

المناخ التنظيمي وعلاقته بالأمن النفسي دراسة ميدانية لدى عينة من أفراد أعوان الجمارك بوهران

**Regulatory climate and its relationship to psychological security  
field study in a sample of customs officers in Oran**

بزايد نجاة

قويدري مليكة

بوهلاله أحمد\*

مخبر البحث في علم النفس وعلوم التربية

مخبر البحث في علم النفس وعلوم التربية

مخبر البحث في علم النفس وعلوم التربية

جامعة وهران 2

جامعة وهران 2

جامعة وهران 2. الجزائر

bezaid.najet@gmail.com

karimalika@yahoo..fr

[ahmed.bouhlala08@gmail.com](mailto:ahmed.bouhlala08@gmail.com)

تاريخ القبول : 2022/12/29

تاريخ الاستلام: 2022/07/05

**ملخص:**

تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية القائمة بين درجة المناخ التنظيمي بأبعاده المتمثلة في الهيكل التنظيمي، طبيعة العمل، الحوافز، نمط القيادة والمشاركة في اتخاذ القرارات ودرجة الأمن النفسي العام لدى أعوان الجمارك في المديرية الجهوية للجمارك بوهران. طبقت هذه الدراسة على عينة تقدر بـ 200 عون جمركي، لقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي بتطبيق الأدوات التالية: استبيان يقيس المناخ التنظيمي، ومقياس الأمن النفسي لزينا شقير (2005). توصلت النتائج إلى: وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي.

الكلمات المفتاحية: المناخ التنظيمي؛ أعوان الجمارك؛ الأمن النفسي؛ الجمارك.

**Abstract:**

The study aims to identify the nature of the correlation that exists between the degree of organizational climate in its dimensions of organizational structure, nature of work, incentives, leadership style and participation in decision-making and the degree of general psychological security At the customs officers of the Oran Regional Directorate of Customs. This study was applied to a sample estimated at: 200 customs aids, The descriptive and analytical approach has been followed by applying the following tools: a questionnaire measuring the organizational climate, and a measure of psychological security by Zeinab Choucair (2005). The results concluded: There is a correlation between the organizational climate and psychological security.

**Keywords :**

Regulatory climate; customs officers; psychological security; customs.

## مقدمة:

يمثل المناخ التنظيمي شخصية وصورة المنظمة التي تميزها عن باقي المنظمات الأخرى، فهو يتكون من مجموعة من الخصائص التي تعكس إدراك وانطباع العاملين فتؤثر على سلوكهم من جهة، وتسهم في تشكيل اتجاهاتهم نحو عملهم ونحو منظماتهم من جهة أخرى وهذا ما أشار إليه "صالح الشبكشي" بأن: «المناخ التنظيمي يصف انطباعات العاملين في التنظيم، حول توقعاتهم لماهية المنظمة وطبيعة عملها» (صالح . 2008، ص125). وبالتالي فالمناخ التنظيمي يعد عنصرا بارزا في حياة المنظمة فهو روحها النابضة التي تتجلى في المحددات الرئيسية لمستوى أداء العاملين فيها ومدى رضاهم عنها. ويسهم المناخ التنظيمي بصفة مباشرة وغير مباشرة في أمن المنظمة والأمن النفسي للعاملين فيها. يلعب المناخ التنظيمي دورا بارزا في حياة الأفراد داخل المنظمة، فمن خلاله يكتسب ويسلك الأفراد سلوكيات معينة تبين مدى ارتباطهم وتأثرهم بهذه المنظمة. ولذلك تهتم المنظمات الحديثة بتوفير المناخ التنظيمي المناسب الذي يشعر الأفراد من خلاله بالأمن والطمأنينة والانتماء لهذا الوسط ولهذه البيئة. ويعبر المناخ التنظيمي عن طبيعة المنظمة ويمثل الصورة التي تميزها عن باقي المنظمات الأخرى، فهو يعد شخصية المنظمة التي يستمد من خلالها الأفراد انطباعاتهم وإدراكهم لطبيعة التنظيم. ويعمل المناخ التنظيمي على إمداد الأفراد بالشعور بالأمن النفسي داخل المنظمة بوصفه عاملا أساسيا وضروريا لحياة الفرد وسلامته النفسية والجسدية، وذلك بنشر الطمأنينة وروح التعاون والمبادرة والثقة والانسجام بين الأفراد وتوطيد العلاقات فيما بينهم، فيشعرون بانتمائهم إلى بيئة ودودة تحافظ على سلامتهم وأمنهم واستقرارهم، وتوفر لهم وسط مريح يشعرون من خلاله بالسعادة والارتياح، وبالتالي تجعلهم أكثر ولاء والتزاما لمنظماتهم.

إن اهتمام المنظمات بالمناخ التنظيمي أعطى وأوضح مدى أهمية الأمن النفسي ودوره في حياة الأفراد والمنظمات على حد سواء، فالمنظمة تقوم على أساس الاستقرار والاستمرارية والنجاح في تحقيق أهدافها المسطرة وفق إستراتيجية محكمة ومضبوطة من خلال التسيير السليم لمواردها البشرية والمادية والحفاظ عليها من جميع المخاطر والتهديدات الداخلية والخارجية التي يمكن أن تعرقل نجاحها. ويتجسد الأمن النفسي للمنظمة في قدرتها على ضمان مكانتها بين المنظمات الأخرى، خاصة المنظمات ذات النشاطات المشابهة، فتكون قادرة على المنافسة والتحدي وحل الصراعات الداخلية والخارجية. كما ينبغي أن تتميز المنظمة بمناخ تنظيمي يساعدها على ضمان سلامة وأمن أفرادها خاصة الأمن النفسي، فهو حاجة من الحاجات الضرورية للفرد في بيئته الاجتماعية حيث يكون فيها

نشاطه وعلاقاته المختلفة. فعندما يدرك الفرد بأنه ينتمي لمنظمة ذات بيئة ودودة وصديقة يشعر بالانتماء والمودة والمكانة والاحترام والتقدير، وتتولد لديه روح المبادرة والعطاء والولاء لهذه المنظمة، لذلك أولت إدارة الجمارك جميع اهتماماتها لتطوير وتحسين سياساتها التسييرية وتسخير جميع ما تتوفر عليه من إمكانيات مادية ومعنوية لضمان المناخ التنظيمي السليم الذي يحقق الأمن النفسي لأعوانها.

