

**الأمن النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي
دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر**
**Psychological security and its relationship to
organizational loyalty
Field study in the Directorate of Algian
Communications**

حنان حشاش*، مخبر LARES، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
h.hechache@univ-skikda.dz
أحمد بودشيشة، مخبر LARES، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
a.boudchicha@univ-skikda.dz

تاريخ القبول: 2021/11/17

تاريخ الاستلام: 2021/11/04

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على العلاقة بين الأمن النفسي للموظف والولاء التنظيمي، من خلال البحث عن العوامل السيكو- اجتماعية التي تساهم في تنمية الولاء بالمنظمة، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، تم تطبيق الدراسة على عينة غير احتمالية قصدية، تكونت من 21 فردا من مديرية اتصالات الجزائر. خلصت نتائج هذه الدراسة الى أهمية الجانب النفسي للموظفين، وشعورهم بالرضا والراحة، يزيد في تعزيز ولأنهم العاطفي، كما أن الاحساس بالانتماء والامتثال للوائح القانونية ينمي الولاء المعياري، ويتجسد الولاء المستمر من خلال الرغبة في الاستمرار بالعمل في المؤسسة أطول فترة ممكنة، وبالتالي ثبت أنه توجد علاقة تبادلية بين الأمن النفسي للموظف والولاء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الأمن - الولاء - الانتماء - التنظيم - الإشباع النفسي.

* المؤلف المراسل

Abstract:

The present study is an attempt to clarify the relationship between psychological security, and organizational loyalty through highlighting the main psycho-sociological factors that contribute to the development of loyalty in the organization.

To achieve the aim of the study, the descriptive method was adopted. The sample of the study was selected using non-probability method by applying a purposive sampling technique which includes 21 participants belonging to the Directorate of Algerian Communications. The results of this study reveal the importance of the psychological aspect of employees.

In fact, their feelings of satisfaction and comfort increase their emotional loyalty. Moreover, the sense of belonging and compliance with legal regulations develop normative loyalty. Accordingly, the study confirmed that there is a mutual relationship between psychological security of the employee and organizational loyalty.

Keywords: Security, Loyalty, Affiliation, Organization, Psychological satisfaction.

مقدمة:

تعتبر التنظيمات الصناعية إحدى أشكال التنظيمات الاجتماعية، فهي عبارة عن وحدة اجتماعية تنشأ من أجل تحقيق أهداف معينة وهو ما يعطي شرعية وجودها فهي ليست مجرد منشآت اقتصادية صماء جامدة، بل هي عبارة عن كيان حيوي مركب يضم هيكلًا بشريًا يعد الركيزة الأساسية للنجاح والتموقع الاقتصادي.

وقد أدت التغييرات المتسارعة التي مست التنظيمات إلى مسألة جوهرية في دراسة التنظيمات وترشيدها، فانبثق عن ذلك الاهتمام بالقوة العاملة من حيث الإشباع المادي والنفسي، وضرورة التنسيق بين المستويات التنظيمية، الأمر الذي دفع بمسؤولي المؤسسات في الدول المتقدمة إلى وضع خطط استراتيجية تولي العنصر البشري المكانة الأولى دائمًا، وذلك بالحرص على تأمين البيئة الملائمة، بالإضافة إلى تطبيق أحسن الأنظمة التحفيزية والليونة القيادية من أجل ضمان مناخ تنظيمي مثالي.

كل تلك الجهود والوسائل المسخرة، تندرج ضمن فكر برغماتي الغرض

منه هو الاستثمار في اليد العاملة، والحصول على الولاء المطلق الذي ينمي بدوره العلاقة الارتباطية بين الفرد والمؤسسة. من هذا المنطلق تحاول الورقة البحثية فك الغموض حول الظاهرة محل الدراسة في شقين نظري تضمن عرضاً للمفاهيم والمداخل النظرية مع إبراز أهمية وأهداف الدراسة. وشق امبريقي لتحليل وتفسير البيانات المجمعة من الميدان بعد تبويبها مع مناقشة نتائجها للوصول الى خلاصة نهائية للبحث المقدم.

1. الجانب النظري

1.1. الإشكالية

يعتبر الاهتمام بالموارد البشري من أهم العناصر التي تركز عليها المؤسسات بمختلف أنشطتها، نظراً للدور المحوري الذي يشغله في النظام الاقتصادي. وقد توالى الأبحاث والدراسات لمعرفة الطرق الأكثر فعالية للاستثمار فيه فبعد أن فشلت الإدارة العلمية في تحقيق نجاح دائم، جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية لتبرز مدى تأثير الجانب الاجتماعي والنفسي للعامل وأن الحوافز المادية ليست كافية بضمان ولاء الموظف واستمراره بالمؤسسة.

كما أبرز ماسلو من خلال هرم الحاجات أهمية الحاجة للأمن من خلال وضعها في المرتبة الموالية للحاجات الفيزيولوجية، فالحاجة للأمن النفسي من الأساسيات التي يعد إشباعها مطلباً رئيسياً للتوافق الشخصي، ومحضراً قوياً للإنجاز. وقدم رواد المدخل الثقافي نموذجاً لتفسير الولاء التنظيمي من منطلق أن ثقافة التنظيم تحوي قيماً رمزية مشتركة بين الأفراد تمنحهم شعوراً كبيراً بالأمن والاستقرار.

قدم رواد المدخل الثقافي نموذجاً لتفسير الولاء التنظيمي، من منطلق أن ثقافة التنظيم تحوي قيماً مشتركة بين الأفراد تمنحهم إحساساً قوياً بالأمن والاستقرار، فالعمل الجماعي له عدة أبعاد رمزية معنوية، بحسب طبيعة التفاعل الذي يضيف جواً من التلاحم والتكامل خاصة في ظل إرث ثقافي عقائدي موحد، وتختلف صور الولاء حسب الوضعيات والمؤثرات النفسية والاجتماعية، فيكون أحياناً انعكاساً لحالة وجدانية تسيطر عليها العواطف والأحاسيس، وأحياناً أخرى هو تجسيد للالتزام الأخلاقي والامتثال للوائح

والقوانين في نموذج معياري، كما يعبر عن مدى التمسك والاستمرارية دون التخلي والبحث عن البديل.

