحواز كما يعرف الباعث بانه مرفق اجتماعي او مادي خارجي يستجيب له الدافع الطعام مثلا باعث يستجيب له دافع الجوع ولا قيمة للباعث دون دافع (أمزيان،2007ص23)

2-4 الميل: هو مفهوم يشير إلى الأشياء التي نحبها او نكرهها وإلى الأشياء التي نفضلها أو ننفّر منها، ومن خلال كل هذا يستخدمون علماء النفس أن اصطلاح الحاجة على انه مرادف الدافع بوجه عام.

2-5 الرغبة: هي الشعور بالميل نحو الشخص أو شيء معين لا تنشأ من حالة نقص او اضطراب كما هي الحالة بالحاجة بل تنشأ من تفكير الفرد فيها أو نذكره لأشياء المرغوبة. (حيدر ، 1994،ص134)

أي تحقيق طموحات الفرد العليا في ان يكون الإنسان ما يرد، وأن يصل إلى درجة مميزة (الصبخان،2010،ص50)

أ-الحاجات الفيزيولوجية: لبقاء الفرد مثل: الحاجة للأكل والشرب والجنس والأمومة والأبوة، ماء، الهواء، الراحة تجنب البرد والحرارة.....الخ.

وتقوم هذه الحاجات الى سلوكنا ولا ينتقل الفرد الى المستويات العليا الا إذا اشبع هذه الحاجات

ب- الحاجات النفسية : (الأمن والأمان): فهي حاجة الفرد ان يكون محبوبا من الآخرين عن طريق انتمائه لهم و مشاركته إياهم في مبادئهم و شعائرهم التي تحدد مسيرة حياته .

د- حاجات التقدير والاحترام، المكانة، الإعتراف: الشعور بالثقة والحصول على التقدير و الإحترام من الآخرين يحس الإنسان بمكانته.(الصبخان،2010،ص34-33)

وكما تشير إلى رغبة الفرد في تحقيق قيمته الشخصية كفرد مميز ، ويشير اشباع هذه الحاجات بما يشعره و القوة والثقافة والجدارة والكفاءة في حين يؤدي عدم اشباعها إلى الشعور بالضعف والعجز والعدوانية .

ه- حاجات تحقيق الذات :

تشير إلى رغبة الفرد في تحقيق مكانته المتنوعة على نحو فعلي و كلي يغدو الشخص الذي يمكن أن يكون عليه ، وتبتدى هذه الحاجات في النشاطات الوظيفية أو اللا وظيفية التي يمارسها الفرد في حياته و التي تتحقق مع رغباته و ميوله وقدراته .

3- أنواع الحاجات النفسية:

من أهم النظريات المفسرة للحاجة نظرية تدرج الحاجات:

طبقا لهذه النظرية فإن دوافع الفرد عبارة عن حاجات تظهر متتالية وفقا لتدرج هرمي مقسم إلى خمس مستويات حسب أهميتها وهي:

أ- الحاجات الفسيولوجية :

وتتمثل في الحاجات الأساسية المرتبطة باستمرار الحياة البشرية مثل الطعام، الماء، الهواء (فايزة محمد رجب بهنسي،2011ص46)

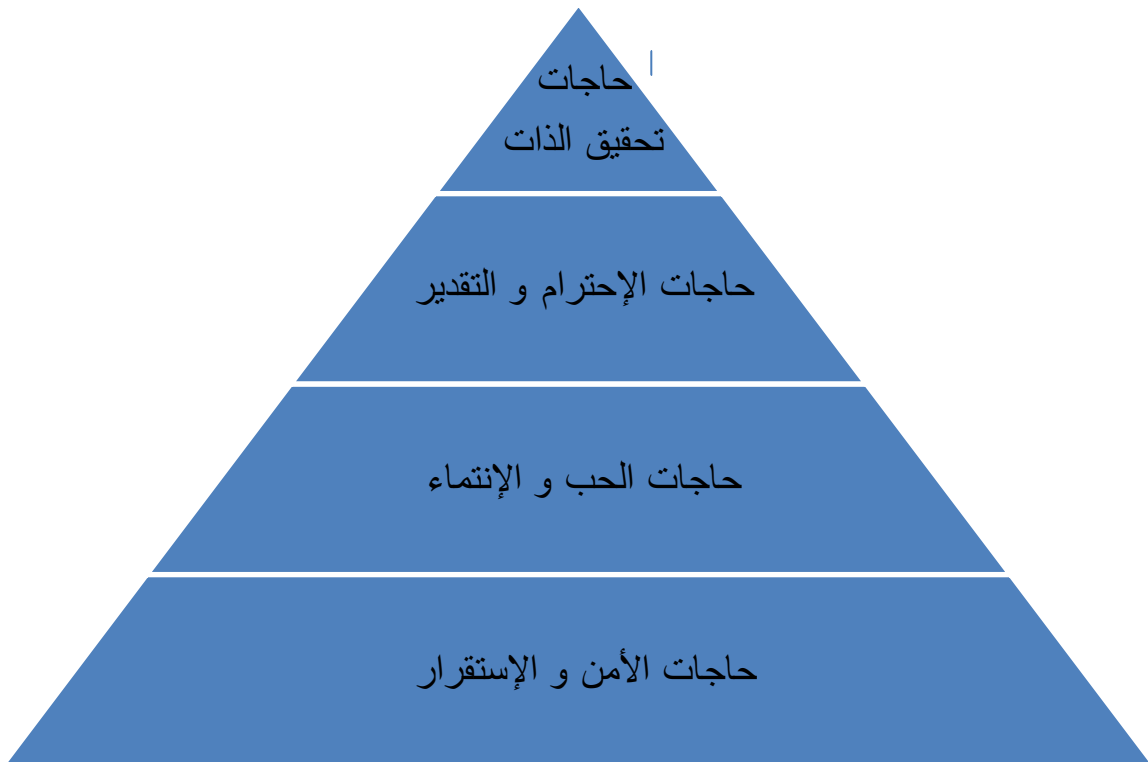
ب- الحاجات الخاصة بالأمن والإستقرار وهي الحاجات المتعلقة بتوفير الأمن والحماية الكافية للإنسان بكافة أنواعها واللازمة لبقائها واستمراره.

ج- حاجات الحب والانتماء: وهي الحاجات المرتبطة برغبة الفرد في ،الانتماء للآخرين وتقبلهم وشعوره بالتعاطف معهم و رغبته في إقامة علاقة ودية بالأهمية والقدرة مستمرة.

د- حاجات الإحترام والتقدير: وهي التي تشمل على الرغبة في الشعور على الإنجاز والمكانة والإستقلالية و كذلك احترام الآخرين و تقديرهم .

د- حاجات تحقيق الذات: وهي الحاجات الخاصة برغبة الأفراد وهي لا شك تعني تعزيز الشعور و رغبته في لإنجاز لتحقيق الطموحات التي يسعى اليها و رسالته في الحياة.
(فايزة ومحمد رجب بهنس، 2011، ص47)

الشكل (1) يوضح هرم الحاجات لماسلو -



المصدر (فايزة ورجب، مرجع سابق، ص48)

وهذه النظرية تفترض أن الحاجات غير مشبعة سوف تصبح المحدد الرئيسي لسلوك الفردي لحين إشباعها وان عدم إشباعها يؤدي الى حالة من عدم توازن وهذا يقود الإنسان إلى القيام بسلوك معين بهدف العمل على إعادة حالة التوازن الداخلي وعندما يشبع الفرد الحاجات التي في المستوى الأدنى تبدأ الحاجات الأعلى في الظهور والتأثير على سلوكه وهذه العملية تستمر إلى ان يشبع الإنسان حاجاته و يصل على حاجات تحقيق الذات .

وهذا ترتبط هذه النظرية بالرضا الوظيفي باعتباره أن الرضا عن الآخر يرتبط بصورة غير مباشرة بالحاجة إلى الأمن والاستقرار لدى العاملة من خلال السعي وظيفة أمنة وأجور مناسبة كما ترتبط حاجات الحب واللائمة من خلال الرضا عن العلاقات سواء مع الزملاء أو الرؤساء كما نجد أن الحاجة للاحترام وتقدير أيضا ترتبط بالعلاقات على المستوى الأفقي و الرأسى .

وما يجب الإشارة إليه انه يمكن من خلال توفير حاجات الأمن والاستقرار لدى عمالة المؤقتة وتوفير حاجات تحقيق الذات وحاجات الاحترام و تقدير من خلال محالة إجاد و علاقة طيبة متبادلة بينهم و بين الأنساق الفرعية الأخرى التي يتعاملون معها وفتح قنوات الإتصال و ما بين المستويات الأفقية و الرأسية العمل و المؤسسة بل على المجتمع .(فايزة محمد رجب بهنسى، 2011، ص48).

4 - أهمية الحاجات النفسية:

الحاجات النفسية ذات أهمية كبيرة في حياة الإنسان، فعدم إشباعها يؤدي إلى الشعور بالإحباط، وإلى إعاقة الصحة النفسية بينما يؤدي إشباعها على النمو النفسي السوي، وعدم لإصابة بالاضطرابات النفسية الحادة. ويحتاج إشباع هذه الحاجات إلى حرية التعبير اللفظي، أي حرية الفرد في التعبير عما يرغب فيه وحرية التعبير عن الذات والبحث عن المعلومات، والتوافر البيئة المواتية والسوية أيضا. كما ان التصور الواقع الاجتماعي عن إشباع الحاجات عموما، يمكن ان يفجر لدى الافراد العديد من المشكلات، التي تنعكس اثارها على الفرد والمجتمع ذاته. ولما كانت الحاجة هي ام الاختراع فإن يشير إلى القوة الحافزة للحاجة التي تدفع الفرد للبحث عن حلول مبتكرة لما يعترضه من مشكلات، فالحاجة هي التي توجه الفرد الى التركيز على موضوع المشكلة او محورها، والى البحث والدراسة حولها، وإلى المثابرة في أداء الاعمال وزيادة كفاءة البحث والتقصي.

وللحاجة أهميتها الخاصة في عملية التعلم ؛ فالحاجة الى الإنجاز والتحصيل وتحقيق المكانة العلمية ،تستثير سلوك الفرد و توجهه نحو تعلم خبرات جديدة دائما .فاذا ما تحقق له ذلك إنخفض توتره، ويكون انخفاض التوتر هو المكافئة التي يحصل عليها ،نتيجة بذله للجهد في عملية التعلم . (احمد شعبان، 1994، ص20)

5- أساليب الاهتمام بالحاجات النفسية والوظيفية للعمال:

حسب رأينا - من خلال الدراسات النظرية وبعض الدراسات السابقة تمكنا من تقديم تصور واختيار أهم الحاجات النفسية لدراستها والبحث فيها، وهما الحاجة إلى (الأمن النفسي وتقدير الذات)، أما الحاجات الوظيفية فتتمثل في الحاجة إلى(الشعور بالعدالة والاستقرار في العمل)

5-1- مفهوم الأمن النفسي :

هو شعور الفرد بأنه محبوب متقبل الآخرين له مكان بينهم، يدرك ان بيئته صديقة ودودة غير محبطة يشعر فيها بندرة الخطر و التهديد و القلق .(الشهري، 2009، ص5)

يعد مفهوم الأمن النفسي من المفاهيم المركبة في علم النفس و يتداخل في مؤشرات مع مفاهيم أخرى مثل الطمأنينة الانفعالية الأمن الذاتي ،التكيف الذاتي ،الرضى عن مفهوم الذات الإيجابي، التوازن الانفعالي (ابوسعد، 1999، ص15).

5-1-1- أساليب تحقيق الأمن النفسي:

لتحقيق لأمن النفسي يلجأ الفرد إلى ما يسمى عمليات لأمن النفسي وهي أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض او التخلص من التوتر و التحقيق لتقدير الذات و الشعور بالأمان، ويجاد الفرد امنه النفسي في انضمامه الى جماعة تشعره بهذا الأمن.

والأسرة السعيدة والمناخ الأسري المناسب لنمو افرادها نموا سليما واشباع حاجتهم وخاصة الحاجة الى الأمن يؤدي الى تحقيق الأمن النفسي. واسرة العامل والانتماء الى النقابة يزيد الشعور بالأمن النفسي، ويقابل هذا ، الانتماء الى الوطن.

كما ان جماعات الرفاق تدعم لأمن النفسي لأفرادها ويتضح ذلك في جماعات العمل في السلم والحرب، حيث يعتمد الأفراد بعضهم على البعض بشكل واضح، حتى يشعروا بدرجة أكبر من لأمن والاستقرار. (زهران، 2002، ص89)

فالإنسان في حاجة إلى التحرر من الخوف أي كان مصدره، كما انه يكون امنا في حالة اطمئنانه حالة على صحته وعمله وأولاده وحقوقه و مركزه الاجتماعي. فإذا حدث ما يهدد ذلك او توقعه الفرد فقد شعوره بالأمن، فتمط السلوكي الشعوري المتوافق الخاص بتلبية الحاجة الى الأمن النفسي بالنسبة لدارس او المعلم في الواقع او الجماعة التعليمية يعتبر نمطا سلوكيا مكتسبا يرتبط بتلبية احتياج اجتماعي متعلم من خلال التنشئة و التربية و يهدف الى تحقيق حاجة الفرد الى امناه على نفسه و صحته ومستقبله الدراسي ، كما يرتبط تحقيقه أيضا في واقع الجماعة التعليمية بسيادة و انتشار العادات السلوكية الخاصة بالتحرر من الخوف و عدم التهديد من قبل الأساتذة وكذلك الشعور بالرضا عن المادة العلمية و الأجهزة الخدمية فمما لا شك فيه ان عدم سيادة تلك العادة السلوكية بتلبية الحاجة على الأمن النفسي يتعلق بعدم مراعاة الابتعاد عن التهديد من قبل القائمين على العمل و كذلك عمليات النقد و العقاب والإهمال و التذبذب في المعاملة ، او الفرد واجبات ثقيلة تشكل أعباء غير محتملة (أبو حطب 1984، ص60).

