

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا

مقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة
الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية

بثينة تيم عبد الرحمن خضر

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1434 هـ - 2013 م

مقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة
الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية

إعداد:

بثينة تيم عبد الرحمن خضر

بكالوريوس علم الاجتماع من جامعة بيرزيت

إشراف:

د. ربيع عويس

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء وإدارة
المؤسسات من برنامج التنمية الريفية/عمادة الدراسات العليا/ جامعة
القدس

القدس - فلسطين

1434 هـ - 2013 م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج التنمية الريفية المستدامة

إجازة الرسالة

مقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية
في مديريات شمال الضفة الغربية

إعداد: بثينة تيم عبد الرحمن خضر

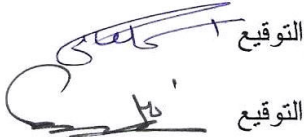
الرقم الجامعي: 20812396

المشرف: د. ربيع عويس

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 26 / 5 / 2013 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتوافقهم:


التوقيع

رئيس لجنة المناقشة: د. ربيع عويس


التوقيع

ممتحنا داخليا: د. أسى الإمام


التوقيع

ممتحنا خارجي: أ.د. ذياب عيوش

القدس - فلسطين

1434هـ - 2013م

الإهداء:

إلى كل من له فضل علي بعد الله عز وجل في إنجاز هذا البحث

إلى روح والداي اللذين علماني أن أفهم من جديد

إلى أخوتي وأخواتي رعاهم الله

إلى زوجي الغالي (د. جهاد نزال)

بثينة تيم

إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه حيث ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:.....

بثينة تيم عبد الرحمن خضر

التاريخ: 2013/5/26

شكر و عرفان:

الحمد والشكر لله رب العالمين أولاً وأخيراً، الذي أعانني على اتمام هذه الرسالة حمداً كثيراً طيباً مباركاً كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين معلم البشرية سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبة الطيبين الطاهرين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

وأقدم بشكري الجزيل إلى جامعة القدس، وبرنامج التنمية الريفية المستدامة وإلى كافة الأساتذة والإداريين في البرنامج.

وتقديراً و عرفاناً مني أقدم بجزيل الشكر إلى الدكتور ربيع عويس، الذي أشرف على إعداد هذه الرسالة.

كما أقدم بالشكر والامتنان إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لما قدموه من ملاحظات واقتراحات مهمة وقيمة، وإلى جميع الأساتذة الأفاضل الذين حكموا الاستبانة.

كما أقدم بالشكر والتقدير إلى الأخ الوكيل المساعد داوود الديك لمساعدته لي طوال فترة الدراسة وجميع الزملاء في وزارة الشؤون الاجتماعية الذين ساعدوني في تعبئة الاستبانة. كما أقدم إلى الصديقة الأخت الدكتورة حنان الجمل لمساعدتها في تدقيق الرسالة لغوياً.

الباحثة

بشينة تيم

مصطلحات الدراسة

الأمن النفسي:

هو شعور الفرد بأنه محبوب ومتقبل من الآخرين له مكانة بينهم، يدرك أن بيئته صديقة ودوره غير محبط، ويشعر فيه بندرة الخطر والتهديد والقلق" (الصنيع، 2001).

أما إجرائيا حسب هذه الدراسة، فهو شعور الموظف بأنه محبوب ومقبول من زملائه في العمل ومرؤوسيه، وله مكانة بينهم ويحبهم ويحب مؤسسته التي يعمل بها، ويحس بأن بيئة المؤسسة بيئته الثاني، وله دور فعال بها ولا يشعر بخطر أو تهديد أو قلق داخل المؤسسة، ويقاس ذلك كله من الدرجة التي يحصل عليها المبحوث في الدراسة على مقياس الأمن النفسي المطور والمستخدم في الدراسة.

الأمن الاجتماعي المؤسسي

"هو العملية التي تكفل وجود بيئة مؤسسية مستقرة ينعم فيها كل شاغلي المؤسسة وبكافة المستويات بجو يسوده الأمن والطمأنينة والسلام، وبمعنى آخر هو الحالة التي يجد فيها كل من يتعامل مع المؤسسة ويعمل بها نفسه مرتبطا بها ومحبا لها." (عبيد، 1999، ص 52)

أما إجرائيا فيعني الأمن الاجتماعي أن يكون الموظف مرتاحاً داخل المؤسسة مرتبطا بها محبا لها ولبيئتها متعاوناً مع زملائه ومرؤوسيه في جو يسوده المحبة والصدقة، وتقاس درجة الأمن الاجتماعي في هذه الدراسة بمقدار ما يحصل عليه المبحوث على مقياس الأمن الاجتماعي المطور خصيصاً لاستخدامه في هذه الدراسة.

الرضا الوظيفي

"الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه وبيئة العمل" (العديلي، 1995)

الرسائل المادية والمعنوية المتاحة لإشباع الحاجات والرغبات المادية
والمعنوية للأفراد (القريني، 2004)

الحوافز

عبارة عن الاستراتيجية النظرية التي تسعى إلى تطوير وتطبيق
الأساليب التي تمكن من تفسير المؤثرات ودراساتها والمسببات المفضية
إلى تشكل المؤسسات والممارسات. (الرشيد، 2000)

المأسسه

هي إحدى أجهزة السلطة التنفيذية، تؤدي دوراً تخصصياً في إطار
تكامل مع بقية الوزارات الحكومية، لإرساء القواعد الاجتماعية
الأساسية للدولة الفلسطينية وفق أسس حديثة، لبناء المجتمع السليم
ورفع مستوى معيشتة لضمان الحياة الكريمة للإنسان
الفلسطيني. (www.mosa.p.indexphp).

وزارة الشؤون
الاجتماعية

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التوصل لمقترحات مُأسسة تهدف إلى تعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة، والتعرف على رأي المبحوثين اتجاه المقترحات المُأسسة التي طرحتها الدراسة.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد قامت الباحثة بجمع البيانات من خلال مراجعة الأدب التربوي، والدراسات والاستفادة من الدراسات السابقة المتعلقة بالأمن النفسي والاجتماعي، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة لجمع البيانات وقد تم التحقق من صدقها وثباتها، وقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من تسع وخمسين فقرة مقسمة على مجالين رئيسين: هما مجال المقترحات المتعلقة بالأمن النفسي، ومجال المقترحات المتعلقة بالأمن الاجتماعي، وقد تضمن كل مجال من هذين المجالين أبعاداً فرعية، وقد طبقت الدراسة على عينة بلغ قوامها (160) موظفاً وموظفةً في وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، حيث مثل جنس العاملين والمديريات في المحافظات الشمالية الطبقات التي تم اختيار العينة منها، وقد شكلت العينة ما نسبته (55%) تقريباً من المجتمع الأصلي.

وخلصت الدراسة الى أن الدرجة الكلية لمقترحات مُأسسة تعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية بلغت (81.2%)، وهي درجة كبيرة حسب المعيار الذي استخدمته الباحثة، وعدم وجود فروق في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات المُأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والدخل الشهري، وسنوات الخبرة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات تلخصت بغياب الأمن النفسي والاجتماعي للموظف، عدم وجود نظام إداري في العمل يحدد فيه اختصاصات ومسؤوليات كل موظف، عدم كفاية الراتب لاحتياجات الموظف الأساسية، عدم وجود سياسة عادلة في الترقية والزيادة السنوية، وعدم إتاحة الفرصة أمام الموظف لتحسين مستواه العلمي والوظيفي، وذلك عن طريق الالتحاق بالدورات التدريبية القصيرة المدى.

وقد اختتمت الدراسة بمجموعة من المقترحات المُأسسة التي تمثلت بوضع الفرد المناسب في المكان المناسب، مراعاة التوظيف على أساس التخصص والخبرة والكفاءة، العمل على توفير سلم رواتب يتسم بالعدالة والكفاية، مراعاة الحد الأدنى من الأجور، تفعيل نظام الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية وعدم التركيز على العقوبات، تخصيص جائزة سنوية للموظف المتميز، توفير البيئة

المناسبة للعمل تساعد على بناء قدرات الموظفين من خلال تنظيم دورات تدريبية، المشاركة في إتخاذ القرار، العمل على توفير نظام تقييم موضوعي وعادل، وأخيراً ضرورة الاهتمام بالصحة النفسية للموظفين.

Institutionalized Suggestions to Reinforce Psychological and Social Security for Staff of Ministry of Social Affairs in Directorates of Northern West Bank

Prepared by: Buthaina Tayyem Abdul-Rahman Khader

Supervisor: Dr. Rabee' Ewis

Abstract

This study aims at concluding institutionalized suggestions aimed at enhancing psychological and social security for staff of Ministry of Social Affairs in Northern West Bank Directorates in psychological domain(job environment, participating in making decisions, penalties, rewards, leaves, human relations and staff psychological health) as well as social domain (administrative system, salaries, evaluation, training).It also aims at identifying the role of demographic variables in influencing the opinions of respondents in institutionalized suggestions raised by the study to reinforce psychological and social security. The researcher used the descriptive analytical method in addition to collecting data by reviewing the educational literature, studies and benefiting from the former studies related to psychological and social security. A questionnaire has been used as a major tool for the study to collect data while its validity and reliability has been confirmed and verified. The questionnaire was formed in its final form from fifty nine items divided into two main areas which are the suggestions related to psychological security, and the area related to suggestions related to social security. Each area of these two dimensions included subsidiary –dimensions. The study was applied on a sample composed of (160) male and female employees in Ministry of Social Affairs in northern West Bank directorates. A random stratified sample was selected where employees sex and education districts in the Northern governorates were represented. The selected stratified sample has formed almost (55%) from the original population.

The study has concluded that the total degree of respondents approval on institutionalized suggestions aiming at reinforcing social and psychological security of staff of Ministry of Social Affairs is (81.2%) which is greatly depended on the standard used by the researcher.

There are no differences in degree of respondents' approval on institutionalized suggestions aimed at reinforcing social and psychological security of staff of Ministry of Social Affairs attributed to sex, age, job title, qualification, monthly income, and years of experience.

The study has concluded several results ,the absence of psychological and social security for employees, he/she does not feel safe and reassuring during his work. He needs to achieve respect, appreciation, justice and equity in treatment.

The lack of an administrative system in work specifying tasks and responsibilities of each employee, inadequate salary for the employee, lack of a fair policy for promotion and annual increase. Moreover, absence of opportunity for the employee to improve his job and educational career, through enrollment in short-term training courses, attend conferences

and participate in committees related to his or her work and his or her specialization and monopoly this for a specific category.

Finally based on the results, the study recommends , appointing the right man for the right job to provide an atmosphere of psychological sense of security, taking into account the employment on the basis of specialization, expertise and efficiency. Furthermore, working to provide an equitable salary scale and efficiency to satisfy the basic needs of the staff taking into account the minimum wage. In addition to that, holding sessions for staff to take into account the main requirements regarding the nature of the work, activation system of incentives and material and moral rewards, and not to focus on punishments. This is reflected positively on an employee performance, dedicating an annual award for outstanding employee and providing a suitable environment for the work. Providing the minimum limit of employee participation with respect to workflow. Finally, working to provide an objective and fair evaluation system and the necessity to pay attention to staff mental health and dedicating an annual reward for outstanding employee.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

تعد الحاجة للأمن النفسي والاجتماعي من أهم الحاجات النفسية ومن أهم دوافع السلوك البشري، فالإنسان بطبيعته كائن اجتماعي، يعيش في جماعة يؤثر فيها ويتأثر بها والفرد منذ الطفولة يتفاعل مع أمه ثم ينتقل لباقي أفراد الأسرة ثم يمتد التفاعل ليشمل جماعات أخرى، فالعلاقات الاجتماعية من أهم مصادر الدعم الاجتماعي والحماية من تأثير الضغوطات مما يجعله مطمئنا هادئ النفس مرتاحا مطمئنا فعلا في المجتمع. قال الله تعالى: "فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ (3) الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَأَمَّنَّهُمْ مِنْ خَوْفٍ (4)" (قريش: 3-4)

وكذلك تضمنت الديانة المسيحية في الإنجيل ما يؤكد قيامها على الأمن والأمان والمحبة والسلام وعلى الرحمة والخلص (الإنجيل، متى).

يعتبر الأمن مطلباً واحتياجاً أساسياً من احتياجات الإنسان، ففي ظل الأمن والأمان يستطيع كل فرد أن يؤدي دوره وواجبه على أحسن وجه، ومما لا شك فيه أن الأمن يرتبط ارتباطاً وثيقاً وجوهرياً بأداء الإنسان ومستوى إنتاجه، وقد لاحظ علماء النفس الاجتماعي بأن الارتفاع في درجة التوافق في الأمن النفسي والاجتماعي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الأداء ومعدلات الإنتاج.

ويعد الأمن النفسي للفرد من المتطلبات الأساسية للصحة النفسية التي يحتاج إليها الموظف حتى يستطيع القيام بواجبه على أتم وجه، فارتفاع مستوى الأمن النفسي يعد مؤشرا على الشخصية الإيجابية المتزنة والمنتجة (Dalton,1961).

يعتبر الأمن بكافة أشكاله المختلفة مطلباً ضرورياً، ففي ظل الأمن والطمأنينة يؤدي كل فرد واجبه على أحسن وجه، ومما لا شك فيه أن الأمن يرتبط ارتباطاً وثيقاً وجوهرياً بدرجة الالتزام والأداء الوظيفي، إذ بقدر ما تكون درجة الشعور بالأمن النفسي والاجتماعي متوفرة ومرتفعة بقدر ما يكون الاستقرار والالتزام والإنتاج كذلك مرتفعاً.

ومما لا شك فيه بأن المؤسسة وطبيعة التنظيم الإداري السائد فيها من التفاعلات والأنشطة ونمط القيادة كلها تؤثر تأثيراً كبيراً على مدى إحساس الموظف بالأمن النفسي والاجتماعي داخل المؤسسة.

إن الشعور بالأمن يعتبر عاملاً مؤثراً في توافق الفرد وإدراكه لبيئته وللآخرين، فمن يشعر بالأمن يدرك بيئته على أنها مشبعة لحاجاته ويرى في الآخرين وزملائه في العمل الخير والمحبة فتعزز العلاقات الاجتماعية الناجحة.

وقد أكد ماسلو أهمية الحاجة إلى الأمن النفسي من خلال نظريته في الدافعية التي تقوم على أساس أن الحاجة لا تساوي في أهميتها وفي قوتها الدافعة، وفي إلحاحها، طلباً للإشباع.

والحاجة إلى الأمن والانتماء والمحبة حاجات أساسية يعتبر إشباعها مطلباً رئيسياً لتوافق الفرد ودافعيته للإنتاج، بينما يشكل عدم إشباعها مصدراً لقلقه وشعوره بعدم الأمن وانخفاض دافعيته وأيضاً مستوى إنتاجه (الخليل، 1991).

ويحتل الأمن الاجتماعي مكاناً بارزاً بين اهتمامات المسؤولين والمواطنين في المجتمع المعاصر، لاتصاله المباشر بالحياة اليومية بما يوفره من طمأنينة في النفوس وسلامة في التصرف والتعامل. وأن توفر الأمن الاجتماعي عامل أساسي في حفظ الإنسان ومجتمعه، ولا يمكن أن يبقى مجتمع متين البنية ومزدهر النمو ومستقر الأوضاع إذا لم تتحقق له سبل الطمأنينة والرفاهية والتغلب على العوز والمرض والجهل والاعتماد على النفس والمال، فالمجتمع السليم بالفرد السليم (العوجي، 1985م).

2.1 مشكلة الدراسة

لاحظت الباحثة من خلال عملها كموظفة حكومية في وزارة الشؤون الاجتماعية درجة تأثير الأمن النفسي والاجتماعي على التوافق النفسي والاجتماعي لدى الموظفين وانعكاسه على استقرارهم وأدائهم المهني. حيث كان ذلك دافعا للباحثة للقيام بهذه الدراسة، ومن هنا نبعت مشكلة الدراسة ويمكن تحديدها بالسؤال الرئيس الآتي:

ما المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة؟

من هنا برزت مشكلة الدراسة في التعرف على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة.

3.1 أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

1. التوصل إلى مقترحات مؤسسة هادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة.

2. التعرف إلى الفروق في المقترحات المؤسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة تبعا لمتغيرات (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الدخل).

4.1 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة إلى الاجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة؟

وينتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

• هل توجد فروق ما بين الذكور والإناث في استجاباتهم على مقترحات المؤسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية؟

- هل توجد فروق في استجابات المبحوثين على المقترحات المأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر؟
- هل يوجد فروق في استجابات المبحوثين على المقترحات المأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي؟
- هل توجد فروق في استجابات المبحوثين على المقترحات المأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة؟
- هل هناك فروق في استجابات المبحوثين على المقترحات المأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي؟
- هل توجد فروق في استجابات المبحوثين على المقترحات المأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير الدخل؟

5.1 فرضيات الدراسة

تحاول هذه الدراسة اختبار الفرضيات الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين على المقترحات المأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين على المقترحات المأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين على المقترحات المأسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين على المقترحات المأسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين على المقترحات المأسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين على المقترحات المأسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير الدخل.

6.1 حدود الدراسة

يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة بعد الأخذ بعين الاعتبار حدود رئيسة أهمها:

- الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة وجمع بياناتها في الفترة الممتدة ما بين الفترة 2010/2م - 2012\12م.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية (سلفيت، طوباس، نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية).
- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على مديريات الشؤون الاجتماعية في شمال الضفة الغربية (سلفيت، طوباس، نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية).
- حدود موضوعية: حددت هذه الدراسة بموضوعها المقترحات المأسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية، وبالأدوات التي استخدمت على عينة الدراسة من موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية، حيث استخدمت العينة العشوائية الطبقية. وتم استخدام مقياس الأمن النفسي والاجتماعي.

7.1 أهمية الدراسة ومبرراتها

تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، فالأمن النفسي والاجتماعي يُعد من المتطلبات الأساسية التي يحتاج إليها الفرد كي يتمتع بشخصية إيجابية متزنة ومنتجة، والموظفون أنفسهم من خلال إجاباتهم على أسئلة الاستبيان سيساهمون بالخروج بمقترحات لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي.

الأهمية العلمية: إثراء المكتبة العربية بدراسة حول هذا الموضوع، تشكل تغذية راجعة للباحثين، وكذلك ستكون حافزا للدارسين للبحث في كيفية توظيف الأمن النفسي والاجتماعي من قبل القائمين على الهيئات الحكومية بمختلف أنواعها في رفع درجة الشعور بالأمن النفسي والاجتماعي في القطاع الحكومي للمستوى المطلوب.

الأهمية التطبيقية: تقديم مقترحات مأسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية، والتي يمكن من خلالها تقديم بعض التوصيات، والاقتراحات لتطويرها في ضوء النتائج المستخلصة في حال تم الأخذ بالتوصيات أي بالمقترحات التي من شأنها العمل على رفع درجة مستوى الشعور بالأمن النفسي والاجتماعي لدى الموظفين.

الأهمية الذاتية: المساهمة في إحداث تغييرات على الأنظمة والقوانين وذلك من خلال رفع توصيات لأصحاب القرار، كون هذه المقترحات تساهم في رفع درجة شعور الأفراد بالأمن النفسي والاجتماعي.

مبررات الدراسة: لمست الباحثة من خلال عملها كموظفة في وزارة الشؤون الاجتماعية أن هناك حاجة ملحة لإجراء تعديل على الأنظمة والقوانين المعمول بها على مستوى الوزارة وباقي المؤسسات الحكومية، وذلك من أجل رفع درجة الشعور بالأمن النفسي والاجتماعي والحصول على المقترحات المأسسة من العاملين أنفسهم، والتعرف على النواقص والثغرات التي لم يشملها قانون الخدمة المدنية أو تم تأجيلها لوقت لاحق، وحث الجهات المسؤولة لتبني ما قد يتم من مقترحات لما فيه مصلحة الموظف الذي هو الأساس في العملية الإدارية، وتلبية احتياجاته من أجل الحصول على أداء متميز، والحصول على درجة الماجستير.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المقدمة

إن الأمن هو حالة مجتمع تسوده الطمأنينة في ظل علاقات اجتماعية داعمة للفرد من الضغوطات التي يتعرض لها في ظل عصر سريع التغيير على كافة الأصعدة الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية، ومن المعروف أن أي تغيير بالعادة يخلف توتراً وضغطاً وعدم الرضا وبالتالي يصبح الفرد عرضة للاضطرابات والانفعالات والعزلة.

فالأمن النفسي: "عبارة عن أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي لخفض أو التخلص من التوتر وتحقيق الذات والشعور بالأمن النفسي" (زهران، 1987، ص300).