#### 1. إشكالية الدراسة:

نظرا للاهتمام الكبير الذي شهده موضوع المناخ التنظيمي من طرف الباحثين لما له من دور بارز في حياة المنظمات والأفراد والتي جاءت كموضوعات لبعض الدراسات والأطروحات كأطروحة ماحي محمد الأمين (2015) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال شركة سوناطراك، ودراسة خليفي سليم (2018) بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، ودراسة هدى ساكر (2021) بعنوان اتجاهات الأطباء نحو المناخ التنظيمي بالمؤسسة الصحية في ظل تداعيات فيروس كورونا. أصبحت إدارة الجمارك تهتم بتطوير مناخها التنظيمي لتحقيق الأمن النفسي لأعوانها وتضمن تحقيق حاجاتهم المختلفة، إلا أن الإشكال القائم هو أن عمل العون الجمركي يتميز بالصعوبة والخطر في آن واحد سواء كان عملا مكتبيا إداريا أو ميدانيا، فالاحتكاك والتعامل مع الغير والأجانب يتطلب الكثير من المجهودات والمهارات كالدقة والتركيز والإحاطة بجميع القوانين والتعليمات حتى لا يخطئ العون عند تنفيذ مهامه وفي اتخاذ قراراته، كما ينبغي عليه أيضا أخذ الحيطة والحذر اللازمين والتحلي بالحس الجمركي، ومهارة التصرف في مواجهة المواقف الصعبة أو الضاغطة. من هذا المنطلق تبين ضرورة دراسة هذه المتغيرات للكشف عن العلاقة الارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوهران، وذلك انطلاقا من التساؤلات التالية :

\*هل توجد علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران؟  
وتفرعت التساؤلات على النحو التالي :

\*هل توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران ؟

\*هل توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران ؟

\*هل توجد علاقة ارتباطية بين الحوافز والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران ؟

\*هل توجد علاقة ارتباطية بين نمط القيادة والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران؟

\* هل توجد علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك

بوهران ؟

## 1.1. فرضيات الدراسة:

من خلال التساؤلات السابقة، تمت صياغة الفرضيات التالية:

### 1.1.1 الفرضية العامة:

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

#### أ. الفرضية الفرعية الأولى:

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

#### ب. الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

#### ت. الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية بين الحوافز والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

#### ث. الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد علاقة ارتباطية بين نمط القيادة والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

#### ج. الفرضية الفرعية الخامسة:

توجد علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

## 2. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إبراز طبيعة المناخ التنظيمي السائد في إدارة الجمارك ودوره في الحفاظ على الأمن النفسي لدى أعوان الجمارك، بوصفه موضوع علمي هام يصب في مجال العلاقات الإنسانية كونها أساس نجاح التفاعل الاجتماعي داخل كل منظمة وبالأخص الجمارك. كما تكمن أهمية الدراسة أيضا في إثراء الجانب المعرفي للباحثين، كون موضوع الأمن النفسي يندرج في إطار علم النفس الايجابي الذي أصبح من المواضيع الأكثر تداولاً وانتشاراً في الآونة الأخيرة.

## 1.2 أهداف الدراسة:

من بين الأهداف الرئيسية للدراسة ما يلي:

- الكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.
- الكشف عن طبيعة المناخ التنظيمي في مؤسسة الجمارك من وجهة نظر أعوان الجمارك بوهران.

### 3. أدبيات الدراسة:

#### المناخ التنظيمي:

#### التعريف الإجرائي للمناخ التنظيمي:

هو مجموعة الخصائص التي تميز بيئة العمل في المنظمة والمدركة بصورة مباشرة من الأفراد الذين يعملون في هذه البيئة والتي تؤثر على سلوكهم بصفة مباشرة وغير مباشرة. وهو الدرجة التي يتحصل عليها العون بعد تطبيق استبيان المناخ التنظيمي.

ويعرف "عبد الفتاح" المناخ التنظيمي بأنه: «مجموعة من الخصائص التي تميز بيئة العمل والتي يمكن استنباطها من خلال الطرق التي تتعامل بها المنظمة مع أعضائها ومع البيئة المحيطة بها والتي تمثل قوة كبيرة في التأثير على سلوك العاملين في عملهم» (عبد الفتاح . 2007، ص11) ويرى "شنيدر" كذلك، بأن المناخ التنظيمي هو: «ملخص إدراك الأفراد لشخصية التنظيم، حيث يمثل خصائص التنظيم التي يعكسها ما ينسبه الأفراد من صفات للقائمين على وضع السياسات والممارسات والظروف التي تكتنف بيئة العمل» (محمد . 2004، ص88)

يتضح للباحثين أن المناخ التنظيمي يتكون من مجموعة من العناصر تكون بيئة المنظمة، منها: الهيكل التنظيمي، ونوعية الاتصال بين الأفراد، وطبيعة العمل داخل المنظمة، ونمط القيادة السائد فيها. هذه العناصر وغيرها من العناصر يمكنها أن تسهم في تشكيل بيئة المنظمة، فتعكس شخصيتها وتميزها عن باقي المنظمات الأخرى. كما يرى الباحثون أن المناخ التنظيمي يمثل صورة المنظمة بالنسبة للأفراد بمختلف مستوياتهم ويؤثر بطريقة معينة في سلوكهم. من خلال ما تم التطرق إليه يعرف الباحثون المناخ التنظيمي بأنه: مجموعة من الخصائص التي تمثل شخصية المنظمة وتميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى لأنها تعكس إدراك وانطباع الأفراد العاملين فيها من خلال التحكم والتأثير في سلوكياتهم، بطريقة مباشرة وغير مباشرة.