وكما هو معلوم فالإنسان يولد مزودا بمجموعة من الدوافع منها الفطرية او الولاوية او التي تمتلك وظيفة الحفاظ على حياة الكائن البشري ، و حمايته من الأخطار ومن هذه الدوافع على سبيل المثال، (دافع الجوع و العطش والدافع الجنسي و الدافع الحاجة الى الهواء و الحفاظ على حرارة الجسد و التخلص من التعب و التجنب الأمن الخ). كما يكتسب خلال مجرى حياته من خلال عملية التنشئة الاجتماعية او عن طريق الملاحظة مجموعة من الدوافع تطلق عليها تسمية الدوافع الثانوية، وهي دوافع يختص بها الإنسان دون غيره من الكائنات الحية ومن بينه الحاجة الى الحب والاحترام والأمن والتقدير والإنجاز واللعب والتخلص من التوتر (رضوان، 2002، ص71).

5-1-2- عوامل الأمن النفسي:

الشعور بالحب مقابل الحرمان من الحب: تؤكد الدراسات النفسية أن الحب يلعب دورا كبيرا في نشأة شخصية الإنسان في تشكيل مفهوم الذات لديه و بالتالي في شعوره بالأمن النفسي بحيث يؤدي إحباط الحاجة إلى الحب لديه، وبالتالي فشعوره بالأمن النفسي بحيث يؤدي إحباط الحاجة إلى تدهور الحالة النفسية و الجسمية للإنسان.

القبول مقابل الإهمال والنبذ: فالقبول الذي يمنحه الأبوان لابنهما يعد غذاء ضروريا لنموه النفسي، فهو (المراهق) بحاجة إلى أن يشعر بالأمن النفسي الذي ينتج عن شعوره بالحب والقبول وإلا فإنه لن يصبح ناضجا، كذلك حسن التوافق من الناحية الوجدانية، بحيث يؤدي فرضه وعدم تقبله أو نبذه أو إهماله ومقاطعته و خصامه إلى شعوره بعدم الأمن النفسي والطمأنينة مما ينمي لديه الشعور العدائي نحو العالم من حوله (مختار، 2001، ص51).

الاستقرار العائلي مقابل عدم الاستقرار العائلي: إن استقرار الوسط العائلي يؤدي إلى شعور المراهق بالأمن النفسي فكلما كانت الأرض التي يعيش فيها المراهق ثابتة ترحب به ساعد ذلك على نموه وتوافقته مع البيئة.

5-2- تقدير الذات:

ان كل فرد ينظر الى نفسه بالطريقة ما، فالبعض يرون أنفسهم اقل من الآخرين وبالتالي ينعكس ذلك على سلوكهم فنجدهم لا يتصرفون بحماس وإقبال نحو غيرهم من الناس والبعض الآخر يقدرون أنفسهم حق قدرها وبالتالي ينعكس ذلك أيضا على سلوكهم نحو غيرهم فنجدهم يتصرفون أفضل مع غيرهم، وتوجد التعريفات عديدة لتقدير الذات.

ويعرفه كامل بأنه نظرة الفرد واتجاهه نحو ذاته ومدى تقدير الذات من الجوانب المختلفة كالدور والمركز الأسري والمهني، وبقية الأدوار التي يمارسها في مجال العلاقة بالواقع.

5-2-1- الإتجاهات التي تناولت مفهوم تقدير الذات :

أ- تقدير الذات بوصفه اتجاهاً: إذ يصف كلا من ماريما، وهارنيس تقدير الذات بأنه شعور الفرد بالإيجابية عن نفسه متمثلة في الكفاءة، قوة، والإعجاب بالذات، واستحقاق الحب.

ب- تقدير الذات بوصفه حاجة: قام ماسلو بتصنيف حاجات التقدير إلى اتجاهين مهمين: حاجات التقدير التي تتضمن الرغبة القوية في الإنجاز والكفاءة، والثقة بالنفس.

حاجات تشترك مع التصنيف الأول، ولكنها تتضمن الرغبة في الحصول على الهيبة، أو إعجاب إذ أن الناس لديهم احتياج حقيقي للتقدير من خلال الآخرين.

ج- تقدير الذات بوصفه حالة: تقدم كرسطين، وآخرون تعريفاً لتقدير الذات يتضمن نظرة الشخص الشاملة لذاته أو نفسه، و التقدير يتضمن التقييم، و الحكم على معرفة الذات، التي تتضمن الإيجاب أو السلب، فالتقدير الإيجابي يرتبط بالصحة النفسية، والتوافق، و التقدير السلبي يرتبط بالإكتئاب.

د- تقدير الذات بوصفه توقعاً: إذ يرى أصحاب هذا الإتجاه أن مردودات التغذية المرتجعة السلبية أو الإيجابية تؤثر في تقدير الذات، ويربط أدلر بين الإحساس بالفشل، وتقدير الذات، وهوما أسماه الإحساس بالفشل وتقدير الذات، وهو ما أسماه عقدة النقص، هذا على عكس ما تصوره ألبورت، وهو القوة، والمثابرة أما رولوماي فيؤكد أن تقدير الذات مرتبط بالكينونة (تكون أولاً تكون) فالوعي بالذات احتياج ومطلب رئيس للأفراد حتى يعي بنفسه، وكونه، وقبول و ما هو مقبول، و مستحسن.

هـ- تقدير الذات بوصفه تقييماً: تتمثل في إصدار الحكام، وأيضا احكام الآخرين لمعاني الذات المتمثلة في الذات الجسمية، و هوية الذات ونطاق الذات، تصور الذات، ومجموع تلك القيم المدركة يمكن أن يعبر عنها من خلال المظاهر السلوكية للفرد أثناء المحادثة (أبو هيشل، 2013، ص 36)

5-2-2- أهمية تقدير الذات:

تقدير الذات مهم جدا من حيث أنه هو البوابة لكل أنواع النجاح الأخرى المنشودة، فمهما تعلم الشخص طرق النجاح وتطوير الذات، فإذا كان تقييمه لذاته و تقييمه لها ضعيفا، فلن ينجح بالأخذ بأي من تلك الطرق للنجاح، لأنه يرى نفسه غير قادر، وغير أهل، ولا يستحق هذا النجاح، كما أن تقدير الذات لا يولد مع الإنسان، بل هو مكتسب من تجاربه في الحياة، وطريقة رد فعله تجاه التحديات والمشكلات في حياته، وضعف تقدير الذات ينمو بسبب كثرة الهروب من مواجهة المشكلات وعدم الرغبة في الحديث عنها، وهذا يتطلب شجاعة في أن يتعرف الإنسان بأخطائه و عيوبه ، لذلك كانت الخطوة الأولى هي رفع مستوى الشجاعة عند الشخص ليواجه عيوبه و يعمل على حلها .

إن تقدير كل شخص لذاته يؤثر في أسلوب حياته، وطريقة تفكيره، وعمله ومشاعره نحو الآخرين ،و يؤثر في نجاحه ،ومدى إنجازه لأهدافه في الحياة فمع احترام الشخص وتقديره لذاته تزداد إنتاجيته، وفاعليته في حياته العملية والاجتماعيةفلا يجب أن تكون إخفاقات وعثرات الماضي عجلة تقودنا للوراء ، وتقيدنا عن السير قدما ، بل العكس يجب أن يكون سراجا يمدنا بالتجارب و الخبرة في كيفية التعامل مع القضايا ، و الأحداث ولكن يعتمد ذلك على مستوى تقديرنا لذاتنا وعلى تجاربنا الفردية.(ملا، 2008، ص22)

الحاجات الوظيفية:

5-3 - الشعور بالعدالة:

العدالة: من العدل ضد الجور ، ومعناه الإستقامة وهو المتوسط في الأمور(ابن منظور، 2005، ص43)

جاء في لسان العرب ان العدل مقام في النفوس أنه مستقيم وهو ضد الجور،والعدل هو من أسماء المولى عزوجل وهو الذي لا يميل به الهوى فيجور في الحكم.

يعد مفهوم العدالة أحد أبرز مفاهيم العمل الإداري في المنظمات بشكل عام، وفي المؤسسة التعليمية بوجه خاص، حيث تعتمد الإدارات المتميزة إلى تطبيق هذا المفهوم في نظمها الإدارية، من أجل العمل على رفع الكفاءة في المدرسة و الرقي بها إلى مستوى أفضل هي إدراك العدالة في مكان العمل من خلال علاقة الموظفين بالمنظمة أو برئيسهم المباشر والتي تؤثر بالنهاية على مواقفهم و سلوكياتهم في العمل.

5-3-1- أهمية العدالة التنظيمية

تعتبر العدالة التنظيمية في حقل الإدارة العامة، من الموضوعات الفاعلة والمهمة، يمكن النظر إليها على انها متغير مهم ومؤثر في عمليات الإدارة العامة ووظائفها، ويمكن النظر إليها كأحد المتغيرات التنظيمية ذات التأثير المحتمل على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات.

وتتضح أهمية العدالة التنظيمية من خلال المؤشرات التالية:

-إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحقيق السيطرة الفعلية والتمكن في عملية اتخاذ القرار، وتعتبر الوظيفية، وكيفية الأداء لبلوغ الأهداف المطلوبة في المنظمة. (مخامرة، 2014 ص52)

-العدالة التنظيمية لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي.

-العدالة التنظيمية تكشف عن الأجواء التنظيمية و المناخ التنظيمي السائد في المنظمة وهنا يبرز دور العدالة في التعاملات (خليفة وبن سهلة، 2014، ص53)

-إن العدالة التنظيمية تؤدي إلى تحديد وجود نظام المتابعة والرقابة والتقييم والقدرة على تفعيل أدوار التغذية الراجعة بشكل يكفل وجود استدامة العمليات التنظيمية والإنجازات عند أعضاء المنظمة.

كما يتضح بأن العدالة التنظيمية ذات أهمية على مستويين:

-المستوى الإنساني: تعد العدالة التنظيمية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للفرد لما لها من تأثيرات

على الجوانب النفسية(كالقلق،والغضب....)

-المستوى التنظيمي: إن العدالة التنظيمية أهمية كبيرة على الجانب المنظمي و تبرز هذه الأهمية من خلال ارتباط متغير العدالة التنظيمية و علاقته بالعديد من المتغيرات التنظيمية، إن وجود العدالة التنظيمية بات من الضرورات الإستراتيجية لمنظمات الأعمال في عالم اليوم حيث تزداد المنافسة من أجل البحث عن مصادر الميزة التنافسية و تعتبر الموارد البشرية من أهم هذه المصادر عبر تطوير الممارسات و قرارات تصب باتجاه تحقيق العدالة التنظيمية (حيدر، دس، ص 07)

5-3-2- مبادئ العدالة التنظيمية:

- للعدالة التنظيمية مجموعة من المبادئ من أهم هذه المبادئ:
- مبدأ المساواة: ويتمثل هذا المبدأ في تكافؤ الفرص والأجور والحوافز وساعات العمل، وواجبات الوظيفية بين الأفراد العاملين في المنظمة.
- مبدأ الأخلاقي: ويتمثل في الإستقامة، النزاهة، الشرف، الأمانة، الإخلاص، الصدق
- مبدأ الدقة و التصحيح: ويجب أن تكون القرارات و الإجراءات المتخذة مبنية على أساس معلومات دقيقة وواضحة وقابلة للتصحيح في حالة وجود خطأ ما.
- مبدأ الإلتزام: بما هو عادل وخصوصا المعاملة المنصفة و المكافأة المستحقة وفقا للمعايير و القوانين المطبقة.
- مبدأ المشاركة: أي أنه يجب أن تشارك جميع أطراف لعاملة فب المنظمة في صنع اتخاذ القرارات تطبيق القرارات.

5-3-3- أبعاد العدالة التنظيمية:

يعتبر مفهوم العدالة التنظيمية مفهوم إداري ينطبق على جميع المنظمات على إختلاف تصنيفاتها و أشكالها و في كافة الأزمنة، و بالرغم من إمكانية التعامل مع هذا المفهوم يستدعي بضرورة أن نتعامل معه كمفهوم ثلاثي الأبعاد الأساسية لمفهوم العدالة التنظيمية(زايد، 2006، ص14)

أ- عدالة التوزيع: وتعرف العدالة التوزيعية بأنها العدالة والمساواة في توزيع الموارد على

العاملين (ابوجاسر، 2010، ص13)

والناس في وظائفهم يكونوا قلقين بحيث يرغبون بالحصول على نصيبهم العادل من الموارد، ونحن جميعا نريد أيضا أن يتم الإعتراف بجهودنا على نحو كاف أو عن أي مساهمات خاصة من قبلنا في العمل، فالعدالة التوزيعية هي شكل من أشكال العدالة التنظيمية التي تركز على إيمان الناس بأنهم قد تلقوا مبالغ العدالة مقابل النتائج المتعلقة بالعمل (عليان، 2016، ص20) فالعدالة التوزيعية تعكس شعور العاملين بالعدالة بخصوص ما يحصلون عليه من مخرجات قد تكون على شكل أجور وترقية وحوافز، مقابل جهودهم في العمل، فالعاملون ل يرتكزون على كمية المخرجات التي يستفيدون منها فقط، بل يهتمون كذلك بعدالة هذه المخرجات، وعليه يتضح أن للعدالة التوزيعية جانبين أساسيين هما:

-الجانب المادي (الهيكل التوزيعات): ويعبر عن حجم او مضمون ما يحصل عليه العامل من مكافئات.