تركز الدراسة على كشف مدلول علاقة الأمن النفسي بالولاء التنظيمي من خلال أبعاد أساسية تربط بين ما هو محسوس فيستدل عليه من خلال الحالة السيكلوجية وما يصاحبها من ارتياح وثبات أو توتر وإنزعاج. أما الجانب الملموس فيمكن رصده واقعيًا من خلال نظام التسيير، وما يتضمنه من حوافز مادية ومعنوية بالإضافة إلى توفير كل متطلبات السلامة المهنية والوقاية من حوادث العمل، ومحاولة وصف وتحليل الظاهرة في سياقها التنظيمي، من واقع المؤسسة الجزائرية بغية الإطلاع على الوضعية المهنية للموظف الجزائري، من خلال جمع أكبر قدر ممكن من البيانات عن طريق الملاحظة العلمية والمقابلات الحرة بالإضافة إلى استمارة استبيان كأداة رئيسية تم الاعتماد عليها في البحث.

بناء على كل المعطيات السالفة الذكر، تتلخص إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي: فيما تتجسد العلاقة بين الأمن النفسي والولاء التنظيمي؟

2.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: للأمن النفسي علاقة بالولاء التنظيمي

الفرضيات الفرعية:

- أ- للأمن النفسي دور في تحقيق الولاء العاطفي.
- ب- توجد علاقة بين الإحساس بالأمن النفسي والولاء المعياري.
- ت- يؤثر الأمن النفسي على الولاء الاستمراري.

3.1. أهمية الدراسة

إن أي بحث أكاديمي يكتسي أهمية بالغة تؤدي إلى طرح أسباب تكون وراء اختياره دون غيره، وتتبع أهمية موضوع الأمن النفسي والولاء التنظيمي كونهما من المواضيع التي لم تلق الحظ الوافر في الدراسات الاجتماعية، فمفهوم الأمن النفسي يرتبط أساسًا بتخصص علم النفس، إلا أن ذلك لا يقصي استخدامه في مجال علم الاجتماع لأن الجانب النفسي للفرد له علاقة مباشرة بالجانب الاجتماعي، كما أن مصطلح الولاء التنظيمي يعتبر من المفاهيم التي

يسودها الغموض، الأمر الذي دفعنا الى محاولة توضيح المعنى الجوهرى للمفهوم، وإبراز العناصر المشتركة بين الأمن النفسى كمطلب حيوى للفرد والولاء التنظيمى الذى هو انعكاس لحالة من التوافق التى يبديها الفرد اتجاه مؤسسته.

4.1 أهداف الدراسة

تدرج أهداف الدراسة فى جزئيتها ضمن أهداف البحث العلمى فى كليته، ومن البديهي أن يكون لكل بحث هدفه وما الذى سيضيفه على صعيد المعرفة العلمية. وتتلخص أهداف الدراسة فى:

- تسليط الضوء على مفهوم كل من الأمن النفسى والولاء التنظيمى من خلال التأصيل التجريدى والاستقراء الامبريقى.
- الوقوف على أهم العوامل السيكواجتماعية التى تربط الأمن النفسى بالولاء التنظيمى، مع إبراز طبيعة العلاقة بين الفرد ومؤسسته وبين الفرد وجماعته.
- وصف وتحليل لواقع الحياة المهنية فى المؤسسة الجزائرية.

5.1 تحديد مفاهيم الدراسة

تتمحور مفاهيم الدراسة حول مفاهيم مركبة نوعا ما، تتعلق بالمزج بين مفهوم عام بتخصص أو بمجال معرفى محدد بعناية، فى هذه الحالة مجال علم النفس لتحديد طبيعة الأمن المقصود هنا، ومجال التنظيم لتحديد نوع الولاء الذى نهتم بدراسته.

1.5.1. الأمن النفسى

يقصد بالأمن فى المعنى اللغوى، الطمأنينة والاطمئنان إلى عدم توقع المكروه وربط الإسلام بالأمن بالإيمان، ولذلك دعا الله عز وجل عباده إلى الإيمان به ليشعروا بالأمن والأمان، فالدلالة المعنوية له تخص الجانب الروحانى للفرد، وما يتضمنه من طقوس وممارسات تجعل الفرد يعيش حالة من الاستقرار النفسى.

أما المعنى الايمولوجى اللاتينى للأمن *sécurité* فهو يشير إلى التناقض الجوهرى بين الجزء الذى معناه دون *sans*، والجزء *cura* ومعناه عناية

اللفظتين تكونان مع بعضهما معنا غريبا للأمن دون عناية أو غياب العناية وبالتالي فهو عكس المعنى الحالي للأمن أي الحالة التي يغيب فيها الخوف. (أمينة، دير، 2013/2014، صفحة 10)

وقد اهتم علماء النفس بالأمن النفسي نظرا لأهميته وباعتباره حاجة أساسية للفرد، وقد تعددت التعاريف حوله، فيرى الحنفي أنه ينبع من شعور الفرد أنه يستطيع الإبقاء على علاقات مشبعة ومتزنة مع الأفراد، كما عرفته شقيقه أنه شعور مركب يحمل في طياته شعور الفرد بالسعادة والرضا عن حياته، بما يحقق له الإحساس بالسلامة والاطمئنان، وأنه متقبل من الآخرين بما يمكنه من تحقيق قدر أكبر من الانتماء للآخرين، ويقول دسوقي أنه حالة يحس فيها المرء بتأمين حاجاته الانفعالي، وهو أيضا إحساس ينتج عنه غياب القلق والخوف المرضي وتبدد مظاهر التهديد والمخاطر على عناصر الشخصية الباطنية أو الظاهرية مع إحساس الطمأنينة والاستقرار الانفعالي. (علي، 1999، صفحة 37)

الأمن النفسي اتجاه مركب من تملك النفس والثقة بالذات، والتيقن من أن المرء ينتمي لجماعات إنسانية لها قيمتها. ويتكون من: (الرحيم، 2011، الصفحات 275 - 277)

اطمئنان الذات: وهو شعور الفرد بالاطمئنان والراحة والهدوء والاستقرار وعدم الخوف من الجماعات الانسانية التي ينتمي إليها، وكلما اتسع نطاق الجماعة كلما زاد الاحساس بالطمأنينة والأمن.