#### عناصر المناخ التنظيمي:

لم يتم تحديد أبعاد معينة للمناخ التنظيمي من طرف الباحثين وذلك لاختلاف طبيعة دراساتهم وتوجهاتهم الفكرية وتخصصاتهم فمنهم علماء النفس والاجتماع والاقتصاد ورغم كل هذه الاختلافات غير أنهم توصلوا في الأخير إلى بعض الأبعاد المشتركة فيما بينهم وهي: الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، المشاركة في اتخاذ القرارات، الحوافز، طبيعة العمل.

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

نمط القيادة: إن النمط القيادي المتبع في المنظمة من العناصر الأساسية لنجاح الإدارة وفعاليتها، إذ أن القيادة وأنماطها ذات أثر كبير في حركية الجماعة ونشاط المنظمة وفي خلق التفاعل الإنساني اللازم لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء (حمود . 2002، ص170)

نمط الاتصالات: تلعب الاتصالات دورا هاما داخل المنظمات، ويمكن تشبيهها بالدم الذي يجري في عروق الإنسان، ويحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، فإن الاتصالات بالنسبة للمنظمات تلعب دورا هاما في المحافظة على تدفق وانسياب العمل داخل المنظمات، وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات وكانت كفاءة المديرين عالية في الاتصالات (أحمد . 2005، ص340)

المشاركة في اتخاذ القرارات: تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن (فليه، عبد المجيد . 2005، ص299)

الحوافز: هي النظام الذي تتبعه الإدارة العليا والرؤساء بشكل عام في تقديم المكافآت والتشجيع للعاملين بهدف تحفيزهم نحو تفعيل أدائهم والوصول إلى أقصى إنتاجية ممكنة. كما تعد الحوافز مجموعة من العوامل والمؤثرات والأدوات والوسائل التي تدفع الفرد وتحفزه للإقبال على سلوك معين، رغبة في الحصول على النتائج الإيجابية المترتبة على هذا السلوك (فليه، عبد المجيد . 2005، ص302)

طبيعة العمل: يقصد بطبيعة العمل ما إذا كان روتينيا تقليديا أم غير روتيني يتضمن التجديد والابتكار، فالعمل الروتيني يقود إلى إحداث الملل والإهمال وعدم الاكتراث واللامبالاة نحو التحديث والتطوير، بسبب عدم تشجيع الإبداع وشعور الفرد بأن معمله ليس بذئ أهمية (محمود . 2004، ص308)

يرى الباحثون أن المناخ التنظيمي يتشكل من خلال تفاعل هذه الأبعاد فيما بينها فتؤثر على سلوك الأفراد وانطباعهم داخل المنظمة.

### أهمية المناخ التنظيمي:

تظهر أهمية المناخ التنظيمي من خلال تأثيره على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين داخل المنظمة، كذلك لا يمكن تجاهل آثاره على سلوك الأفراد والجماعات التنظيمية وبالتالي على إنتاجهم

وعلى مقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها (فليه، عبد المجيد . 2005، ص294) إن خلق التوازن الهادف من السلوك العام للمنظمة والبيئة التي تعمل بها يعد حصيلة فاعلة من الضرورات التي تتطلبها المنظمة في التكيف والتوازن والاستقرار (كاظم وآخرون . 2009، ص258) وأن الوضع النفسي للأفراد والعاملين يترك أثرا كبيرا في اتجاهاتهم ومشاعرهم اتجاه المؤسسة التي يعملون بها، فقد نجد أشخاصا يشعرون براحة كبرى بسبب انتمائهم إليها ويفضون الانتقال منها لقاء أجور وحوافز، بحجة أن المناخ المريح الذي يعملون فيه لا يمكنهم تعويضه ولا يتوقعون مثيله (محمد . 2008، ص21). كما تبرز أهمية المناخ التنظيمي من خلال تأثيره المباشر على قدرة المؤسسة على إنجاح وتحقيق أهدافها المنشودة بكفاءة وفعالية، حيث أن المناخ التنظيمي له تأثير واضح على أداء الأفراد وعلى إدراكهم واتجاهاتهم ودافعيتهم وبالتالي فإنه يؤثر مباشرة على السلوك التنظيمي (فليه، عبد المجيد . 2005، ص291)

### أنواع المناخ التنظيمي:

هناك عدة تصنيفات مختلفة حول أنواع المناخ التنظيمي منها المناخ الإيجابي والسلبي، ومنها المساعد والمعيق، لكن ما قدمه كل من "هالبن" و"كروفت" هو الأكثر تداولاً واستخداماً بين الباحثين حيث حددوا ستة أنواع من المناخ التنظيمي هي:

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

يرى الباحثون أن هذا النوع يتسم بالأسلوب الإنساني للتسيير حيث يركز على العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين ويتميز بالمحبة والإخلاص والتعاون، مما يساهم في رفع معنويات وقدرات الأفراد، وبالتالي يقودهم إلى التزود بروح الانتماء والولاء اتجاه منظماتهم.

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



المناخ الموجه: يتميز بأن الروح المعنوية للعاملين مرتفعة إلى حد ما والاهتمام الشديد بإنجاز العمل على حساب إشباع الحاجات الاجتماعية، وترتفع فيه درجة الإعاقة والتفكك ويتصف سلوك المدير بالسيطرة، انخفاض مستوى المرونة، كما يميل إلى العزلة، انخفاض مستوى الاهتمام بالأفراد، يعمل على تفويض المسؤولية في نطاق ضيق، يعمل على الارتقاء بالعمل على حساب الأفراد (محمد . 2004، ص42) يلاحظ الباحثين أن المناخ الموجه يتميز بالحرص والاهتمام الشديد بالعمل من طرف المشرف والصرامة في التسيير ومتابعة إنجاز الأعمال والتركيز على الإنتاج.