2.2 الأمن النفسي: وتم تعريف الأمن النفسي بعدة مجالات، نورد منها ما يأتي:

1.2.2. تعريف الأمن النفسي في اللغة

ورد في لسان العرب لابن منظور الأمن: "الأمانُ والأمانةُ بمعنى، وقد أمنتُ فأنا آمنٌ، وأمنتُ غيري من الأمن والأمان. والأمن ضد الخوف، والأمانة ضد الخيانة. والإيمان: ضد الكفر. والإيمان بمعنى التصديق، ضده التكذيب، يقال آمنَ به قومٌ وكذبَ به قومٌ، فأما أمنتُه المتعدي فهو ضدُّ أخفته. وفي

التنزيل العزيز آمنهم من خوف. (لسان العرب لابن منظور، ج13). ورد في المعجم الوسيط مفهوم الأمن: أمنٌ أماناً، وأماناً، وأمانة، وأماناً، وإمناً، وأمنةً: اطمأن ولم يخف، فهو آمن، وأمين، وأمين. (المعجم الوسيط). فالأمن من الأمان يعني الاطمئنان ضد الخوف.

2.2.2 تعريف الأمن النفسي اصطلاحاً

والأمن النفسي: أمن كل فرد على نفسه وهو حالة من الطمأنينة النفسية أو الانفعالية، يضمن فيها الفرد إشباع الحاجات الضرورية ويكون غير معرض للخطر حيث أن الأمن يرتبط ارتباطاً وثيقاً بغريزة المحافظة على البقاء. (زهران، 1989).

ويعد مفهوم "الأمن النفسي من المفاهيم المركبة في علم النفس، ويتداخل في مؤشرات مع مفاهيم أخرى مثل الطمأنينة الانفعالية، الأمن الذاتي، التكيف الذاتي، الرضا عن الذات، مفهوم الذات الإيجابي، التوازن الانفعالي" (سعد، 1999، ص15)

وهو "كون المرء آمناً، أي سالماً من تهديد أخطار العيش أو ما عنده قيمة كبيرة، وهو اتجاه مركب من تملك النفس والثقة بالذات والتيقن من أن المرء ينتمي لجماعات إنسانية لها قيمتها" ويرى أن الأمن: حالة يحس فيها الفرد بالسلامة والأمن وعدم التخوف، ويكون فيها إشباع الحاجات وإرضاؤها مكفولين (دسوقي، 1990، ص329).

كما أنه شعور النفس بالسكينة والطمأنينة عند تعرضها لخطر يهددها، وأيضاً شعورها بالحماية من التعرض للأخطار الاجتماعية والاقتصادية والعسكرية المحيطة بها. (الصنيع، 1995) وعرفه ماسلو بأنه "شعور الفرد بأنه محبوب متقبل من الآخرين له مكانة بينهم، يدرك أن بيئته صديقة ودودة غير محبطة يشعر فيها بندرة الخطر والتهديد والقلق (الخصري، 2003، ص17).

يرى جبر أن الإحساس بالأمن النفسي يرتبط بالحالة البدنية والعلاقات الاجتماعية للفرد، وبمدى إشباع الدوافع الأولية والثانوية، وقام بتصنيف الأمن النفسي الى مكونين، أحدهما داخلي يتمثل في عملية التوافق النفسي مع الذات والثاني خارجي يظهر في عملية التكيف الاجتماعي مع الآخرين والتفاعل معهم بعيداً عن العزلة والوحدة، التي قد تؤثر على مستوى التوافق الاجتماعي (جبر، 1996).

ولكي يحقق الإنسان الأمن النفسي والذي يتضمن الأمن الصحي، والأمن الغذائي، والأمن الاجتماعي، والأمن الاقتصادي، والسياسي، عليه أن يكون متحرراً من مشاعر الخوف والهلع والفرع والرهبية، عندئذ يكون مطمئناً على نفسه في حاضره وغده ويكون متمتعاً بالتكيف النفسي والشعور بالرضا عن ذاته وعن مجتمعه (العيسوي، 2002).

3.2.2. الأمن في القرآن الكريم

جاء لفظ الأمن في القرآن الكريم، كما ورد في لسان العرب (لابن منظور)، على معان ثلاثة:

أحدها: بمعنى الأمانة الذي هو ضد الخيانة، وعليه قوله سبحانه: " فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ " (البقرة: 283)، (صفوة التفاسير 1، الصابوني، ص 192) يعني: فليعطِ المؤتمن ما أوتمن عليه من أمانة. ونحو قوله سبحانه: " وَمِنْ أَهْلِ الْكِتَابِ مَنْ إِنْ تَأْمَنَهُ بِقِنطَارٍ يُؤَدِّهِ إِلَيْكَ " (آل عمران: 75)، (صفوة التفاسير 1، الصابوني، ص 216).

ثانيها: بمعنى الأمن المقابل للخوف، ومنه قوله تعالى: " الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَئِكَ لَهُمُ النَّامُ وَهُمْ مُهْتَدُونَ " (الأنعام: 82)، (صفوة التفاسير 1، الصابوني، ص 373) والمعنى: أن الذين آمنوا بالله، ولم يشركوا به، آمنون من عذابه يوم القيامة، فلا خوف عليهم ولا هم يحزنون. ونحو ذلك قوله سبحانه: " ثُمَّ أَنْزَلَ عَلَيْكُمْ مِنْ بَعْدِ الْغَمِّ أَمْنَةً نَاعَسًا " (آل عمران: 154)، (صفوة التفاسير 1، الصابوني، ص 216) يعني: أمناً، والأمن بمعنى واحد، أي: أنزل على المؤمنين أمناً بعد الخوف الذي حصل لهم من كثرة عدوهم وقلة عددهم وعددهم.

ثالثها: بمعنى المكان الآمن، ومنه قوله سبحانه: " وَإِنْ أَحَدٌ مِنَ الْمُشْرِكِينَ اسْتَجَارَكَ فَأَجِرْهُ حَتَّى يَسْمَعَ كَلَامَ اللَّهِ ثُمَّ أَبْلِغْهُ مَأْمَنَهُ " (التوبة: 6)، (صفوة التفاسير 1، الصابوني، ص 486) أي: أبلغه موضع أمنه: وهو دار قومه، أو منزله الذي فيه أمنه. ومما لا شك فيه أن للقرآن الكريم أثر عظيم في تحقيق الأمن النفسي، والطمأنينة القلبية والسكينة. والسكينة روح من الله ونور يسكن إليه الخائف عند الفلق، والإنسان المؤمن يسير في طريق الله آمناً مطمئناً، لأن إيمانه الصادق يمهده دائماً بالأمل والرجاء في عون الله ورعايته وحمايته، وهو يشعر على الدوام بأن الله عز وجل معه في كل لحظة، ونجد أن هذا الإنسان المؤمن يتمسك بكتاب الله لاجئاً إليه دائماً، فهو بالنسبة له خير مرشد بمدى أثر القرآن الكريم في تحقيق الاستقرار النفسي له.

ورد ذكر الأمن في القرآن الكريم سبعة وعشرين مرة نذكر منها:

قال تعالى: " وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى وَعَهِدْنَا إِلَى إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنَّ طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ " (البقرة: 125).

وقال تعالى: " إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِّلنَّاسِ لِلَّذِي بَكَرْنَا وَمُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ * فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ " (آل عمران: 96-97).

وقال تعالى " فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ (3) الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِنْ جُوعٍ وَأَمَّنَهُمْ مِنْ خَوْفٍ (4)" (قريش: 3-4)

وقال تعالى: " يَا أَيَّتُهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ (27) ارْجِعِي إِلَىٰ رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً (28) فَادْخُلِي فِي عِبَادِي (29) وَادْخُلِي جَنَّتِي (30)" (الفجر: 26-30).

والأمن النفسي حققه القرآن الكريم من خلال ارتباطه بالإيمان بالله وملائكته وكتبه ورسوله وبالأيوم الآخر وبالقدر خيره وشره، والإيمان أن الرزق بيد الله والصبر على البلاء والتوكل على الله.

وكلما قويت درجة إيمان الفرد زادت قدرته على تحمل المخاطر والتصدي لها، وأصبحت درجة الشعور بالأمن النفسي عالية (صفوت التفاسير 2 ص 76) لقوله تعالى: "الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ". (الرعد، 28).

والإسلام تعامل مع الإنسان كمخلوق مكرم على جميع الخلائق فالنظريات النفسية لم تربط مفهوم الأمن النفسي بالجوانب الروحية والأخلاقية واقتصرت على الجوانب المادية، ومنها من ركز على الجوانب البيولوجية، ومنها من ركز على إشباع الحاجات الإنسانية... الخ قال تعالى " وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا" (الاسراء: 70)

4.2.2. الأمن في علم النفس

يعد مفهوم الأمن النفسي من المفاهيم المركبة في علم النفس، ويتداخل مع مفاهيم أخرى كالطمأنينة والانفعالية، والأمن الذاتي، والتكيف الذاتي، والرضا عن الذات، والتوازن الانفعالي.. الخ، كما يتبادر للذهن الأمن النفسي عند الحديث عن مفاهيم القلق، والصراع، والشعور بعدم الثقة، وتوقع الخطر، والإحساس بالضغط، والإحساس بالعزلة.. الخ (سعد، 1999).

ويقال للأمن النفسي أيضاً "الأمن الانفعالي" و "الأمن الشخصي" و "الأمن الخاص" و "السلم الشخصي" (زهران، 1989، ص 296).

وترى الباحثة أن الأمن النفسي هو الطمأنينة النفسية والانفعالية وشعور الفرد أن حاجاته مشبعة وغير معرضة للخطر والتهديد، وشعوره بأنه محبوب ومقبول ويلقى التقدير من قبل الآخرين وبيئته الاجتماعية صديقة.

5.2.2. مفاهيم لها صلة بالأمن النفسي

ومن المفاهيم المتصلة بالأمن النفسي مفهوم القلق، والتفاؤل، والثقة. وسنقوم بالتفريق بين هذه المفاهيم حتى تتضح صورة الأمن النفسي:

• مفهوم القلق: يعرف القلق بأنه شعور عام بالخوف والتوتر من المستقبل المجهول، والقلق هو استجابة مبالغ فيها لا تمثل حقيقياً، ويعد من المهددات الرئيسة للأمن النفسي في حياة الفرد، حيث أنه يحطم الإنسان ويشكل عائقاً أساسياً لكل إنجازاته، ويشل قدرة الفرد على الاستمتاع بالحياة والعمل. وللقلق تأثير خطير مما يسبب ضغوط نفسية ومهنية على الموظفين في القطاع الحكومي والخاص

• مفهوم التفاؤل: هنالك تعريفات كثيرة للتفاؤل والمعنى الأشمل هو توقع حدوث الخير.

○ ويعرفه عبد الخالق والأنصاري بأنه "نظرة استبشار نحو المستقبل تجعل الفرد يتوقع الأفضل وينتظر حدوث الخير ويرنو إلى النجاح ويستبعد ما خلا ذلك". وهو سمة وليس حالة نحو المستقبل ويؤثر في سلوك الفرد، ويرتبط في النواحي الايجابية للسلوك، وله تأثير في الصحة النفسية والجسدية وينعكس إيجابياً على شعور الفرد بالأمن النفسي.

• مفهوم الثقة بالنفس: هي شعور الفرد بكفاءته الجسمية والنفسية والاجتماعية، وقدرته على عمل ما يريد وإدراكه للوسط الاجتماعي وسمات الشخص الواثق من نفسه بالاتزان الانفعالي والنضج الاجتماعي، وقبول الواقع والقدرة على مواجهة الأزمات بعقلانية.

○ والشخص الواثق من نفسه يتحلى بالصحة النفسية بينما الشخص المريض نفسياً يتسم بضعف الثقة بالنفس، فالثقة بالنفس تؤدي إلى التعاون مع الآخرين بكفاءة وفعالية ونشاط. (السهلي، 2007).

• أهداف الأمن النفسي: شعور الفرد بالأمن النفسي يحقق له النجاح فيمارس حياته الطبيعية بنشاط وكفاءة، ويضمن له الحرية، ويساعد المجتمع على المحافظة على سلامته من ما يهدد مقوماته وأنظمتها، وبالتالي المحافظة على كيان الدولة واستقرارها. (زهرا، 2002).

6.2.2. مكونات الأمن النفسي

1. الأمن الاجتماعي: شعور الفرد بإشباع حاجاته الاجتماعية في وسطه الاجتماعي، حيث يشعر الفرد أن دوراً مؤثراً يدفعه إلى الانتماء والتمسك بتقاليد الجماعة ومعاييرها كما لو كانت معاييرها هو الذاتية.
2. الأمن الجسدي: هو إشباع الفرد لحاجاته البدنية والجسمية، فالفرد الذي يحقق حاجاته الأساسية يضمن مستوى من الأمن بينما الفرد الذي لا يحقق حاجاته الأساسية يؤدي إلى اضطراب في شعور الأمن.
3. الأمن الفكري والعقائدي: ضمان حرية الفكر والعقيدة وهو ما يسمى بحرية التدين التي تحكم مقومات المجتمع المسلم فالإسلام كفل لأتباعه حرية ممارسة عقائدهم شريطة ألا يناصروا أحداً على المسلمين (موريا، 2008).

7.2.2. أهمية الأمن النفسي

إن أهمية الأمن النفسي للإنسان تشمل الجوانب الآتية:

1. الثبات: يحقق الاستقرار النفسي للفرد فإذا كان الفرد مشوشاً مضطرباً فإنه لا يتسم بالثبات والاستقرار.
2. البعد عن اليأس والإحباط: شعور الفرد بالأمن يبعد اليأس والإحباط عنه.
3. اكتمال الشخصية الإسلامية: يجعل الفرد مطمئناً طموحاً متفائلاً.
4. الثقة الكاملة بمعية الله ونصره: يجعل الفرد على ثقة بأن ما يصيبه بيد الله والثقة بنصره بأي لحظة (السهلي، 2004).

8.2.2. خصائص الأمن النفسي

إن الشعور بالأمن النفسي ينشأ وينمو مع الفرد على أساس الإشباع النسبي للحاجات، حسب ترتيبها في هرم ماسلو للحاجات وبتأثير من مصادر الإشباع المختلفة والعوامل المحيطة، فهي متداخلة فلا يوجد بينها حدود فاصلة وذات تأثير متباين وقوي من حيث المقدار والنوع في مراحل العمر المختلفة، كما

تشكل ثقافة المجتمع الإطار الذي يحيط بجميع المصادر والعوامل السابقة فهي تترك بصماتها ضمن هذا الإطار.

خصائص الأمن النفسي كما أشار إليها (زهران، 1989) وهناك خصائص للأمن النفسي أظهرتها نتائج عينة من البحوث والدراسات وهي على النحو الآتي:

○ يتحدد الأمن النفسي بعملية التنشئة الاجتماعية، وأساليبها من تسامح وعقاب، وتسلط وديمقراطية، وتقبل ورفض، وحب وكراهية، ويرتبط بالتفاعل الاجتماعي والخبرات والمواقف الاجتماعية في بيئة آمنة غير مهددة.

- يؤثر الأمن النفسي إيجابياً على التحصيل الدراسي وفي الإنجاز بصفة عامة.
- المتعلمون والمنقون أكثر أمناً من الجهلة والأمينين.
- الذين يعملون بالسياسة يشعرون بالأمن النفسي أكثر من الذين لا يعملون بها.
- شعور الوالدين بالأمن النفسي مرتبط بوجود الأولاد.
- الآمنون نفسياً أعلى في الابتكار من غير الآمنين.
- عدم الأمن يرتبط موجباً بالدوجماتية أي التثبيت بالرأي والجمود الفكري بدون مناقشة أو تفكير.
- عدم الشعور بالأمن مرتبط بالتوتر، الذي ينجم عنه التعرض للإصابة بالأمراض وخاصة أمراض القلب (الخضري، 2003).

9.2.2. مصادر الشعور بالأمن النفسي

إن الأمن الداخلي ينبعث من الإنسان لعوامل متعددة منها:

- المستوى التعليمي: التعليم يحقق للفرد مستوى اجتماعياً يشعره بالأمن النفسي.
- الثقافة: حسب الدراسات فإن التعصب لثقافة ما يولد لدى المجموعات الثقافية إحساساً بالتميز والقوة والأمن.

- وجود الشخص مع أفراد يعتنون به: تواجد الفرد ضمن مجموعة تشاركه الذوق وطريقة التفكير وأساليب السلوك يحقق له الإحساس والطمأنينة والراحة، ويقلل عنده الشعور بالتوتر والقلق.
- السن: تقدم العمر يقلل من شعوره بالخوف ويكون أكثر إحساساً بالأمن.
- بلوغ الهدف: الفرد الذي يضع نصب عينه أهدافاً ويسعى لتحقيقها فإنه يدرك معنى لحياته وتصبح صورته عن ذاته أكثر ايجابية وأكثر أمناً للنفس.
- التخلي عن موقف متوعد يهدد الفرد: إحساس الفرد بأنه مهدد بعقوبة ما يزيد من خوفه وقلقه واضطرابه، لكن إذا التوبة والأعمال الصالحة تقربه من الله حينئذ يتخلص من القلق ويصل الى درجة أفضل من الأمن النفسي.
- العائلة المباشرة يبدأ إحساس الفرد بالأمن النفسي مع بداية اللحظات الأولى من حياته (التنشئة الاجتماعية) ولا يتحقق إلا إذا أحس الفرد أنه محبوب ومقبل لدى أسرته (ابكر، 1983).

10.2.2 الحاجة إلى الأمن النفسي

الحاجة إلى الأمن من أهم الحاجات النفسية، ومن أهم دوافع السلوك طوال الحياة، وهي من الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي السوي والتوافق النفسي والصحة النفسية للفرد.

ويذكر زهران أن الحاجة إلى الأمن هي محرك الفرد لتحقيق أمنه، وترتبط ارتباطاً وثيقاً بغريزة المحافظة على البقاء، وتتضمن الحاجة إلى الأمن الحاجة إلى شعور الفرد أنه يعيش في بيئة صديقة، مشبعة للحاجات وأن الآخرين يحبونه ويحترمونه ويقبلونه داخل الجماعة، وأنه مستقر وآمن أسرياً، ومتوافق اجتماعياً، وأنه مستقر في سكن مناسب وله مورد رزق مستمر، وأنه آمن وصحيح جسمياً ونفسياً، وأنه يتجنب الخطر ويلتزم الحذر ويتعامل مع الأزمات بحكمة ويأمن الكوارث الطبيعية، ويشعر بالثقة والاطمئنان والأمن والأمان (زهران، 1988).

تبرز الحاجة إلى الأمن النفسي من منطلق أن الانسان يحتاج الى العيش في سلام، وإلى التحرر من مسببات التهديد والتوتر، والقلق، وإلى الرغبة بالشعور بالحب والتقدير من قبل زملائه ورؤسائه بالعمل وذلك من الأمور التي تساعد على الابتكار في كل مجالات العمل فالموظف المُجد والمخلص في عمله في حاجة الى من يشكره ويقدر له جهده وإخلاصه ويشجعه على الاستمرار، مما يشعره بالتفاؤل، في المقابل، فإن الموظف الذي يعيش في عزلة عن المجتمع أو يعيش منبوذاً من قبل زملائه

ورؤسائه فإنه يكون غير متوافق نفسياً. وهذا يؤثر سلبياً على أدائه في عمله الأمر الذي يجعله يشعر بالتشاؤم. (الخضر، 1999).

والأمن النفسي من أهم الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي السوي والتوافق النفسي والصحة النفسية للفرد، وتظهر هذه الحاجة واضحة في تجنب الخطر والمخاطرة وفي اتجاهات الحذر والمحافظة، وتتضح الحاجة إلى الأمن في الطفل الذي يحتاج رعاية الكبار حتى يستطيع البقاء.

إن الحاجة إلى الانتماء الأسري، والانتماء إلى الجماعة (الأصدقاء) والانتماء إلى الوطن، من خلال هذه الانتمائية يشعر الفرد بالأمن والأمان والراحة والطمأنينة والتي تؤثر في أنماط سلوكه المختلفة داخل مجتمعه، وتميز شخصيته عن غيره من الأفراد سيكولوجياً واجتماعياً (عطية، 2001).

11.2.2. أساليب تحقيق الأمن النفسي

من أهم أساليب تحقيق الأمن النفسي ما يلجأ إليه الفرد بما يسمى "عمليات الأمن النفسي" وهي أنشطة يستخدمها الجهاز النفسي، لخفض الضغط النفسي والكرب والتوتر والإجهاد أو التخلص منه وتحقيق تقدير الذات والشعور بالأمان. ويجد الفرد أمانه النفسي في انضمامه إلى جماعة تشعره هذا الأمن، وأساس تحقيق الأمن النفسي يبدأ من الأسرة ذات المناخ الأسري المناسب لنمو أفرادها نمواً سليماً، وعند إشباع الحاجات والتوافق المهني والانتماء إلى مجموعة يزيد الشعور بالأمن النفسي. (Bates et al، 1985).