الثقة بالذات والآخرين: وتعني ثقة الفرد في قدراته وإمكاناته وأحكامه وثقته فيمن حوله، خاصة إذا كانوا أفرادا يقدمون له الدعم والمساندة في أصعب الظروف، ويقدرون أعماله بالثناء والمدح.

يعتمد توافق الفرد في مراحل نموه المختلفة على مدى شعوره بالأمن النفسي والطمأنينة، بدء من مرحلة الطفولة إلى غاية مرحلة الكهولة فالأمن النفسي عند توماس **thomas** أحد المطالب الأساسية للمحافظة على النوع البشري، وهو حالة ملازمة لجميع الأفراد، لأن الفرد لا يستطيع أن ينمو نموا نفسيا سليما دون إشباع الحاجة إلى الأمن النفسي، وتختلف أساليب الإشباع من

شخص لآخر حسب طبيعته ومتطلباته النفسية. (حنفي و عبد السلام أبو قحف، 2002، صفحة 230)

وتعد الحاجة إلى الأمن النفسي مطلباً ضرورياً في الحياة المهنية، فلأمن النفسي دور بالغ الأهمية في مجال الابداع والتميز المهني حسب روجرز (السلام، 1989، صفحة 294). ويؤكد جوشي أن الأفراد الذين يشعرون بالأمن النفسي يكون مستوى إنجازهم أعلى من الأفراد الذين لا يشعرون به (Joshi, 1985, pp. 63-64) فهو يؤدي إلى زيادة في الإنجاز والتحصيل. فلا يمكن للعامل أداء عمله بكفاءة دون الاحساس بالأمن الجسدي والنفسي فتوفير الظروف الفيزيائية الملائمة وإجراءات السلامة المهنية للتأمين ضد المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها العامل أثناء عمله وضمان حقوقه في حالة تعرضه للحوادث، بالإضافة إلى التحفيز بشكليه المادي والمعنوي عوامل تؤدي دوراً فعالاً في تعزيز الاطمئنان والراحة النفسية.

فتعريف الأمن النفسي من وجهة نظر الباحثين هو حالة شعورية داخلية تتاب الفرد، تنقله من الإحساس بالقلق واللااستقرار إلى الإحساس بالارتياح والثبات.

2.5.1 مفهوم الولاء التنظيمي

يعتبر مفهوم الولاء من أهم المفاهيم التي اهتم بها علماء الاجتماع لأهميتها في الحياة الاجتماعية، وباعتبار أن الانسان كائن اجتماعي ويعيش في بيئة اجتماعية منظمة مبنية على تضاعلات رمزية، تلزم الفرد ضرورة الاندماج والانصياع لمبادئ الجماعة التي ينتمي إليها، مع تأكيد الإخلاص والوفاء لها مدى الحياة، وبذلك فهو يقدم ولاءه دون مقابل مادي، وذلك ما أطلق عليه علماء الاجتماع الولاء الاجتماعي. ومع تطور المجتمع وظهور التنظيمات كوحدة اجتماعية تحوي تنظيمين رسمي وغير رسمي، ظهر مفهوم الولاء التنظيمي المتمثل في العلاقة التبادلية بين الفرد ومنظّمته من حيث الإحساس الانتماء، العاطفة، الاستمرار، فهو بذلك عبارة عن امتداد للولاء الاجتماعي. (اللوزي، 1999، صفحة 118)

وباسقاط محدداته على البيئة التنظيمية قام الباحثون بوضع العديد من التعاريف التي توضح مفهوم الولاء التنظيمي، من خلال وصفه أنه اقتران فعال

بين الفرد ومنظّمته، حيث يبدي رغبته في خدمتها بغض النظر عن مقدار العوائد التي يحصل عليها، كما يعرف أنه مفهوم يتشكل من عدة مكونات تتضمن القناعة بأهداف المنظمة وقيمها، والسعي الجاد في بذل الجهود من أجلها والرغبة الدائمة في الاستمرار بالبقاء فيها.

كما يعبر الولاء التنظيمي عن ظاهرة تحدث نتيجة للعلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة، التي يترتب عليها اتفاق متبادل يظل قائماً طالما بقيت العلاقة التعاقدية مستمرة، فهو يتضمن علاقات نشطة وإيجابية مثمرة بين الفرد ومنظّمته، تتمثل في استعداد تام من قبل الفرد لبذل كل ما يستطيع من وقت وجهد بغرض المساهمة في تحقيق النجاح للمنظمة لتعلقه وارتباطه الشديد بها (السكر، 2012، صفحة 528). كما يرى ستريز **streers** وكذلك ولش ولافان **welsch and lavan** أن الولاء التنظيمي هو قوة تطابق الفرد مع منظّمته وارتباطه بها. ويعرفه آلان ومايار **Allen and Mayar** أنه عبارة عن حالة نفسية تعكس علاقة الفرد بالمنظمة التي يعمل بها. (الملاحمة، 2009، صفحة 12)

وبذلك نتوصل إلى تقديم تعريف إجرائي للولاء التنظيمي على أنه حالة تعبيرية عن مدى انسجام الفرد وتوافقته مع المؤسسة التي يعمل بها، ويستدل عليها من خلال درجة الانصياع والاستعداد التام للبذل والعطاء.