المناخ المغلق: هو نقيض المناخ المفتوح حيث يسود هذا النوع من المناخ الفتور، وذلك لعدم تمكن العاملين من إشباع حاجاتهم الاجتماعية، وكذلك لعدم إحساسهم بالرضا لإنجاز العمل، فالمدير لا يهتم بحاجات العاملين من إشباع حاجاتهم الاجتماعية، ويسود الروتين في العمل، ويشيع انخفاض الروح المعنوية، ويقل اهتمام المدير بالعمل، ويركز على الإنتاج فقط (محمد . 2004، ص42) يرى الباحثون أن هذا النوع يتميز بالأسلوب التaylorي كونه يتسم بعلاقات جافة بين العمال خاصة بين الرئيس والمرؤوسين فهو يهتم فقط بالإنتاجية في العمل، دون مراعاة أدنى احتياجات العمال وتجاهل جميع العلاقات الإنسانية.

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

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

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

- الشعور بالفخر والولاء الشخصي للمنظمة.



- اعتماد المنظمة على استخدام المكافآت الإيجابية أكثر من التهديد والعقاب.
  - وضوح دور كل فرد داخل المنظمة.
  - معاقبة المخطئ عقابا يتناسب مع الخطأ.
  - تعتمد المنظمة على أسس موضوعية لتحديد الأجور لتحقيق أهداف الإدارة والعامل معا.
  - وضوح الأهداف العامة والخاصة للمنظمة.
  - تسمح وسائل الاتصال داخل المنظمة أن يحصل الأفراد على معلومات في الوقت المناسب.
  - مشاركة الأفراد في عملية اتخاذ القرارات.
  - الاهتمام بدراسة الشكاوى والمقترحات الأفراد وبحث إمكانية تطبيق الجيد منها.
  - لا يشعر الفرد داخل المنظمة بالضغط المستمر لتحسين الأداء الفردي والجماعي.
  - أن يكون هناك تناسب بين الأجر الممنوح والجهد المبذول (فيصل . 2007، ص 27)
- القوى المعوقة لفاعلية المناخ التنظيمي:** يقصد بالقوى المعوقة تلك العوامل التي تكون ذات تأثير سلبي على المناخ التنظيمي وتلك العوامل هي:
- ثبات معايير الأداء المعمول بها لفترات زمنية طويلة وحاجتها للتغيير.
  - اعتماد أسلوب الترقية على أساس الأقدمية وليس على أساس الاختيار.
  - عدم اهتمام الإدارة بمشاعر المرؤوسين وتطلعاتهم وتركيزها على الإنتاج.
  - عدم رغبة الأفراد في تحمل المسؤولية.
  - الافتقار إلى وجود علاقات إنسانية بين الأفراد والمنظمة.
  - عدم تشجيع الإدارة للأفراد على التعبير عن آرائهم وأفكارهم.
  - عدم التشجيع على الابتكار والإبداع داخل المنظمة.
  - اتخاذ المشرف جميع القرارات بنفسه وإبلاغه للمرؤوسين ولا يسمح بمناقشته.
  - سوء التخطيط للمسار الوظيفي للفرد داخل المنظمة.
  - تركيز المنظمة على أن رضا المرؤوسين هو السبيل الوحيد لزيادة الإنتاج (عبد الحميد . 2007، ص 12)
- يستخلص الباحثون مما سبق ذكره أن المناخ التنظيمي يتضمن مجموعة من الأبعاد المختلفة والأساسية في حياة المنظمات، كالهيكلة التنظيمي والحوافز ونمط القيادة والمشاركة في اتخاذ القرار وغيرها من الأبعاد، فهي تؤثر بطريقة مباشرة وغير مباشرة على سلوك الأفراد فيها، كما تؤثر أيضا على استقرارهم وأمنهم النفسي الذي سوف يتطرق الباحثين إلى دراسته.

## الأمن النفسي:

### التعريف الإجرائي للأمن النفسي:

الأمن النفسي هو أساس الصحة النفسية ويظهر أثره من خلال سلوك الفرد في البيئة التي ينتهي إليها. ويعرف إجرائيا أيضا بأنه الدرجة التي يتحصل عليها العون الجمركي بعد تطبيق مقياس الأمن النفسي عليه.

يقصد بالأمن النفسي حالة يشعر فيها الفرد بالسلامة والأمن وعدم الخوف، ويكون فيها إشباع الحاجات وإرضائها مكفولان، وهو اتجاه مركب من الثقة بالنفس والذات والتيقن من أن المرء ينتهي إلى جماعات إنسانية لها قيمة. ويعرف بأنه شعور الفرد بالقبول والمحبة والتقدير من قبل الآخرين وندرة شعوره بالخطر والتهديد(علي . 2016 ، ص190)

ويعرفه "زهران" بأنه:«عبارة عن أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض أو التخلص من التوتر وتحقيق الذات والشعور بالأمن النفسي»(عبد السلام . 2002، ص85). ويعتبر الأمن النفسي من الحاجات الأساسية للإنسان والشعور بالأمن هو حاجة نفسية دائمة ومستمرة للفرد لمواجهة ما يهدده من مخاطر ومواقف قد تأتيه من الخارج وقد تأتيه من الداخل وإذا تلاشى الشعور بالأمن يكون الفرد مهينًا للمخاطر والمخاوف المستمرة ولن يستطيع أن يؤدي دوره كاملا ولا يستطيع تحمل المسؤولية حيث يزعزع الخوف أركان شخصيته فيجعلها شخصية مهزوزة لا يمكن الاعتماد عليها أو الاسترشاد بها.(سيد . 2003 ، ص 99).

يرى الباحثون أن مفهوم الأمن النفسي جاء بصيغ مختلفة فلقد عُرف على أساس البيئة والمناخ الذي يعيش فيه الفرد ومحيطه الاجتماعي بوصفه المكان الذي يقضي فيه الفرد معظم وقته ويستمد منه المحبة والاحترام والتقدير، كما تم تعريفه طبقا لدور الميكانيزمات والآليات الدفاعية وأنشطة الجهاز النفسي للإنسان، التي تقتصر على شخصيته ومستوى إدراكه وتقديره لذاته. كما عرف الأمن النفسي أيضا بأنه حاجة أساسية وضرورية للإنسان. وبالتالي يمكن تعريفه بأنه حاجة نفسية ضرورية تتأثر بجوانب الحياة المختلفة للفرد كالبينة والوسط الذي يعيش فيه، كما تتأثر أيضا بجوانب الفرد النفسية وأحاسيسه المختلفة ومدى تقديره لذاته.