وتدعم جماعات الرفاق الأمن النفسي لأفرادها، حيث يعتمد بعضهم على بعض، وبالتالي يشعرون بدرجة أكبر من الأمن النفسي. (زهران، 2002)

12.2.2. مهددات الأمن النفسي

1. الخطر أو التهديد بالخطر، وهذا ما يثير الخوف والقلق لدى الفرد. ويشعره بحاجة ماسة إلى الأمن من جهته ومن جهة أخرى أجهزة الأمن.
2. الأمراض الخطيرة مثل السرطان، وأمراض القلب وما يصاحبها في معظم الأحيان من توتر وقلق مرتفع واكتئاب وشعور بعدم الأمن.
3. نقص الأمن والشعور به يكون واضحاً عند المعاقين جسماً أكثر منه عند العاديين.

4. إن انعدام الشعور بالأمن قد يكون سبباً في حدوث الاضطرابات النفسية، أو قيام الفرد بسلوك عدواني تجاه مصادر إحباط حاجته إلى الأمن وقيامه باتخاذ أنماط سلوكية غير سوية. (زهرا، 1988).

13.2.2. جوانب الأمن النفسي:

والأمن النفسي يتضمن جوانب متعددة تتمثل في ما يلي:

الجوانب النفسية: هو مدى تمتع الفرد بالصحة النفسية.

الجوانب الفلسفية هي توجيهات الفرد الفلسفية في حياته.

الجوانب الانسانية: أن الأمن النفسي يتسم بالإنسانية ذات التأثير الإيجابي (سعد، 1999)

14.2.2. الأبعاد الأساسية للأمن النفسي

1. الشعور بالتقبل والحب وعلاقات الدفء والمحبة مع الآخرين.

2. الشعور بالعالم كوطن وبالانتماء والمكانة بين المجهول.

3. الشعور بالسلامة والسلام وغياب مهددات الامن (الخطر، العدوان، الجوع). (زهرا، 1989،

ص298)

15.2.2. الآثار الناتجة عن انعدام الشعور بالأمن النفسي

إن عدم إشباع الحاجة إلى الأمن النفسي يؤدي إلى توليد صراع نفسي واضطراب سلوكي في مرحلة الطفولة، وقد يؤدي إلى إضعاف ثقة الطفل بنفسه، والتردد قبل الإقدام على أي عمل أو المجاهرة بالرأي. وقد يصل الأمر إلى حد الانكماش والانطواء على النفس، أو سلوك الطفل سلوكاً عدوانياً نتيجة لشعوره بعدم المحبة من قبل الأفراد والبيئة التي يعيش فيها، كما قد يسبب فقدان الشعور بالأمن وفقدان الحاجات النفسية الأخرى، مما يؤدي إلى الانحراف السلوكي للطفل لدرجة قد يصبح خطراً على مجتمعه.

والحرمان من الأمن يختلف تأثيره على الصحة النفسية من شخص لآخر ومن مرحلة عمرية إلى أخرى، فإذا حدث الحرمان، في مرحلة الرشد فإن تأثيره السيء قد يكون مؤقتاً يزول بزوال أسبابه وتوفر الأمن، وقد لا يؤثر على الصحة النفسية إذا استطاع الشخص تغيير مطالب أمنه ولم يشعر بقلق

الحرمان أما إذا حدث الحرمان من الأمن في مرحلة الطفولة المبكرة خاصة فإنه يعيق النمو النفسي ويؤثر تأثيراً سلبياً على الصحة النفسية ويؤدي إلى إضعاف ثقة الطفل بنفسه، فالحرمان من الأمن يعنى تهديداً خطيراً لإشباع حاجات الطفل الضرورية وهو ضعيف لا يقوى على إشباعها، فيشعر بقلق الحرمان الذي ينمي فيه سمات التوافق السيء التي من أهمها سمات القلق والعداوة و الشعور بالذنب.(سمارة، نمر، 1999)

وعدم اشباع حاجات الفرد بسبب ضغوطات اجتماعية أو تم اشباع هذه الحاجات بطريقة تتنافى مع القيم الاجتماعية السائدة تؤدي الى سوء التوافق وتعرض الفرد لاضطرابات نفسية. (الهابط، 1983)

ومن مظاهر سوء التوافق السرقة والهرب، وكذلك ما يتعرض إليه المراهقون من مشكلات كالتمرد والانطواء، وهذا يصبح أكثر خطورة عندما يصل إلى درجة الامراض النفسية والانحرافات المهنية والاضطرابات العقلية.(راجع، 1973)

16.2.2. معوقات الأمن النفسي

تشكل معوقات الأمن النفسي خطراً كبيراً على المستوى المجتمعي وخاصة عندما يتعرض الفرد لعوامل ضاغطة تؤثر على قيم للفرد واتجاهاته، مما يجعله في حالة قلق وتوتر مستمرين.

ومن هذه المعوقات للأمن النفسي:

1. المعوقات الاقتصادية: إن انخفاض المستوى الاقتصادي يهدد حياة الأفراد، فالدخل الشهري القليل يخلق لدى الفرد مشاعر القلق وعدم الاطمئنان في إشباع حاجاته المعيشية.

2. التغيير في نسق القيم: يلجأ الفرد إلى إحداث تغيير في سلوكه من أجل اشباع حاجاته لتحقيق الأمن النفسي عندئذ يعمل الفرد على تبرير السلوك غير المقبول اجتماعياً كأن يبرر السرقة مثلاً على أنها لتلبية حاجة.

3. الحروب والخلافات: الحروب والخلافات تؤدي إلى إحداث تغييرات اقتصادية واجتماعية، وهذا الأمر يؤدي إلى تفكك العلاقات الاجتماعية وتخلخل الأوضاع الاقتصادية، مما ينجم عنه حاجات جديدة لأفراد المجتمع، وظهور أنماط جديدة من ردود الأفعال والسلوك، وهذه التغييرات تكون نتيجة لشعور الفرد بالخوف وعدم المقدرة على سد حاجاته الأساسية، وفقدان الطمأنينة، ويلجأ الفرد إلى التغيير في قيمه ومبادئه في سبيل إزالة ما يهدد بقائه.

4. العوامل الثقافية والتنشئة الاجتماعية المضطربة: إن اضطراب العوامل الثقافية وشيوع أنماط غير سوية من أساليب التنشئة الاجتماعية، حيث يحدث تناقضات وصراعات تهدد الفرد في حالة مواجهته لها أو الانتقال إلى بيئات أخرى مختلفة في أنماط بنائها.

5. ضعف الوعي الديني: يعد انخفاض مستوى الوازع الديني من المعوقات التي تهدد الطمأنينة والأمن النفسي للفرد والمجتمع أيضاً، وهناك علاقة ما بين الايمان بالله وطمأنينة النفس وبين ارتفاع مستوى التدين الذي يؤثر بشكل ايجابي على شعور الفرد بالرضا والأمن وبالإنتاجية في مكان عمله. (السهلي، 2007).

3.2 الأمن الاجتماعي: ومن المفاهيم التي عرّف فيها الأمن الاجتماعي ما يأتي:

◆ مفهوم الأمن الاجتماعي

يعرّف الأمن الاجتماعي بأنه "كل الاجراءات والبرامج والخطط الهادفة لتوفير ضمانات شاملة تحيط كل شخص في المجتمع بالرعاية اللازمة، وتوفر له سبل تحقيق أقصى تنمية لقدراته وقواه وأقصى قدراً من الرفاهية في إطار الحرية السياسية والعدالة الاجتماعية" ابراهيم وآخرون (1988م، ص37)

وعرفه د.مصطفى العوجي "انتصار الإنسان على نفسه" مستشهداً بالآية الكريمة "وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا * فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا * قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا * وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا" (الشمس 7-10) وذكر المراتبي "يرى بعضهم أنه :حماية الأفراد والجماعات والمنظمات من التهديدات والاستفزاز التي تتعرض لها بسبب تقادم مشكلات المجتمع، وتناقض الأحكام والضوابط الاجتماعية وتحلل القيم والمثل الحضارية. ويرى بعضهم أن الأمن الاجتماعي بمفهومه العام: هو الذي يشمل كل النواحي الحياتية التي تهم الانسان المعاصر" (المراتبي، 1412ص12)

ويرى البعض أن الأمن الاجتماعي هو إحساس الفرد والجماعة البشرية بإشباع دوافعها العضوية النفسية، وعلى قمتها دافع الأمن بمظهره المادي والمعنوي المتمثلين في اطمئنان المجتمع إلى زوال ما يهدد مظاهر هذا الدافع المادي، كالسكون الدائم المستقر والرزق الجاري والتوافق مع الغير والمعنوي، المتمثل في اعتراف المجتمع بالفرد ودوره ومكانته فيه وهو ما يمكن أن يعبر عنه بلفظ (السكينة العامة) حيث تمر حياة المجتمع في هدوء نسبي (عبد الكريم، 1975م).

ويرى جمعه أن الأمن هو الحالة التي تتوافر حين لا يقع في البلاد اختلال بالأنظمة سواء أكان هذا الاختلال جريمة يعاقب عليها أو نشاطاً خطيراً يدعو إلى اتخاذ تدبير من تدابير الوقاية والأمن لمنع هذا النشاط من أن يتحول إلى جريمة (جمعه، 1982)

فالأمن الاجتماعي هو شعور يجده جميع أفراد المجتمع عندما تثق نفوسهم بمتانة تقاليدهم وأعرافهم وممارساتهم الاجتماعية، وحتى تتم الثقة لزم أن تكون التقاليد والأعراف والممارسات الاجتماعية ذات أثر إيجابي في تهذيب الجماعة بغض النظر عن الزمان أو المكان. (كلوب، 2011).

أما إجرائياً فيعني الأمن الاجتماعي أن يكون الموظف مرتاحاً داخل المؤسسة مرتبطاً بها محباً لها ولبيئتها متعاوناً مع زملائه ومرؤسيه في جو يسوده المحبة والصدقة، وهو العملية التي تكفل وجود بيئة مؤسسية مستقرة ينعم فيها كل شاغلي المؤسسة وبكافة المستويات بجو يسوده الأمن والطمأنينة والسلام، وبمعنى آخر هو الحالة التي يجد فيها كل من يتعامل مع المؤسسة ويعمل بها نفسه مرتبطاً بها ومحبا لها .

◆ الأمن الاجتماعي في القرآن الكريم

من خلال النص القرآني نلمس توجيهاً للأمن الاجتماعي في قصة أصحاب الجنة، قصة الأخوين من بني إسرائيل، الأول شكر النعمة، ورضي بما قسم الله له ، وأنفق ماله في سبيله، فشعر بنعمة الأمن على ماله وضاعفه الله له أضعافاً، والثاني كفر بالنعمة وتكبر، فأبدله الله الغنى بالفقر والندم، وذلك في قوله تعالى:

" وَاصْرَبْ لَهُمْ مَثَلًا رَجُلَيْنِ جَعَلْنَا لِأَحَدِهِمَا جَنَّتَيْنِ مِنْ أَعْنَابٍ وَحَفَفْنَاهُمَا بِنَخْلٍ وَجَعَلْنَا بَيْنَهُمَا زُرْعًا {32} كَلْتَا الْجَنَّتَيْنِ آتَتْ أُكُلَهَا وَلَمْ تَظْلِمْ مِنْهُ شَيْئًا وَفَجَّرْنَا خِلَالَهُمَا نَهْرًا {33} وَكَانَ لَهُ ثَمَرٌ فَقَالَ لِصَاحِبِهِ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَنَا أَكْثَرُ مِنْكَ مَالًا وَأَعَزُّ نَفَرًا {34} وَدَخَلَ جَنَّتَهُ وَهُوَ ظَالِمٌ لِنَفْسِهِ قَالَ مَا أَظُنُّ أَنْ تَبِيدَ هَذِهِ أَبَدًا {35} وَمَا أَظُنُّ السَّاعَةَ قَائِمَةً وَلَنْ رُدُّدْتُ إِلَى رَبِّي لِأَجِدَنَّ خَيْرًا مِنْهَا مُنْقَلَبًا {36} قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ أَكَفَرْتَ بِالَّذِي خَلَقَكَ مِنْ تُرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ سَوَّاكَ رَجُلًا {37} لَكِنَّا هُوَ اللَّهُ رَبِّي وَلَا أُشْرِكُ بِرَبِّي أَحَدًا {38} وَلَوْ أَنَا إِذْ دَخَلْتَ جَنَّتَكَ قُلْتَ مَا شَاءَ اللَّهُ لَأَقْوَىٰ لِلَّهِ مِنَ اللَّهِ إِنْ تَرَنَّ أَنَا أَقَلَّ مِنْكَ مَالًا وَوَلَدًا {39} فَهَسَىٰ رَبِّي أَنْ يُؤْتِيَنَّ خَيْرًا مِنْ جَنَّتِكَ وَيُرْسِلَ عَلَيْهَا حُسْبَانًا مِنَ السَّمَاءِ فَتُصْبِحَ صَعِيدًا زَلَقًا {40} أَوْ يُصْبِحَ مَأْوَاهَا غَوْرًا فَلَنْ تَسْتَطِيعَ لَهُ طَلَبًا {41} وَأُحِيطَ بِثَمَرِهِ فَأُصْبِحَ يُقَلَّبُ فِيهِ عَلَىٰ مَا أَنْفَقَ فِيهَا وَهِيَ خَاوِيَةٌ عَلَىٰ عُرُوشِهَا وَيَقُولُ يَا لَيْتَنِي لَمْ أُشْرِكْ بِرَبِّي أَحَدًا {42} وَلَمْ تَكُن لَّهُ

فِنَّ يَنْصُرُونَهُ مِنْ دُونِ اللَّهِ وَمَا كَانَ مُنتَصِرًا {43} هُنَالِكَ الْوَلَايَةُ لِلَّهِ الْحَقِّ هُوَ خَيْرٌ ثَوَابًا وَخَيْرٌ عُقْبًا
{44} (الكهف 32-44)

◆ أهمية الأمن الاجتماعي

يحتل الأمن الاجتماعي مكانا بارزا بين اهتمامات المسؤولين والمواطنين في المجتمع المعاصر لاتصاله المباشر بالحياة اليومية، وما يوفره من طمأنينة في النفوس وسلامة في التصرف والتعامل. فمنذ ولادة الإنسان يكون بحاجة ماسة إلى الاستقرار بصورة غريزية فلا تهدأ نفسه إلا إذا شعر بالأمان والاطمئنان وبالتالي البحث عن بقية احتياجاته.

والحديث عن الأمن الاجتماعي لا يقل أهمية عن الأمن السياسي أو الأمن الاقتصادي، فالمجتمع بكل ما فيه من مظاهر سياسية أو اجتماعية أو غير ذلك ما هو الا مجموعة من سلوكيات نتاج الأسرة والمدرسة والشارع.....الخ، وبالتالي تتشأ مع الفرد سلوكيات تلاصقه مدى الحياة. (كلوب، 2011).

وهو تعبير حديث يشمل تعاون جميع وحدات المجتمع، متمثلاً بنظم الضمان والمشاركة الاجتماعية في الماضي اعتمد على التبرعات والمشاركة الاجتماعية، وفي الاسلام على تشريعات الزكاة بما يكفل قيام الأخوة والولاية المتبادلة مع ايجاب نفقة القريب الفقير على القريب الغني، مما يقوي من رباط الأسرة ويحافظ على تماسك المجتمع. (بسيوني، 2011).

فالحاجة إلى الأمن الاجتماعي من أهم حاجات الإنسان الاجتماعية، وعلى مر العصور اهتم المفكرون بقضايا الانسان وحرية التي لا يمكن النظر اليها بمعزل عن أمن الوطن واستقلاله، ولتنوع المخاطر وتفاقمها في العصر الحاضر برزت قضية الأمن الاجتماعي من القضايا الأكثر إلحاحاً. (رمزي، 2000).

إن توفير الأمن عامل أساسي في حفظ الإنسان ومجتمعه، ولا بد من توفير سبل الطمأنينة والرفاهية والاستقرار، حتى نحافظ على مجتمع متين البنية ومزدهر النمو ومستقر الأوضاع. (العوجي، 1983)

ويحتل الأمن الاجتماعي مكاناً بارزاً في المجتمع لاتصاله المباشر بالحياة اليومية، لما له تأثير في خلق حالة من الطمأنينة في النفس وسلامة في التصرف والتعامل.

والأمن الاجتماعي مطلب أساسي في حياة الأمم والشعوب لا يتحقق إلا بسلامة الانسان في نفسه وحياته وماله وكرامته، وسلامة بيئته المحيطه سواء كانت الطبيعية، أو السياسية، أو الاجتماعية. (العوجي، 1988)

والأمن الاجتماعي مرتبط بسلامة المجتمع من الآفات والأمراض الاجتماعية، وقدرة المجتمع على معالجتها تفادياً لتفاعلاتها السلبية. (العوجي، 1983)

"الأمن الاجتماعي بجميع أبعاده الاقتصادية والسياسية والثقافية..... الخ هو الشرط الأساسي لوجود الحرية السياسية، ومن ثم يمثل انعدام الأمن المعوق الرئيسي أمام الحرية، والأمن وكلاهما سبب ونتيجة". (اسكندر، 2000)

ومفهوم الأمن الاجتماعي يختلف حسب المجال المستخدم، ووفقاً لطموح الفرد وحاجته الخاصة فالبعض قد يستخدمه مقروناً بالجريمة والانحراف، أو مقروناً بالاغتراب أو الحرية، أو مقروناً بالتفكك والانهيار، أو بمخاطر اقتصادية، أو مخاطر طبيعية ومقروناً أحياناً بالمفهوم المحدد بالتأمين الاجتماعي.

وحسب قاموس الخدمة الاجتماعية يرتبط مفهوم الأمن الاجتماعي بالضمان الاجتماعي، بأنه: "الترتيبات التي يستخدمها المجتمع لحماية مواطنة ضد المخاطر الطبيعية للحياة، مثل المرض، والبطالة، والوفاة، والشيخوخة، أو عدم القدرة على التبعية. كما يستخدم المصطلح أيضاً كمرادف للبرامج الفيدرالية الخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية المغطاة بواسطة قانون التأمين الاجتماعي" (فهيم، 2002)

مما سبق نرى أن مفهوم الأمن الاجتماعي يعني توفير الحماية والاطمئنان والأمان لأفراد المجتمع من خطر قد يتحقق أو من المتوقع حدوثه، بمعنى سد الحاجات الإنسانية التي يحتاجها الفرد ليحيا حياة مطمئنة سعيدة في المجتمع.

1.3.2. وسائل الأمن الاجتماعي

تنقسم هذه الوسائل إلى قسمين رئيسيين:

أولاً: وسائل معنوية: وهي التي تعتمد على التوجيه العام والتربية الرشيدة والفكر السليم والارشاد الدائم، والدعوة إلى الخير وغرس القيم الأخلاقية الفاضلة، وإصدار التشريعات والأنظمة التي توضح حقوق الأفراد وواجباتهم التي ستنزل بمن يخالفها أو يخرج عنها ويأتي الإيمان والعقيدة في قمة هذه الوسائل المعنوية التي توفر الأمن الخاص والعام.

ثانياً: وسائل مادية: تتمثل في الأجهزة والدوائر والمؤسسات والوزارات التي تنشئها الدولة من أجل تطبيق الأمن. (الزحيلي، 1412هـ)

2.3.2. الحاجة إلى الأمن النفسي والاجتماعي في أماكن العمل

تعد الحاجة إلى الأمن النفسي من أهم الحاجات النفسية، ومن أهم دوافع السلوك البشري طوال الحياة من الطفولة إلى الشيخوخة، وتعتبر من أهم الحاجات الأساسية اللازمة للنمو النفسي السوي والتوافق النفسي والصحة النفسية للفرد، والحاجة إلى الامن ترتبط ارتباطاً وثيقاً بغريزة المحافظة على البقاء. (زهران، 1989)

الحاجة إلى الأمن النفسي هي حاجة سيكولوجية فيسعى الفرد دائماً للمحافظة على الظروف التي تضمن إشباع حاجاته البيولوجية والسيكولوجية. (الحفني، 1994)

حاجة الأمن أهم حاجات الإنسان الأساسية، وإنها نشاطه السلوكي فيسخر كل قواه وإمكاناته العضلية والجسدية لإشباع تلك الحاجة. وشعور الإنسان بالحاجة إلى الأمن يسيطر عليه، ويحدد آراءه، وفلسفاته، ونظراته لما حوله من البيئة المحيطة، فلا يوجد بالوجود أقل أهمية من الأمن. (ناصر، 1994)

الحاجات الفسيولوجية من حاجات الأمن اذا لم يتم إشباعها يؤدي الى حدوث اضطراب في إشباع حاجة الأمن مما يثير الخوف والقلق لدى الأشخاص، أما الذين يعانون من التهديد اللاشعوري للأمن بحكم ما تعرضوا له من ظروف خلال حياتهم فإنهم يلجئون إلى القيام بتصرفات تعويضية يحمون بها أنفسهم ضد أخطار مجهولة. (موسوعة علم النفس الشاملة، 1999).