-الجانب الاجتماعي ويعبر عن المعاملة الشخصية التي يعامل بها الرئيس المرؤوس.(جودة، 2007، ص133)

ب- عدالة الإجراءات: وهي عبارة عن مدى إحساس العاملين بعدالة الإجراءات التي

استخدمت في تحديد تلك المخرجات (Moorman.1991)، وقد أشار "خليفة 1997" إلى أن العدالة الإجرائية عبارة عن التصور الذهني لعدالة الإجراءات المتبعة في اتخاذ القرارات التي تمس الأفراد، وإذا كانت العدالة التوزيعية تتعلق بعدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف فإن العدالة الإجرائية تتعلق بعدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات، وقد أشار إلى نوعين من العدالة الإجرائية: (محمد عبد اللطيف خليفة.1997، ص 11)

العدالة المنتظمة: وهي تستخدم قاعدة منهجية واضحة للإجراءات المستخدمة في اتخاذ القرارات التوزيعية وحسب القواعد الأساسية للعدالة الإجرائية.

العدالة المعلوماتية: وهي وسيلة اجتماعية لتحقيق العدالة الإجرائية، وتتضمن توفير معلومات واضحة للعاملين المستفيدين من المخرجات حول القرار المتخذ في إجراءات التوزيع، بمعنى تبرير إجراءات القرار.

وقد ذكر (Moorman.1991) مجموعة من القواعد الأساسية المكونة للعدالة الإجرائية منها: (أميرة محمد حواس. 2003، ص49)

- قاعدة الاستئناف: وهي وجود فرص للاعتراض على القرارات وتعديلها إذا ظهر ما يبطل ذلك، أي أن تتوفر آلية لتصحيح القرارات الخاطئة.
- القاعدة الأخلاقية: أي أن يتم توزيع المصادر وفقاً للمعايير الأخلاقية السائدة، بمعنى أن يتم الالتزام بالمعايير الأخلاقية عند اتخاذ القرارات.
- قاعدة التمثيل: بمعنى يجب أن تتصف عملية اتخاذ القرارات وجهات نظر أصحاب العلاقة، وأن تؤخذ في الاعتبار جميع آراء الجماعات المتأثرة بالقرار.
- قاعدة عدم الانحياز: تعني الموضوعية وعدم تأثر الذات بإجراءات اتخاذ القرار، أي أن تكون الإجراءات خالية من التحيز.
- قاعدة الدقة: وتركز على مصادر معلومات دقيقة، صحيحة وسليمة وموضوعية.

ج- عدالة التعاملات :

تخيل أنك قد سرحت من وظيفتك، بالطبع أنك غير سعيد ، ولكن افترض أن مديرك شعر بمشاكلتك تلك وعبر لك عن قلقه من هذا القرار بشكل لائق وشرح لك الوضع بطريقة غير صادمة ،على الرغم من انه لا يستطيع فعل أي شيء حيال هذا القرار المتخذ من قبل الجهات العليا ،عندها سوف تشعر بعدالة التعاملات وهذا ما اثبتته الدراسات بان الناس الذين يمرون

بمثل هذه الحالة يميلون لتقبل وضعهم وتسريحهم من العمل بعدالة ، ويكون شعورهم إيجابيا تجاه رؤسائهم، الأهم من ذلك أن هؤلاء الأفراد يكونون اقل ميلا لرفع دعاوي قضائية ضد أرباب عملهم السابقين على أساس غير مشروعة ، أكثر من أولئك الذين يعتقدون انهم عملوا بطريقة عكسية و غير لائقة وتفتقر للإحترام، هذا النوع من العدالة والموضح في المثال السابق هو عدالة التعاملات، وهذا ما يشير إلى ان إدراك الناس للعدالة ويكون من خلال الطريقة التي يتم التعامل معهم بها من قبل الآخرين. (عليان، 2016، ص25-26).

فعدالة التعاملات تعني درجة إحساس العاملين بعدالة المعاملات (الإنسانية، التنظيمية) التي يحصلون عليها عند تطبيقهم الإجراءات (حامد، 2003، ص19).

لذلك يمكن القول بأن العدالة التعاملات تعكس طريقة معاملة الفرد عندما يتم تطبيق إجراء رسمي معين عليه في المنظمة التي يعمل بها ، و إعلامه بالمعلومات المناسبة التي توضح سبب تطبيق الإجراء عليه، و بطريقة تعامل إنسانية لائقة حتى يستوعب هذا الإجراء بحيث لا تعكس عليه سلبا بحيث يفقده الشعور بالعدالة التنظيمية وهي تتعلق بجودة المعاملة بين الأفراد ومنتخذ القرار وتعكس درجة تطبيق الإجراءات الرسمية بصورة صحيحة (عليان، 2016، ص26).

مما لا شك فيه أن أبعاد العدالة التنظيمية الثلاثية بمجموعتها تساعد بشكل كبير على تفهم طبيعة عدالة التعاملات، وذلك لكونها سلط الضوء، على التأثير المهم للقيادات الإدارية على إمكانية تحقيق العدالة التنظيمية بأبعادها المذكورة. (أبوندا، 2007، ص153).

وتتضمن عدالة المعاملات جانبين وهما:

*معاملة الأفراد بواسطة الرؤساء.

*تقديم توضيح مناسب من الإدارة للأفراد للقرارات التي يتأثرون، فعندما يكون التبرير للقرارات منطقيا فإن ذلك يؤدي إلى إحساس الأفراد بالعدالة التنظيمية(حواس، 2003، ص51).

5-4- الاستقرار في العمل:

الاستقرار في العمل: الإستقرار هو ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا إذا كان هذا تنظيم يشكل مستقبلا مهنيا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى إجتماعية نفسية متضافرة بتحقيق التكامل والاستقرار. (محمد ماهر، 2004ص34)

وبتحديد معاني الاستقرار في العمل تحدد التعاريف فهو ثبات العامل في عمله وعدم الإنتقال إلى تنظيم آخر، كما هو إشعار العامل على الدوام بالأمن والوقاية بعمله والراحة والضمان الاستقرار عن طريق تحفيزه وحرية وأمنه الصناعي وترقيته. (خلاصي مراد ص12)

5-4-1- المصطلحات المرتبطة بالاستقرار في العمل :

توجد العديد من المفاهيم المرتبطة بالاستقرار في العمل منها: الإرتياح والأمان، الولاء والانتماء، الروح المعنوية و فيما يلي توضيحها :

أ-الشعور بالرضا والارتياح:

الاستقرار والرضا في العمل من اكثر المفاهيم في علم النفس الصناعي وعموما لأنه حالة وجدانية انفعالية يصعب قياسها ودراساتها بشكل موضوعي نظرا لأن الأفراد يختلفون في القدرات والمواهب وهذا يعود إلى الفروق الواضحة في شخصيتهم مما ينعكس على الخصائص والوظائف يرضون عنها او لا يرضون .

فيعرف دانيس الرضا الوظيفي على انه ظاهرة داخلية ضمن عمل المعني بالأمر، أي العامل نفسه وهو بذلك نتيجة لتكيف من العمل فالرضا عن العمل وعدمه في شعور وتطورات وسلوكيات العامل(جبلي فاتح، 2015، ص74)

الشعور بالولاء والانتماء: يشير الولاء إلى الخضوع السياسي المصحوب بالوفاء وهو يعبر عن تلك الروابط الروحية والقانونية التي تربط بين الأفراد والمؤسسة، ويرتبط الشعور بالانتماء بعوامل منها:

-مدى توافق أهداف العمل مع أهداف المؤسسة.

-مدى استجابة المؤسسة للحياة الاجتماعية والشخصية للعمل ورغباتهم.

-مدى تفاعل العاملين مع بعضهم والولاء والإرتباط التفاهم الذي يتوفر بين العاملين (ليازيد وهيبة، 2014، ص200)

وما يمكن قوله هو أنه من أجل تنمية ولاء العمال وإخلاصهم وانتمائهم للمؤسسة فلا بد من العدل في معاملاتهم، ووضع كل واحد منهم في العمل الذي يناسبه، ومشاركتهم في المسؤولية بالإضافة إلى تنمية العلاقات الإنسانية السليمة بين العمال فيما بينهم وبين رؤسائهم عن طريق التعاون والمنافسة. (المداني حجاج، 2015، ص74).

ب- الروح المعنوية :

الروح المعنوية تشير إلى المستوى الخاص بفاعلية التنظيم وكيفية شعور أعضائه وتعلقهم وارتباطهم به، حيث يصف مصطلح الروح المعنوية شعور متصلا ومتعلقا بالروح و الحماس ويرى كيرت ليفين أن أهداف الجماعة تشبع بدرجة عالية لتمكن النماذج الخاصة بالجماعة وهي في نفس الوقت تساعد على تحقيق الأهداف المباشرة.

والروح المعنوية هي نتاج جماعي لتفاعل جماعة من الأفراد يعملون في نفس المجال بقصد تحقيق نفس الهدف و ترتبط الروح المعنوية العالية بالرضا الوظيفي وهي مفهوم عام يصف حال الجماعة ويتأثر بها شعور كل فرد من أفراد هذه الجماعة ومن وجهة نظر أخرى هي مسألة فردية تصف مشاعر الفرد اتجاه عمله ومدى رضاه من هذا العمل وتكيفه معه ومن مظاهر الروح المعنوية نذكر:

-شعور الشعور ب،الانتماء من أعضاء الجماعة وهو شعور ينجم عن توحيد الفرد مع الجماعة واستغراقه فيها لأنها ترضي دوافعه وحاجاته منها وتزيد من شعوره بالأمن وثقته بنفسه وذلك لوجود أهداف مشتركة بعمل الجميع من أجل الوصول إليها و تحقيقها.(بن منصور رفيقة، 2014، ص74).

ج- دوران العمل:

ورد مفهوم دوران العمل بمصطلح التسرب الوظيفي أو تحت مصطلح ترك العمل أو الخدمة ويقصد به خروج بعض العاملين من المنظمة خلال فترة معينة بسبب انتهاء أو إنهاء خدماتهم أو العجز أو الوفاة أو الإجازة أو النقل وتعود أسباب الدورات في العمل ربما إلى عدم الدقة في عمليات الاختيار والتعيين من جانب المنظمة ،أو مغريات تمنحها التنظيمات المماثلة لاستقطاب العاملين لتولد لديهم الرغبة للانتقال إليها لإشباع حاجتهم و تكمن علاقة دوران العمل بالاستقرار الوظيفي في الآثار السلبية المترتبة عن دوران العمل التي من الممكن تفاديها من طرف الإدارة للحفاظ على العاملين بتهيئة بيئة العمل المواتية وإعادة النظر في تخطيط الموارد البشرية والأنظمة والقوانين المعمول بها وتعزيز سبل التحفيز المادي و المعنوي بما يعوض ظروف العمل الغير عادية التي قد يواجهها العمل والتي قد تميزهم عن العاملين بمواقع عمل أخرى ويجب تحديد معين لدوران العمل ينبغي ان يكون مسموح به في أي مشروع وقد يكون هذا الحد ضروريا و إيجابيا للعاملين و للمنظمة باعتباره يحدد الحياة في أجواء المنظمة لتكون قدرة على التطور و الإبداع و أكثر استقرار. (جبلي فاتح، 2015، ص 23).

5-4-2-نظريات الاستقرار في العمل وأهميته:

لقد أدى إزداد واتساع حجم المنظمات الصناعية و المؤسسات المختلفة في أواخر القرن 19 وبدايات القرن 20 الى صعوبة ادارتها و تمييزها وبرزت الحاجة الملحة إلى إرساء مبادئ معينة من اجل تسييرها وتنظيمها الامر الذي أدى الى بروز بعض المفكرين و الباحثين لإيجاد بعض المبادئ وصياغة بعض النظريات كإبراهيم ماسلو ومدرسة الإدارة العلمية لتيلور والنظرية الحسابية ونظرية الحاجات المعدلة لـ ألدفر وغيرهم ممن أسهموا في نظرية التنظيم والإدارة ورغم بعض النقائص والسلبيات التي تميزت بها كل نظرة الا انه وإلى لا تزال تمارس وتطبق على نطاق واسع في الكثير من المنظمات.

ونستعرض بعض النظريات التي لها ارتباط بموضوعنا وعن هذه النظرية

- نظرية الحاجات المعدلة لـ ألدرفر:

قدم ألدرفر هذه النظرية على أساس دراسته و تحليله للنظريات السابقة و من خلالها قام بوضع نظريته الجديدة التي عرفت بنظرية الوجود أو الترابط و التوصل و النمو، حيث قدم الـ فرد تصنيفا للحاجات في شكل هرم يشبه بدرجة هرم ماسلو.