بعض المفاهيم المرتبطة بالأمن النفسي: توجد الكثير من المفاهيم التي ترتبط بمفهوم الأمن النفسي ومن بينها :

التوافق النفسي: حسب "عبد السلام زهران": «هو عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك والبيئة الاجتماعية بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته، وهذا التوازن يتضمن إشباع حاجات الفرد المختلفة وتحقيق متطلبات البيئة» (عبد السلام . 2005، ص 27)

الثقة بالنفس: يُعرّف "بحير سعيد" الثقة بالنفس بأنّها: «حالة نفسية يشعر فيها الفرد بالأمن والطمأنينة وتقدير الذات والقدرة على مواجهة مختلف المشاكل والضغوط التي قد تسببها البيئة الاجتماعية، في حين أن ضعف الثقة بالنفس تنشأ عن شعور الفرد بالنقص والدونية نتيجة الفكرة التي يكونها عن نفسه خلال مروره بمراحل النمو المختلفة واحتكاكه بالآخرين حيث يحس الفرد بأنه أقل من الآخرين، أو يشعر بالفشل في تحقيق كثير من رغباته كما يعتقد أنه لا يمكنه النجاح في الوصول إلى أهدافه» (سعيد . 2005، ص 116)

الصحة النفسية: حسب "مصطفى حجازي" فإن: «الشعور بالأمن النفسي يشكل أساس الصحة النفسية والقاعدة التي يبني عليها الجانب الوجودي النامي والمحقق للذات، كما يشكل أساس الوفاق مع العالم الخارجي والتعامل الإيجابي والبناء معه، وفي المقابل فإن الافتقار للأمن النفسي هو نواة كل الاضطرابات النفسية وحالات المرض، حيث تختل العلاقة مع الواقع، وتقع الحياة الداخلية ضحية الصراعات والمآزم والدفاعات المرضية» (مصطفى . 2004، ص 37)

التوازن الانفعالي: يرى "عبد اللطيف فرح" أن: «هناك علاقة وطيدة ما بين الأمن النفسي والتوازن الانفعالي حيث أن هذا الأخير عبارة عن الاطمئنان والاستقرار من خلال تنمية الشخصية السوية» (عبد اللطيف . 2008، ص 238)

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

### أهمية الأمن النفسي:

يُعد الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية الضرورية في الحياة بصفة عامة، بحيث تسعى جميع الكائنات الحية إلى تحقيقه وتوفيره في الوسط الذي تعيش فيه. يرى "زهران" بأن الإنسان الذي يشعر بالأمن يسعد في عمله وينتج، ويمارس حياته الطبيعية، وتختلف الحاجة إلى الأمن وخدماته من شخص إلى آخر، بالنسبة للفرد والمجتمع والدولة، فبالنسبة للفرد فإن خدمات الأمن هي الضمان لحريته، وبالنسبة للمجتمع فهي تحافظ على سلامته من العوامل التي تهدد مقوماته التنظيمية وبالنسبة للدولة، فإن الأمن يحافظ على كيانها واستقرار الحال في ربوعها (عبد السلام . 2002، ص 84) ويؤكد

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

من خلال ما سبق ذكره يرى الباحثون أن الأمن النفسي ضرورة حتمية وحاجة أساسية لحياة الفرد منذ ولادته حتى آخر مرحلة من مراحل حياته، فالفرد لا يستطيع أن يحقق حاجاته الأخرى المختلفة إلا إذا تمكن من تحقيق أمنه النفسي أولاً. أما على مستوى المنظمة فالأمن النفسي بالنسبة للفرد هو تادية مهامه بصورة حسنة في مناخ يتميز بالمودة والمحبة والتعاون والألفة والاحترام والرضا، فمن خلال هذا المناخ الذي يسوده الأمن النفسي يصبح الفرد أكثر ولاءً والتزاماً وتعلقاً بعمله، وبالتالي تعم الفائدة والمنفعة للفرد والمنظمة التي ينتمي إليها.

#### النظريات المفسرة للأمن النفسي:

نظرية "سوليفان" (نظرية التحليل النفسي – المدرسة النفسية الاجتماعية)

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

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

#### نظرية "ابراهام ماسلو":

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

حاجات الأمن الحاجة إلى النظام والحاجة إلى معرفة جيدة تمكنه من التوقع بما ستصير إليه الأمور، وإشباع مثل هذه الحاجات يبدد مخاوف الفرد ويشعره بأنه يعيش في بيئة تتسم بالأمن والأمان وهذا ما يدفعه إلى التوجه للبحث عن إشباع الحاجة التالية في سلم الحاجات الإنسانية. (خالد . 2005، ص 261)

#### الدراسة الميدانية:

بعدما تم تناول المفاهيم المتعلقة بكل من متغير المناخ التنظيمي ومتغير الأمن النفسي في أدبيات البحث سيتم فيما يلي عرض الدراسة الميدانية والتي سنحاول من خلالها الكشف عن العلاقة الارتباطية بين المناخ التنظيمي وأبعاده والأمن النفسي لدى عينة من أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوههران.

حدود الدراسة: يمكن تحديد حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة بالمديرية الجهوية للجمارك بوههران. هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، توضع المديرية تحت وصاية الوزير المكلف بالمالية وتحت سلطة المدير العام للجمارك. ومن بين مهامها السهر على تطبيق وتنفيذ المهام الموكلة إليها من طرف المديرية العامة للجمارك والعمل على التسيير الجيد للمصالح التابعة لها.

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (200) عون جمركي

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة في الفترة الممتدة من 20022/03/15 إلى 2022/04/20

أدوات البحث: اعتمد الباحثون على الأدوات التالية:

\*أولاً: استبيان المناخ التنظيمي: من إعداد الباحثين انطلاقاً من اطلاعهم على الأدبيات والدراسات السابقة للموضوع من بينها دراسة ماحي محمد أمين (2015) وخليفي سليم (2018) وحدو سمية (2016) وفوزية هواين (2014). ويحتوي هذا الاستبيان على (25) فقرة موزعة على الأبعاد التالية: الهيكل التنظيمي، طبيعة العمل، الحوافز، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرار.