إن الشعور بالأمن يشمل جميع الأفراد في جميع المراحل العمرية، وفي جميع المهن والوظائف العامة والخاصة، فالطفل بحاجة إلى إشباع حاجاته الفسيولوجية. ويسعى والداه لتوفير الاهتمام وتلبية حاجاته.

كما أن المراهق بحاجة إلى الأمن النفسي، لأنه يعيش مرحلة انتقالية للاعتماد على النفس والاستقلال عن أسرته فهو بحاجة لصديق وجماعة ينتمي إليها. كما أن المسن بحاجة إلى الشعور بالأمن، والانتفاء إلى المجتمع الذي يعيش فيه، لإحساسه بالضعف واقتراب الأجل. (قناوي، 1987).

إن الحاجة إلى الأمن والطمأنينة من ضروريات التمتع بالصحة النفسية، فالأشخاص الذين يتمتعون بالصحة النفسية متفائلون مبدعون ناجحون في حياتهم، بينما الأشخاص غير الأمنين متشائمين معرضين للانحرافات النفسية والأمراض السيكوسوماتية. (محمد ومرسي، 1986)

وتتعدد صور الحاجة إلى الأمن النفسي والاجتماعي، فالإنسان في حاجة إلى أن يشعر بالأمن في صورة توفير مستوى اقتصادي، ويشعر بالأمن على حقه في إبداء رأيه والتعبير عن نفسه، واحترام حقوقه وحرية الشخصية وعدم التدخل في شؤون الغير. (الزحيلي، 1993).

إن تحقيق الأمن ضروري لجميع الأفراد في أماكن عملهم، وذلك بتوفير جميع وسائل الأمن والأمان في مواقع عملهم؛ أي متطلبات الأمن النفسي والاجتماعي، وذلك بضمان تحقيق دخل مناسب، وتأمينات اجتماعية، وصحية وأي ضمانات متعلقة بحقوق الموظف..الخ.

فالحاجة إلى الأمن النفسي والاجتماعي تعتبر من أهم الحاجات النفسية والاجتماعية للموظفين والعاملين في بيئة العمل، ومن أهم دوافع السلوك والتي تنشأ منذ اللحظات الأولى في حياة الفرد، وعبر المراحل العمرية المختلفة من الطفولة وحتى آخر لحظات في حياة الفرد، ولا تقتصر الحاجة إلى الأمن في الجانب المادي فقط بل تتعدى إلى الجوانب المعنوية من حرية شخصية وفكرية.. الخ. (مليكة، 1989).

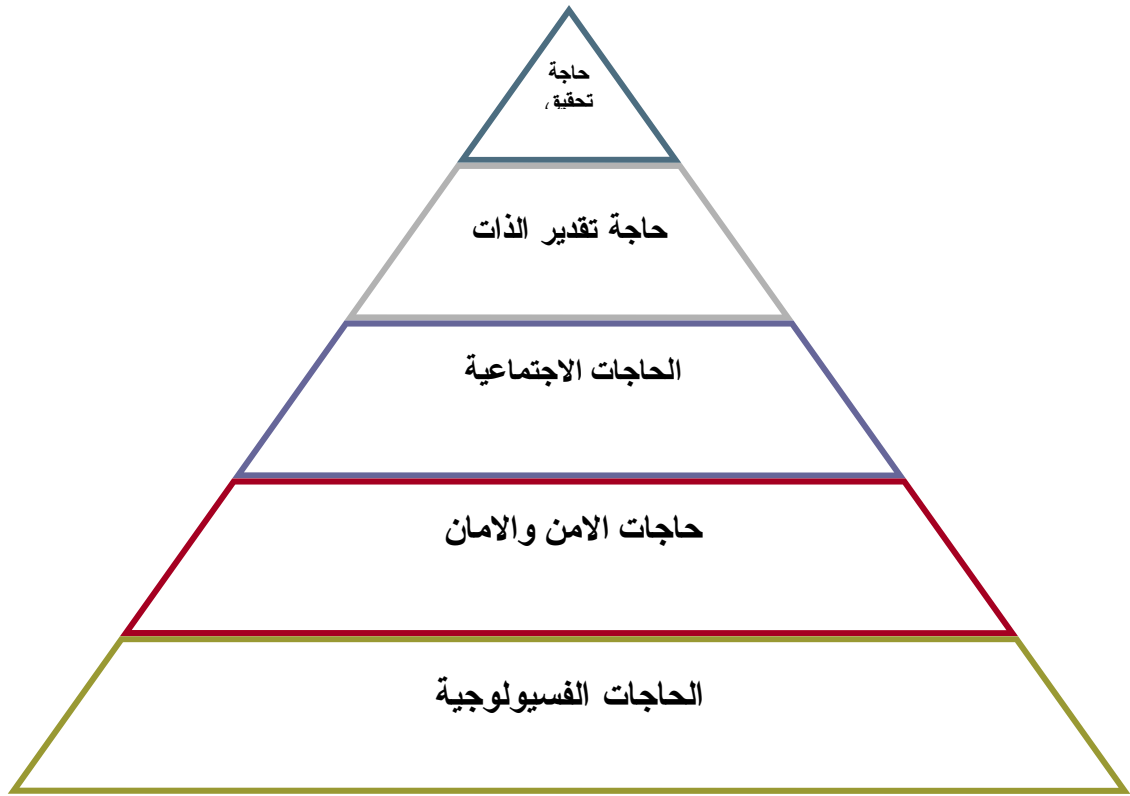
3.3.2. النظريات المفسرة للأمن النفسي

◆ نظرية التسلسل الهرمي للحاجات (ماسلو)

اعتبرت هذه النظرية أن العنصر البشري أهم العناصر، وأن الدافع إلى العمل لا ينحصر حول المكافآت المادية فقط، وهناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين (الموظفين) أهمها احترام النفس وتقدير الذات وتأكيد الذات، مما يشعر الفرد بالأمن الأمر الذي يفضي بالرضا وبزيادة الانتاجية. (الحيدر، 2005).

والسلوك الانساني يتأثر بتوفير الاحتياجات غير المشبعة، فكلما تم الإشباع لاحتياج ما انتقل الفرد إلى إشباع الاحتياج الذي يليه، والاحتياجات غير المشبعة هي التي تؤثر على سلوك الفرد، والاحتياجات المشبعة لا تؤثر على سلوك الفرد، فبعض الأفراد تكون درجة الاشباع 50% للاحتياج وتكون مرضية لهم في حين لا تكون هذه الدرجة مرضية للبعض الآخر. (المغربي، 1995)

ورتب ماسلو الاحتياجات الخمسة على شكل هرم.



شكل (1) التقسيم الهرمي للحاجات ماسلو (Samuel، 1981:90)

وتتلخص حاجات ماسلو في خمس مجموعات هي:

- الحاجات الفسيولوجية: وهي تتضمن الحاجات البدنية الأساسية اللازمة لاستمرار الحياة كالحاجة إلى الطعام والشراب والجنس والهواء والملبس والراحة وغيرها، وهذه الحاجات تسيطر على بقية الحاجات إن لم تكن مشبعة.
- حاجات الأمن والأمان: وهي تتضمن حاجات الشخص لتوفير الأمان سواء أكان هذا الأمان من الناحية المادية أم كان من الناحية المعنوية والنفسية.
- الحاجات الاجتماعية وهي تنبع من كون الإنسان اجتماعيا بطبيعته ويعيش ضمن جماعة ويتفاعل معها، وهو بحاجة بأن يشعر أنه محبوب من الآخرين ومتفاعل مع الأفراد الآخرين في المجتمع، وتعتبر هذه الحاجات نقطة الانطلاق نحو حاجات أعلى من الحاجات الأولية.

○ حاجات التقدير وهي تشمل حاجة الفرد لشعوره بتقدير الآخرين له واحترامهم، وشعوره بالقدرة والنجاح وكذلك الحاجة لتقدير الشخص لذاته ، واعتراف الآخرين بقيمة الفرد وقدرته على الوصول إلى مراكز عليا.

○ حاجات تحقيق الذات، وهي تشمل حاجة الفرد الى أن يحقق أحلامه وآماله بأن يصبح ما أراد دوماً أن يكون، ويكون ذلك باستخدام قدراته ومواهبه في الوصول إلى المركز المرغوب.(السعافين،1992)

فالإنسان يولد وهو محفز لتحقيق احتياجاته الأساسية التي تبدأ بالحاجات الفسيولوجية كالجوع والعطش، ومن ثم احتياجات الأمن ثم احتياجات الانتماء والتقبل من المجموعة، وصولاً إلى احتياج احترام الذات وبعد تحقيق كل هذه الاحتياجات يسعى الفرد لتحقيق ذاته ليصل إلى أسمى مراحل الاكتفاء الذاتي والسلام مع نفسه. (الخصري، 2003)

لقد ذكر ماسلو مجموعة من الأعراض صنفها في ثلاث نقاط تعد أساساً للشعور بعدم الطمأنينة النفسية وهي:

○ شعور الفرد بالرفض وبأنه شخص غير محبوب ، وأن الآخرين يعاملونه بقسوة واحتقار.

○ شعور الفرد بأن العالم يمثل تهديداً وخوفاً وقلقاً .

○ شعور الفرد بالوحدة والعزلة والنبذ.

إن تصنيف ماسلو هذا يقوم على اعتبار الشخص غير الآمن هو من يعاني من مشاعر العزلة والوحدة والنبذ الاجتماعي، وبالتالي إدراك العالم كمصدر تهديد وخطر وهذه الأعراض عندما تستقل نسبياً عن مصادرها الأصلية تصبح سمة ثابتة إلى حد كبير، ويصبح الفرد في المراحل العمرية اللاحقة غير مطمئن حتى لو توفرت له سبل الحياة والأمان لأنه لم يتوفر له في طفولته الطمأنينة النفسية الملائمة (الدليم وآخرون، 1993).

◆ نظرية فريدريك هيرتسبرغ في العوامل الدافعة والعوامل الصحية:

توصل "فريدريك هيرتسبرغ" وزملاؤه إلى أن هناك مجموعتين من الاحتياجات الإنسانية لها أثر على سلوك الفرد بطرق متباينة تتعلق بطبيعة العمل وبيئة العمل نفسه، وأن استياء الفرد ينتج عن عدم توفر بيئة صالحة ومناسبة للعمل وأن رضا الفرد عن عمل ما يعود إلى العمل نفسه.

والإنسان لن يشعر بالرضا إلا إذا تحققت له جميع وسائل الاشباع المختلفة من عوامل صحية وبيئية ووقائية، ومحددات عدم الرضا هي الأمور المرتبطة في بيئة العمل من سياسة الإدارة والاشراف والعلاقة مع الآخرين والراتب وشروط العمل والأمن الوظيفي والمستوى الاجتماعي والحياة الشخصية. وهذه العوامل تساعد على النمو النفسي والذي يساهم بدوره في تحقيق الرضا الوظيفي وتساعد الفرد على الانتماء لعمله. وهذه العوامل يمنع وجودها حالة عدم الرضا وإن وجدت لا تزيد من رضا الفرد.

ومحددات الرضا التي اصطلح على تسميتها العوامل الدافعة والحافزة هي عوامل مرتبطة في طبيعة العمل نفسه وهي الإنجاز والتحصيل والتطور المهني والنمو الشخصي وأهمية الوظيفة والعرفان والتقدير والمسؤولية، وهذه العوامل تزيد من رضا الفرد لكن انعدامها لا يشكل سلبيا على رضا الفرد. (الطجم والسواط، 1415هـ، ص102)

◆ نظرية ألفرد أدلر (نظرية التحليل النفسي - علم النفس الفردي)

تركز نظرية أدلر على المحددات الاجتماعية أكثر من المظاهر البيولوجية للسلوك، وأن الفرد يتجه لتحقيق غايات محددة تتم في التخلص من النقص والسعي نحو الكمال الذي يجعل الإنسان يشعر بالسعادة وطمأنينة (العزة وعبد الهادي، 1999).

وتؤكد النظريات العلمية أن الحاجة إلى الأمن في حد ذاته سواء أكان في مفهومه أم كان في مكوناته وأن الحاجة للأمن واحدة من مجموعة حاجات مترابطة ومتداخلة، حيث نظر العلماء والباحثون للحاجات الإنسانية أو الدوافع أو الغرائز بصفة شمولية أيًا كانت المسميات المطلقة عليها فالاختلاف في اللفظ، بينما الجوهر واحد، ومن جانب آخر نظروا لها كسمة من سمات الشخصية. فهي في هرم ماسلو في المستوى الثاني، وتأتي بعد الحاجات الفسيولوجية في الأهمية وتشمل التحرر من القلق والبحث عن بيئة ثابتة.

وتلخص الباحثة الاحتياجات في مكان العمل حسب هرم ماسلو كالآتي:

- الاحتياجات الأساسية: رواتب ملائمة، إجازات، علاوات.....
- احتياجات الأمن والأمان: الأمن الوظيفي والحماية من التهديدات (حماية في مكان، تأمينات، صناديق ضمان،.....)

- الاحتياجات الاجتماعية: شعور عام بالقبول والتقبل والانتماء والاتصالات والعلاقات وعمل بروح الفريق وتحقيق المناخ الاجتماعي في مكان العمل.
- احتياجات تقدير الذات: تقدير وعرفان بالإنجازات، جعل العاملين يشعروا باحترامهم وتقدير مكانتهم وانجازاتهم وأدائهم.
- احتياجات تحقيق الذات: توفير إمكانيات عمل فيها فائدة وتعنى بالكثير، ولها تأثير وأثر، وفيها تجديد وإبداع ولها أهداف وانجازاتها بعيدة المدى.

ولكون نجاح المنظمات والمؤسسات العامة والخاصة يعتمد على العنصر البشري حيث يمثل الأفراد أهمية قصوى، ومن هنا جاء الاهتمام بالأفراد من خلال العمل على الوفاء بمتطلباتهم من خلال نظام إداري وعلاقات إنسانية تسودها جو من المحبة والتسامح، وتقييم للأداء المنصف لجميع الموظفين وتوفير بيئة عمل مناسبة، وإعطاء الحوافز الملائمة، والتدريب لجميع الموظفين. والذي يفرض على القطاع الحكومي بشكل عام اتخاذ كافة التدابير لمواجهة التحديات بثتى أصنافها وصورها، ومتابعة ومواكبة تلك التغيرات وحسب نظرية (ماسلو) فإن الرغبة في إشباع الحاجات، تعد الدافع الرئيسي من العمل.

وتعد الحوافز أحد أهم طرق إشباع الحاجات، وعدم توفر الحوافز المناسبة قد ينعكس على مستوى الشعور بالأمن النفسي، وتتباين وجهات النظر حول مفهوم الحوافز وتعريفها. وقد أشار العنقري إلى أن "هناك تبايناً بين العلماء والباحثين في تحديد مفهوم الحوافز، فمنهم من يعرفها أنها الأجر الذي يحصل عليه العامل مقابل ما ينجزه من أعمال، ومنهم من اعتبرها مجموعة العوامل التي تهيئها المنظمات للعاملين فيها لإشباع دوافعهم" (العنقري، 1999م، ص11)

وتعرف الحوافز بأنها "الوسائل المادية والمعنوية المتاحة لإشباع الحاجات والرغبات المادية والمعنوية للأفراد" (القيوتي، 2004، ص301)، ويرتبط مفهوم الحوافز بعملية التحفيز ذاتها، حيث يعرف التحفيز بأنه "شعور داخلي لدى الفرد فيه الرغبة لاتخاذ نشاط أو سلوك معين يهدف الوصول إلى تحقيق أهداف معينة" (علاقي، 2007، ص476).

أنواع الحوافز:

هناك عدة أشكال للحوافز، فقد صنفتها هلريجل 1983 إلى ثلاثة أنواع وهي:

- حوافز مادية وهي:

نقود: كالرواتب والمشاركة في الأرباح والأسهم.

مزايا إضافية: التقاعد والتأمين الصحي والنقل.

رموز المكان: موقع المكتب والإضاءة والتهوية.

• حوافز اجتماعية وفردية: كالمديح والشكر وكتب الثناء.

• حوافز كامنة في العمل: الإحساس بالإنجاز والمسؤوليات الوظيفية (دره، 1994).

ولا يمكن للحوافز أن تحقق أهدافها بالمؤسسة إلا من خلال وجود آلية عمل ونظام محدد وأن يكون الحافز على قدر العمل.

وهناك حوافز سلبية لمنع السلوك السلبي وهي تتضمن نوعاً من العقاب وهذا العقاب ، يجعل الشخص يخشى تكرار الخطأ حتى يتجنب وقوعه، والحافز السلبي يحدث توازناً في عملية التحفيز ويذكر العاملين بأنهم مثلما يثابون على الأداء الممتاز فإنهم يعاقبون على الأداء الصعب، ومن أمثلة الحوافز السلبية الإنذار، والخصم من الراتب، والحرمان من العلاوة، والحرمان من الترقية(هاشم،1975).

نستخلص مما سبق أن الحوافز الإيجابية المرتبطة بالجزء المالي من الصعب تطبيقها، لأنها مرتبطة بالموازنة العامة وذلك حسب قانون الخدمة المدنية، اما الحوافز السلبية فسرعان ما تطبق وتلعب العوامل الشخصية للمسؤول المباشر في تطبيقها أو لا.

وتعد المشاركة بالقرارات أحد أشكال التحفيز تطبيقاً لنظرية ماسلو، فهي تعبر عن الاعتراف بمركز الفرد وأهميته في أهمية الحاجة إلى الانتماء والقبول من الآخرين، وإشراك الموظفين مع رؤسائهم يعطيهم الشعور بالأهمية والمساهمة بالإنجازات المحققة.

وتتبع أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات كعامل تحفيزي من خلال ما تتضمنه من أساليب متعددة من شأنها أن تساعد على تحسين أداء العاملين، حيث أن المشاركة في اتخاذ القرارات تساعد على تنمية قدرات المرؤوسين وتطورهم وتأهيلهم للعمل في المستويات القيادية (السحيم،2000)

أما فيما يتعلق بأساليب المشاركة التي من شأنها المساهمة في تحسين الأداء، فهي تتلخص في الاجتماعات والمؤتمرات واللقاءات واللجان وفرق العمل والمجالس(شهاب، 1995م).

وبما أن التدريب يعتبر خياراً استراتيجياً لأي جهة تتطلع إلى إعداد كادر بشري قادر على تلبية احتياجات ومتطلبات العمل ومواكبة التطورات والتغيرات السريعة في كافة مجالات العمل. (الزئبق، 2007)

فالتدريب هو "الجهد المنظم والمخطط له لتزويد الموارد البشرية في الجهاز الإداري بمعارف معينة، وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها، وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل ايجابي بناء" (الدره، الصباغ، 2008).

فالتدريب عملية منظمة مستمرة لتزويد الموظف بمهارات ومعارف جديدة حتى نصل إلى أداء فعال، والذي يكون محصلة تفاعل كفايات الموظف ومتطلبات الوظيفة وبيئة التنظيم. فالتدريب هو أحد المداخل للتنمية الادارية والذي ينعكس على تحسين أداء الموظف والذي يزيد انتاجه بأقل تكلفه وإكسابه أنماط سلوكية إيجابية في ظل مواكبة التطور التكنولوجي. (الزئبق، 2007).

وترى الباحثة أن التدريب يساعد على الاستقرار الوظيفي في حال اكساب الموظف الخبرات والمهارات لمواكبة التطورات التكنولوجية، الأمر الذي ينعكس على استقراره في عمله وارتياحه وشعوره بالأمن في مكان عمله.

ويلعب التقييم دوراً مهماً في المنظمة والأفراد على حد سواء وعليه فإن أهميته تظل إذا لم يتم بشكل جيد (شاويش، 1993)، وعليه فإن من أهداف تقييم أداء العاملين هو تحقيق أعلى مستوى من الأداء داخل التنظيم بقدر من الكفاءة والفعالية، وتنمية التنافس بين الأفراد وتشجيعهم على بذل مجهود أكبر، واكتشاف مواطن الضعف والقوة الذي يؤدي بدوره للاستفادة من ذوي الأداء الجيد وتقديم الدعم للأداء المنخفض. (الدره، الصباغ، 2008).

كما أن التقييم يساعد في خلق شعور بالراحة والطمأنينة بين العاملين خاصة عند وجود نظام تقييم عادل ومنصف. وعليه لا بد من إحساسهم بأن عملية التقييم ليس القصد منها رصد الأخطاء وإنما المساعدة على تحسين الأداء. (عبد الباقي، 2004).

وهناك عدة طرق لتقييم أداء العاملين فمنها التقليدية والحديثة نذكر منها:

الطريقة التقليدية وتشمل

- طريقة التدرج: وتقوم هذه الطريقة على أساس مقياس يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بمرتفع لأداء الموظف.