هرم ألدرفر للحاجات : وتعتبر هذه النظرية مكملة ماسلو حيث يتفقان في المبدأ في كون الرضا لدى العاملين و استقرارهم في العمل يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم ، وفي أن الفرد يتحرك على السلم من أسفل إلى الأعلى و أن الحاجات و أن الحاجات غير المشبعة هي التي تحفز الفرد ، والحاجات المشبعة تصبح أقل أهمية إلا أن نظرية ألدرفر تختلف عن نظرية ماسلو في كيفية تحرك الفرد وانتقاله من فئة لأخرى ، إذ يرى ألدرفر أن الفرد يتحرك إلى الأعلى وإلى الأسفل سلم الحاجات أي أنه في حالة إخفاق الفرد في محاولة الإشباع حاجات النمو تبرز حاجات النمو تبرز حاجات الارتباط قوة دافعية تجعل الفرد يعيد توجيه جهود لإشباع حاجات المرتبة الدنيا وقد نوه ألدرفر بأن هناك متغيرات عدة يمكن أن تؤثر على الأهمية النسبية لهذه الحاجات أولوية إشباع من بيئة الأخرى. فالفرد الذي يفشل في الوصول إلى مركز وظيفي مرموق قد يقوم بتقوية علاقته الاجتماعية مع الآخرين، كذلك إذا لم تسمح سياسات المنظمة وأنظمتها للفرد بإشباع حاجات النمو والتطور قد يوجه الفرد جهوده نحو إشباع حاجات الوجود والارتباط. (عمار بوحوش، 2006ص47)

- نظرية الإنجاز لماكلياند:

تقف هذه النظرية على أن الأفراد يختلفون في درجة المثابرة للإنجاز الأهداف فهناك فئة من الافراد يسعدون في تحقيق المهام التي يقومون بها وهذا يشعروهم بكثير من السرور من إتقان ما يفعلون وهم يتفاوتون في قوة هذا الدافع باختلاف البيئة التي يعيشون بها وهذا يشعروهم بكثير من السرور من إتقان ما يفعلون وهم يتفاوتون في قوة هذا الدافع باختلاف البيئة التي يعيشون بها وثقافتهم واحتكاكهم ببعضهم البعض.

من هذه الفكرة انطلق ماكلياند في كتابه الذي اشتهر به مجتمع الإنجاز وذلك بتركيزه على البيئة التي تؤثر على الإنسان وتدفعه لكي يكون متحفز في عمله.

فهو يرى ان الإنسان مدفوع برغبته الكبيرة في التفوق وتحقيق نتائج باهرة في عمله بحيث يثبت انه جدير الاحترام وتقدير، فالنتائج التي توصل إليها تمكن ان دافع الإنجاز يمثل الرغبة في تحقيق نتائج جيدة في المهام التي يقوم بها الافراد، من خلال هذه النظرية نجد للأفراد ثلاثة فئات أساسية من الحاجات :

أ- **الحاجة إلى القوة**: ان الأفراد الذين تكون لديهم هذه الحاجات قوية يسعون وراء الحصول على المركز و السلطة وبالتالي هم يقبلون في المنظمة على الأعمال التي تمكنهم من تحقيق أهدافهم .

ب- **الحاجة إلى الانتماء**: الأفراد الذين يتسمون بالحاجات قوية يسعون إلى إقامة علاقات اجتماعية في المنظمة مما يعمل على إقامة جماعات رسمية في المنظمة الامر الذي يدفعهم إلى الاقبال على المهام والموكلة اليهم ما يزيد من انجازهم وفعاليتهم.

ج- **الحاجة إلى الإنجاز**: الدافع إلى الإنجاز هو الرغبة في تقديم نتائج جيدة ومتميزة عن ما يقدمه الآخرون، فالأفراد يختلفون طبعا في قوة هذا الدافع ،فالذين يمتلكون دافع انجاز قوي لديهم اتجاه نحو حالات الفشل التي يمكن ان تصادفهم اكثر من غيرهم من الافراد ذوي دافع الإنجاز الضعيف .

فالأفراد الذين لديهم دافع انجاز إيجابي وقوي يتميزون بالخصائص التالية:

- يقبلون على أداء المهام التي يعيشون عند أدائها بالقدر الكافي من الاستقلالية والمسؤولية.
- يفضلون دوما الأهداف الصعبة لان لديهم دافع قوي على المثابرة والتصدي لحالات الفشل عكس الافراد الذين يتميزون بدافع إنجاز ضعيف.

- تسيطر عليهم مشاعر الرضا عند تحقيقهم جيدة حتى ولم تكن متنوعة بعوائد مادية .

إن فإبحاث ماكلياند اكدت ان الافراد الذين يتميزون بالطموح .

والرغبة القوية وهدفهم الوصول الى مناصب المسؤولية يندفعون في علمهم بقوة و ينجزونه بكفاءة عالية حتى يثبتوا انهم ناجحين ومتميزين ويتمتعون دوما بقدر من الحماس لانهم لا يريدون ان يخيبوا امال رؤسائهم الذين يتوقعون منهم باستمرار كفاءة عالية تفوق كفاءة الافراد ذوي الإنجاز الضعيف . (سلطان، 2003، ص145)

نظرية التوقع فكتور فروم:

ترى هذه النظرية التي أساسها فروم ان دافعية الفرد الأداء عمله معين هي محصلة للفوائد التي يحصل عليها وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول الى هذه العوائد نتيجة الأداء الذي يمارسه، بحيث أن الفرد العامل قبل ان يقوم باي سلوك يحول التفكير بالربط بين احتمالات ثلاثة أساسية هي: الجهد، الأداء الجزاء.

لقد بين فروم ان هذه النظرية تقوم على مسلمة ان سلوك الأداء تسبقه عملية مفاضلة بين بدائل السلوك المتعلقة بالأداء ويمكن تبسيطها كما يلي :

احتمال تحقق العوائد X الدافعية لأداء معين = منفعة العوائد.

إذن يبني فروم نظريته على مفاهيم ثلاثة هي: القيمة، التوقع ، والقوة ومن مميزات نظريته ان سلوك الفرد لا يتحدد بحافز واحد ولكن بالعديد من الحوافز و الفرد يختار الأكثر إشباعا لحاجاته ورغباته .

وتعتبر مساهمة فروم بنظريته هذه اثرا ملموسا في تحسين الدوافع و الأداء بما يعود بالنفع على علم الفرد و التنظيم خاصة وانه وضع نظم مكافئات للأداء المتميز بحيث يكون الفرد على علم مسبق بالمكافئات التي سيحققها مقابل ما يؤديه من عمل بما يضمن كسب عضوية العامل وولائه .

نظرية العدالة و المساواة لـ آدمز :

ترتكز هذه النظرية التي أسسها آدمز سنة 1965 على مسلمة أساسية وهي رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة، فلا يخفى على احد ان العاملين يعقدون مقارنات بينهم وبين

أقرأنهم وزملائهم، فلا يكتفي هؤلاء ببذل الجهد والحصول على العوائد المقابلة له إنما يحرصون على الشعور بعدالة هذه العوائد. (سلطان، 2003، ص172)

وحسب نظرية نظرية آدمز فإن الفرد يقارن بين المدخلات والمخرجات لكي يشعر إذا كان هناك عدل وانصاف بين ما يحصل عليه وبين ما يقدمه للمؤسسة وما يحصر عليه غيره في المؤسسة والمقصود بالمدخلات:

المجهود الذي يبذله الانسان في العمل .

-مستوى التعليم.

-الاقدمية.

-الأداء .

-صعوبات العمل.

أما المخرجات فهي النتائج والمكافئات التي يحصل عليها الفرد مثل: الأجر العلاوات، الامن الوظيفي ، والشعور النفسي بالإرتياح والاستقرار في العمل.

إن هذه النظرية تؤكد على عدالة التوزيع في الموارد والفرص فهذا يدفع العمال ويحفزهم على محاولة الإبقاء الوضع القائم. (عمار، 2006، ص59)

5-4-3- مظاهر الإستقرار الوظيفي :

تماسك العمل: تعتبر مجموعات العمالية المتعددة وشديدة التعقيد حيث يمكن تصنيفها الى

جماعات ثلاثة تتمثل في جماعة الزملاء، الرؤساء وجماعة الإدارة. (شتا، 1997، ص36)

والتي يمثلها المديرون ويمكن ان توصف او تعرف المنظمة بانها جماعات متفاعلة مع بعضها

البعض لكل جماعة أهدافها ونشاطاتها لكن من جهة أخرى لبد من تحقيق التعاون والتنسيق

بين كافة هذه الجماعات للوصول إلى فعالية التنظيم وتحقيق الاستقرار الوظيفي. الراحة

النفسية والشعور بالأمان الوظيفي:

إن إحساس العامل داخل منظمته بالراحة النفسية والأمان الوظيفي من بين المظاهر التي تعمل المؤسسة على توفيرها له من أجل كسب استقرارها وحبها وانتمائه للمنظمة فشعور العامل بالاطمئنان على استمراريته في العمل وعلى مستقبله المهني يعتبر هاجسا يلاحقه طوال حياته. فالعامل يبقى محاطا بشعور الخوف وعليه أن يلبي حاجة الأمان لكي يولد لديه شعورا بالراحة النفسية فهو محاطا بشعور الخوف وعليه أن يلبي حاجة الأمان لكي يتولد لديه شعور بالراحة النفسية فهو محاط بضروب مختلفة من التأمينات الاجتماعية كالتأمين ضد العجز والحوادث المهنية والأمراض المهنية... الخ، عند تحقيقه هذا المتطلب ينعكس بالإيجاب على أدائه وبالتالي يستمر السلوك البشري بالاستقرار ورفع الروح المعنوية بين الأفراد. (الصريرة، 2009، ص09)

المشاركة العمالية في اتخاذ القرارات:

أن الاتجاه الحديث في إدارة الأعمال يرمي إلى قيام رئيس العمال باشتراك العمال في وضع أهداف الجماعة وتحديدها، وفي رسم الخطط وتنفيذها، مع فسح المجال لكل فرد في التنظيم بإبداء الرأي والنقد والمشاركة الفعلية والتعاون في النشاطات، وتشير الدراسات والبحوث المختلفة إلى عدم وجود المشاركة العمالية يؤدي إلى وجود اغتراب وظيفي بالإضافة إلى أنه يؤدي إلى الصراع وانخفاض مستوى الإنتاجية وظهور مشكلات العمل المختلفة ما يشكل حالة من الاستقرار في المنظمة. (لظفي، 2008، ص236).

خلاصة الفصل:

من خلال فصلنا هذا نستطيع أن محاولتنا لدراسات الحاجات النفسية و الوظيفية يتبين أن موضوعنا لإشباع الحاجات النفسية والوظيفية بشكل عام لدى العمال بشكل موضوعي مهم لدراسة، فلقد لاحظنا أن الحاجات التي تواجه العمال داخل المؤسسة نتيجة عن تفاعل عدة عوامل تتعلق بداخل حياة الفرد مثل إحساس العامل بنقص إنتاجية وعدم قدرته، على توفير احتياجاته بضرورة أن إشباع الحاجات تكون سلبية للفرد والمؤسسة بل يحدث، بعض الباحثين على أن يتعرض الفرد بدون إشباع الحاجات النفسية والوظيفية بقدر مناسب لإيجاد نوع من التحدي وعلى المختص أن يتعامل معها بأسلوب حديث لتعرف على أسبابها

الفصل الثالث

الجانب الميداني: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

- 1- منهج الدراسة
- 2- حدود الدراسة
- 3- الدراسة الإستطلاعية
- 4- أدوات جمع البيانات
- 5- الخصائص السيكمترية للأداة
- 6- إجراءات التطبيق
- 7- الأساليب الاحصائية

تمهيد

نستعرض في هذا الفصل توظيفاً شاملاً لإجراءات الدراسة الميدانية التي قام بها الباحثان لتحقيق أهداف الدراسة ويتضمن تحديد المنهج المتبع في الدراسة وبناء الأداة وكيفية تصميمها والتحقق من صدقها وثباتها مجتمع عينة الدراسة والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج وكذلك التحقق من صدقها وثباتها والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

1- منهج الدراسة:

لا يقتصر المنهج الوصفي المستعمل في المجالات العلمية على الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة فحسب بل يتطلب الأمر بالإضافة إلى وصف الظاهرة، وجمع البيانات عنها ووصف الظروف والممارسات المختلفة تحليل هذه البيانات واستخراج الاستنتاجات، ومقارنة المعطيات وبالتالي التوصل إلى نتائج يمكن تعميمها في إطار معين، وبناء عليه فإن المنهج الوصفي يعني أسلوب أو طريقة لدراسة الظواهر الاجتماعية بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضع معينة اجتماعية أو مشكلة معينة.

ويعتبر المنهج الوصفي طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة لظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة، وآثارها، والعلاقات التي تتصل بها، وتفسيرها، وكشف الجوانب التي تحكمها. (بلقاسم سلاطنية وحسان الجيلاني ، 2017، ص141)

2- حدود الدراسة :

حدود زمنية: تم إجراء الدراسة من (20 مارس إلى 23 ماي) للسنة الجامعية 2023/2022

حدود بشرية: فئة العاملين بمصلحة الموارد البشرية، بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط

حدود مكانية: مصلحة الموارد البشرية بمؤسسة، بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط

3- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط، إلا أنه تم توجيهنا من طرف إدارة المؤسسة إلى مصلحة

الفصل الثالث الجانب الميداني: الإجراءات الميدانية للدراسة

المستخدمين التي بها 50 عاملا، لتتحدد عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة مكونة من 30 عاملا.