ينقسم الولاء التنظيمي إلى ثلاثة أنواع أساسية:

الولاء المستمر: يدل مصطلح الاستمرار على المواصلة وعدم الانقطاع. وبما أنه يرتبط بولاء الفرد أي أنه يكرس كل ما يملك من طاقة وجهد لخدمة منظّمته بغض النظر عن المكاسب المادية، ويتعلق استمرار ولاء الموظف بمتغيرين أساسيين يتمثل الأول في المنفعة الشخصية، وماهي المكاسب التي سيحققها، أما الثاني فيخص البيئة التنظيمية وما توفره من مستلزمات أمنية. وهو ما يجب أخذه بعين الاعتبار، فلكل فرد منطقة راحة يعيشها ويحب أن يمكث فيها حيث تكيف عليها ولا يحب مغادرتها. (المزيدي، 2005، صفحة 127) كما أن طول فترة الخدمة والاستقرار الوظيفي تجعل الموظف يفضل البقاء في نفس

المؤسسة والعمل لأطول مدة يمكنه وتكريس كل جهوده للاستمرار بها وعدم البحث عن بديل. (حياة و جميل أحمد ، 2019 ، صفحة 32)

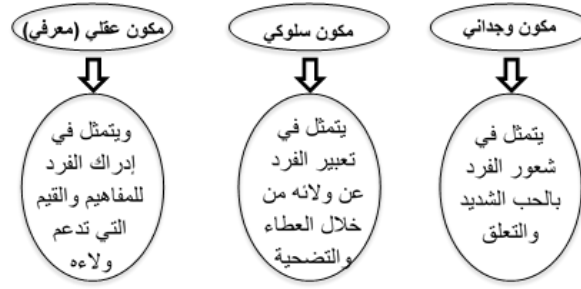
الولاء العاطفي (الوجداني): يمتلك الفرد قوة داخلية زاخرة بالمشاعر والأحاسيس التي توجه أفعاله ، فهو يبني من خلالها علاقات عاطفية مع محيطه ، تجعله مرتبطا به لدرجة تختلف من شخص لآخر. فالعامل الذي يمضي جزءا كبيرا من حياته في مكان عمله ، يتفاعل فيه مع أفراد ويتشارك معهم مواقف وأحداثا ، تجعله يعيش حالة وجدانية مشتركة ، فينمو عنده ما يسمى بالولاء العاطفي الذي يتعزز بمرور الزمن وتعاقب الأحداث ، ويقول عبد الحميد المغربي في هذا الصدد: " أن الأفراد الذين يظهرون مستويات عالية من الولاء العاطفي نحو منظماتهم ، يرغبون بالبقاء فيها بسبب علاقة الود والإخلاص التي يشعرون به نحوها". (المغربي ، 2007 ، صفحة 339) كما أشار ميلر وفروم إلى أن العامل في المجتمع الصناعي أصبح يبحث عن الصداقة والحب ، لتحقيق الأمان ومن هنا تنمو المشاركة الوجدانية وتصبح حاجة عاطفية عند العمال. (مجدي و محمد سيد العاطفي ، 2011 ، صفحة 62)

الولاء الأخلاقي (المعياري): يقوم هذا النوع من الولاء على المبادئ والقيم الشخصية التي يؤمن بها الفرد ، فالأفراد الذين يمتلكون ولاء معياريا يؤدون عملهم بكل مسؤولية لأنه نابع من الأعراف والقيم الدينية ، لأن الولاء للعقيدة من أهم مقومات العمل في المجتمعات التقليدية. وقد لاحظ مالينوفسكي أن الإيمان بالسحر والشعوذة يؤثر بطريقة واضحة على طريقة عمل الفرد ويمنحه شعورا بأنه يساهم في عمل جماعي مقويا بذلك وحدة الجماعة. (نافيل ، 1985 ، صفحة 94)

كما ربط ماكس فيبر الدين بالعمل في كتابه الأخلاق البروتستانتية وروح الرأسمالية ليبين مدى تأثير العقيدة على النظام الاقتصادي ، فهو يرى أن المذهب البروتستانتي يعتبر أن العلاقة بين الانسان وربه علاقة فردية يبارك من خلالها الإله لعبده ما يقدمه من أعمال والتي يتوقف نجاحها على مدى رضى الرب ، فقد أجزم فيبر أن الدين هو المحرك الأساسي للأنشطة الاقتصادية والإنتاجية

التي يمارسها المجتمع، وبذلك فإن التصورات الدينية تعد إحدى محددات السلوك الاقتصادي وتشكيل الفعل الاجتماعي. (غدنز، 2005، صفحة 71)

الشكل رقم 1: مكونات الولاء



المصدر: من إعداد الباحثين

6.1 الاتجاهات النظرية لعلاقة الأمن النفسي بالولاء التنظيمي

لقد أكدت الدراسات في مجال العلوم الاجتماعية العلاقة بين الأمن النفسي والولاء التنظيمي، باعتبار أن الولاء التنظيمي يعبر عن حالة نفسية تربط الفرد العامل بالمنظمة التي يعمل بها (Robitaille, 2014, p. 13) وقد تنوعت نتائجها حسب المنطلقات الفكرية والأطر النظرية الموجهة لها.

1.6.1 مدرسة العلاقات الإنسانية

لقد عانت المؤسسات الصناعية المسيرة وفق المبادئ التaylorية من عدة مشاكل تنظيمية وسلوكية كان لها تأثير على نوعية الإنتاج وتحسينه، من جهة أخرى فإن العمال أصبحوا يحسون بالاستغلال فتراجع أداءهم وولاءهم، مما تسبب في كثرة الإضرابات والتغيب عن العمل، وبالتالي انهيار المؤسسات وإفلاسها.

وقد جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية (1927- 1930) كاستجابة للمطالب النفس واجتماعية للعمال، حيث أكد إلتون مايو في كتابه المسمى "المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية" أن الحاجات الاجتماعية للعمال أهم من حاجاتهم الاقتصادية. (عيسى، 2010، صفحة 189) وبعد القيام بتجاربه هاوثورن المشهورة التي خلصت نتائجها الى:

- العمل الصناعي هو عمل جماعي، لأن الفرد العامل يستمد كثيرا من مقوماته الذاتية من الجماعات غير الرسمية، التي تؤدي دورا مؤثرا فيما يتعلق بالإحساس بالأمن وأنماط السلوك الصادرة عنه.
 - يساعد الاهتمام بالعامل واحترامه وتقديره على تعزيز حوافز الانتاج في العمل، لأنها تشجع حاجات العامل الى الأمان والاستقرار.
 - أن طاقة الفرد للعمل لا تتحدد طبقا لخصائصه الفيزيولوجية، وإنما تتدخل أيضا الخصائص النفسو- اجتماعية من حيث شعوره بالرضى والتفاهم القائم بينه وبين رؤسائه من ناحية وبين زملائه من ناحية أخرى، بالإضافة الى الدور الفعال للاتصال غير الرسمي.
- من هذا المنطلق، يتضح أن دراسة إلتون مايو تعتبر أول دراسة تعنى بالسلوك الإنساني في التنظيم، وأولى المحاولات العلمية لتفسير أثر السلوك الجماعي على محيط العمل وضرورة مراعاة الإدارة للعنصر البشري ليس فقط من النواحي المادية، وإنما أيضا من النواحي النفسية والاجتماعية، كما يلاحظ الدور الفعال لجماعات العمل حيث أن معايير الجماعة هي التي تعبر عن قيمها وأنماط علاقتها الداخلية والخارجية وهو ما يضمن تلاحمها وثباتها (قاسيمي، 2017، صفحة 119)، ذلك ما يزيد من الاحساس بالأمن واستمرار الولاء للمنظمة.

2.6.1. المدخل السلوكي

تؤكد نظريات علم النفس الاجتماعي أن الأمن النفسي ضرورة إنسانية وحاجة أساسية له كما أنه يمثل وظيفة وجودية في حياة كل فرد يتحقق من خلالها تماسك الأفراد واستقرارهم، فقدم ماسلو Maslow الحاجة إلى الأمن عندما وضع نظاما هرميا للحاجات يقوم على أساس أن تنتظم في تدرج من الأولوية والقوة، فبمجرد اشباع الحاجات في مستوى ما فان الحاجات الموجودة في المستوى التالي تظهر مباشرة. (عشوي، 1992، صفحة 77). وتحتل الحاجة الى الامن المرتبة الثانية من حيث الأهمية وبالتالي فان اهم دافع لتحريك السلوك الانساني هو الحاجة الى الاشباع. وهو ما قاد ماسلو الى تقسيم الحاجات الى قسمين (حاجات افتقارية وحاجات ارتقائية). (عصار، 2012، صفحة 93)

ويتطلب الأمن النفسي، التقارب بين السلوك ونتائج هذا السلوك، فالفرد العامل بإمكانه أن يغير الجو في داخل التركيب التنظيمي دون تغيير جوهري في التنظيم ذاته. (الجيلاني، 2015، صفحة 186)

لذلك تتبع المنظمات الناجحة أسلوب التحفيز المادي والنفسي في نفس الوقت فإنها تحرص على تحسيس الأفراد العاملين أنهم جزء مهم في المنظمة من خلال إشراكهم في عملية صنع القرار وأخذ بعين الاعتبار اقتراحاتهم وملاحظاتهم فيما يخص المسائل المصيرية للمؤسسة، وبذلك يحصل الولاء بطريقة آلية لأن المنظمة أصبحت تشكل عنصرا من عناصر الهوية التنظيمية.

3.5.1 المدخل الثقافي

تعتبر مدرسة الثقافة التنظيمية من أحدث المدارس التي اهتمت بدراسة المؤسسة، وقدمت نموذجا جديدا لدراسة وتفسير ظاهرة الولاء التنظيمي باعتبار أن ثقافة المؤسسة بما تحويه من قيم وأعراف، ومجمل السلوكيات والقواعد الضمنية أو المعبر عنها، وقد خلص رواد المدرسة إلى أن الولاء التنظيمي يتضمن امتثال الفرد وقبوله لقيم وأهداف المؤسسة، حيث رأى شاين EDGAR SCHEIN أنه من المهم الأخذ بعين الاعتبار التناول الثقافي لدراسة التنظيم ذلك أن ثقافة المجموعة يمكن أن تلعب وظائف مختلفة في مراحل تطور المجموعة نفسها، فعند بدأ مرحلة التكوين تمثل الثقافة دور الإسمنت، لأنها تكون مصدرا للهوية والقوة، فهي ضرورية في مرحلة البناء للحفاظ على الترابط والتناسق، بالإضافة إلى أن لها دور في عملية التحفيز وبالتالي تحقيق الكفاءة وتحسين الأداء، كما تساعد على التماسك والوحدة العضوية. (بوحفص، 2017، صفحة 257)

ويلاحظ في الثقافة التنظيمية التي تبناها النموذج الآسيوي، من حيث القيم التي تبثها المنظمة في نفسية العامل، من خلال إجراءات تتضمن معاني رمزية تجعله يقدم ولاءه بكل طواعية وقناعة تامة. فتشبت الفرد في الخدمة الدائمة يمنحه شعورا كبيرا بالأمن والاستقرار الوظيفي. (منوبة، مزوار، 2013/2012، صفحة 36) كما أن التحفيز المعنوي ومبدأ الاعتراف بالآخر ومشاركته في عملية صنع القرار، كلها عوامل تسهل عملية التكيف وبناء

علاقة وجدانية مع المنظمة، وعدم الرغبة في تركها أو الانتقال إلى مؤسسة أخرى مهما تكن الامتيازات التي سيحصل عليها الموظف.

2. الجانب الميداني

تم تطبيق الشق الامبريقي للدراسة في مديرية اتصالات الجزائر، بعد جمع معلومات عن المؤسسة والتأكد من تلاؤمها مع الموضوع محل الدراسة. حيث تم إجراء مقابلة مع مسؤول الموارد البشرية وبعد شرح لتفاصيل الدراسة والهدف منها تم تسليم الاستمارات له شخصيا لتوزيعها على مفردات البحث نظرا للظروف الوبائية التي يمر العالم أجمع بها.

1.2. منهج وأدوات الدراسة

المنهج بصفته الطريقة العلمية التي ينتهجها الباحث في دراسة وتحليل الظاهرة، ويتم ذلك وفق خطوات متناسقة للوصول إلى المعرفة اليقينية. وقد تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي لتلائمه مع طبيعة الدراسة التي تطلب وصفا دقيقا وموضوعيا، حيث استخدمت استمارة استبيان باعتبار أنها الأنسب في ظل الظروف الوبائية، واتباع البروتوكول الصحي الذي تفرضه المؤسسة. والتي تم توزيعها على عينة قصدية (نظرا للأسباب التي تطرقنا إليها سابقا) تكونت من 21 موظفا موزعين على مصالح إدارية مختلفة.