- طريقة الترتيب: وتقوم هذه الطريقة على أساس ترتيب العاملين تنازلياً من الأحسن للأسوأ.
- طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين: وتقوم هذه الطريقة على أساس تقسيم العاملين في الإدارة الواحدة إلى أزواج وكل عامل مقابله عامل آخر من مجموعة ثانية.(لحوح،2008)
- طريقة التوزيع الاجباري: وتقوم هذه الطريقة على أساس فكرة التوزيع الطبيعي حيث تتركز تقديرات الأداء حول الوسط وتندرج وفق التوزيع ضمن نسب مئوية حسب كفاءة كل موظف. (الدره، الصباغ، 2008).
- طريقة القوائم: وتقوم هذه الطريقة على أساس وضع علامة مميزة أمام كل عبارة وهناك احتمال الإجابة بنعم أو لا، وهذه الطرق من أبسط الطرق التقليدية.
- طريقة التقييم بحرية التعبير: وتقوم هذه الطريقة على أساس التعبير عن الانطباعات كتابياً ويقوم المقيم بعد تجميعها بالملاحظة والتحليل.

الطريقة الحديثة وتشمل

- طريقة التقييم على أساس النتائج: وتقوم هذه الطريقة على أساس النتائج التي أحرزها الموظف كأساس لتقييم أدائه، وتحقق هذه الطريقة درجة من التعاون والتفاهم بالاتفاق على المعايير وتحقيق الجو المناسب من الطمأنينة والأمان والاستجابة لعملية التقييم.
- طريقة الوقائع(الأداءات) ذات الأهمية القصوى: وتقوم هذه الطريقة على أساس تسجيل الوقائع سواء أكانت ممتازة أو رديئة أو ضارة بالعمل وفقاً لتواريخ حدوثها.
- طريقة البحث الميداني: وتقوم هذه الطريقة على أساس جمع البيانات شفهيّاً ومن ثم ترجمتها كتابياً.
- طريقة التقدير الجماعي: وتقوم هذه الطريقة على أساس التقييم من خلال لجنة المسؤول المباشر، وهو أحد أفراد اللجنة الذي يقوم بدوره بمناقشة الموظف مباشرة بمعايير الأداء وإنجاز العمل، وأعضاء اللجنة يقومون بمناقشة المسؤول المباشر عن العمل وأعضاء اللجنة ممن يعرفون طبيعة عمل الموظف.(شاويش،1996).
- الإدارة بالأهداف: وتقوم هذه الطريقة على أساس اشتراك الموظفين مع المسؤول المباشر في تحديد الأهداف، والعمل سويًا على تحديد الخطط لتنفيذ العمل وتحديد مجالات الأداء

والمعايير، ومن ثم استعراض مدى تحقيق الأهداف وفي حالة عدم تحقيق الهدف المرسوم يتم عمل خطة تفصيلية بديلة.

• الاتجاه السلوكي في قياس الأداء: وتقوم هذه الطريقة على تقييم كيف يتم الأداء من خلال إبراز أهمية الأهداف وتحديد السلوك الذي يقيم والفرق بينه وبين الأداء والفعالية. (الدره، الصباغ، 2008).

• ولكون مجتمع الدراسة من موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية وهي إحدى مؤسسات السلطة الفلسطينية فلا بد من إعطاء لمحة تعريفية موجزة عن الوزارة التي تضم المبحوثين .

4.2 وزارة الشؤون الاجتماعية

تم إنشاء وزارة الشؤون الاجتماعية كباقي وزارات السلطة الفلسطينية، استناداً إلى اتفاقية نقل الصلاحيات في عام 1994 المنبثقة عن اتفاق أوسلو.

تسعى وزارة الشؤون الاجتماعية إلى تنسيق وتوجيه الجهود لتحقيق رؤيتها من خلال قيادة عملية تطوير السياسات الاجتماعية بالتعاون مع الشركاء في القطاع الاجتماعي، وتقديم البرامج والخدمات على أسس المساواة والعدالة باعتبارها حقوقاً مشروعة. وتتحمل الوزارة مسؤولية خاصة تجاه الفئات المهمشة وخاصة ذوي الاحتياجات الخاصة، والفقراء. وترتكز رسالة الوزارة على التنمية الشاملة المستدامة لكل الفلسطينيين وتلبية الاحتياجات الآتية الناتجة عن الواقع الاجتماعي والاقتصادي والسياسي. (www.mosa.p.indexphp)

تؤمن وزارة الشؤون الاجتماعية بأن عملها يجب أن يعزز القيم المجتمعية الآتية للمجتمع الفلسطيني: المساواة، والاحترام، والاندماج، والكرامة، والعدالة الاجتماعية والاعتماد على الذات.

تؤمن وزارة الشؤون الاجتماعية أن القيم الآتية تحكم عمل الوزارة مع المستفيدين والشركاء: التعاون، والشراكة، والشفافية، وعدم التمييز، والمهنية، والتجاوب، والفعالية، والمساءلة وحفظ الخصوصية.

وأن القيم الآتية تحكم العلاقات الداخلية: الثقة، والشفافية، والاحترام، والتواصل، والتقدير، والمساواة وعدم التمييز، والمشاركة، والصدق، والمساءلة، والتنسيق. (www.mosa.p.indexphp)

والتوجه الاستراتيجي للوزارة هو الانتقال من الإغاثة إلى التنمية من خلال:

- مراجعة كل البرامج الحالية لتعزيز الأبعاد التنموية فيها والعمل على تحليل الفرص المتاحة في برامج جديدة تعزز البعد التنموي لعمل الوزارة.
- تطوير خطط تفصيلية ومنتجة زمنيا لكل إدارة عامة توضح استراتيجيات الانتقال من الإغاثة إلى التنمية.
- تعزيز وتوسيع الشراكة مع المجتمع المحلي في البرامج الحالية والمستقبلية.
- تمكين الفئات المستهدفة من خلال رفع مشاركتهم في تخطيط وتصميم البرامج والخدمات المختلفة التي تستهدفهم.
- تشجيع الاعتماد على الذات للأفراد والأسر من خلال رفع الحس بالمسؤولية وتنمية القدرات وتقوية العلاقات مع سوق العمل.
- تبني التوجه المبني على الحقوق بدل التوجه المبني على الاحتياجات، والعمل على دمج في البرامج المختلفة.
- العمل مع القطاع الخاص لتشجيع الاستثمارات الاقتصادية ذات مسؤولية اجتماعية خاصة بالفئات المستهدفة والتي لها أبعاد ونتائج اجتماعية واضحة. (www.mosa.p.indexphp)

1.4.2. برامج الوزارة: (www.mosa.p.indexphp)

◆ برنامج مكافحة الفقر: يهدف إلى تحسين المستوى المعيشي للأسر الفقيرة بل والأشد فقرا، وذلك من خلال تقديم مساعدات إغاثية نقدية وعينية، وكذلك من خلال أنشطة تنموية تهدف إلى تنمية قدرات الأسر الفقيرة والفئات المهمشة وتعزيز اعتمادها على الذات، وتقديم منح وقروض لإنشاء مشاريع اقتصادية صغيرة مدرة للدخل.

◆ برنامج رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة: يهدف إلى توفير الخدمات الرعائية والتأهيلية وخدمات الدمج لفئة المعوقين، ويتم ذلك من خلال مراكز الرعاية والتأهيل التابعة للوزارة والإحالة إلى مؤسسات أهلية متخصصة.

◆ برنامج رعاية الأسرة والطفولة: يهدف إلى دعم استقرار وتماسك وحماية الأسرة الفلسطينية وحمايتها من التفكك عن طريق التدخل لمعالجة النزاعات الزوجية والعنف الأسري وتنفيذ حلقات

توعية وإرشاد للأسرة، كذلك يهدف البرنامج إلى حماية الأطفال من الإساءة والإهمال والإيذاء والاستغلال داخل الأسرة أو المجتمع أو المؤسسات، ودعم وتطوير الطفولة المبكرة والإشراف على دور الحضانة، ومنح التراخيص لها ومراقبة أدائها وأوضاعها، وكذلك رعاية المسنين.

◆ برنامج رعاية وتأهيل الفئات المهمشة: يهدف إلى تأهيل وتدريب المتسربين من المدارس ومساعدتهم في الحصول على فرصة عمل، بالإضافة إلى تأهيل وإصلاح الأحداث الجانحين، ودمجهم، وحماية الشبيبة من آفة المخدرات والوقاية منها، وتوفير الرعاية والدعم للأيتام، ومعالجة ظاهرة التسول.

◆ برنامج دعم وإسناد الجمعيات: بتمويل من وزارة المالية هناك برنامج لدعم الجمعيات، حيث تقوم الوزارة بالإشراف على الجمعيات الخيرية والأهلية ذات الأهداف والبرامج الاجتماعية، وتقديم الدعم للجمعيات الفاعلة التي تحظى بالمصداقية والشفافية.

◆ برنامج الحماية الاجتماعية: يعمل البرنامج على تقديم مساعدات نقدية محدودة ومشروطة لدعم الأسر غير القادرة على توليد الدخل، بما يشمل توفير حماية الأسرة.

◆ برنامج كفالة الأيتام: بدعم من الهلال الأحمر الإماراتي يتم تقديم مساعدات نقدية شهرية للأيتام.
(www.mosa.p.indexphp)

2.4.2. الهيكل التنظيمي للوزارة

يتألف الهيكل التنظيمي للوزارة من المكونات الرئيسية الآتية:

1. الإدارة العليا:

الوزير الوكيل الوكيل المساعد المدير العام المستشار

مجلس التخطيط الأعلى: يتشكل بشكل أساسي من الوزير والوكيل والوكلاء المساعدين والمدراء العاميين ورؤساء الوحدات. ويحضر اجتماعاته بشكل تناوبي مدراء المديریات. وينعقد بدعوة ورئاسة الوزير، ويجتمع بشكل دوري وينظم عمله لائحة داخلية. www.mosa.p.indexphp

2. الوكلاء المساعدون:

وكيل مساعد لمديريات الشؤون الاجتماعية في المحافظات الشمالية.

وكيل مساعد لمديريات الشؤون الاجتماعية في المحافظات الجنوبية.

وكيل مساعد للتنمية الاجتماعية والرعاية.

وكيل مساعد لشؤون التنمية الإدارية والتخطيط. www.mosa.p.indexphp

3. الإدارات العامة:

الإدارة العامة للشؤون المالية والإدارية.

الإدارة العامة لتنمية الموارد البشرية.

الإدارة العامة للتخطيط والتطوير.

الإدارة العامة لمكافحة الفقر.

الإدارة العامة لشؤون الأسرة.

الإدارة العامة للرعاية الاجتماعية.

الإدارة العامة لشؤون المعاقين.

الإدارة العامة للجمعيات الخيرية والمجتمع المحلي. www.mosa.p.indexphp

ومجتمع الدراسة يتوزع بين الإدارات العامة الثمانية أعلاه وهم ضمن الطواقم العاملة بالميدان ومحور عمل الوزارة من أجل تحقيق الهدف العام وهو الانتقال من الاغاثة إلى التنمية.

ومن أهم عناصر العمل داخل المؤسسة الحكومية هو العنصر البشري، وحتى نحصل على عنصر بشري أكثر كفاءة وفعالية، يجب توفير التدريب المستمر للموظفين والإداريين، وإكسابهم المهارات المناسبة لعملهم، وتنمية الإحساس بالمسؤولية لديهم، وتنمية الثقة في نفوسهم والقدرة على اتخاذ القرارات التي تقع ضمن نطاق صلاحياتهم، إضافة إلى ذلك تلبية احتياجات العاملين الوظيفية والشخصية، وتوفير الخدمات العامة لهم في المؤسسة التي من شأنها تعزز أواصر الألفة والانتماء عند العاملين نحو مؤسستهم، وهذا ينسجم ويتناغم مع الهدف الأساسي الذي وجدت الإدارة من أجله ألا وهو خدمة الأفراد، والاستجابة لحاجاتهم، فمن يشعر بالأمن يدرك بيئته على أنها مشبعة لحاجاته فتعزز العلاقات الاجتماعية الناجحة.

ولكون القانون والنظام المطبق على موظفي وزارة الشؤون هو قانون الخدمة المدنية وعليه لا بد من التطرق لبعض البنود بغض النظر عن عدم تطبيق كافة بنوده.

3.4.2. لمحة عن بعض بنود قانون الخدمة المدنية:

تعمل وزارات السلطة الفلسطينية وتنظم أعمالها ومهامها وفقاً لتشريعات وقوانين وضعها المشرع الفلسطيني وخصوصاً فيما يتعلق بالرواتب والأجور، حيث تخضع لقانون الخدمة المعدل رقم (4) لعام 2005 ويطبق على كافة المؤسسات المدنية بشقيه الإداري والمالي، وأصبحت أحكامه سارية المفعول وبموجبه يتقاضى موظفو السلطة الفلسطينية المدنيون رواتبهم وتتم الترقيات، والعلاوات، والمكافآت، والتعينات حسب بنود القانون، ولكن القانون لم يطبق بالصيغة النهائية على بعض التخصصات (الوظائف) وخاصة علاوة الندرة، وعلاوة المخاطرة.

وحسب قانون الخدمة المدنية وفي المادة الأولى من قانون الخدمة المدنية "يعمل بأحكام قانون الخدمة المدنية المرافق على أن يبدأ تطبيق الجانب المالي منه على مراحل وفقاً للإمكانات المالية للسلطة الفلسطينية كما يقرر مجلس الوزراء" (قانون الخدمة المدنية الفلسطيني لعام 2005). فقد تركت هذه المادة القرار لمجلس الوزراء في تقرير البدء في تطبيق الجانب المالي من القانون، وهو الجانب الأهم.

وفي المادة رقم (3) أوعز القانون لمجلس الوزراء بتولي إعادة النظر في جدول الرواتب والعلاوات وتحديد قيمة علاوات الاختصاص والندرة والمخاطرة، وبهذا تكون للسلطة التنفيذية الصلاحيات في تحديد المتطلبات وتقوم السلطة التشريعية بوضع الخطوط العريضة للقانون، وبناء عليه حددت الرواتب طبقاً لسلم الرواتب ويجوز لمجلس الوزراء تقديم اقتراح بتعديل سلم الرواتب من حين لآخر إلى المجلس التشريعي للمصادقة.

وهناك بعض التعويضات المالية كما وردت في قانون الخدمة المدنية وهي ضمن حقوق واهتمامات الموظفين.

الرواتب: الراتب الأساسي وهو الذي يستحقه الموظف ويتقاضاه مقابل قيامه بمهامه الوظيفية ولا يشمل العلاوات أو البدلات، والراتب الاجمالي يشمل الراتب الأساسي مع علاوة الدرجة وعلاوة الاختصاص إن وجدت وعلاوة اجتماعية للزوج أو الزوجة وبديل انتقال السكن، وأي علاوة أخرى صادق عليها القانون وهناك استقطاعات شهرية وهي قسط التقاعد وقسط التأمين وضريبة الدخل.

العلاوات: يحدد مجلس الوزراء العلاوات المختلفة مثل علاوة الاختصاص والندرة والمخاطرة أو أية علاوة أخرى، ووضع الشروط الضابطة والمعايير لصرفها، بناءً على ما يعرضه ديوان الموظفين

العام بالتنسيق مع الدوائر الحكومية والجهات المختصة، وتنقسم العلاوات إلى العلاوة السنوية، وعلاوة طبيعة العمل، والعلاوة الإدارية وعلاوة الاختصاص وعلاوة الندرة وعلاوة المخاطرة والعلاوة الاجتماعية والبدلات.

وحسب المادة(51) من قانون الخدمة المدنية لا تصرف أي علاوات او مكافآت لم ترصد لها مخصصات بالموازنة العامة.

الترقية :انتقال الموظف من درجته الحالية لدرجة أعلى أو من فئة لفئة أعلى وحسب المادة (52) من قانون الخدمة يشترط أن يكون تقديره أي تقييمه طيلة سنوات الخدمة ممتاز، ومكوته خمس سنوات بدرجته الحالية.

وحسب المادة(56) من قانون الخدمة المدنية يجوز منح الموظف علاوة تشجيعية اذا حصل على تقدير ممتاز على ألا يزيد عدد العاملين الذين يمنحون هذه العلاوة عن 20% من عدد العاملين على نفس الدرجة. وبهذا يتهاقت الموظفون على إرضاء المسئول المباشر والموظف اللبق تكون له فرصة الحصول على الترقية والتقدم.

نهاية الخدمة: إنهاء خدمة الموظف الوظيفية أي إنهاء أو قطع الصلة بين الموظف والوظيفة العامة تبعا لأحد الأسباب الآتية "بلوغ سن الستين، والاستقالة، وعدم اللياقة الصحية بقرار من اللجنة الطبية وقد الوظيفة بسبب الغياب وتأخذ حكم الاستقالة والإحالة إلى التقاعد المبكر والفصل من الخدمة".

وهناك ما يهدد الموظف وحرمانه من وظيفته خارج عن موضوع قانون الخدمة المدنية وهو إعلان حالة الطوارئ بالمرسوم الرئاسي قرار رقم(20) لعام 2007 وهو أن اتفاقيات التوظيف أصبحت لاغية رغم مضي أكثر من سنة عليها وهذا بالطبع مخالف لقانون الخدمة المدنية وخاصة فترة التجربة التي مدتها سنة وهذا القرار شمل المؤيدين للحكومة صاحبة القرار، والذين عينوا بقرارات استثنائية قبل تسلم حكومة (حماس) مهامها، وأيضاً شملت المعارضين من الذين يؤيدون حكومة (حماس) وحصلوا على وظائفهم أثناء تسلم الحكومة مهامها، والصلاحيات بإعادة الموظف ستكون بيد الوزارة التي يتبع لها الموظف والأمانة العامة لمجلس الوزراء.

5.2 الدراسات السابقة

اطلعت الباحثة على العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الأمن النفسي والاجتماعي من جميع جوانبه، وستعرض الباحثة هذه الدراسات وفقاً للتسلسل الزمني بدءاً بالأحدث فالأقدم، وسوف تقسم الباحثة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع على النحو الآتي:

دراسات سابقة باللغة العربية: وسوف تشمل دراسات عربية ضمت موضوع الأمن النفسي والاجتماعي.

دراسات باللغة الانجليزية: تشمل دراسات الأمن النفسي والاجتماعي.

وفيما يلي عدد من هذه الدراسات التي توصلت إليها الباحثة حتى تاريخ إعداد الرسالة:

1.5.2. الدراسات العربية:

دراسة المطيري (2010) وهي بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بأسلوب مواجهة الضغوط النفسية" وهدفت الدراسة للتعرف إلى مصادر الضغوط النفسية لدى منتسبي إدارة مرور مدينة الرياض العاملين في الميدان من الضباط والأفراد. والتعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى منتسبي إدارة مرور مدينة الرياض.

وشملت عينة الدراسة جميع الضباط والأفراد العاملين الميدانيين في إدارة مرور مدينة الرياض. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ومشكلة الدراسة تمحورت في السؤال الرئيس وهو ما علاقة الرضا الوظيفي بأسلوب مواجهة الضغوط النفسية من وجهة نظر المبحوثين من منتسبي إدارة مرور مدينة الرياض العاملين في الميدان من الضباط والأفراد؟

ومن أهم نتائج الدراسة: إن أفراد الدراسة الذين تأهيلهم عالٍ يتمتعون بالرضا الوظيفي بدرجة أقل من زملائهم الذين تأهيلهم (شهادة ابتدائية)، وأكثر من أفراد العينة الذين تأهيلهم وسط (ثانوية عامة، دبلوم عالي، شهادة متوسطة). وأفراد مجتمع الدراسة الذين مدة خبرتهم (من 10 إلى 20 سنة) يملكون درجات رضا وظيفي بدرجة أكبر من زملائهم الذين مدة خبرتهم أقل من 10 سنوات والذين تجاوزت مدة خبرتهم 20 سنة، وأفراد مجتمع الدراسة الذين يملكون درجة عالية من الرضا الوظيفي (رائد، مقدم، عقيد) يتمتعون بدرجات رضا وظيفي أكبر من متوسط درجات أفراد عينة الدراسة ذوي الرتب الأخرى، وأفراد المجتمع العزاب يملكون درجات رضا وظيفي بدرجة أكبر من زملائهم وأن المتزوجين أيضاً يتمتعون بدرجات رضا أكبر.