وصف خصائص العينة:

جدول (1) : عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	51	50%
اناث	15	50%
المجموع	30	100%

نستج من خلال معطيات الجدول أعلاه أن النسب متقاربة بحيث نسبة الإناث 50% ونسبة الذكور أيضا 50%.

جدول (2) : خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة %
اقل من 10 سنوات	6	20%
أكثر من 11 سنة	24	80%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول يتبين أن الفئة من عشرة سنوات هي أقل نسبة و التي قدرت ب 20% تليها الأقدمية أكثر من 11 سنوات والتي قدرت ب 80 %

جدول (3) : خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة %
اعزب	7	3,33%
متزوج	23	76,66%

من خلال الجدول (3) نلاحظ ان الحالة العائلية مؤسسة الضمان الاجتماعي هي فئة المتزوجين الذين يمثلون أعلى نسبة والتي تقدر ب 76,66% وهي نسبة مرتفعة جدا مقارنة بنسبة غير المتزوجين (العزاب) والتي بلغت نسبتها 23,33%

4-أداة الدراسة: تمثلت في الإستبيان الخاص بقياس الحاجات النفسية والوظيفية متكون من 24 عبارة، وبعد التأكد من خصائصها السيكومترية تكون الاستبيان من 23 عبارة (في صورته النهائية) تتم الإجابة عنها ب: تنطبق - لا تنطبق، وتقدر درجات الإجابة لكل بديل 1،2 على الترتيب ليحصل كل فرد على درجات تتراوح بين 21 إلى 42. حيث تتوزع العبارات على أربع حاجات أساسية (مقترحة) وهي: الحاجة إلى الأمن النفسي، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقرار في العمل، وأخيرا الحاجة إلى الشعور بالعدالة.

جدول (4): عدد عبارات أبعاد استبيان الحاجات النفسية والوظيفية

الأبعاد(الحاجات)	عدد العبارات الأولية	عدد العبارات بعد الصدق البنائي
الأمن النفسي	06	05
تقدير الذات	06	06
العدالة	05	04
الاستقرار في العمل	06	06

5-الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

5-1- الصدق:

تم الاعتماد في حساب صدق المقياس على صدق الاتساق الداخلي البنائي، وذلك بحساب درجة الارتباط بين البند والدرجة الكلية للبعد أو بين البعد والدرجة الكلية للاستبيان .

الفصل الثالث الجانب الميداني: الإجراءات الميدانية للدراسة

جدول رقم (5) : نتائج الصدق البنائي للاستبيان الحاجات النفسية والوظيفية

البعد الرابع (الإستقرار في العمل)		البعد الثالث(العدالة)		البعد الثاني(تقدير الذات)		البعد الأول(الأمن النفسي)	
رقم الارتباط	درجة	رقم الارتباط	درجة	رقم الارتباط	درجة	رقم الارتباط	درجة
18	0,58*	13	0,68*	07	0,93*	01	0,49*
19	0,76*	14	0,56*	08	0,68*	02	0,51*
21	0,60*	15	0,75*	09	0,87*	03	0,46*
22	0,67*	16	0,39*	10	0,71*	04	0,39*
23	0,72*	17	0,14 غير دالة	11	0,83*	05	0,55*
				12	0,93**	06	0,22 غير دالة
** دالة عند 0,01 - * دالة عند 0,05							

من خلال الجدول يتبين قيمة الارتباط محصورة بين 0,39 و 0,93 كما ان اغلب عبارات الأداة دالة عند مستوى الدلالة 0,05 و 0,01. ما عدا العبارتين 06 لبعد الأمن النفسي والعبارة 12 لبعد الشعور بالعدالة فجاءت غير دالة، ومنه تم حذفهما، ليتكون الاستبيان من 21 عبارة قابلة للتطبيق على عينة الدراسة.

جدول رقم(6) : نتائج الصدق البنائي لارتباط البعد بالدرجة الكلية للاستبيان

استبيان الحاجات النفسية والوظيفية							
البعد	درجة الارتباط	البعد	درجة الارتباط	البعد	درجة الارتباط	البعد	درجة الارتباط
01	0,36*	02	0,72**	03	0,71**	04	0,37*
** دالة عند 0,01 - * دالة عند 0,05							

من خلال الجدول يتبين قيمة الارتباط محصورة بين 0,36 و 0,72، كما ان الأبعاد الأربعة دالة عند مستوى الدلالة 0,05 و 0,01.

5-2- حساب الثبات بطريقة α كرومباخ للاستبيان

يعتبر معامل ألفا كرومباخ أحد مؤشرات الاتساق الداخلي للاستبيان، حيث تمت معالجة البيانات إحصائياً والجدول الموالي يوضح نتائج اختبار ألفا- كرومباخ للعبارات الدالة:

جدول رقم (7) : نتائج معامل الثبات بطريقة ألفا كرومباخ .

قيمة α كرومباخ	عدد البنود	الاستبيان
0,50	21	الحاجات النفسية والوظيفية

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المحصل عليه، أن معامل الثبات لعبارات استبيان الحاجات النفسية و الوظيفية بلغ القيمة (0,50) على أن الاستبيان يتمتع بقدر مقبول من الثبات، وبالتالي يمكن تطبيقه على العينة.

6- إجراءات التطبيق: مرت الدراسة بالخطوات التالية

-إجراء مقابلة مع رئيس مصلحة الموارد البشرية حول موضوع المذكرة بإعطائه رخصة الزيارة
-ثم تم الموافقة من طرفه وبعد يوم هذه المقابلة حدد لنا يوم البدء في الدراسة الميدانية والتريص.

-عندما بدأنا في التريص اكتشفنا عالم الشغل وتعلم الاندماج في جماعة العمل
-من خلال الاحتكاك المستمر داخل المؤسسة واستغلال المكتسبات النظرية وتطبيقها في ميدان العمل

حيث تمت معاينة الاستبيان من طرف رئيس المصلحة حيث حذف عبارة من الاستبيان
-ثم قمنا بتوزيعنا للاستبيان على المستخدمين لكن كانت العينة 30 محددة من طرف العاملين بالمصلحة أين تلقينا صعوبة لاسترجاع الاستبيان

7- الأساليب الإحصائية :

-المتوسط الحسابي -المتوسط الفرضي

-التباين والانحراف المعياري

-إختبار "ت" لعينتين مستقلتين

- معامل الارتباط بيرسون

-قيمة ألفا كرومباخ

خلاصة الفصل:

تتأول هذا الفصل الإجراءات للدراسة من خلال التطرق إلى المنهج الملائم للدراسة ثم إلى العينة وخصائصها، بعد ذلك وصف أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية من خلال حساب معاملات الصدق والثبات باستخدام طرائق مختلفة، والتي انتهت إلى مناسبتها للتطبيق في الدراسة الأساسية، وإلى الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات والنتائج معروضة في الفصل الآتي

الفصل الرابع

عرض و مناقشة النتائج

تمهيد

- 1- عرض و مناقشة نتائج التساؤل الأول
- 2- عرض و مناقشة نتائج التساؤل الثاني
- 3- عرض و مناقشة نتائج التساؤل الثالث
- 4- عرض و مناقشة نتائج التساؤل الرابع
- 5- عرض و مناقشة نتائج التساؤل الخامس

الإستنتاج العام

تمهيد :

بعد تطبيق أدوات الدراسة على أفراد العينة قمنا بتحليل للنتائج المتحصل عليها ، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار كل فرضية، ثم عرض النتائج التي حصلنا عليها في جداول إحصائية مرتبة حسب ترتيب فرضيات أو تساؤلات الدراسة و تفسيرها و مناقشتها .

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

1- عرض نتيجة التساؤل الأول ومناقشته:

نص التساؤل الأول: ما مستوى الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة ضمان الاجتماعي بالأغواط؟

لتحديد مستوى كل حاجة، قمنا بحساب المتوسط الفرضي ومقارنته بالمتوسط الحسابي، لمعرفة الفرق بين المجموعتين (منخفض-مرتفع)

جدول (8) يبين دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات الأمن

النفسي

مستوى الدلالة الإحصائية	الدلالة الإحصائية "P"	درجة الحرية df	قيمة "ت"	الفرق في المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	عدد الأفراد	الحاجات
0,05	0,021	29	2,43	0,60	1,34	8,10	7,50	30	الأمن النفسي
0,05	0,000	29	8,81	1,93	1,20	10,93	9,00	30	تقدير الذات
0,05	0,001	29	3,55	0,39	1,43	6,93	6	30	العدالة
0,05	0,017	29	1,40	0,43	1,69	9,43	9	30	الاستقرار

من خلال الجدول يتبين أن الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات الأمن النفسي بلغ 0,60 ، كما نلاحظ من خلاله أن قيمة "ت" 2,43 دالة إحصائياً عند درجة الحرية 29 والدلالة الاحصائية (0,021) وهي اقل من مستوى الدلالة 0,05 ومنه أي أن الفرق بين المتوسطين لصالح المستوى المرتفع، ومنه نحكم بأن مستوى الأمن النفسي مرتفع من خلال الجدول يتبين أن الفرق بين المتوسط الفرضي و المتوسط الحسابي لدرجات تقدير الذات بلغ 1,93 ، كما نلاحظ من خلاله ان قيمة "ت" 8,81 دالة إحصائياً عند درجة

الحرية 29 و الدلالة الإحصائية (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 و منه أي أن الفرق بين المتوسطين لصالح المستوى المرتفع ،ومنه نحكم بأن مستوى تقدير الذات مرتفع من خلال الجدول يتبين أن الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات العدالة بلغ 0,93، كما نلاحظ من خلاله أن قيمة" ت.3,55 دالة إحصائيا عند درجة الحرية 29 والدلالة الاحصائية (0,001) وهي اقل من مستوى الدلالة 0,05 و منه أي أن الفرق بين المتوسطين لصالح المستوى المرتفع، ومنه نحكم بأن مستوى الشعور بالعدالة مرتفع

من خلال الجدول يتبين أن الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات الاستقرار في العمل بلغ 0,43 كما نلاحظ من خلاله أن قيمة" ت.1,40 دالة إحصائيا عند درجة الحرية 29 والدلالة الاحصائية (0,017) وهي اقل من مستوى الدلالة 0,05 و منه أي أن الفرق بين المتوسطين لصالح المستوى المرتفع، ومنه نحكم بأن مستوى الاستقرار في العمل مرتفع

ومنه نستج أن الفرضية قد تحققت، وأن هناك تكامل بين الحاجات النفسية والوظيفية والاستقرار في العمل، وهي علاقة إيجابية حيث كل ما اكتمل دور الحاجات النفسية والوظيفية زاد استقرار العمال.

وحسب رأينا فإن هناك توافق بين الحاجات النفسية والوظيفية وضرورة الاستقرار في العمل، وبهذا فالمؤسسة تسعى إلى تحقيق ذلك عن طريق خلق روح المسؤولية والعمل الجماعي لدى الأفراد، وبالتالي إنشاء بيئة عمل اجتماعية تذوب فيها الفوارق وهذا ما تؤكدته نظرية العدالة التي وضعها ستاسيادمو سنة 1963.

حيث تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة سمارة نصير وحمدى نجية (2016,2017) في مستوى الحاجات النفسية والوظيفية علاقة الحاجات بالأداء لدى الموظفين الحكوميين

الجزائريين من خلال تطبيق نظرية سلم الحاجات الخمسة ل أبراهام ماسلو والمتمثلة في: الحاجات الفسيولوجية، الأمنية، الاجتماعية، التقدير وحاجات تحقيق الذات .

2 - عرض نتيجة التساؤل الثاني ومناقشته:

نص التساؤل الثاني: ما أهم الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة ضمان الاجتماعي؟

لاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الحاجات النفسية والوظيفية وترتيبها حسب المتوسط، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (9) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للحاجات وترتيبها

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الحاجات
3	1,34	8,10	30	الأمن النفسي
1	1,20	10,93		تقدير الذات
4	1,43	6,93		العدالة
2	1,69	9,43		الاستقرار في العمل

يلاحظ من خلال الجدول أن أهم الحاجات لدى موظفي مؤسسة ضمان الاجتماعي هي الحاجة إلى تقدير الذات بمتوسط حسابي قدره 10,93 وانحراف معياري 1,34، ثم الحاجة إلى الاستقرار في العمل، بمتوسط حسابي بلغ قدره 9,43 وانحراف معياري 1,69، ثم الحاجة إلى الأمن النفسي بمتوسط حسابي قدره 8,10 وانحراف معياري 1,34، ثم الحاجة إلى العدالة بمتوسط حسابي قدره 6,93 وانحراف معياري 1,43 ومنه نستنتج ان الفرضية تحققت.