\*ثانياً: الأمن النفسي: مقياس الأمن النفسي لزينب شقير (2005) ويضم المقياس 54 بند موزعة على أربعة محاور فرعية هي: الرؤية المستقبلية، الحياة العامة والعملية، الحياة المزاجية، العلاقات الاجتماعية.

\*ثالثاً: استمارة البيانات الفردية: وهي الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي، الأقدمية، الحالة السوسيو مهنية، طبيعة العمل.

الخصائص السيكومترية لأدوات البحث:

لمعرفة الخصائص السيكومترية تم تطبيق الأداة على عينة قوامها 76 فرد من أعوان الجمارك.

#### استبيان المناخ التنظيمي:

الصدق: لقد تم الاعتماد على صدق الاتساق الداخلي، ذلك بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين كل بعد والاستبيان،

حيث تراوح بين 0.415 و0.754 وذلك عند مستوى دلالة 0.01. وذلك دليل على أن المقياس صادق.

الثبات: لقد تم التأكد من ثبات المقياس عن طريق ألفا كرونباخ: وكانت النتيجة 0.660

#### مقياس الأمن النفسي:

الصدق: لقد تم الاعتماد على صدق الاتساق الداخلي وذلك بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين كل بعد والمقياس ككل، حيث تراوح بين 0.698 و0.856، وذلك عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد صدق المقياس.

الثبات: لقد تم التأكد من الثبات عن طريق ألفا كرونباخ: وقدرت نتيجة الثبات للمتغير ككل بـ: 0.865

#### 4. الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة على مستوى المديرية الجهوية للجمارك بوهران على عينة قوامها (200) عون جمركي من الجنسين.

1-4 الجدول 01: " توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس "

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

يوضح الجدول 01: أن نسبة الذكور أكثر مقارنة من نسبة الإناث وهذا راجع إلى طبيعة العمل في إدارة الجمارك كونها تحتوي على العمل الميداني الذي يتطلب جنس الذكور أكثر من جنس الإناث.

2-4 الجدول 02: " توزيع أفراد العينة حسب متغير السن "

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

من خلال الجدول 02: يتضح أن الفئة العمرية المقدره ما بين 31 و 40 سنة تشكل أعلى نسبة (46%) مقارنة بباقي الفئات العمرية وتلها الفئة العمرية المحصورة ما بين 41 و 50 سنة والفئة الأكثر من 50 سنة. غير أن الفئة العمرية المحصورة ما بين 20 و 30 سنة تشكل أدنى نسبة (12.50%) وهذا يدل على عدم قيام المديرية بالتوظيف في السنوات الأخيرة.

3-4 الجدول 03: " توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية"

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	45	22.50%
متزوج	148	74%
أرمل	07	3.50%
المجموع	200	100%

يتضح من خلال الجدول 03: أن نسبة المتزوجين في عينة الدراسة تشكل أكبر نسبة (74%) مقارنة بباقي النسب الأخرى المتعلقة بالحالة المدنية.

4-4 الجدول 04: " توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي"

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

يبين الجدول 04: أن نسبة المستوى التعليمي الجامعي تشكل أكبر نسبة (65.50%) مقارنة بباقي النسب الأخرى المتعلقة بالمستوى التعليمي.

5-4 الجدول 05: " توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية"

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



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

4-6 الجدول 06: " توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة السوسيو مهنية "

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

يتضح من الجدول 06: أن نسبة المنفذين تشكل النسبة الكبيرة كونهم يمثلون القاعدة الأساسية للعينة وفي المجتمع الأصلي للدراسة.

4-7 الجدول 07: " توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل "

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

يبين الجدول 7: أن أعوان المكاتب يشكلون النسبة الأكبر مقارنة بأعوان الفرق وذلك حسب طبيعة وظائف الإدارة.

المنهج المتبع وأساليب المعالجة الإحصائية: لقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة. ومن أجل معالجة البيانات تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات لحساب مواصفات العينة، معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

عرض نتائج الدراسة:

عرض نتائج الفرضية العامة:

تؤكد الفرضية العامة على وجود علاقة ارتباطية بين المناح التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

## 8-4 الجدول 08: " نتيجة الفرضية الأساسية"

مستوى الدلالة	"ر" المحسوبة	
0,01	0,248	المناخ التنظيمي والأمن النفسي

أظهرت نتيجة الجدول 08: أن قيمة "ر" المحسوبة عند مستوى الدلالة 0.01 تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك، وبالتالي يتم تأكيد وقبول الفرضية العامة للدراسة القائمة على افتراض وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوههران.

## عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

تؤكد الفرضية على وجود علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

## 9-4 الجدول 09: "نتيجة الفرضية الفرعية الأولى"

مستوى الدلالة	"ر" المحسوبة	
0,01	0,304	الهيكل التنظيمي والأمن النفسي

أظهرت نتيجة الجدول 09: أن قيمة "ر" المحسوبة عند مستوى الدلالة 0.01 تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الهيكل التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك، وبالتالي يتم تأكيد وقبول الفرضية الفرعية الأولى القائمة على افتراض وجود علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوههران.

## عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تؤكد الفرضية على وجود علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

## 10-4 الجدول 10: "نتيجة الفرضية الفرعية الثانية"

مستوى الدلالة	"ر" المحسوبة	
0,01	0,203	طبيعة العمل والأمن النفسي

أظهرت نتيجة الجدول 10: أن قيمة "ر" المحسوبة عند مستوى الدلالة 0.01 تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك، وبالتالي يتم تأكيد وقبول الفرضية الفرعية الثانية القائمة على افتراض وجود علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوههران.

## عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

تؤكد الفرضية الفرعية الثالثة على وجود علاقة ارتباطية بين الحوافز والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

## 11-4 الجدول 11: "نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة"

مستوى الدلالة	"ر" المحسوبة	
0,01	0,236	الحوافز والأمن النفسي

أظهرت نتيجة الجدول 11: أن قيمة "ر" المحسوبة عند مستوى الدلالة 0.01 تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك، وبالتالي يتم تأكيد وقبول الفرضية الفرعية الأولى القائمة على افتراض وجود علاقة ارتباطية الحوافز والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية للجمارك بوههران.