دراسة ابو الروس والسقا (2010) وهي بعنوان "مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة"، هدفت الدراسة التعرف إلى مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوظائف العمومية عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، والخروج بتوصيات تعمل على زيادة وتحسين مستويات الرضا الوظيفي من خلال دراسة نظام التعويضات المالية الحكومية في ظل تطبيق قانون الخدمة المدنية المعدل لعام (2002)، ودراسة تأثير العوامل الشخصية للموظف مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة والدخل، والحالة الاجتماعية، وعدد المعالين، والمسمى الوظيفي، والفئات الوظيفية لسلم الرواتب. وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة للدراسة وتم اختيار عينة الدراسة من موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية وبلغ حجم العينة (238) أي نسبة 50% وتحددت مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس وهو، ما مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة؟

وقد اظهرت نتائج الدراسة ما يلي: أن الرضا عن نظام المزايا المرتبط بالتقاعد ونهاية الخدمة منخفض ومتدن، ومعظم الموظفين ليس لديهم دراية بنظام التعويضات المالية التي حددها قانون الخدمة المدنية المعدل، وعدم الرضا عن ملائمة العلاوة الاضافية وحجم المساهمة (2،5%) في صندوق التأمينات والمعاشات، وعدم الرضا عن حرمان صرف ذوي الموظفة المتوفية المعاش إذا كان زوجها موظف حكومي.

دراسة السهلي (2007) وهي بعنوان: "الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي". وقد هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الأمن النفسي لدى موظفي مجلس الشورى. والتعرف إلى مستوى الأداء الوظيفي لدى مجلس الشورى، والتعرف إلى طبيعة العلاقة بين مستوى الأمن النفسي والأداء الوظيفي. واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، وتم استخدام الاستبانة كأداة دراسة، وتكونت عينة الدراسة من جميع الموظفين وعددهم (685) موظفا بمجلس الشورى بالسعودية.

ومن أهم نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الأمن النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي مجلس الشورى نسبياً. وتوجد فروق في درجة الأمن والأداء الوظيفي تبعاً لمتغير العمر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية. وتوجد علاقة بين بعض أبعاد الأمن النفسي والأداء الوظيفي. وتوجد فروق في درجة الأمن النفسي والأداء الوظيفي تبعاً لعامل الخبرة والدخل.

دراسة حجاج(2007) وهي بعنوان "الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية"، وشملت عينة الدراسة جميع موظفي وزارة الحكم المحلي بقطاع غزة وعددهم 120 موظفاً وموظفة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

ان متوسط إجمالي الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي في هذه الدراسة 5,34% لكل عنصر من العناصر الأربعة التي تتكون منها الاستبانة. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير(الجنس، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، العمر)، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا تعزى لمتغير الخبرة.

ومن أهم توصيات الدراسة: إعطاء الحوافز المادية أهمية كبيرة، خاصة الراتب، كونه احتل المرتبة الأولى من حيث عدم الرضا. وتطبيق مبدأ العدل والمساواة أثناء توزيع الحوافز المادية ومكافأة في نهاية الخدمة، وتطبيق نظام الحوافز المعنوية للعاملين.

دراسة القاروط (2006) وهي بعنوان: "الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية" وقد هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مدراء المدارس أنفسهم ومعرفة مدى تأثير كل من متغيرات (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والخبرة الإدارية، والراتب الشهري، وموقع المدرسة، ومستوى المدرسة) على مستوى الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية.

تكونت عينة الدراسة من (221) من مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية.

أدوات الدراسة: استخدم الباحث استمارتين الأولى لقياس الجدية في العمل والثانية لقياس الرضا، وتوصلت النتائج إلى أن درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت كبيرة، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة للدرجة الكلية (76.2%).

وإن درجة الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت متوسطة.

دراسة ابراهيم(2003) وهي بعنوان "الأمن الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى العاملين في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية عليهما"، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين الاحساس بالأمن ومستوى الطموح لدى المدراء العاملين في مقرات

وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بمحافظة الضفة الغربية، وهدفت الدراسة أيضاً للتعرف الى دور متغيرات الدراسة، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث مقياس ماسلو للإحساس بالأمن ومستوى الطموح، تم أخذ عينة قوامها (23%) من مدراء مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، وبلغ عدد افراد العينة (238) من مدراء مقرات وزارات السلطة الوطنية، واستخدم الباحث أداتان لقياس الأمن الوظيفي والأخرى لقياس مستوى الطموح.

وقد أظهرت نتائج الدراسة: أن درجة الإحساس بالأمن حصلت على تقدير منخفض، ودرجة مستوى الطموح حصلت على تقدير مرتفع، وأنه توجد علاقة ارتباطية بين الإحساس بالأمن ومستوى الطموح حيث كانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) وهي علاقة قوية، ولا توجد فروق دالة إحصائية في الإحساس بالأمن، ووجدت فروق في مستوى الطموح حيث كانت الفروق لصالح الذكور، ولا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الطموح بينما وجدت فروق على الإحساس بالأمن تبعاً لمتغير المركز الوظيفي ولصالح مدير، ورئيس قسم، ولا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الطموح بينما وجدت فروق على الإحساس بالأمن تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ولصالح حملة مؤهل البكالوريوس والماجستير والدكتوراة.

دراسة الخضري (2003) وهي بعنوان "الأمن النفسي لدى العاملين في مراكز الإسعاف بمحافظة غزة وعلاقته ببعض سمات الشخصية" وقد هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الأمن النفسي لدى العاملين بمراكز الإسعاف الطبية بمحافظة غزة وعلاقته ببعض سمات الشخصية وقوة الأنا ومتغيرات أخرى (الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، وعدد أفراد الأسرة)، وقد تكونت عينة الدراسة من (123) من العاملين في مراكز الإسعاف الطبية في محافظات غزة، وقد قام الباحث بإعداد أدوات متمثلة في اختبار الأمن النفسي واختبار قوة الأنا، كما استخدم الباحث عدة أساليب إحصائية للحصول على نتائج الدراسة مثل: اختبار "ت"، وتحليل التباين، واختبار مان وتني، ومعامل ارتباط بيرسون وقد أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

- إن العاملين بطواقم الإسعاف يشعرون بمستوى متوسط من الأمن النفسي
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الأمن النفسي وقوة الأنا لدى العاملين بطواقم الإسعاف الطبية في قطاع غزة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى عدد أفراد الأسرة لصالح ذوي الأسرة المتوسطة العدد (5-10) أفراد.

دراسة ابراهيم (2003) وهي بعنوان "نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي"، دراسة حالة الموظفين غير الأكاديميين العاملين بكلية التجارة، جامعة النيلين بالسودان. وهدفت الدراسة إلى توضيح أثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين والخروج بمقترحات وتوصيات تساهم في وضع نظام للحوافز ينال رضا الموظفين في الجامعة.

ومن أهم نتائج الدراسة: أن الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين بالأغلبية عن نظام الحوافز المطبق بالجامعة، وهناك إجماع على أن هناك العديد من السلبيات في نظام الحوافز وأن الحوافز الممنوحة غير كافية، وأن الحرمان من الحوافز يؤدي إلى التأثير على درجة التعاون بين الزملاء وعلى درجة الولاء للجامعة والاستقرار فيها.

دراسة الشافعي (2002) وهي بعنوان "التوافق المهني لدى الممرضين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة غزة وعلاقته بسماتهم الشخصية" وهدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مستوى التوافق المهني لدى الممرضين بمحافظة غزة وعلاقته بسماتهم الشخصية في ضوء بعض المتغيرات. أجريت الدراسة على عينة قوامها (289) ممرضاً وممرضة في مستشفيات محافظة غزة، استخدم الباحث خلالها مقياس سمات الشخصية من إعداد نظمي أبو مصطفى، ومقياس التوافق المهني من إعداد الباحث، كما استخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية كان من بينها اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات واختبار تحليل التباين الأحادي ومعامل ارتباط بيرسون. وكان من أهم النتائج التي أظهرتها الدراسة: أن مستوى التوافق المهني لدى الممرضين بمحافظة غزة كان منخفضاً، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في التوافق المهني وسمات الشخصية لديهم تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

دراسة طوالبه (2000) وهي بعنوان "الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء"، هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء من خلال معرفة أثر متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة والعبء التدريسي، وتكونت عينة الدراسة من (646) معلماً ومعلمة وقام الباحث بتطوير استبانة خاصة لقياس الرضا الوظيفي، تضمنت (6) مجالات واشتملت على (64) فقرة وقد بينت نتائج الدراسة: أن درجة الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء أقل من المتوسط إذ بلغ متوسط الإجابة عن مقياس الرضا الكلي (2.86) بنسبة مئوية مقدارها (57.2%)، وأظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a = 0.05$) تعزى للمؤهل العلمي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة العملية، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العبء الدراسي.

دراسة شرشير (2000) وهي بعنوان الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات الدوائر في وزارات السلطة الوطنية العاملين في محافظات شمال فلسطين، وهدفت الدراسة الى قياس الرضا الوظيفي لدى مدراء الدوائر في وزارات السلطة الفلسطينية في محافظات شمال فلسطين، والتعرف على دور كل من المتغيرات: (العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والدرجة الوظيفية) في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد مجتمع الدراسة، وشملت الدراسة 185 موظفاً يحمل درجة مدير في وزارات السلطة الفلسطينية. وقد أظهرت النتائج أن درجة الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات الدوائر في السلطة الوطنية الفلسطينية في محافظات شمال فلسطين كانت متوسطة، وكانت ادنى درجة رضا عن أنظمة الترقيات والحوافز وأنظمة الرواتب، وأظهرت أن العمر يؤثر إيجابياً على درجة الرضا الوظيفي على عكس المؤهل العلمي، وكذلك أظهرت تأثير الخبرة على درجة الرضا الوظيفي باتجاه إيجابي.

دراسة (العمرى و السلطان، 1996) وهي بعنوان "درجة الإحساس بالأمن النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الأردنية"، وهدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل درجة تحقق حاجة الإحساس بالأمن النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الرسمية وعلاقتها ببعض المتغيرات الآتية: (الجنس، وسنوات الخبرة، والمرتبة الأكاديمية، والتخصص، واختلاف الجامعة) وقد أجريت على عينة قوامها (273) عضواً من أعضاء هيئة التدريس الأردنيين من حملة الدكتوراه برتبة أستاذ مساعد، وأستاذ مشارك، وأستاذ في الجامعات الأردنية الرسمية الأربع (الجامعة الأردنية، جامعة اليرموك، جامعة مؤتة، العلوم والتكنولوجيا) والذين على رأس عملهم أثناء الفصل الدراسي الأول من العام 1994-1995) وتم اختيار العينة بطريقة العينة التطبيقية العشوائية، وقد استخدم الباحثان اختبار ماسلو للشعور بالأمن وعدم الأمن والذي قام بتعريبه وملاءمته للبيئة الأردنية كما استخدم الباحثان في دراستهما الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، تحليل التباين الأحادي.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الإحساس بالأمن لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية تساوي 5,20 درجة، وهي درجة متوسطة حسب مقياس ماسلو للشعور بالأمن وعدم الأمن، كما كشفت عن وجود فروق دالة جوهرياً في درجة الإحساس بالأمن لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لاختلاف التخصص، و الرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة والجنس.

2.5.2 الدراسات الأجنبية

دراسة كارلين لمبرت (2004) وهي بعنوان "تحسن الحالة النفسية والرضا الوظيفي لدى مجموعة من العسكريين": تأثير المساندة الاجتماعية واستراتيجيات المواجهة، وهدفت الدراسة إلى استكشاف درجة الرضا والحالة النفسية لدى أفراد الجيش البريطاني المناوبين في جزر الفوكلاند، وإلى أي مدى تتأثر بالمساندة الاجتماعية واستراتيجيات مواجهة الضغوط، ومجتمع الدراسة تكون عينة عشوائية 20% من أفراد الجيش الذين يخدمون في جزر الفوكلاند من خلال اختبارات فردية، وأظهرت النتائج: أن هناك من يقبل حالته ويفكر في مشكلاته بصورة إيجابية وظهر مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي.

إن الأفراد الذين لا يسعون لمواجهة ضغوطهم وتفكيرهم سلبي أقل تحسن في الحالة النفسية، كما وجد ارتباط بين المساندة الاجتماعية والحالة النفسية والرضا الوظيفي.

دراسة سريموسيا وروستي وسيناريوسميرني (1999)، (Remonesi Rosit serazzi smirni)، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أداء الموظفين في المؤسسات المتشابهة والتي تحمل خصائص متماثلة والتي تعمل ضمن نمط إداري متشابه، حيث ركز الباحثون على عد خصائص أدائية عند تقييم أداء الموظفين في تلك المؤسسات المتشابهة، وتطبيقها على الموظفين والاتصال الداخلي للمؤسسة ومدخلات المؤسسة ومخرجاتها والعمليات الإنتاجية، وأثبت الباحثون أهمية تقييم الأداء للعاملين بحيث تكون مبنية على أسس علمية من حيث تطابق طرق أنظمة التقييم والتنبؤ بتقييم الأداء وتصميم نظام مستقبلي للمؤسسة. (عبوشي، 2009)

دراسة لونج (long.1990) أجريت هذه الدراسة حول الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة في الولايات المتحدة، وتوصلت الدراسة إلى أن هؤلاء المديرين راضون عن عملهم، وأن هناك ارتباطاً هاماً بين طبيعة العمل والراتب من جهة والرضا الوظيفي لهؤلاء المديرين من جهة أخرى، مما أثار تساؤلاً حول دقة التنبؤ المبني على نظرية هرزبرغ في الدوافع، إذ لم يكن للتقدم الوظيفي أثر على الرضا الوظيفي، في حين كان للراتب مثل هذا الأثر وهو ما يتناقض مع نظرية هرزبرغ. (القاروط، 2006)

3.5.2 خلاصة وتعقيب على الدراسات السابقة:

يمكن في ضوء ما تم عرضه من مجموعة الدراسات السابقة التي أجريت في مجال موضوع الأمن النفسي والاجتماعي أن نخرج بالنقاط الأساسية الآتية:

ركزت معظم الدراسات السابقة العربية منها والغربية، على فئات من المجتمع هي: فئة طلاب الجامعات، فئة طلاب المدارس، فئة منتسبي إدارات المرور، مديري المدارس، موظفي القطاع العام، العسكريين، الممرضين بالمستشفيات الحكومية، العاملين في مراكز الإسعاف موظفي وزارة الحكم المحلي الفلسطينية، موظفي مجلس الشورى، وقد نالت فئة أعضاء هيئة التدريس النصيب الأوفر بين الدراسات السابقة، بينما تناولت الدراسة الحالية المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة، حيث قامت الباحثة بتوضيح الأمن النفسي والاجتماعي من جميع جوانبه النفسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية، بالإضافة إلى أن الدراسة تنفرد في طرحها لمقترحات لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي حيث أكدت على أهمية العلاقة ما بين الأمن النفسي والاجتماعي، كما أن الدراسة الحالية كغيرها من الدراسات تناولت أبعاد الأمن النفسي والاجتماعي التي تناولتها عدد من الدراسات السابقة، إلا أنها كانت من أكثر الدراسات تناولاً لأبعاد الأمن الاجتماعي والوظيفي.

واستفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تحديد الإطار النظري لدراستها، حيث ساعدت تلك الدراسات السابقة في إثراء أدبيات البحث في مجال الأمن النفسي والاجتماعي، ولكثرتها وأهميتها فقد أطالت الباحثة في الحديث عن الأدبيات التي تناولت الأمن النفسي والاجتماعي ولكنها ربطتها بالأمن الوظيفي والأداء المهني، وذلك من أجل إخراجها بحثاً متكاملًا مزدهراً بالأفكار والآراء وتنوعها، ومن أجل توضيح الأمن النفسي والاجتماعي بمفاهيمه وأبعاده ومظاهره وأسبابه وأصنافه وطرق تحقيقه.

في الدراسات السابقة لم يعثر على دراسات باللغة العربية بعنوان الدراسة الحالية عن مقترحات ممأسسة لتعزيز الأمن النفسي وتناولت أحد مجالات الأمن النفسي، وهذا ما أعطى الدراسة الحالية الأهمية.

○ الأمن النفسي مفهوم مركب متعدد الجوانب، يتأثر بعدة عوامل مختلفة منها ذاتية وأخرى خارجية لذلك استخدمت طرق ومقاييس مختلفة لقياسه حسب طبيعة الدراسة.

○ الدراسات التي أجريت على البيئة الفلسطينية في مجال الأمن النفسي والاجتماعي للموظفين قليلة جداً، وهناك دراسات بحثت موضوع الرضا الوظيفي وتحسين الأداء.

○ إنه يمكن عن طريق استخدام أساليب لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لدى العاملين في الوظائف الحكومية أن يؤدي ذلك إلى رفع دافعية الإنجاز ومستوى الأمن وتعزيز الانتماء الوظيفي لديهم.

الاستفادة العلمية والمنهجية من الدراسات السابقة: استفادت الباحثة من الدراسات التي جمعها في تحقيق ما يلي:

○ التعرف على المنهج المستخدم وطريقة اختيار العينة وهي الطريقة العشوائية التطبيقية من مجتمع الدراسة المقصود

○ التعرف على النتائج التي توصل إليها الباحثون في دراساتهم، وهي نتائج متباينة ومختلفة ومتنوعة.

○ مقارنة النتائج للدراسات السابقة مع الدراسة الحالية.

○ الاستفادة من النتائج في تفسير نتائج الدراسة الحالية.

○ اقتباس بعض التعاريف مع توثيقها في موضعها.

○ استخدام جزء من المقياس في هذه الدراسات في الدراسة الحالية.

وفي ضوء ما تقدم تجد الباحثة ضرورة إجراء مزيد من البحوث والدراسات تتناول الأمن النفسي والاجتماعي وذلك لأهميته وانعكاسه على الصحة النفسية والمجتمعية وعلى التوافق المهني لدى العاملين، وعلى الرغم من عدم تنوع وتعدد الدراسات التي أجريت في مجال الأمن النفسي بشكل مباشر وغير مباشر، إلا أن قلة من الدراسات التي تناولت الأمن النفسي، إضافة إلى أن غالبية الدراسات السابقة التي استعرضتها الباحثة قد ربطت بين الأمن النفسي والرضا الوظيفي، ولم تجد الباحثة دراسات ربطت ما بين الأمن النفسي والاجتماعي ومتغيرات أخرى تتعلق بالوظيفة الحكومية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها. كما يعطي وصفاً مفصلاً لأداة الدراسة وصدقها وثباتها، وكذلك إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية التي استخدمتها الباحثة في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها، حتى يتحقق هدف الدراسة بمعرفة المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة.

1.3 منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة، لكونه يعتمد على الوصف والتحليل، وذلك بوصف ما هو موجود من خلال فهم العلاقة بين المتغيرات وجمع المعلومات التي تزيد في توضيح الظروف المحيطة بمشكلة الدراسة، وعليه تم استقصاء آراء موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية حول المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي.

2.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية وهي: (سلفيت، طوباس، نابلس، جنين، طولكرم، قلقيلية)، ويبلغ عدد الموظفين في هذه المديريات (270) موظفاً وموظفة، ويوضح الجدول (1) توزيع مجتمع الدراسة المتمثل بالموظفين في هذه المديريات حسب المنطقة لعام 2010.