حيث نرى أن اهم الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تميزت بحاجة الموظفين إلى تقدير الذات أولاً، وهذا ما أكدته نتائج ارتباط البعاد الأربعة بالدرجة الكلية وقوة الارتباط ظهرت في متغير تقدير الذات 0,72، فهو الذي يجعل للعامل نظرة إيجابية تدفعه إلى المشاركة الفاعلة بحيوية ونشاط وزيادة الإنتاجية. فحسب رأي المشرف عن هذا

العمل بالمؤسسة انه يجب تقدير الكفاءة والحرص على زيادة تحفيزات العمال من أجل الحفاظ على تسيير المؤسسة، و العمل على فهم مشكلاتهم و الإحساس بحاجاتهم.

تتفق نتائج دراسة تلي عبد الرحمان (2014)، مع نتائج دراستنا، في تحديد أهم الحاجات وهي الحاجة إلى تقدير الذات، فهي حاجة أساسية لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي للفرد، حيث نجد أن ابراهام ماسلو، وبورتر وليفين وألدرفر، وماكلياند يؤكدون على أهمية هذه الحاجة ويضعونها في أعلى هرم الحاجات.

كما نجد أن دراسة عزاوي حمزة والعقبي الأزهر تتفق مع دراستنا الحالية في إيضاح سبل التحفيز الحديثة الداعمة لاستقرار العمال في وظائفهم، وذلك بالتركيز على أربعة أبعاد رئيسية تؤكد عليها معظم برامج ونظم التحفيز الحديثة، وقد خلاص البحث إلى أن عملية تحفيز الاستقرار الوظيفي عملية متكاملة تستدعي توفير شروط منح الحوافز أولاً.

أما دراسة بوياية (2012) فتختلف في ترتيب الحاجات مع الدراسة الحالية حيث توصل إلى الحاجة إلى الأمن هي أساس الحاجات، وذلك بوضع نظام مزايا اجتماعية في إطار واضح، والوقوف على متابعة التكفل الجدي لجميع الملفات الاجتماعية للعمال كمطالب تعبر عن حاجات مختلفة كالحاجة إلى الأمن .

كما أن دراسة نور الدين تاوريرت(2004) فتختلف مع نتائج دراستنا الحالية بأن أهم الحاجات النفسية هي الحاجة إلى الأمن والطمأنينة الروحية ثم تحقيق أهم الحاجات المهنية(الوظيفية) كالحاجة إلى التماسك والانسجام داخل جماعة العمل ثم الحاجة إلى الاستقرار .

3- عرض نتائج التساؤل الثالث ومناقشتها:

تنص الفرضية الثالثة: هل تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الجنس؟

لاختبار الفرضية تم حساب الفرق "ت" بين متوسطي مجموعتين مستقلتين لدرجات أفراد العينة على كل حاجة من الحاجات النفسية والوظيفية .

جدول رقم(10): يوضح نتائج اختبار "ت" للفرق في درجات الحاجات لعينة الدراسة

حسب الجنس

مستوى الدلالة	الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الجنس	الحاجة
0,05 غير دالة	0,29	28	1,23	1,42	7,80	15	ذكور	الأمن النفسي
				1,24	8,40	15	إناث	
0,05 غير دالة	0,371	28	0,90	,74	11,13	15	ذكور	تقدير الذات
				1,53	10,73	15	إناث	
0,05 غير دالة	,6200	28	,500	1,22	7,06	15	ذكور	العدالة
				1,65	6,80	15	إناث	
0,05 غير دالة	,2430	28	,190	1,79	9,06	15	ذكور	الاستقرار في العمل
				1,56	9,80	15	إناث	

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى الأمن لعينة الذكور بلغ 7,80 وانحراف معياري 1,42، في حين بلغ المتوسط الحسابي لعينة الإناث 8,40 بانحراف معياري 1,24، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 1,23 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,29 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى الأمن النفسي بين الجنسين لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى تقدير الذات لعينة الذكور بلغ 11,13 وانحراف معياري 1,74، في حين بلغ المتوسط الحسابي لعينة الاناث 10,73 بانحراف معياري 1,53، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 0,90 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,371 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى تقدير الذات بين الجنسين لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي .

كما يتبين أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى العدالة لعينة الذكور بلغ 7,06 وانحراف معياري 1,22، في حين بلغ المتوسط الحسابي لعينة الاناث 6,80 بانحراف معياري 1,65، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 0,50 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,620 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى الشعور بالعدالة بين الجنسين لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي .

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى الاستقرار في العمل لعينة الذكور بلغ 9,06 وانحراف معياري 1,79، في حين بلغ المتوسط الحسابي لعينة الاناث 9,80 بانحراف معياري 1,56، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 0,19 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,243 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى الاستقرار في العمل بين الجنسين لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي

ومنه نستنتج أن الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لا تختلف باختلاف الجنس، وحسب رأينا و رأي المشرف عن العمل في المؤسسة ومن خلال إجراء المقارنات بين القيم والسلوكيات التبادلية المتحصل عليها من قبل الأعضاء وإدارة المؤسسة، والمسؤولية المشتركة جعلت من قيم الفرد وحاجاتهم مشتركة، وهذا ما فسر لنا نتائج

الفرضية ووجدنا انه لا يوجد إختلاف بين الحاجات النفسية المتمثلة في (الأمن النفسي وتقدير الذات)، والحاجات الوظيفية المتمثلة في (العدالة، والاستقرار في العمل).

حيث تتفق دراستنا الحالية مع نتائج دراسة كريمة بحرة (2017)، بأنه لا توجد فروق بين الجنسين في الحاجات النفسية والوظيفية.

4- عرض نتائج التساؤل الرابع ومناقشتها

تنص التساؤل: هل تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي الحالة الإجتماعية؟

جدول (10) يوضح نتائج اختبار "ت" للفرق في درجات الحاجات لعينة الدراسة

حسب الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الحالة الاجتماعية	الحاجة
0,05 غير دالة	0,1730	28	1,399	1,60	8,71	7	أعزب	الأمن
				1,23	7,91	23	متزوج	النفسي
0,05 غير دالة	0,6070	28	0,520	,89	11,14	7	أعزب	تقدير الذات
				1,28	10,86	23	متزوج	
0,05 غير دالة	0,4560	28	0,7550	1,13	6,57	7	أعزب	العدالة
				1,52	7,04	23	متزوج	
0,05 غير دالة	0,4600	28	0,7500	1,34	9,85	7	أعزب	الاستقرار في العمل
				1,79	9,30	23	متزوج	

من خلال الجدول يتبين أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى الأمن لفئة العزاب بلغ 8,71 وانحراف معياري 1,60، في حين بلغ المتوسط الحسابي لفئة المتزوجين 7,91 وانحراف معياري 1,23، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 1,39 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,17 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول

بأنه لا تختلف الحاجة إلى الأمن النفسي بين المتزوجين والعزاب لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي.

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى تقدير الذات لفئة العزاب بلغ 11,14 وانحراف معياري 1,89، في حين بلغ المتوسط الحسابي لفئة المتزوجين 10,86 بانحراف معياري 1,28، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 0,52 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,60 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى تقدير الذات بين المتزوجين والعزاب لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي.

كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى الشعور بالعدالة لفئة العزاب بلغ 6,57 وانحراف معياري 1,13، في حين بلغ المتوسط الحسابي لفئة المتزوجين 7,04 بانحراف معياري 1,52، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 1,39 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,45 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى العدالة بين المتزوجين والعزاب لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي. ويتبين لنا أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى الاستقرار في العمل لفئة العزاب بلغ 9,85 وانحراف معياري 1,34، في حين بلغ المتوسط الحسابي لفئة المتزوجين 9,30 بانحراف معياري 1,79، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 0,75 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,46 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى الاستقرار في العمل بين المتزوجين والعزاب لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي.

نستنتج أن الحاجات النفسية والوظيفية لعمال مؤسسة ضمان الاجتماعي لا تختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للعامل، حيث نرى بأن كل هذا عائد لحسن سير العمل فيما بينهم

وكذلك من أجل ضمان استقرارهم داخل المؤسسة وأدائهم لوظائفهم وهو ما أدى إلى التوافق في الحاجات النفسية والوظيفية ولا تختلف باختلاف الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة. وحسب رأينا أن الحاجات يجب أن تكون متوازنة بين جماعات العمل، ولا تظهر فيها الفروق، لأن الشخص يجب أن تتوفر له كل المتطلبات الأساسية من الداخل لكي يحس بالأمان والاستقرار في العمل.

5- عرض نتائج التساؤل الخامس ومناقشتها

تنص التساؤل: هل تختلف درجة الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي باختلاف الأقدمية؟

جدول (11) يوضح نتائج اختبار "ت" للفرق في درجات الحاجات لعينة الدراسة

حسب الأقدمية

الحاجة	الأقدمية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدلالة	مستوى الدلالة
الأمن النفسي	أقل من 10 سنوات	6	7,50	1,64	1,23	28	0,22	0,05 غير دالة
	أكثر من 11 سنة	24	8,25	1,25				
تقدير الذات	أقل من 10 سنوات	6	10,83	,750	,220	28	,820	0,05 غير دالة
	أكثر من 11 سنة	24	10,95	1,30				
العدالة	أقل من 10 سنوات	6	6,83	1,32	0,18	28	0,85	0,05 غير دالة
	أكثر من 11 سنة	24	6,95	1,48				
الاستقرار في العمل	أقل من 10 سنوات	6	9,00	2,00	0,69	28	0,49	0,05 غير دالة
	أكثر من 11 سنة	24	9,54	1,64				

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى الأمن لفئة الأقدمية

أقل من 10 سنوات بلغ 7,50 وانحراف معياري 1,64، في حين بلغ المتوسط الحسابي لفئة

الأقدمية أكثر من 11 سنة 8,25 بانحراف معياري 1,25، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين

المجموعتين 1,23 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,22 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى الأمن النفسي بين فئتي الأقدمية بين عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي

كما يتبين أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى تقدير الذات لفئة الأقدمية أقل من 10 سنوات بلغ 10,83 وانحراف معياري 1,75، في حين بلغ المتوسط الحسابي لفئة الأقدمية أكثر من 11 سنة 10,95 بانحراف معياري 1,30، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 0,22 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,82 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى تقدير الذات بين فئتي الأقدمية بين عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي .

ويتبين لنا أيضاً أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى الشعور بالعدالة لفئة الأقدمية أقل من 10 سنوات بلغ 6,83 وانحراف معياري 1,32، في حين بلغ المتوسط الحسابي لفئة الأقدمية أكثر من 11 سنة 6,95 بانحراف معياري 1,84، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 0,18 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,85 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأنه لا تختلف الحاجة إلى العدالة بين فئتي الأقدمية بين عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي .

في حين نجد أن المتوسط الحسابي لدرجات الحاجة إلى الاستقرار في العمل لفئة الأقدمية أقل من 10 سنوات بلغ 9,00 وانحراف معياري 2,00، في حين بلغ المتوسط الحسابي لفئة الأقدمية أكثر من 11 سنة 9,54 بانحراف معياري 1,64، حيث بلغت قيمة الفرق "ت" بين المجموعتين 0,69 عند درجة الحرية 28 والدلالة 0,49 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0,05، فهي غير دالة إحصائياً ومنه نقول بأن الحاجة إلى الاستقرار في العمل لا تختلف بين فئتي الأقدمية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي.

نستنتج مما سبق ذكره أن الشعور بالعدالة في حقل الإدارة العامة، من الموضوعات الفاعلة والمهمة، يمكن النظر إليها على أنها متغير مهم ومؤثر في عمليات الإدارة العامة ووظائفها، ويمكن النظر إليها كأحد المتغيرات التنظيمية ذات التأثير المحتمل على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات (مخامرة، 2014، ص52)

وبهذا نرى بأن الأمن او العدالة هي متغيرات يجب عدم شعور العامل فيها بالفروق حسب الأقدمية وهذا ما أكدناه من خلال دراستنا، لأن المؤسسة لا تميز بين الحاجات النفسية والوظيفية للعاملين، كما لاحظنا أن العمال الجدد يعتمدون على العمال القداماء لخلق التكامل والاستقرار في العمل لتحقيق الذات والشعور بالأمن النفسي.

الخاتمة

من خلال دراستنا نستنتج أن موضوع الحاجات النفسية والوظيفية، موضوع جدير بالبحث فهي تتعلق بتحديد الحاجات الأساسية للعامل، كما يتعلق بالنواحي النفسية والوظيفية حيث يتم تحديدها بناء على مختلف العوامل مثل السن، الجنس، الخبرة المهنية، والاهتمامات الشخصية وغيرها، ومن الأمور المهمة التي يتضمنها موضوع مذكرتنا هو تحديد مسار الحياة المهنية الذي يناسب الفرد ويساعده على تحقيق أهدافه وتحقيق رضاه النفسي والمهني، كما هدفت دراستنا على فهم الحاجات الفردية للعامل لتلبية احتياجاته النفسية والوظيفية وتحسين جودة حياتهم.