## عرض نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

تؤكد الفرضية الفرعية الرابعة على وجود علاقة ارتباطية بين نمط القيادة والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

## 12-4 الجدول 12: "نتيجة الفرضية الفرعية الرابعة"

مستوى الدلالة	"ر" المحسوبة	
0.01	0.294	نمط القيادة والأمن النفسي

أظهرت نتيجة الجدول 12: أن قيمة "ر" المحسوبة عند مستوى الدلالة 0.01 تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك، وبالتالي يتم تأكيد وقبول الفرضية الفرعية الرابعة القائمة على افتراض وجود علاقة ارتباطية بين نمط القيادة والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

## عرض نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

تؤكد الفرضية الفرعية الرابعة على وجود علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

## 13-4 الجدول 13: "نتيجة الفرضية الفرعية الخامسة"

مستوى الدلالة	"ر" المحسوبة	
0,01	0,201	المشاركة في اتخاذ القرار والأمن

أظهرت نتيجة الجدول 13: أن قيمة "ر" المحسوبة عند مستوى الدلالة 0.01 تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرار والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك، وبالتالي يتم تأكيد وقبول الفرضية الفرعية الأولى القائمة على افتراض وجود علاقة ارتباطية المشاركة في اتخاذ القرار والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

## مناقشة النتائج:

## مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

تؤكد الفرضية على وجود علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيبي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك. أسفرت نتائج الفرضية الفرعية الأولى بعد حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدرة بـ (0,304) على وجود علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيبي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك وتفسيرا لذلك يمكن الاستناد على ما جاء به "حريم محمود" (2006) بأن الهيكل التنظيبي وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة، وأن هذه الوسيلة تلعب دورا هاما في إنجاح المنظمة وفعاليتها. كما أشار أيضا "محمد رسمي" (2004) بأن الهيكل التنظيبي مبني على أساس تقسيم العمل والتخصص ويتضمن إسناد مهام وواجبات محددة للفرد، ويترب عليه التفاعل والتعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها. وقد ينشأ عن هذه العلاقات مشاعر الصداقة والود والتعاون والرضا.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن للهيكل التنظيبي دور مهم في استقرار الأعوان وضمان أمنهم النفسي فهو يعكس مدى تحديد الأدوار والمسؤوليات بدقة، ويضمن عدم ازدواجية المسؤوليات، ويحدد طبيعة وكيفية الاتصال بين الأعوان والإدارة.

## مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تؤكد الفرضية على وجود علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك. توصلت نتائج دراسة الفرضية الفرعية الثانية بعد حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدرة بـ (0,203) على وجود علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك هذه النتيجة تؤكد ما جاء به "حمود كاظم" (2002) بأن الأعمال التي تتسم بالتحسن والتطوير فإنها تشجع العاملين على الإسهام بكل طاقاتهم وقدراتهم الإبداعية في إثارة الكفاءات والإمكانات الكامنة لديهم في نجاح العمل وتحقيق الأهداف. يمكن تفسير النتيجة المتحصل عليها بأن إدارة الجمارك تدرك أهمية طبيعة العمل بالنسبة للعون الجمركي، حيث جسدت ضمن إستراتيجيتها في تسيير مواردها البشرية مبدأ الحركة الدورية والحق في التنقل بين المصالح أو الثبوت في المنصب الواحد حسب رغبة العون الشخصية وهذا ما يضيف الشعور بالحرية والأمن النفسي لدى الأعوان.

## مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

تؤكد الفرضية الفرعية الثالثة على وجود علاقة ارتباطية بين الحوافز والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

أسفرت نتائج دراسة الفرضية الفرعية الثالثة بعد حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدرة بـ: (0,236) على وجود علاقة ارتباطية بين الحوافز والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك. يمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها أن المناخ التنظيمي في إدارة الجمارك يتبنى سياسات تحفيزية من شأنها تعزيز النواحي الإيجابية وتصويب النواحي السلبية، والارتقاء بالصحة النفسية للأعوان وبروحهم المعنوية مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف الإدارة وإشباع الحاجات والرغبات الفردية والجماعية. وتتفق هذه النتيجة مع ما أوضحه "القيوتي" (1993) بأن العمل الذي لا يحس العامل بقيمته في نهاية يومه يؤدي إلى فقدان العامل بإحساسه بأهمية دوره، وبالتالي لا يرى حافزاً للتحسين في الأداء.

#### مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

تؤكد الفرضية الفرعية الرابعة على وجود علاقة ارتباطية بين نمط القيادة والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

تدل نتائج الفرضية الفرعية الرابعة بعد حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدرة بـ: (0,294) على وجود علاقة ارتباطية بين نمط القيادة والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك وتؤكد النتيجة المتحصل عليها أن نمط القيادة يلعب دور كبير في التأثير على سلوك الأعوان وانطباعهم وتتفق هذه النتيجة مع ما ذكره "العميان" (2004) فالقيادة في نظره بمثابة القلب النابض للعملية الإدارية، وهي لا تقتصر على إصدار الأوامر والتعليمات للمرؤوسين فقط، بل تتعدى ذلك إلى التحفيز ورفع الروح المعنوية والأمن والاستقرار لدى العاملين، وإقامة جسور التواصل والعلاقات الإنسانية المتبادلة بين القيادة والعاملين في المنظمة لأجل تحقيق الأهداف المنشودة.

#### مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

تؤكد الفرضية الفرعية الخامسة على وجود علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك.

تدل نتائج الفرضية الفرعية الخامسة بعد حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدرة بـ: (0,201) على وجود علاقة ارتباطية بين المشاركة في اتخاذ القرار والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك وتتفق نتيجة الفرضية مع نتيجة دراسة "فليه" و"السيد" (2005) فإن إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات تعد من العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بالأمن وبأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن.