جدول 3. 1: يوضح توزيع مجتمع الدراسة تبعاً للمحافظة وعدد الموظفين في وزارة الشؤون

الاجتماعية في شمال الضفة الغربية حتى نهاية عام 2010

عدد الموظفين	المحافظة
87	نابلس
51	طولكرم
44	سلفيت
45	جنين
33	قلقيلية
10	طوباس
270	المجموع

المصدر: قسم الشؤون الإدارية في وزارة الشؤون الاجتماعية

3.3 عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (150) موظفاً وموظفة في وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية. حيث مثل جنس العاملين والمديريات في المحافظات الشمالية الطبقات التي تم اختيار العينة منها، وقد شكلت العينة ما نسبته (55%) تقريباً من المجتمع الأصلي، وقد قامت الباحثة بتوزيع (160) استبانة منها (90) استبانة على الإناث و(70) على الذكور والسبب يعود إلى أن عدد الإناث أكثر من الذكور من حيث عدد الموظفين في مديريات الشؤون الاجتماعية، وتم توزيع الاستبانات في كل مديرية والمراكز الاجتماعية التابعة لها بشكل عشوائي منتظم، وذلك بناء على إحصائية دائرة الشؤون الإدارية حسب النسبة لكل مديرية، وبعد إتمام عملية جمع البيانات وصلت حصيلة الجمع (155) استبانة استبعد منها (5) استبانات بسبب عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي لكي تصبح عينة الدراسة التي تم إجراء التحليل الإحصائي عليها (150) استبانة، والجدول (1.3) و(2.3) و(3.3) و(4.3) و(5.3) و(6.3) و(7.3) و(8.3) تبين وصف عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة بينما توضح الأشكال (1.3) و(2.3) و(3.3) و(4.3) و(5.3) و(6.3) و(7.3) و(8.3) بالرسم البياني توزيع العينة حسب المتغيرات:

جدول 2.3: توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغير المحافظة

النسبة المئوية %	التكرار	المحافظة
32.0	48	نابلس
18.7	28	طولكرم
16.7	25	سلفيت
16.7	25	جنين
12.0	18	قلقيلية
4.0	6	طوباس
%100	150	المجموع

جدول 3. 2: وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
35.3	53	ذكر
64.7	97	انثى
%100	150	المجموع

جدول 3. 3 وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
18.7	28	اقل من 30 سنة
46.0	69	من 30 الى 40 سنة
26.0	39	من 41 الى 50 سنة
9.3	14	51 سنة فأكثر
%100	150	المجموع

جدول 3.4 وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
26.0	39	5 فأقل
29.3	44	6-11 سنة
37.3	56	12-18 سنة
7.3	11	19 فأكثر
%100	150	المجموع

جدول 3.5 وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	المؤهل العلمي
9.6	11	ثانوية عامة فأقل
13.9	16	دبلوم
66.1	111	بكالوريوس
10.4	12	دراسات عليا
%100	150	المجموع

جدول 3.6 وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير الدخل الشهري

النسبة المئوية %	التكرار	الدخل الشهري
10.0	15	أقل من 1500
40.0	60	1500-2500
40.0	60	2501-3500
10.0	15	3500 فأكثر
%100	150	المجموع

جدول 7.3 وصف عينة الدراسة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	المسمى الوظيفي
4.0	6	مدير
11.3	17	نائب مدير
30.0	45	رئيس قسم
14.7	22	رئيس شعبة
40.0	60	موظف
%100	150	المجموع

4.3 أداة الدراسة

بعد اطلاع الباحثة على عدد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة، قامت بتطوير استبانة خاصة من أجل التعرف إلى درجة موافقة المبحوثين على المقترحات المأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة، وقد تكونت الأداة في صورتها النهائية من جزأين وهي:

الجزء الأول: بيانات عن المبحوثين:

وهي عبارة عن معلومات عن الأفراد تم تعبئتها بعلم وبموافقة الجهات المسؤولة بالمؤسسة، وهذه المعلومات هي: معلومات عن الجنس والعمر والخبرة والمسمى الوظيفي والمؤهل العلمي والدخل الشهري حيث طلب من المستجيبين وضع إشارة (x) داخل المربع المقابل للمعلومة التي تنطبق على المبحوث.

الجزء الثاني: الفقرات التي تقيس درجة موافقة المبحوثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية مقسمة لمجالين

المجال الأول: المقترح المتعلق بالأمن الاجتماعي ويشمل فقرات:

1. البعد المتعلق بالنظام الإداري.

2. البعد المتعلق بنظام الرواتب.

3. البعد المتعلق بنظام التقييم.

4. البعد المتعلق بنظام التدريب.

المجال الثاني: المقترح المتعلق بالأمن النفسي ويشمل فقرات:

1. البعد المتعلق بنظام العقوبات والحوافز والإجازات.

2. البعد المتعلق بنظام المشاركة في إتخاذ القرار.

3. البعد المتعلق في بيئة العمل.

4. البعد المتعلق بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية للموظفين.

وقد قامت الباحثة بتصميم أداة لقياس المقترحات المأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية(ملحق 1)، بعد مراجعة الأدب التربوي المتعلق بهذا الموضوع، حيث اطلعت الباحثة على عدة مقاييس للأمن النفسي والاجتماعي في مجالات مختلفة (طلبة، موظفين،...) وفي ضوء المقاييس قامت الباحثة ببناء أداة خاصة تمثل مقترحات لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي، وقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائية من تسع وخمسين فقرة مقسمة على مجالين رئيسيين هما مجال المقترحات المتعلقة بالأمن النفسي، ومجال المقترحات المتعلقة بالأمن الاجتماعي، وقد تضمن كل مجال من هذين المجالين أبعاداً فرعية، وقد صممت الاستبانة على أساس مقياس ليكرت (خماسي الأبعاد)

جدول 8.3 توزيع فقرات أداة الدراسة على مجالاتها الرئيسية وأبعادها الفرعية

الرقم	المحاور	أرقام الفقرات	عدد الفقرات
1- مجال المقترحات المتعلقة بالأمن الاجتماعي			
1	بعد المقترحات المتعلقة بالنظام الإداري	7-1	7
2	بعد المقترحات المتعلقة بنظام الرواتب	14-8	7
3	بعد المقترحات المتعلقة بنظام التقييم	-20-15	6
4	مقترحات متعلقة بالتدريب	25-21	5
2- مجال المقترحات المتعلقة بالأمن النفسي			
1	مقترحات متعلقة بنظام العقوبات والحوافز والإجازات	40-26	15
2	مقترحات متعلقة بالمشاركة في إتخاذ القرار	45-41	5
3	مقترحات متعلقة في بيئة العمل	53-46	8

6	59-54	مقترحات متعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية للموظفين	4
59	المجموع		

وقد بنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي وهي تمثل جميعها مقترحات لمأسسة وتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي كما هو آت:

بدرجة كبيرة جداً: خمس درجات

بدرجة كبيرة: أربع درجات

بدرجة متوسطة: ثلاث درجات

بدرجة قليلة: درجتين

بدرجة قليلة جداً: درجة واحدة

وبذلك تكون أعلى درجة في المقياس $295 = 59 \times 5$

وتكون أقل درجة $59 = 59 \times 1$

1.4.3. صدق أداة الدراسة

استخدمت الباحثة صدق المحكمين أو ما يعرف بالصدق المنطقي، وذلك بعرض المقياس على تسعة محكمين من ذوي الاختصاص (مرفق قائمة بأسماء المحكمين، ملحق 3) بهدف التأكد من مناسبة الأداة التي أعدت من أجله وسلامة صياغة الفقرات، وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وقد بلغت نسبة الاتفاق بين المحكمين على عبارات المقياس 96% وهو ما يشير إلى أن المقياس يتمتع بصدق مقبول (عودة، 1998، ص 383). وقد أجريت التعديلات اللازمة التي أجمع عليها المحكمون وتم حذف الفقرات المكررة وتعديل الفقرات المزدوجة والمركبة بناء على توصيات المحكمين، ومن ثم أخضعت الأداة لفحص الثبات.

2.4.3. ثبات أداة الدراسة

نظراً لاشتغال الأداة على عدة مجالات رئيسية وأبعاد فرعية، فقد استخدمت الباحثة عدة أنواع من الثبات من أجل استخراج معامل الثبات لكل قسم من هذه الأقسام:

أولاً: طريقة إعادة الاختبار (Test- Retest Method) حيث تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظفاً وموظفةً من وزارة الشؤون الاجتماعية بواقع (15) موظف و(15) موظفة، لم يتم تضمينهم في عينة الدراسة الأصلية وبفارق زمني(14) يوماً بين التطبيقين، ثم تم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات مرتي التطبيق، وقد بلغ(0.90) وهو معامل مرتفع ويمكن الوثوق به.

ثانياً: ثبات التجانس الداخلي(Consistency)، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات في أداة الدراسة، ومن أجل تقدير معامل التجانس استخدمت الباحثة طريقة (كرونباخ ألفا)(Cronbach Alpha). والجدول (9) يبين نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأبعاد الدراسة المختلفة:

جدول(9.3) نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأقسام الدراسة المختلفة

القسم	قيمة معامل الثبات
مجال المقترحات المتعلقة بالأمن الاجتماعي	0.98
بعد المقترحات المتعلقة بالنظام الإداري	0.90
بعد المقترحات المتعلقة بنظام الرواتب	0.97
بعد المقترحات المتعلقة بنظام التقييم	0.96
مقترحات متعلقة بالتدريب	0.95
مجال المقترحات المتعلقة بالأمن النفسي	0.98
مقترحات متعلقة بنظام العقوبات والحوافز والإجازات	0.97
مقترحات متعلقة بالمشاركة في إتخاذ القرار	0.95
مقترحات متعلقة في بيئة العمل	0.96
مقترحات متعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية للموظفين	0.96
الدرجة الكلية للثبات لجميع الفقرات	0.98

يتضح من الجدول (9.3) أن الثبات لأقسام الدراسة المختلفة تراوح بين (0.95-0.98) وجميعها معاملات مرتفعة مناسبة لأغراض الدراسة ويمكن الوثوق بها.

ثالثاً: طريقة التجزئة النصفية(Split-Half Method): حيث تم تقسيم فقرات الاستبانة إلى قسمين متساويين بحيث احتوى القسم الأول على الفقرات الفردية(1، 3، 5....) واحتوى القسم الثاني على الفقرات الزوجية للاستبانة (2، 4، 6...) ثم استخراج معامل الارتباط بين الدرجات الفردية والدرجات

الزوجية(ملحم، 2002: ص310) حيث بلغ معامل الثبات الكلي(0.98) وهذا يعتبر معامل ثبات مرتفعاً جداً ومناسباً لأغراض الدراسة الحالية.

5.3 إجراءات تطبيق الدراسة

تم إتباع الإجراءات الآتية من أجل تنفيذ الدراسة:

1. التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة.
2. الحصول على إذن معالي وزيرة الشؤون الاجتماعية من أجل السماح للباحثة لتوزيع الاستبانة في مديريات الشؤون الاجتماعية في شمال الضفة الغربية.
3. التنسيق مع مديريات الشؤون الاجتماعية في شمال الضفة الغربية.
4. قامت الباحثة بتوزيع الاستبيانات وجمعها بنفسها وبمساعدة زملائها وزميلاتها في مديريات الشؤون الاجتماعية التي شملتها الدراسة.
5. بلغت حصيلة الاستبيانات المسترجعة (155) استبانة.
6. تم فرز الاستبيانات المستوفية لشروط الاستجابة والبالغ عددها (155) استبانة وتم استبعاد (5) استبانات لعدم استيفاء شروط الاستجابة.
7. تم تبويب البيانات وترميزها وإدخالها في الحاسوب.
8. عولجت البيانات إحصائياً.

6.3 متغيرات الدراسة : وتم تصنيف المتغيرات كالاتي:

1.6.3 المتغيرات المستقلة:

- الجنس: وله مستويان: 1. ذكر 2. انثى
 - المؤهل العلمي: وله اربعة مستويات: 1. ثانوية عامة فأقل 2-دبلوم 3-بكالوريوس 4-دراسات عليا
 - سنوات الخبرة: وله خمسة مستويات: 1. أقل من 5 سنوات 2. 25 سنة فأقل 3- 6-11 سنة
- 12-18 سنة 5-19 سنة فأكثر

- المسمى الوظيفي: وله خمسة مستويات: 1. مدير 2- نائب مدير 3- رئيس قسم 4- رئيس شعبة 5- موظف
- الدخل الشهري: وله أربعة مستويات: 1- أقل من 1500 2- 1500-32500-2501-3500 4- أكثر من 3500
- العمر: وله أربعة مستويات 1- أقل من 30 سنة 2- من 30 إلى 40 سنة 3- من 41 إلى 50 سنة 4- 51 سنة فأكثر

2.6.3. المتغيرات التابعة (Dependent Variables): حيث تمثلت في جميع الفقرات التي تقيس استجابات المبحوثين بخصوص المقترحات المأسوسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية.

7.3 المعالجة الإحصائية

من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS16) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

اختبار (ت) للمجموعات المستقلة (Independent T-Test) لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الجنس، تحليل التباين الأحادي (One-Way Analysis Variance) لفحص الفرضية المتعلقة بدراسة متغيرات العمر، وسنوات الخبرة، والدخل الشهري، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي.

1. معادلة كرونباخ الفا لقياس الثبات.

2. التمثيل البياني للمتغيرات المستقلة.

3. اختبار LSD للمقارنات البعدي.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها، وقد تم اعتماد مفتاح تصحيح للتعرف على نتائج الدراسة وذلك كما هو وارد في الجدول (1.4):

جدول 1.4: النسب المئوية ودرجة الموافقة.

درجة الموافقة	النسبة المئوية
قليلة جداً	أقل من 50%
قليلة	من 50-59.9%
متوسطة	من 60-69.9%
كبيرة	من 70-79.9%
كبيرة جداً	80% فأكثر

1.4 نتائج الدراسة

فيما يأتي عرض لأهم نتائج اسئلة وفرضيات الدراسة

1.1.4. نتائج السؤال الأول

ما درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة الموافقة والجدول (2.4، 3.4، 4.4، 5.4، 6.4، 7.4، 8.4) تبين ذلك، بينما الجدول (9.4) يبين ترتيب مجالات وأبعاد المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية بمحافظة شمال الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين تبعاً لدرجة الموافقة:

أولاً: مجال المقترحات المتعلقة بالأمن الاجتماعي

1. بعد المقترحات المتعلقة بالنظام الإداري:

جدول 4. 2: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعد المقترحات المتعلقة بالنظام الإداري مرتبة تنازلياً حسب درجة الموافقة.

التسلسل	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	أن يتم تعيين العاملين في الوزارة على أساس التخصص	3.9933	79.87	كبيرة
2	أن تستخدم الوزارة المعلومات الناتجة عن عمليات التقييم في تطوير الأداء المهني للموظفين.	3.9400	78.80	كبيرة
3	أن تعتمد الوزارة الحاسوب في تنظيم الهيكل الإداري فيها	3.9200	78.40	كبيرة
4	أن لا يتسم نظام الاتصالات في الوزارة بال رسمية (بيروقراطي).	3.9133	78.27	كبيرة
5	أن يتم تعيين العاملين في الوزارة على أساس الكفاءة	3.8933	77.87	كبيرة
6	أن يتم تعيين العاملين في الوزارة على أساس الخبرة	3.7933	75.87	كبيرة
	الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بالنظام الإداري	3.9089	78.18	كبيرة

يتضح من الجدول (2.4) أن درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعد المقترحات المتعلقة بالنظام الإداري كانت

كبيرة على جميع الفقرات (1-6)، حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (79.8%-75.8%)، أما الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بالنظام الإداري فقد كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (78.18%).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة العامة بتأييد المبحوثين بدرجة كبيرة للمقترحات المتعلقة بالنظام الإداري التي تعزز الأمن الاجتماعي لدى العاملين، كون هذه النتيجة تتفق مع توجهات الإدارة الحديثة التي تؤمن بأن الأفراد العاملين في مختلف المستويات أو نشاطات المؤسسة هم أهم الموارد، ومن واجبها أن تعمل على تطوير نظام إداري يعمل على تعيين العاملين على أساس الكفاءة، والخبرة، والتخصص لضمان نجاحهم ونجاح المؤسسة، وقد لاحظت الباحثة أن أعلى الدرجات على بعد المقترحات المتعلقة بالنظام الإداري كانت على المقترح في الفقرة (1) والذي نصه (أن يتم تعيين العاملين في الوزارة على أساس التخصص) وهذه النتيجة منطقية تعكس التحول في نظرة الإدارة الحديثة إلى الأفراد واعتبارهم مورد من موارد المنظمة، فالمورد البشري يمكن أن يحقق ثروة أو إيرادات من خلال استخدام مهاراته ومعرفته، وليس من خلال عملية التحويل والتغيير الذي يحدث للموارد المادية لكي تحقق الثروة، فبدون هذه المهارات والمعرفة يصبح الفرد عاجزاً أو ذا قدرات محدودة تمنعه من إحداث التحول والتغيير. لذا لكي يصبح الفرد مورداً لا بد أن يمتلك الخبرة والمهارات والقدرات والاستعدادات اللازمة لأداء مهام متخصصة (درة، الصباغ، 2008).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الخصري (2003) وذلك بوجود علاقة ارتباطية مع متغير سنوات الخبرة.

2. بعد المقترحات المتعلقة بنظام الرواتب

جدول 4. 3 أ: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة بنظام الرواتب مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة.

التسلسل	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	أن يتم تطبيق سلم الرواتب على جميع الموظفين.	4.2267	84.53	كبيرة جداً
2	أن يتلقى العاملون العلاوة السنوية بموعدها.	4.1800	83.60	كبيرة جداً
3	أن يتم صرف العلاوة المستحقة لجميع الموظفين دون تمييز.	4.1733	83.47	كبيرة جداً
4	أن يتقاضى العاملين الراتب في الوقت المحدد شهرياً.	4.1333	82.67	كبيرة جداً
5	أن تشعر إجراءات نظام التقاعد الموظفين بالأمن الاجتماعي.	4.1333	82.67	كبيرة جداً

كبيره جدا	81.20	4.0600	أن يتم ربط العلاوة بغلاء المعيشة.	6
كبيره	79.73	3.9867	أن يتناسب الراتب مع غلاء المعيشة	7
كبيره	79.07	3.9533	أن يحقق الراتب فرصاً لتأمين المستقبل.	8
كبيره جدا	82.12	4.1058	الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بنظام الرواتب	

يتضح من الجدول (3.4) أن درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعد المقترحات المتعلقة بنظام الرواتب كانت كبيرة جداً على الفقرات (1-6)، حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (84.5%-81.2%)، وكانت كبيرة على الفقرات (7،8)، حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات (79.7%-79%)، أما الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بنظام الرواتب فقد كانت كبيرة جداً حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (82.1%). وتفسر الباحثة هذه النتيجة العامة بتأييد المبحوثين بدرجة كبيرة جداً للمقترحات المتعلقة بالرواتب التي تعزز الأمن الاجتماعي لدى العاملين، كون هذه النتيجة تتوافق مع ما توصل له ماسلو كون الرواتب والعلاوات من الاحتياجات الأساسية لأي موظف لما يحققه من شعور بالأمن وهي وسيلة لإشباع رغبات متعددة، وتمثل العائد الوحيد الملموس لتوظيف كافة الإمكانات في العمل، ورضا الموظف عن هذا العائد تحفزه لمزيد من الأداء والإنتاجية لوجود علاقة مع إشباع رغبات أخرى وتساعد على تخفيف حدة الاضطراب والتوتر النفسي من خلال تعويضه مادياً وحتى يتم تحقيق الهدف فلا بد من تحقيق مبدأ العدالة بين جميع الموظفين وعليه يتطلب ذلك سلم رواتب منصف يراعي الوضع الاقتصادي المتدهور، فالرواتب الحالية لا توفر مبدأ الكفاية للموظف، والراتب والعلاوة يجب ربطها بغلاء المعيشة، وحتى يتحقق ذلك يتطلب السعي لفصل سلم الرواتب عن قانون الخدمة المدنية كي يكون كياناً منفصلاً بحد ذاته، وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت له دراسة (لونغ، 1990)، ودراسة (القاروط، 2006) وذلك بوجود علاقة ارتباطية مع متغير الراتب.

3-بعد المقترحات المتعلقة بنظام التقييم

جدول 4. 4: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لعدد المقترحات المتعلقة بنظام التقييم مرتبة ترتيبياً تنازلياً حسب درجة الموافقة.

التسلسل	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	إعطاء الحق للموظف في الاطلاع على التقييم السنوي.	4.2081	84.16	كبيرة جدا
2	أن تستخدم الوزارة أسلوب التقييم المرحلي والسنوي أداه في تحفيز العاملين.	4.1667	83.33	كبيرة جدا
3	تعدد أساليب التقييم.	4.1208	82.42	كبيرة جدا
4	الموضوعية في التقييم.	4.1074	82.15	كبيرة جدا
5	وضوح معايير التقييم.	4.0200	80.40	كبيرة جدا
6	السماح للموظفين في مناقشة التقييم السنوي مع المسؤول المباشر.	4.0133	80.27	كبيرة جدا
	الدرجة الكلية لمقترحات متعلقة بنظام التقييم	4.1031	82.06	كبيرة جدا

يتضح من الجدول (4.4) أن درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الاجتماعى لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لعدد المقترحات المتعلقة بنظام التقييم كانت كبيرة جدا على جميع الفقرات (1-6)، حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (80.2%-84.5%)، أما الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بنظام التقييم فقد كانت كبيرة جدا حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (82%).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة العامة بتأييد المبحوثين بدرجة كبيرة جداً للمقترحات المتعلقة بالتقييم التي تعزز الأمن الاجتماعى لدى العاملين كون هذه النتيجة تتوافق مع توجهات الإدارة الحديثة ومن المفروض نظام التقييم المعمول في جميع مؤسسات الحكومية أن يأخذ بعين الاعتبار نقاط مهمة وهي المهارة والمجهود والمسؤولية وظروف العمل وأن يكون هناك تعدد في الأساليب ووضوح بالمعايير والحق في الإطلاع على التقييم ومناقشته مع المسؤول المباشر وأن يكون أداة لتحفيز الموظف وليس أداة عقاب.

وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت له دراسة (سريموسيا وروسني وسيناريو سميرني، 1999) وذلك بوجود أهمية التقييم على أسس علمية والتنوع في أساليب التقييم.

4-بعد المقترحات المتعلقة بالتدريب

جدول 4. 5: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لعدد المقترحات المتعلقة بالتدريب مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة.