2.2. عرض وتفسير البيانات

الجدول رقم 2: يبين السن والأقدمية

السن	التكرار	النسبة	الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 40 سنة	12	57	أقل من 10 سنوات	13	62
أكبر من 40 سنة	9	43	أكثر من 10 سنوات	8	38
المجموع	21	100%	المجموع	21	100%

توضح بيانات الجدول أعلاه أن نسبة المستخدمين الأقل من 40 سنة هي الغالبة بنسبة 57% مقابل 43% ممن هم دون 40 سنة. وذلك أن المؤسسة بطابعها الاقتصادي تحتاج إلى ذوي الكفاءات العالية من مهندسين وتقنيين ويمثلون فئة الشباب خريجي الجامعات والمعاهد المختصة في العلوم التقنية. أما فئة الأكبر من 40 سنة فتتخصص في رؤساء المصالح الذين تمت ترقيتهم عن

طريق سنوات الخبرة للاستفادة منهم في مجال الإشراف والتسيير بحكم الخبرة المهنية. كما يلاحظ أن الأفراد الأكثر أقدمية يمثلون 62% بحكم أن المؤسسة في حد ذاتها حديثة النشأة، فيما يمثل نسبة 38% الأفراد الذين يمتلكون سنوات أكثر من حيث الأقدمية وهم في الغالب تم نقلهم من مؤسسات تختص في مجال الاتصالات للاستفادة من خبرتهم.

الجدول رقم 3: يبين الإحساس بالراحة النفسية

النسبة%	التكرار	الموقف
80.96	17	نعم
19.04	4	لا
%100	21	المجموع

الراحة النفسية ليست مجرد حالة من الشعور، بل لها تأثيرات أعمق في كافة جوانب الحياة وخاصة الحياة المهنية، فتوفير متطلبات الراحة والاطمئنان النفسي للموظف يجعله يعمل بكفاءة وابداع أكثر، مما دفع بالشركات إلى تغيير استراتيجيتها من الاعتماد على المحفزات المادية فقط وإهمال الجانب النفسي للمورد البشري كعنصر أساسي للمحافظة على نوعية الانتاج وتموقع الشركة في السوق العالمية. ونستنتج من خلال بيانات الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من مفردات البحث تؤكد إحساسها بالراحة النفسية 80% وهو مؤشر على جودة الحياة المهنية بالمؤسسة، وتوفر كامل المتطلبات الوظيفية لتنمية الإحساس بالأمن والراحة، وبالتالي تعزيز الانتماء والولاء. فيما تنفي فئة جد قليلة 19.04% شعورها بالانتماء وذلك راجع لعدم الرغبة في العمل بذات المنصب أو الإحساس بالرفض اتجاه مكان العمل والذي يشعره بالضغط النفسي والتوتر.

الجدول رقم 4: يبين الرضا عن الأجر

النسبة%	التكرار	الموقف
95.2	20	نعم
4.8	1	لا
%100	21	المجموع

لا شك أن الأجر يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على إيجاد علاقة طيبة بين العاملين والإدارة، وتتوقف درجة رضا الفرد على القيمة المادية التي يتلقاها، خاصة وأنه يؤمن من خلالها متطلباته الفيزيولوجية التي تبعث فيه الشعور

بالأمن والاستقرار. ويلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن نسبة الإجابة بنعم بلغت 95% وهو ما يثبت أن أغلب المبحوثين هم راضون عن أجورهم. فيما عبرت فئة قليلة من مفردات البحث عن عدم الرضى، وقد يكون بسبب كثرة الغيابات أو العطل المتكررة التي تؤثر على الأجر ولواحقه.

الجدول رقم 5: يبين تلقي الحوافز

النسبة	التكرار	الموقف
90.4	19	نعم
14.2	3	لا
%100	21	المجموع

يعد التحفيز من أهم الممارسات الإدارية، لما له من تأثير على الأداء الوظيفي، فهو يثير دوافع الفرد ويولد لديه إحساساً بالأمن النفسي والارتباط العاطفي بمكان عمله، ويتضح من خلال بيانات الجدول، أعلاه أن معظم المبحوثين يؤكدون تلقيهم الحوافز المادية بنسبة 90.4%، ما يدل على أن نظام التسيير بالمؤسسة يحث على التحفيز المادي لما له من تأثير إيجابي على الموظفين من حيث الكفاءة والابداع، فيما تجيب بقية المفردات أنها لا تتلقى حوافز مادية 14.2% وذلك لكثرة الغيابات أو التقصير في العمل مما يجبر المسؤول على تطبيق القانون وذلك لتنبه وردع الموظف عن تلك الممارسات.

الجدول رقم 6: يبين العلاقة مع الزملاء

النسبة	التكرار	الموقف
71.4	15	جيدة
19	4	عادية
9.6	2	سيئة
%100	21	المجموع

العلاقة مع الزملاء من أهم مقومات الحياة المهنية، ونجاحها نابع من عمق العلاقات الشخصية، وتشير بيانات الجدول أعلاه إلى أن نوعية العلاقات بين الموظفين جيدة في غالبها 71.4% ويعود ذلك إلى عوامل مشتركة بينهم كالمستوى الثقافي (أغلبية الموظفين خريجي الجامعات)، فالتوافق في الأفكار والمبادئ يجعل الأفراد أكثر انسجاماً، كما أن طبيعة العمل في حد ذاتها تخلق جواً من التفاعل الإيجابي. دون أن ننسى الجماعات غير الرسمية ودور الاتصال غير الرسمي بينهم، والذي يشكل وحدة عضوية متماسكة، فيما تمثل نسبة

19% فئة تصف العلاقة بالعادية، لأنهم أشخاص يفضلون العمل الفردي ولا يتعمقون في العلاقات الاجتماعية مع الزملاء. فيما تصف فئة قليلة (9.6%) من مجتمع البحث العلاقة بالسيئة وقد يكون ذلك بسبب خلاف أو نزاع وقع بينهم أو عدم الرغبة في الاندماج مع الجماعة المهنية.