ويمكن لدراسة الحاجات النفسية والوظيفية أن تساهم في تحسين العلاقات بين الأفراد والمجموعات، وذلك من خلال معرفة الحاجات والمطالب الخاصة بالأفراد، وعمل برامج تناسب احتياجاتهم، والعمل على مساعدة الأفراد في الحصول على دورات تدريبية وأدوات وموارد لتعزيز مهاراتهم العلمية و تطويرها وبالتالي تحسين أدائهم والإنتاجية للمؤسسة، وذلك ما يؤدي إلى تحسين صحتهم و جودة حياتهم المهنية حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي بحيث ساعدنا هذا المنهج على تعرف على خصائص العينة ووصفها بالتفصيل ومعرفة أساليب إشباع الحاجات النفسية لدى موظفي مؤسسة ضمان الاجتماعي وكيفية تحقيق الاستقرار في العمل، وذلك بمصلحة الموارد البشرية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية الأغواط على عينة 30 بحيث كان الاختيار عشوائي بطريقة (الحصص الشامل) وإعداد الاستبيان الخاص بقياس الحاجات النفسية والوظيفية في العمل متكون من 23 عبارة، وبعد التأكد من خصائصها السيكمترية تكون الاستبيان من 21 عبارة (في صورته النهائية) تتم الإجابة عنها ب تنطبق - لا تنطبق، وتقدر درجات الإجابة لكل بديل 1،2 على الترتيب ليحصل كل فرد على درجات تتراوح بين 21 إلى 42. حيث تتوزع العبارات على أربع حاجات

أساسية (مقترحة) وهي: الحاجة إلى الأمن النفسي، الحاجة إلى تقدير الذات، الحاجة إلى الاستقرار في العمل، وأخيرا الحاجة إلى الشعور بالعدالة.

ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها أن الحاجات النفسية لها علاقة طردية مع الحاجات الوظيفية وتحديد مستوى كل حاجة، قمنا بحساب المتوسط الفرضي ومقارنته بالمتوسط الحسابي، لمعرفة الفرق بين المجموعتين (منخفض-مرتفع)، فوجدنا أن هناك تكامل بين الحاجات النفسية والوظيفية والاستقرار في العمل وهي علاقة إيجابية حيث كل ما اكتمل دور الحاجات النفسية والوظيفية زاد استقرار العمال.

أن أهم الحاجات النفسية والوظيفية هو بعد تقدير الذات الذي يحتل الترتيب الأول في المؤسسة ثم بعد ذلك الاستقرار في العمل، العدالة، الأمن النفسي.

أما فيما يخص نتيجة اختبار "ت" للفرق في درجات الحاجات لعينة الدراسة حسب الجنس (أنثى، ذكر) فلا توجد فروق بين العاملين تعزى لهذا المتغير، أنه لا تختلف الحاجات النفسية (الأمن النفسي، تقدير الذات والحاجات الوظيفية (الاستقرار في العمل، العدالة) لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي.

كما توصلنا أيضا بأن الحاجات النفسية والوظيفية لا تختلف بين الفئات العمالية ولا تختلف باختلاف الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة، لأن كل هذا عائد لحسن سير العمل فيما بينهم وكذلك من أجل ضمان استقرارهم داخل المؤسسة وهو ما أدى إلى التوافق في الحاجات النفسية والوظيفية.

وعلى حسب الأقدمية فإنه لا يوجد اختلاف في الحاجات النفسية والوظيفية لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي تعزى إلى الأقدمية في العمل و بالتالي ومن خلال هذه الدراسة التي قمنا بها و التي تكتسي أهمية كبيرة، في مجال علم النفس العمل وتنظيم إذ أنها

تعالج موضوعا حساسا ومحوريا يتعلق بعلاقة الحاجات النفسية والوظيفية بالاستقرار في العمل. وعليه خلصنا إلى أن العلاقة مرتبطة ارتباطا وثيقا طرديا وذا دلالة إحصائية بين الحاجات النفسية والوظيفية التي ل بد من تشبعها لدى عمال هذه الهيئة (تقدير الذات ، الاستقرار ، العدالة والأمن النفسي) فنقول أن هذه الحاجات بمثابة صمام الأمان الذي يؤدي إلى الانضباط السلوكي والاستقرار في العمل الذي يحفز بدوره على الأداء الفعال و المتميز و يساعد على تطوير روح الإبداع والمردودية المهنية المتميزة

الاقتراحات والتوصيات:

-بعد إتمام دراستنا الحالية التي عالجت موضوع الحاجات النفسية والوظيفية والاستقرار في العمل فإن الباحثين خلصنا إلى مجموعة من الاقتراحات والتوصيات نذكرها فيما يلي:

-إجراء دراسات أخرى لهذا الموضوع في مؤسسات أخرى لمعرفة مستوى هذه الحاجات واستقرار العاملين

-توفير بيئة عمل أفضل من البيئة الحالية خلال ما يلزم من احتياجات لتسيير العمل بالطريقة الصحيحة

- يجب أن يتم تركيز على إنشاء ثقافة عمل إيجابية وداعمة داخل المؤسسة

- العمل على الاهتمام بتلبية حاجات موظفيهم وتوفير بيئة عمل صحية وإيجابية

قائمة المراجع

المراجع:

- إبراهيم سالم، الصبخان(2010)، الإضطرابات النفسية والعقلية الأسباب والعلاج، ط1، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- ابن منظور، (2005)، لسان العرب، ط4، بيروت: دار صادرة
- أبو جاسر، صابرين(2010)، أثر إدراك العاملين للعدالة التنظيمية عل أبعاد الأداء السياقي، ط1، فلسطين: الجامعة الإسلامية كلية التجارة قسم إدارة الأعمال
- أبوندا، سامية(2007)، تحليل غلاقة بعض المتغيرات الشخصية والأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي الشعور بالعدالة التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة الإسلامية، غزة
- أبوهيشل رائد (2010)، الشخصية السيكوباتية و علاقتهما بالوحدة النفسية وتقدير الذات لدى السجناء المودعين بسجن غزة المركزي، رسالة ماجستير (غير منشورة) الجامعة الإسلامية.
- أحمد عبد اللطيف أبو سعد(2009)، العلمية الإرشادية، ط1، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- أمزيان زبيدة (2007)، علاقة تقدير الذات للمراهق بمشكلات وحاجاته الإرشادية، دراسة مقارنة في ضوء متغير الجنس رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم علم النفس جامعة لخضر، باتنة
- أميرة محمد رفعت حواس (2003): أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة.
- بن منصور رفيقة(2014 2013)، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لقطاع الخاص، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، (غير منشورة)جامعة الحاج لخضر
- جبلي فاتح، " الترقية الوظيفية والاستقرار المهني"، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير موارد بشرية، (غير منشورة) كلية العلوم الإنسانية
- جودة، محفوظ(2007)، أثر العدالة التنظيمية على الإبداع: دراسة ميدانية على الشركات الأدوية الأردنية، مجلة المحاسبة والإدارة و التأمين، 2، 69

- جوهره أفطي ضغوط العمل لدى الأطباء المختصين في على الاستقرار الوظيفي (دراسة تطبيقية في مستشفى بشير بن ناصر والحكيم سعدان بمدينة بسكرة) مقال علمي محكم مجلة دراسات اقتصادية (2020) المجلد 18\ العدد 02 ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة.
- حامد سعيد، (2003) أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطن التنظيمية ، (42)، (61)، 19 مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين
- حواس أميرة (2003)، أثر الالتزام التنظيمي والثقة التنظيمية على العلاقة بين العدالة التنظيمية و سلوكيات المواطن التنظيمية (42)، (61)، 19 مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين
- حيدر علي، (بدون سنة)، إختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والإغتراب الوظيفي: دراسة إستطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل سمنت كوفة، رسالة ماجستير، جامعة الكوفة، العراق
- خلاصي مراد (2012) " الاستقرار المهني وتسيير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية"، رسالة دكتوراة جامعة العربي بن أم بواقي ، الجزائر
- خليفي، عيسى بن سهلة صباح (26، 2014 فيفري)، مساهمة العدالة التنظيمية في تعزيز الثقة بين العاملين، قدم إلى الملتقى الوطني الثالث حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة
- راشد بن فضل بن عمار العماري الدوسري "1427هـ بعض عوامل الاستقرار الوظيفي لدى العامل السعودي في القطاع الخاص" ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع بقسم 2 الدراسات الاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية
- رضوان ثامر جميل (2010)، الصحة النفسية ، ط1، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن
- رفاعي، رجب (2009)، تحليل العلاقة بين العدالة التنظيمية مستويات الصراع وأساليب إدارته ، (1) 10 مجلة العربية للإدارة
- زايد، عادل (2006)، العدالة التنظيمية: المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، ب ط: مركز البحوث و الدراسات التجارية ، القاهرة
- زهران حاد عبد سلام، (1994) ، علم النفس النمو، ط الخامسة ، عالم الكتب، القاهرة مصر

- زهران حامد عبد السلام(2002)، دراسات في الصحة النفسية و الإرشاد النفسي، ط الأولى، القاهرة مصر
- السعود راتب ، سلطان، سوازن(2009)، درجة العدالة التنظيمية لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية و علاقتها بالولاء التنظيمي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها ، 25(2+1)، 202مجلة دمشق
- شتا السيد(1997)، تنمية القوى العاملة في المجتمع العربي، ط، الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب
- صالح عتوته ، يوسف خنيش/2017/01/06 مجلة دراسات نفسية و تربوية نمجد4 ن العدد16 الحاجات النفسية و الاجتماعية للتعامل وجودة الحياة في منظومة العمل
- صالح عتوته، يوسف خنيش 01/06/2017، الحاجات النفسية و الاجتماعية للعامل و جودة الحياة في منظومة العمل، مجلة دراسات نفسية و تربوية، المجلد 4 العدد 16 ، ص 296-313 ، جامعة سطيف 2، الجزائر
- الصرايرة خالد أحمد،(2001)، الإحساس بالأمن لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية و علاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر رؤساء أقسامهم ، مجلة عربية ، جامعة مؤتة، العددالسادس، المجلد2، الأردن
- عزوي حمزة ، العقبي الأزهر، (2018) مجلة أفاق علمية ، تحفيز الاستقرار الوظيفي، مجلد 10، عدد02
- علاء سمير موسى القطاني، (2011) الحاجات النفسية ومفهوم الذات و علاقتها بمستوى طموح لدى طلبة الأزهر في ضوء نظرية محددات الذات، رسالة ماجستير(غير منشورة)، قسم علم النفس جامعة الأزهر
- عليان، محمد(2016)، العدالة التنظيمية و علاقتها بالالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة التمريض في المستشفيات الحكومية في محافظة غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة
- عمار بوحوش (2006)، الإتجاهات الحديثة في عام الإدارة الجزائر، ط2، دار البصائر للنشر و التوزيع
- غزة المركزي، (2008)، تقدير الذات مجلة تواصل ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، الجامعة الإسلامية ، غزة
- فاخر عاقل (2004)، علم النفس التربوي، ب ط، جامعة دمشق

- فايذة محمد رجب بهنسى (2011)، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار النشر الوفاء لندنيا و النشر
- فؤاد أبو حطب، (1984)، علم النفس التربوي، ب ط، مكتبة انجلو المصرية، القاهرة، مصر
- ليازيد وهبة (2013 2014)، فعالية أساليب التحفيز في استقرار الموارد البشرية لمؤسسة" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير، كلية العلوم 1 الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.
- محمد الطاهر بوياية و عمر بولهواش 2012/12/5 العدد 5 بعنوان تصور الحاجات في إطار سياسة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، جامعة باجي مختار عنابة، جامعة قسنطينة
- محمد عبد اللطيف خليفة (1997): (محددات السلوك التطوعي في المنظمات العامة -دراسة تحليلية - في ضوء بعض النظريات السلوكية الحديثة، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلس النشر، مجلد (05)، العدد (01)، جامعة الكويت.
- محمد ماهر (2004)، إدارة الموارد البشرية، وكالة المطبوعات، الكويت
- مخامرة، محسن وآخرون (2014)، التنظيم الإداري في الأجهزة الحكومية و أثره على الرضا و الولاء التنظيمي، مجلة العربية للإدارة (1)، 52،
- مختار و فيق، (2001)، أبنائنا وصحتهم النفسية، ب ط، دار العلم و الثقافة، القاهرة
- المداني حجاج (2014 2015)، القيم التنظيمية علاقتها الاستقرار الوظيفي رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة خيضر، بسكرة
- ملا أمل، (2008)، تقدير الذات، مجلة التواصل، الكويت
- نور الدين تاويريريت (2004) بعنوان إشباع الحاجات وعلاقته بالتكيف المهني، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- (Eeu lan robes comton and burt blaway.op.cit.d.388-389)

الملاحق

الملحق (01)

أولاً : الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
حساب الصدق البنائي لعبارات الأمن النفسي و الدرجة الكلية للبعد
Corrélations

		Corrélations						
		AMNNA FSI	VAR0000 1	VAR000 02	VAR000003	VAR000004	VAR000005	VAR000006
AMNNA FSI	Corrélatio n de Pearson	1	,499**	,515**	,465**	,395*	,550**	,229
	Sig. (bilatérale)		,005	,004	,010	,031	,002	,224
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000001	Corrélatio n de Pearson	,499**	1	-,247	,261	,145	,009	,162
	Sig. (bilatérale)	,005		,188	,164	,444	,962	,391
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000002	Corrélatio n de Pearson	,515**	-,247	1	,000	,280	,327	-,152
	Sig. (bilatérale)	,004	,188		1,000	,134	,077	,424
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000003	Corrélatio n de Pearson	,465**	,261	,000	1	,000	,259	,000
	Sig. (bilatérale)	,010	,164	1,000		1,000	,167	1,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000004	Corrélatio n de Pearson	,395*	,145	,280	,000	1	-,170	-,073
	Sig. (bilatérale)	,031	,444	,134	1,000		,368	,702
	N	30	30	30	30	30	30	30