#### مناقشة نتائج الفرضية العامة:

أكدت النتائج المتحصل عليها بعد دراسة الفرضيات الفرعية وجود علاقة ارتباطية بين كل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك وبالتالي يتضح أن الفرضية العامة للدراسة القائمة على وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك قد تحققت، وهذا ما أوضحته الدراسة الإحصائية للفرضية العامة حيث أسفرت النتائج بعد حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون المقدرة بـ (0,248) على وجود علاقة ارتباطية بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك، وبالتالي يتم قبول الفرضية المطروحة للدراسة. يمكن تفسير النتيجة المتحصل عليها بأن المناخ التنظيمي السائد في المديرية الجهوية للجمارك بوهران يسهم بشكل واضح في شعور الأعوان بالأمن النفسي، هذا ما يؤكد أنه كل من "فليه" و"عبد المجيد" اللذان يشيدان بأهمية المناخ التنظيمي من خلال تأثيره على قدرة المؤسسة في إنجاح وتحقيق أهدافها المنشودة بكفاءة وفاعلية، حيث أن للمناخ التنظيمي تأثير واضح على أداء الأفراد ورضاهم وعلى إدراكهم، واتجاهاتهم، ودافعيتهم. (فليه وعبد المجيد، 2005، ص 294). ولقد أسفرت دراسة كل من "عيسى قبقوب" (2008). ودراسة "شامي صليحة" (2010). بأن للمناخ التنظيمي تأثير على سلوك وأداء الموظفين. من خلال ما سبق يرى الباحثون أن للمناخ التنظيمي دور بارز ومهم في حياة المنظمة فهو بمثابة العمود الفقري والمحرك الأساسي لها الذي يضمن نجاحها أو فشلها.

##### 5- خاتمة:

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

لقد تحقق الهدف العام لهذه الدراسة من خلال ثبوت العلاقة الارتباطية الدالة إحصائياً بين المؤشر العام للمناخ التنظيمي الذي تضمن خمسة أبعاد وهي: الهيكل التنظيمي، طبيعة منصب العمل، الحوافز، القيادة، اتخاذ القرار والمؤشر العام للأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران. وهكذا يمكن القول أن هدف الدراسة الذي يسعى إلى التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين المناخ التنظيمي والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بالمديرية الجهوية بوهران قد تحقق، وتمت الإجابة على إشكالية الدراسة بتأكيد وجود العلاقة بين المناخ التنظيمي بأبعاده والأمن النفسي لدى أعوان الجمارك بوهران.

## الاقتراحات:

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التالية:
- ضرورة زيادة الاهتمام بموضوع المناخ التنظيمي بوصفه عامل تأثير على سلوك الأفراد داخل منظماتهم.
- ضرورة الاهتمام بموضوع الأمن النفسي بوصفه من المواضيع الهامة والحديثة في ميدان علم النفس والصحة النفسية.
- الوقوف عند العوامل المؤثرة سلبا على طبيعة المناخ التنظيمي السائد في إدارة الجمارك والعمل على تصحيحها
- ضرورة البحث عن كيفية توفير المناخ التنظيمي المناسب والفعال لتسيير الموارد البشرية في إدارة الجمارك.
- الوقوف عند العوامل المؤثرة على استقرار وأمن الأعوان النفسي وزيادة التحفيز لتعزيز النواحي النفسية للأعوان.



## قائمة المراجع:

## الكتب:

- إسماعيل نبيل إبراهيم، (2001). عوامل الصحة النفسية السليمة. الطبعة الأولى. مصر. إيتراك للنشر والتوزيع
- بحير سعيد، (2005). الصحة النفسية واضطرابات الشخصية. الطبعة الأولى. الرباط. طوب بريس للطبع والنشر.
- حجازي مصطفى، (2004). الصحة النفسية منظور دينامي تكاملي للنمو في البيت والمدرسة. الطبعة الثانية. الدار البيضاء. المركز الثقافي العربي.
- حريم حسن محمود، (2004). السلوك التنظيمي. سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان. دار حامد للنشر والتوزيع.
- حريم حسن محمود، (2006). تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل. الطبعة الثالثة. عمان. دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حمادات محمد حسن محمد، (2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. الأردن. دار حامد للنشر والتوزيع.
- رسمي محمد حسن، (2004). السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية. الطبعة الأولى. مصر. دار الوفاء للطباعة والنشر.
- زهرا ن حامد عبد السلام، (2002). دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي. الطبعة الأولى. مصر.
- زهرا ن حامد عبد السلام، (2005). الصحة النفسية والعلاج النفسي. الطبعة الرابعة. القاهرة. عالم الكتب للنشر والطباعة والتوزيع.
- سعد جلال، (1985). دراسات في الصحة العقلية. القاهرة. مطابع الدجوي.
- الشواورة فيصل محمود، (2007). أثر المناخ التنظيمي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في الجامعة الأردنية الخاصة. الأردن.
- صبيح سيد، (2003). الإنسان وصحته النفسية. مصر. الدار المصرية اللبنانية.
- عبد اللطيف حسين فرح، (2008). الاضطرابات النفسية. عمان. دار الحامد.
- العميان محمود سلمان، (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. الطبعة الثانية. عمان. دار وائل للنشر.
- الغامدي محمد عبد الله علي، (2016). الأمن النفسي وعلاقته بجودة الحياة لدى عينة من طلبة جامعة الدمام. مجلة كلية التربية ببنها.
- فليه فاروق عبده، عبد المجيد السيد محمد، (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- فاروق السيد عثمان، (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. مصر. دار الفكر العربي.
- كاظم حمود خضير، (2002). السلوك الإداري. عمان. دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- كاظم حمود خضير وآخرون، (2009). السلوك التنظيمي. الأردن. دار إثراء للنشر والتوزيع.
- ماهر أحمد، (2005). السلوك التنظيمي. مدخل بناء المهارات. الإسكندرية. الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- المغربي عبد الفتاح عبد الحميد، (2007). المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية. الطبعة الأولى. مصر. المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- الهيبي خالد، (2005). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الثانية. الأردن. دار وائل.