الجدول رقم 7: يبين الإحساس بالانتماء

النسبة	التكرار	الموقف
95.2	20	نعم
4.8	1	لا
%100	21	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يؤكدون إحساسهم بالانتماء إلى المؤسسة بنسبة 95% وذلك لاعتبارات تتعلق بالجانب النفسي للموظف من حيث التعود على مكان العمل الذي تتولد عنه عاطفة مع مرور الزمن، وجانب اجتماعي يتعلق بالانتماء للجماعة، وهو ما أكدته إلتون مايو حول أهمية المفهوم باعتباره عنصر يعبر عن العلاقة بين العامل والمؤسسة التي توظفه، كونه ظاهرة إنسانية وحاجة ضرورية للحفاظ على الاستقرار النفسي والاجتماعي للفرد، فيما اقتضت نسبة النفي على 4.8% وهو راجع لأسباب تتطوي على مدة العمل بالمؤسسة وعدم الاندماج العاطفي مع جماعة العمل.

الجدول رقم 8: يبين الالتزام بالقانون

النسبة	التكرار	الموقف
100	21	نعم
00	00	لا
%100	21	المجموع

توضح نتائج الجدول أعلاه أن كل أفراد العينة يؤكدون التزامهم بالقوانين داخل المؤسسة بنسبة 100% وهو أمر طبيعي بالنسبة لنظام المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، كما أن امتثال الفرد لقوانين ولوائح المؤسسة يرتبط بدرجة المسؤولية الأخلاقية والتزامه بواجبه، ويمثل شكلا من أشكال الولاء الأخلاقي الذي يلزم الموظف بالامتثال لقانون المؤسسة.

الجدول رقم 10: يبين عدد الغيابات في الأشهر الأخيرة

النسبة	التكرار	الموقف
62	13	أقل من 5
38	8	أكثر من 5
%100	21	المجموع

تعد ظاهرة التغيب عن العمل أمر مهما خاصة من حيث التعبير عن الرغبة في العمل والاستقرار المهني، وتختلف أسباب التغيب من فرد إلى آخر، حسب الظروف الشخصية والأوضاع المهنية، وتشير البيانات في الجدول أعلاه أن نسبة 62% من مجموع مضردات البحث لديهم أقل من خمس غيابات خلال الأشهر الأخيرة، وذلك لعدم وجود حاجة لذلك، فيما نجد أن نسبة 38% لديهم أكثر من خمس غيابات لأسباب تخص حالتهم الصحية خصوصا ونحن نمر بوباء كوفيد- 19 وارتفاع نسبة الإصابات بشكل مهول. وأنهم يشعرون بالتوتر والضغط النفسي نتيجة للروتين الذي تفرضه طبيعة العمل الإداري، مما يدفعه إلى التغيب عن العمل باستمرار قصد أخذ راحة مؤقتة.

الجدول رقم 11: يبين الرغبة في الاستمرار بالعمل

النسبة	التكرار	الموقف
100	21	نعم
00	00	لا
%100	21	المجموع

تشير بيانات الجدول أعلاه أن كل أفراد العينة يرغبون بالاستمرار في العمل بالمؤسسة بنسبة 100%، فالفرد يبدي رغبته في الاستمرار في مكان عمله، هو تحصيل لعوامل تتجسد في راحته النفسية وتوفر جميع متطلباته من حوافز مادية ومعنوية، جعلته يتمسك بمؤسسته وتقديم ولاءه المستمر لها.

الجدول رقم 12: يبين طلب التقاعد المسبق

النسبة	التكرار	الموقف
9.6	2	نعم
90.4	19	لا
%100	21	المجموع

قد يلجأ الفرد العامل لطلب تقاعد مسبق في حالات معينة، خاصة إذا كانت ظروفه الصحية لا تمكنه من العمل، أو قد تفرض الإدارة عليه ذلك. لكن في أغلب الحالات فإن العمال يكملون سنوات عملهم ليتمكنوا من

الحصول على منحة تقاعد كاملة، وأنهم يريدون العمل بمؤسستهم. ويلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين لا يرغبون في طلب تقاعد مسبق 90% ما يدل على أنهم يرغبون في الاستمرار بالعمل. فيما تفضل نسبة قليلة جدا من عينة الدراسة فكرة طلب تقاعد مسبق، لأسباب تخص ظروفهم الصحية أو أنهم لا يريدون الاستمرار بالمؤسسة.

3.1. مناقشة النتائج

تبقى نتائج هذه الدراسة كمغيرها من الدراسات ليست غاية في حد ذاتها، بل هي وسيلة لتطوير الواقع الإنساني في اتجاه تقدمي مستمر، وللوصول إلى نتائج كان لا بد من ترجمة الأرقام إلى معطيات ووقائع يمكن من خلالها تفسير الظاهرة، ولبلوغ الهدف فقد تبين من خلال تحليل البيانات أن للراحة النفسية تأثير عميق في الحياة المهنية، وأن الموظف الذي يعمل في بيئة آمنة تتوفر على جميع الشروط الفيزيائية الملائمة. يبعث حالة من الهدوء والأمن النفسي ويبعده عن جو التوتر والضغط، مما يدعم إحساسه بالولاء وبالتالي العمل بكفاءة وإبداع.

بالإضافة إلى الدور المحوري الذي تلعبه الحوافز المادية من أجر ولواحقه، التي تعتبر مصدرا هاما للتحفيز ورفع المعنويات، فدرجة رضا الفرد تتوقف على القيمة المادية التي يتلقاها، لأنه يلبي من خلالها متطلباته الفيزيولوجية التي تحقق له الإشباع النفسي، وبذلك يبرز التأثير الإيجابي لنظام الحوافز الذي تتبناه الإدارة.