VAR0005	Corrélation de Pearson	,550**	,009	,327	,259	-,170	1	-,174
	Sig. (bilatérale)	,002	,962	,077	,167	,368		,359
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR0006	Corrélation de Pearson	,229	,162	-,152	,000	-,073	-,174	1
	Sig. (bilatérale)	,224	,391	,424	1,000	,702	,359	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

حساب الصدق البنائي لعبارات تقدير الذات و الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		Corrélations						
		TAKDIRT HAT	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR000011	VAR000012
TAKDIRT HAT	Corrélation de Pearson	1	,937**	,686**	,879**	,718**	,839**	,937**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00007	Corrélation de Pearson	,937**	1	,476**	,891**	,555**	,891**	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,000		,008	,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00008	Corrélation de Pearson	,686**	,476**	1	,497**	,411*	,347	,476**
	Sig. (bilatérale)	,000	,008		,005	,024	,061	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00009	Corrélation de Pearson	,879**	,891**	,497**	1	,447*	,787**	,891**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,005		,013	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00010	Corrélation de Pearson	,718**	,555**	,411*	,447*	1	,447*	,555**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,024	,013		,013	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30

VAR00011	Corrélation de Pearson	,839**	,891**	,347	,787**	,447*	1	,891**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,061	,000	,013		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR00012	Corrélation de Pearson	,937**	1,000**	,476**	,891**	,555**	,891**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,008	,000	,001	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

حساب الصدق البناني لعبارات الشعور بالعدالة و الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		Corrélations					
		ADALA	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR00015	VAR00016	VAR00017
ADALA	Corrélation de Pearson	1	,683**	,560**	,755**	,398*	,144
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,000	,029	,446
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00013	Corrélation de Pearson	,683**	1	,651**	,825**	-,066	-,122
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,728	,520
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00014	Corrélation de Pearson	,560**	,651**	1	,472**	-,049	-,135
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,009	,798	,476
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00015	Corrélation de Pearson	,755**	,825**	,472**	1	,135	-,097
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,009		,477	,611
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00016	Corrélation de Pearson	,398*	-,066	-,049	,135	1	-,017
	Sig. (bilatérale)	,029	,728	,798	,477		,928
	N	30	30	30	30	30	30
VAR00017	Corrélation de Pearson	,144	-,122	-,135	-,097	-,017	1
	Sig. (bilatérale)	,446	,520	,476	,611	,928	
	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).

حساب الصدق البنائي لعبارات الاستقرار في العمل و الدرجة الكلية للبعد

Corrélations

		Corrélations						
		ESTIKR AR	VAR0 0018	VAR0 0019	VAR0 0020	VAR0 0021	VAR000 22	VAR00023
ESTIKR AR	Corrélation de Pearson	1	,580**	,376*	,616**	,604**	,679**	,727**
	Sig. (bilatérale)		,001	,041	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000 18	Corrélation de Pearson	,580**	1	,442*	,315	,068	,134	,238
	Sig. (bilatérale)	,001		,014	,090	,721	,481	,205
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000 19	Corrélation de Pearson	,376*	,442*	1	,193	-,167	-,055	-,028
	Sig. (bilatérale)	,041	,014		,307	,379	,775	,884
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000 20	Corrélation de Pearson	,616**	,315	,193	1	,129	,200	,450*
	Sig. (bilatérale)	,000	,090	,307		,498	,289	,012
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000 21	Corrélation de Pearson	,604**	,068	-,167	,129	1	,600**	,444*
	Sig. (bilatérale)	,000	,721	,379	,498		,000	,014
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000 22	Corrélation de Pearson	,679**	,134	-,055	,200	,600**	1	,464**
	Sig. (bilatérale)	,000	,481	,775	,289	,000		,010
	N	30	30	30	30	30	30	30
VAR000 23	Corrélation de Pearson	,727**	,238	-,028	,450*	,444*	,464**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,205	,884	,012	,014	,010	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

درجة الارتباط بين كل بعد و الدرجة الكلية لاستبيان الحاجات

Corrélations

		Corrélations				
		ALHADJAT	AMNNAFSI	TAKDIRTHAT	ADALA	ESTIKRAR
ALHADJA T	Corrélation de Pearson	1	,364*	,725**	,711**	,370*
	Sig. (bilatérale)		,048	,000	,000	,044
	N	30	30	30	30	30
AMNNAF SI	Corrélation de Pearson	,364*	1	-,017	,075	,342

	Sig. (bilatérale)	,048		,929	,695	,064
	N	30	30	30	30	30
TAKDIRT HAT	Corrélation de Pearson	,725**	-,017	1	,597**	-,087
	Sig. (bilatérale)	,000	,929		,001	,648
	N	30	30	30	30	30
ADALA	Corrélation de Pearson	,711**	,075	,597**	1	-,186
	Sig. (bilatérale)	,000	,695	,001		,325
	N	30	30	30	30	30
ESTIKRA R	Corrélation de Pearson	,370*	,342	-,087	-,186	1
	Sig. (bilatérale)	,044	,064	,648	,325	
	N	30	30	30	30	30

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

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

حساب الثبات بطريقة الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,509	21

الملحق (02)

ثانيا : نتائج اختبار الفرضيات

مستوى الحاجات النفسية والوظيفية لدى عينة الدراسة

1- مستوى الحاجة إلى الأمن النفسي

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
AMNNAFSI	30	8,1000	1,34805	,24612

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 7.50

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
AMNNAFSI	2,438	29	,021	,60000	,0966	1,1034

2- مستوى الحاجة إلى تقدير الذات

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
TAKDIRTHAT	30	10,9333	1,20153	,21937

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 9.00

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
TAKDIRTHAT	8,813	29	,000	1,93333	1,4847	2,3820

3- مستوى الحاجة إلى الشعور بالعدالة

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ADALA	30	6,9333	1,43679	,26232

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 6.00

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
ADALA	3,558	29	,001	,93333	,3968	1,4698

4- مستوى الحاجة إلى الاستقرار في العمل

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
ESTIKRAR	30	9,4333	1,69550	,30955

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 9.00

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
ESTIKRAR	1,400	29	,172	,43333	-,1998	1,0664

معرفة أهم (ترتيب) الحاجات النفسية والوظيفية حسب رأي عينة الدراسة

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
AMNNAFSI	30	8,1000	1,34805
TAKDIRTHAT	30	10,9333	1,20153
ADALA	30	6,9333	1,43679
ESTIKRAR	30	9,4333	1,69550
N valide (liste)	30		

الفروق في الحاجات حسب الجنس

Test T

Statistiques de groupe

	Gander	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
AMNNAFSI	ذكر	15	7,8000	1,42428	,36775
	أنثى	15	8,4000	1,24212	,32071
TAKDIRTHAT	ذكر	15	11,1333	,74322	,19190
	أنثى	15	10,7333	1,53375	,39601
ADALA	ذكر	15	7,0667	1,22280	,31573
	أنثى	15	6,8000	1,65616	,42762
ESTIKRAR	ذكر	15	9,0667	1,79151	,46257
	أنثى	15	9,8000	1,56753	,40473

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances

		F	Sig.	t	ddl	Sig.
AMNNAFSI	Hypothèse de variances égales	,616	,439	-1,230	28	,229
	Hypothèse de variances inégales			-1,230	27,492	,229
TAKDIRTHAT	Hypothèse de variances égales	2,076	,161	,909	28	,371

	Hypothèse de variances inégales			,909	20,231	,374
ADALA	Hypothèse de variances égales	,384	,541	,502	28	,620
	Hypothèse de variances inégales			,502	25,767	,620
ESTIKRAR	Hypothèse de variances égales	,097	,757	-1,193	28	,243
	Hypothèse de variances inégales			-1,193	27,515	,243

الفروق في الحاجات حسب الحالة الاجتماعية
Test T

Statistiques de groupe

	S.Fam	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
AMNNAFSI	أعزب	7	8,7143	1,60357	,60609
	متزوج	23	7,9130	1,23998	,25855
TAKDIRTHAT	أعزب	7	11,1429	,89974	,34007
	متزوج	23	10,8696	1,28997	,26898
ADALA	أعزب	7	6,5714	1,13389	,42857
	متزوج	23	7,0435	1,52191	,31734
ESTIKRAR	أعزب	7	9,8571	1,34519	,50843
	متزوج	23	9,3043	1,79481	,37424

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances

	F	Sig.	t	ddl	Sig.	
AMNNAFSI	Hypothèse de variances égales	,351	,558	1,399	28	,173
	Hypothèse de variances inégales			1,216	8,307	,257
TAKDIRTHAT	Hypothèse de variances égales	,029	,865	,520	28	,607
	Hypothèse de variances inégales			,630	14,326	,538
ADALA	Hypothèse de variances égales	,119	,733	-,755	28	,456
	Hypothèse de variances inégales			-,885	13,293	,392
ESTIKRAR	Hypothèse de variances égales	,818	,373	,750	28	,460
	Hypothèse de variances inégales			,876	13,206	,397

الفروق في الحاجات حسب مدة العمل

Test T

Statistiques de groupe

	Exper	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
AMNNAFSI	أقل من 10 سنوات	6	7,5000	1,64317	,67082
	أكثر من 11 سنة	24	8,2500	1,25974	,25714
TAKDIRTHAT	أقل من 10 سنوات	6	10,8333	,75277	,30732
	أكثر من 11 سنة	24	10,9583	1,30148	,26566
ADALA	أقل من 10 سنوات	6	6,8333	1,32916	,54263
	أكثر من 11 سنة	24	6,9583	1,48848	,30384
ESTIKRAR	أقل من 10 سنوات	6	9,0000	2,00000	,81650
	أكثر من 11 سنة	24	9,5417	1,64129	,33503

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
AMNNAFSI	Hypothèse de variances égales	,916	,347	-1,230	28	,229	-,75000	,60994	-1,99940	,49940
	Hypothèse de variances inégales			-1,044	6,547	,334	-,75000	,71842	-2,47293	,97293
TAKDIRTHAT	Hypothèse de variances égales	,368	,549	-,224	28	,824	-,12500	,55763	-1,26725	1,01725
	Hypothèse de variances inégales			-,308	13,612	,763	-,12500	,40623	-,99861	,74861
ADALA	Hypothèse de variances égales	,059	,809	-,187	28	,853	-,12500	,66699	-1,49127	1,24127
	Hypothèse de variances inégales			-,201	8,446	,845	-,12500	,62190	-1,54602	1,29602

ESTIKRAR	Hypothèse de variances égales	,000	,994	-,694	28	,494	-,54167	,7809 0	-2,14127	1,05794
	Hypothèse de variances inégales			-,614	6,784	,559	-,54167	,8825 6	-2,64216	1,55883

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

إستبيان الحاجات النفسية والوظيفية للعاملين

أخي الموظف... أختي الموظفة.....

نضع بين يديك مجموعة اسئلة حول بعض الحاجات التي تشعر (ين بها في حياتك المهنية تم منك قراءتها جيدا والاجابة عنها بكل موضوعية وصراحة الاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم، علما أن المعلومات المصرح بها ستحاط بالسرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر انثى

الحالة العائلية عازب (ة) متزوج (ة)

مدة العمل: أقل من 10 سنوات اكثر من 11 سنة

الرقم	العبرة	تتطبق	لا تتطبق
الأمن النفسي			
01	أشعر بالراحة النفسية وأنا بعيد عن مكان العمل		
02	أشعر بالثقة في نفسي وقدراتي ما دمت بهذه المؤسسة		
03	أشعر بالضيق الشديد عند استدعائي لمهام إضافية		
04	أصاب بالقلق والتوتر من الدوام اليومي وكثرة الروتين		

		أشعر بأنني شخص ناجح وموفق في حياتي المهنية	05
		أشعر باليأس والإحباط في كثير من المواقف	06
تقدير الذات			
		من الصعب علي أن أتحدث أمام زملائي في العمل	07
		لا أجد صعوبة في اتخاذ قراراتي بنفسني	08
		لا ألقى التشجيع عادة فيما أقوم به من أعمال	09
		تراعي عائلتي مشاعري وظروفي في العمل	10
		لا يمكن للأخريين الاعتماد علي	11
		لا أقدر نفسي حق قدرها	12
الشعور بالعدالة			
		تناسب متطلبات ومهام عملي مع قدرتي الذاتية في الأداء	13
		يُجري على تطبيق كل القرارات الإدارية مثل الجميع دون استثناء	14
		تحرص الإدارة على سماع اهتماماتي في العمل	15
		أحظى بمكافأة الإدارة عن الجهد الإضافي الذي ابتله	16
		تمنحني الإدارة بعض الخواف والمكافآت المادية حسب الاستحقاق	17
الاستقرار في العمل			

		أشعر أن ساعات العمل مناسبة لطبيعة عملي	19
		امارس اختياريا اعمالا اضافية ليست من مهامي	20
		لدي الفرصة للقيام بالأفضل في العمل كل يوم	21
		هنالك شخص يشجعني على التطور والنمو الوظيفي	22
		يتم الأخذ باراني واقتراحاتي في العمل	23
		يساعدني العمل بالمؤسسة على تحقيق أهدافي وطموحاتي	24