كما أن الحاجة للانتماء مطلب ضروري في الحياة المهنية، وهي ترتبط بعنصرين مهمين، يتمثل الأول في الانتماء إلى المنظمة التي يمضي فيها الفرد جزءا مهما من حياته. ويتمثل العنصر الثاني في الانتماء إلى جماعة العمل ونمط التفاعل بينهم، وتتحدد درجة القبول لدى الآخرين بالنقاط المشتركة بينهم (من حيث الأفكار، الثقافة، أهداف) فهي عوامل مهمة لعضوية الفرد في جماعته المهنية، ذلك ما يعبر عن حالة وجدانية تتجسد في الولاء العاطفي.

ويعد الامتثال للوائح القانونية من طرف الأفراد العاملين، أمر يرتبط بدرجة المسؤولية الأخلاقية والالتزام بالواجب المهني، والذي يبعث شعورا بالهدوء

والاستقرار في كافة المستويات التنظيمية، فكل فرد يؤدي واجبه في حدود المهام الموكلة إليه دون تجاوزات بحكم الرجوع إلى العقيدة التي تعد مصدر للمبادئ الأخلاقية، من حيث احترام النصوص القانونية للمؤسسة وتطبيق الأحكام بغض النظر عن العلاقات الشخصية أو المصالح المتبادلة ويتم ذلك في نموذج معياري يوضح شكلا من أشكال الولاء الأخلاقي.

تؤكد الرغبة بالاستمرار في العمل بالمؤسسة ذاتها، دون البحث عن بديل أو طلب تقاعد مسبق، وعدم تكرار ظاهرة التغيب بين أن الموظفين الذين يتمسكون بوظيفتهم يفضلون مواصلة العمل إلى غاية إنتهاء المدة القانونية وبلوغ سن التقاعد، وهو دليل على استقرارهم وأريحيتهم في العمل، فالبيئة التنظيمية لها تأثير على رغبة الفرد العامل في البقاء أطول مدة وعدم التفكير في الانتقال إلى مؤسسة أخرى وهو دليل مؤكد على وجود الولاء المستمر.

خاتمة

لقد عالجت الدراسة ظاهرة ذات بعد نفسواجتماعي، واتباع إجراءات منهجية نظرية تطبيقية، تم التوصل إلى أن الأمن النفسي والولاء التنظيمي متغيران متداخلان لا يمكن الفصل بينهما، فالموظف الذي يحس بالإشباع لحاجاته النفسية، من راحة في وظيفته وشعوره بالانتماء والتوافق في الأفكار والأهداف مع زملائه، بالإضافة إلى حصوله على كافة مستحقاته المادية ينمو عنده أشكال من الولاء، تتمثل في الولاء العاطفي كحالة وجدانية، والولاء الأخلاقي الذي يتعزز من خلال الشعور بالانتماء لمكان العمل، والامتثال للقوانين. والولاء المستمر الذي هو انعكاس للرغبة في التمسك بالمؤسسة وعدم تركها في أي حال من الأحوال، وبهذا فقد تم التحقق من فرضيات الدراسة، والتحقق امبريقيا من وجود علاقة تبادلية بين الامن النفسي والولاء التنظيمي.

قائمة المراجع

- الجيلاني، ح. (2015). *الجماعات في التنظيم، دراسة نفسية اجتماعية للجماعات في المنظمة*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- الرحيم، ع. ز. (2011). *الهيكل التنظيمي للمنظمة*. الأردن: دار الرابطة للنشر والتوزيع.
- السكر، ع. ا. (2012). *أثر قواعد العدالة التوزيعية في زيادة الولاء التنظيمي من وجهة نظر المديرين في الوزارات الأردنية*. الأردن: المجلة الأردنية في إدارة الاعمال.
- اللوزي، م. (1999). *التطوير التنظيمي، أساسيات ومفاهيم حديثة*. الأردن: دار وائل للطباعة.

- المزيدي، م. م. (2005). مفاهيم ادارية ونفسية واجتماعية. لبنان: دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع.
- المغربي، ع. ا. (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- الملاحمة، ع. ا. (2009). الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضى الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الاردنية. دمشق: مجلة جامعة دمشق.
- أمينة، دير. (2013/2014). أثر التهديدات البيئية على واقع الأمن الإنساني في أفريقيا. يسكرة: جامعة محمد خيضر كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- بوحفص، ع. ا. (2017). تطور الفكر التنظيمي الرواد والنظريات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- حنفي، ع. ا. & عبد السلام أبو قحف، م. (2002). محاضرات في السلوك التنظيمي. مصر: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية.
- حياة، ب. & جميل أحمد. (2019). أبعاد الولاء التنظيمي وواقعه بالمؤسسة الاقتصادية. الجزائر: مجلة الاقتصاد الجديد.
- زهران عبد السلام. (1989). الامن النفسي دعامة أساسية للأمن القومي العربي. دراسات تربوية، صفحة 294.
- عشوي، م. (1992). أسس علم النفس الصناعي التنظيمي. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.
- عصار، خ. ا. (2012). علم النفس الاجتماعي. الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- علي، س. (1999). مستويات الأمن النفسي لدى الشباب الجامعي. دمشق: مجلة دمشق.
- عيسى، م. ا. (2010). علم اجتماع التنظيم، من سوسيولوجيا العمل الى سوسيولوجيا المؤسسة. الجزائر: مطبعة امبالاست.
- غدنز، أ. (2005). علم الاجتماع. لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية.
- قاسيمي، ن. (2017). سوسيولوجيا المنظمات، دراسة نظرية تطبيقية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- مجدي، أ. ب. & محمد سيد العاطفي. (2011). الكفاءة التنظيمية والسلوك الانتاجي، مدخل في علم الاجتماع الصناعي. مصر: دار المعرفة الجامعية.
- منوية، مزوار. (2012/2013). أثر الحوافز على الولاء التنظيمي، دراسة حالة عينة من المؤسسات العمومية. الجزائر: جامعة بومرداس.
- نافيل، ج. ف. (1985). رسالة في سوسيولوجيا العمل. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- Joshi. (1985). Role of security insecurity feeling in acadimic achievement. p. 63.64.
- Robitaille, G. (2014). Antécédents et effets de la forme d'engagement organisationnel chez l'employé.