التسلسل	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	اعتماد التدريب كوسيلة للتطوير المهني.	4.1467	82.93	كبيرة جدا
2	أن تعتمد الوزارة طرق علمية لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين فيها	4.1133	82.27	كبيرة جدا
3	أن يتم إتباع المهنية في منح فرص المشاركة في الدورات.	4.1133	82.27	كبيرة جدا
4	اعتماد التدريب الهادف والمخطط له مسبقاً.	4.0933	81.87	كبيرة جدا
5	أن تعمل الوزارة على تطوير مهارات العاملين وعلى إتاحة الفرص لايغادهم لتلقي التدريب الخارجي.	4.0733	81.47	كبيرة جدا
	الدرجة الكلية لمقترحات متعلقة بالتدريب	4.1080	82.16	كبيرة جدا

يتضح من الجدول (5.4) أن درجة موافقة المبحوثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لعدد المقترحات المتعلقة بالتدريب كانت كبيرة جداً على جميع الفقرات (1-5)، حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (82.9%-81.1%)، أما الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بنظام التدريب فقد كانت كبيرة جداً حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (82.1%).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة العامة بتأييد المبحوثين بدرجة كبيرة جداً للمقترحات المتعلقة بالتدريب التي تعزز الأمن الاجتماعي لدى العاملين وترفع كفاءة العاملين ويرفع إنتاجيتهم وهذا من أهم أنشطة الموارد البشرية وقد لاحظت الباحثة الإجابة على جميع فقرات بعد المقترحات للتدريب بنسبة كبيرة جداً يدل ان هناك حاجة ماسة من تفعيل هذا البند وأن تأخذ الإدارة العامة للموارد البشرية في التعرف على كفايات الموظف من معلومات ومهارات ومحاولة تحسينها وتطويرها بما يتلائم مع متطلبات الوظيفة وبيئة العمل، خاصة أن معظم الموظفين في دوائر معينة حرما من فرصة التدريب واكتفوا بالخبرة التي اكتسبوها من زملائهم عند تعيينهم، وتعطى الفرصة في التدريب في معظم الوقت لأشخاص معينين وهنا تلعب مزاجية المدير المسؤول، وعليه يتطلب وضع قاعدة بيانات لجميع الموظفين وإتاحة الفرصة للجميع ضمن خطة تدريب عملية، منظمة، ومستمرة وشاملة ومتجددة ضمن نهج علمي.

ثانياً: مجال المقترحات المتعلقة بالأمن النفسي

1. بعد المقترحات المتعلقة بنظام العقوبات والحوافز والإجازات

جدول 4. 6: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة بالعقوبات والحوافز والإجازات مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة.

الترتيب	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	أن يعطى الموظف حرية تدوير أيام الإجازة وترحيلها.	4.2000	84.00	كبيرة جداً
2	أن يتم إعطاء الموظف فرصة الدفاع عن نفسه أثناء العقوبة.	4.1733	83.47	كبيرة جداً
3	أن يتساوي عدد أيام الإجازات لجميع الموظفين	4.1667	83.33	كبيرة جداً
4	أن تستخدم الوزارة معايير واضحة في الحوافز والترقيات للمعاملين فيها	4.1611	83.22	كبيرة جداً
5	إن تتناسب العقوبة مع الذنب المرتكب.	4.1067	82.13	كبيرة جداً
6	أن يتوفر تسلسل تدريجي لأخذ أي عقوبة عند الإخفاق بالعمل.	4.0805	81.61	كبيرة جداً
7	أن يتم تطبيق العقوبة المستحقة على جميع الموظفين دون تمييز.	4.0533	81.07	كبيرة جداً
8	أن تستخدم الحوافز كوسيلة لتعزيز التنافس الإيجابي بين الموظفين.	4.0405	80.81	كبيرة جداً
9	أن يتم ربط الحوافز بالأداء.	4.0200	80.40	كبيرة جداً
10	أن يعطى الموظف حرية أخذ الإجازة في حالة الضرورة.	4.0067	80.13	كبيرة جداً
11	اعتماد الترقيات كأساس لتعديل الأوضاع الوظيفية.	4.0000	80.00	كبيرة جداً
12	أن تمنح رسائل شكر وتقدير للمتميزين بالعمل.	4.0000	80.00	كبيرة جداً
13	أن يتم استخدام الحوافز للتخفيف من معدلات الدوران الوظيفي.	3.9933	79.87	كبيرة
14	تسهيل الحصول على استحقاق الترقية.	3.9933	79.87	كبيرة
15	التنوع في الحوافز (مادية و معنوية)	3.8533	77.07	كبيرة
	الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بنظام العقوبات والحوافز والإجازات	4.0576	81.15	كبيرة جداً

يتضح من الجدول (6.4) أن درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لبعده المقترحات المتعلقة بنظام العقوبات والحوافز والإجازات كانت كبيرة جدا على الفقرات (1-12)، حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (84%-80%) وكانت كبيرة على الفقرات (13، 15) حيث بلغت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات على التوالي (79.8%-77%)، أما الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بنظام العقوبات والحوافز والإجازات فقد كانت كبيرة جدا، حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (81.1%).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة العامة بتأييد المبحوثين بدرجة كبيرة للمقترحات المتعلقة بنظام العقوبات والحوافز والإجازات التي تعزز الأمن النفسي لدى العاملين كون هذه النتيجة تتفق مع توجهات الإدارة الحديثة بضرورة العمل بنظام الحوافز بشقيه وعدم التركيز على الجوانب السلبية، مع الأخذ بعين النظر الترتيب بأخذ العقوبة وتسلسلها والعمل بتوضيح ذلك بقانون الخدمة المدنية، وتفعيل بند الحوافز الإيجابية وخاصة كتب الشكر وشهادات التقدير والتي نفتقدها كموظفين حكوميين رغم أنها ذكرت بالقانون لما يؤدي من ارتفاع درجة الشعور بالأمن النفسي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة القاروط (2006) وذلك بوجود علاقة ارتباطية مع متغير الراتب .

2. بعد المقترحات المتعلقة بالمشاركة في إتخاذ القرار

جدول 4. 7: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لبعده المقترحات المتعلقة بالمشاركة في إتخاذ القرار مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة.

الترتيب	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	أن يكون صندوق الشكاوي والمقترحات فعالاً	4.1533	83.07	كبيرة جدا
2	إتاحة الفرصة للموظف للتعبير الحر عما يجول في خاطره.	4.1200	82.40	كبيرة جدا
3	أن تكون سلطات ومسئوليات الموظف واضحة.	4.1133	82.27	كبيرة جدا
4	أن تعطي الوزارة الموظف فرصة المشاركة في إتخاذ القرارات المرتبطة بسير العمل	4.0733	81.47	كبيرة جدا
5	مرونة العلاقة والاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.	4.0467	80.93	كبيرة جدا
	الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بالمشاركة في إتخاذ القرار	4.1013	82.03	كبيرة جدا

يتضح من الجدول (7.4) أن درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لبعده المقترحات المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرار كانت كبيرة جدا على جميع الفقرات (1-5)، حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (83%-80.9%)، أما الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرار فقد كانت كبيرة جدا حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (82%). وتفسر الباحثة هذه النتيجة العامة بتأييد المبحوثين بدرجة كبيرة للمقترحات المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرار التي تعزز الأمن النفسي لدى العاملين، كون هذه النتيجة تتفق مع توجهات الإدارة الحديثة في إعطاء العاملين الحرية والصلاحيات الكاملة في اتخاذ القرارات ذات العلاقة بسير العمل أي منحهم السيطرة الكاملة على مخرجات أعمالهم مع مرونة الاتصال مع الرؤساء بالعمل ويمكن تفعيل هذه المشاركة من خلال التدريب المكثف وتهيئة العاملين لهذا الدور الجديد، وتعزيز مفهوم العمل الجماعي والتعامل مع الآخرين، والقيادة والمشاركة بإتخاذ القرارات وبهذا نحصل على أداء متميز.

3. بعد المقترحات المتعلقة ببيئة العمل:

جدول 4. 8: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لبعده المقترحات المتعلقة ببيئة العمل مرتبة تنازليا حسب درجة الموافقة.

التسلسل	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	أن لا يشكل التطور التكنولوجي عبئا إضافيا على الموظف.	4.2000	84.00	كبيرة جدا
2	أن تكون الأجهزة والمعدات في مكان العمل ملائمة لطبيعة العمل.	4.1933	83.87	كبيرة جدا
3	أن تتوفر شروط السلامة المهنية حسب المعايير العالمية في مكان العمل	4.1933	83.87	كبيرة جدا
4	أن يتوفر نظام للتدفئة في مكان العمل	4.1800	83.60	كبيرة جدا
5	أن تعمل الوزارة على منح الموظفين الموارد اللازمة لإنجاز المهام المطلوبة	4.0933	81.87	كبيرة جدا
6	أن يكون مكان العمل خالي من الضوضاء.	4.0867	81.73	كبيرة جدا
7	أن يكون نظام الإضاءة في الوزارة مناسباً.	4.0867	81.73	كبيرة جدا
8	أن تكون التهوية مناسبة في مكان العمل	4.0333	80.67	كبيرة جدا
	الدرجة الكلية للمقترحات متعلقة في بيئة العمل	4.1333	82.67	كبيرة جدا

يتضح من الجدول (8.4) أن درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة ببيئة العمل كانت كبيرة جداً على جميع الفقرات (1-8)، حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (84%-80.6%)، أما الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة ببيئة العمل فقد كانت كبيرة جداً حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (82.6%).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة العامة بتأييد المبحوثين بدرجة كبيرة جداً للمقترحات المتعلقة في بيئة العمل التي تعزز الأمن النفسي لدى العاملين، كون هذه النتيجة تتفق مع ما توصل له ماسلو كون بيئة العمل بالدرجة الثانية من سلم الاحتياجات من احتياجات الأمن والأمان أي العمل في بيئة آمنة وهذا يتطلب توفير بيئة صحية (تدفئة وإضاءة جيدة وتهوية وشروط السلامة المهنية...) وحسب هيرتسبرغ عدم توفر البيئة الصحية يمنع وجود حالة الرضا ووجودها لا يزيد من الشعور بالرضا، وفي هذه الدراسة تم الإجابة على جميع البنود بدرجة كبيرة جداً، والمرتبة الأولى في مجال الأمن النفسي لما له أهمية لدى الوزارة بالميدان.

4. بعد المقترحات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية:

جدول 4. 9: المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة.

الترتيب	الفقرة	المتوسط	النسبة المئوية	درجة الموافقة
1	أن تهتم الوزارة بالصحة النفسية للموظفين	4.1200	82.40	كبيرة جداً
2	أن لا يشعر الموظف بالتهديد بفقدان وظيفته بسبب التطورات التقنية	4.0733	81.47	كبيرة جداً
3	أن تشجع الوزارة الزيارات الجماعية للموظفين لبعضهم البعض في المناسبات الاجتماعية	4.0068	80.14	كبيرة جداً
4	أن تنظم الوزارة أنشطة للتفريغ النفسي للعاملين بشكل دوري	3.9867	79.73	كبيرة
5	أن تسعى الوزارة للحد من الشللية والعلاقات الثنائية في بيئة العمل	3.9600	79.20	كبيرة
6	أن تحرص الوزارة على حل الخلافات بين العاملين أول بأول	3.8000	76.00	كبيرة

كبيرة	79.85	3.9924	الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية للموظفين
-------	-------	--------	--

يتضح من الجدول (9.4) أن درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية كانت كبيرة جداً على جميع الفقرات (1-3)، حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (82.4%-80.1%)، وكانت كبيرة على الفقرات من (4-6) حيث تراوحت النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين على هذه الفقرات ما بين (79.7%-76%) أما الدرجة الكلية للمقترحات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية فقد كانت كبيرة حيث بلغت النسبة المئوية الكلية لاستجابات المبحوثين على جميع الفقرات (79.8%).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة العامة بتأييد المبحوثين بدرجة كبيرة للمقترحات المتعلقة في العلاقات الإنسانية والصحة النفسية التي تعزز الأمن النفسي لدى العاملين، وهذا البعد عن الأبعاد السابقة إلا أنه لم يلقى نفس النتيجة لشعور الموظفين وهذا البعد لا يلاقي أهمية من قبل المسؤولين الذين يركزون على الإنجاز أكثر من البعد الإنساني والصحة النفسية حتى يتم الحصول على إنجاز وأداء جيد لا بد من أخذ وتبني الإنسان نفسه كعنصر أساسي بالعملية الإدارية، له حقوق وواجبات علينا السعي من أجل توفير جو يسوده الحب والطمأنينة وعلاقة احترام مع زملائه.

ثالثاً: ترتيب المجالات والأبعاد والدرجة الكلية حسب درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية

جدول 4.10 أ: ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية

الترتيب	المجالات	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	درجة الموافقة
	مجال مقترحات تعزيز الأمن النفسي			
1	مقترحات متعلقة في بيئة العمل	4.1333	82.6	كبيرة جداً
2	مقترحات متعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرار	4.1013	82.0	كبيرة جداً
3	مقترحات متعلقة بنظام العقوبات والحوافز والإجازات	4.0576	81.1	كبيرة جداً
4	مقترحات متعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية للموظفين	3.9924	79.8	كبيرة

جدول 4. 10. ب: ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة موافقة المبحوثين على المقترحات
الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون

الاجتماعية

كبيره جدا	81.1	4.0565	مجال مقترحات تعزيز الأمن الاجتماعي
كبيره جدا	82.1	4.1080	1 مقترحات متعلقه بالتدريب
كبيره جدا	82.1	4.1058	2 مقترحات متعلقه بنظام الرواتب
كبيره	82.0	4.1031	3 مقترحات متعلقه بنظام التقييم
كبيره	78.1	3.9089	4 مقترحات متعلقه بالنظام الإداري
كبيره جدا	81.2	4.0638	الدرجة الكلية لمقترحات ممأسسه تعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية

يتضح من خلال الجدول (10.4) ما يلي:

1. أن الدرجة الكلية لدرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية كانت كبيره حيث بلغت قيمة متوسط النسبة المئوية الكلية لمقترحات ممأسسه تعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية (81.2%).

2. جاء ترتيب المجالات والأبعاد حسب درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية على النحو الآتي:

أولاً: مجال الأمن النفسي:

المرتبة الأولى: مقترحات متعلقه في بيئة العمل.

المرتبة الثانية: مقترحات متعلقه بالمشاركة في اتخاذ القرار.

المرتبة الثالثة: مقترحات متعلقه بنظام العقوبات والحوافز والإجازات.

المرتبة الرابعة: مقترحات متعلقه بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية للموظفين.

ثانياً: مجال الأمن الاجتماعي

المرتبة الأولى: مقترحات متعلقه بالتدريب.

المرتبة الثانية: مقترحات متعلقة بنظام الرواتب.

المرتبة الثالثة: مقترحات متعلقة بنظام التقييم.

المرتبة الرابعة: مقترحات متعلقة بالنظام الإداري.

2.1.4. نتائج السؤال الثاني

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($05, \alpha \leq 0$) في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغيرات الجنس، ومستوى الدخل، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، والعمر، وسنوات الخبرة. وقد أظهرت نتائج (11.4) عدم وجود فروق درجة موافقة المبحوثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية، حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين الذكور الأمن الاجتماعي والنفسي وعلى الدرجة الكلية على التوالي

(82.1%، 82.5%، 3.82%) أما الإناث فقد بلغت النسبة المئوية لاستجابتهن على التوالي (80.5%، 80.8%، 80.6%) ويتضح من النسب وجود فروق ظاهرية لصالح الذكور في درجة الموافقة على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي، إلا أن هذه الفروق لم تكن دالة إحصائياً بمعنى أن الذكور والإناث كانت استجاباتهم شبه متشابهة وهذا ما عزته الباحثة إلى تشابه ظروف العمل وخضوعهم لنفس الإجراءات والأنظمة الإدارية.

أما الجدول (12.4) فقد أظهرت نتائجه أن قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين ودرجة موافقتهم على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير العمر على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية، حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين لمن هم أقل من 30 سنة على الأمن الاجتماعي والنفسي وعلى الدرجة الكلية على التوالي (81.5%، 81.4%، 4.81%) أما الفئة العمرية من (30-40 سنة) فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (80.6%، 80.8%، 80.7%) وقد بلغت على الفئة العمرية من (41-50) على التوالي (81.8%، 82.8%، 82.3%) أما بالنسبة للفئة العمرية (51 سنة فأكثر) فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (80.4%، 80.2%، 80.3%) ويتضح من النسب وجود فروق ظاهرية لصالح الفئة العمرية من (41-50) في درجة الموافقة على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي، إلا أن هذه الفروق لم تكن دالة إحصائياً بمعنى أن جميع الفئات العمرية كانت استجاباتهم شبه متشابهة وهذا ما عزته الباحثة إلى أن

جميع الموظفين وعلى اختلاف مرحلتهم العمرية يوافقون على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي وهذا ما يؤكد حاجة الموظفين لهذه المقترحات.

أما الجدول (14.4) فقد أظهرت نتائجها أن قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين ودرجة موافقتهم على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية، حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين من فئة المدراء على الأمن الاجتماعي والنفسي وعلى الدرجة الكلية على التوالي (90.4%، 90.6%، 5.90%) أما فئة نائب مدير فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (72.4%، 73%، 72.7%) وقد بلغت على فئة رئيس قسم على التوالي (80.9%، 82.5%، 81.7%) أما بالنسبة لفئة رئيس شعبة فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (85.9%، 84.3%، 85.1%) أما بالنسبة لفئة موظف فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (81%، 80.9%، 81%) ويتضح من النسب وجود فروق ظاهرية لصالح فئة المدراء في درجة الموافقة على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي، إلا أن هذه الفروق لم تكن دالة إحصائياً بمعنى أن جميع الموظفين من كافة المستويات الوظيفية كانت استجاباتهم قريبة من بعضها وهذا ما عزته الباحثة إلى أن جميع الموظفين وعلى اختلاف درجتهم الوظيفية يوافقون على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي.

وأظهرت نتائج الجدول (16.4) أن قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين ودرجة موافقتهم على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية، حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين ممن لديهم سنوات خبرة 5 سنوات فأقل على الأمن الاجتماعي والنفسي وعلى الدرجة الكلية على التوالي (80.9%، 80.7%، 80.8%) أما فئة سنوات الخبرة من (6-11) فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (81.9%، 81.2%، 81.5%)

وقد بلغت على فئة (12-19) سنة على التوالي (81.4%، 82.6%، 82%) أما بالنسبة لفئة من لديهم سنوات خبرة 20 سنة فما فوق فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (76.8%، 78%، 77.4%) ويتضح من النسب المثوبة السابقة وجود فروق ظاهرية لصالح فئة من لديهم سنوات خبرة تتراوح بين (12-19) سنة في درجة الموافقة على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي، إلا أن هذه الفروق لم تكن دالة إحصائياً بمعنى أن جميع الموظفين وبصرف النظر عن عدد سنوات خبرتهم كانت استجاباتهم قريبة من بعضها وهذا ما عزته الباحثة

إلى أن جميع الموظفين وعلى اختلاف سنوات خبرتهم يوافقون على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي.

وأظهرت نتائج الجدول (18.4) أن قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين ودرجة موافقتهم على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية، حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين ممن لديهم مؤهل علمي ثانوية عامة فأقل على الأمن الاجتماعي والنفسي وعلى الدرجة الكلية على التوالي (74.8، %76، %75.4) أما فئة الدبلوم فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (79.9، %80.3، %80.1) وقد بلغت على فئة مؤهل البكالوريوس على التوالي (80، %81.1، %81.9) أما بالنسبة لفئة الدراسات العليا فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (89.2، %91.2، %90.2) ويتضح من النسب المثوبة السابقة وجود فروق ظاهرية لصالح فئة الدراسات العليا في درجة الموافقة على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي، وهذه النتيجة منطقية إذ أن ارتفاع المؤهل العلمي يرفع مستوى إدراك الفرد بحقوقه وظروف عمله وتقييمها، إلا أن هذه الفروق لم تكن دالة إحصائياً.

أما نتائج الجدول (20.4) فقد بينت نتائجها أن قيمة متوسط النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين ودرجة موافقتهم على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الدخل الشهري على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية، حيث بلغت قيمة النسبة المئوية لاستجابات المبحوثين من فئة مستوى الدخل أقل من 1500 على الأمن الاجتماعي والنفسي وعلى الدرجة الكلية على التوالي (82.3، %84.9، %83.6) أما فئة مستوى الدخل من 1500-2500 فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (77.9، %77.2، %77.5) وقد بلغت على فئة مستوى الدخل من 2501-3000 على التوالي (82.8، %83.7، %83.7) أما بالنسبة لفئة مستوى الدخل من 3000 شيكلاً فأكثر فقد بلغت قيمة متوسط النسب المئوية لاستجاباتهم على التوالي (85.7، %85.1، %85.4) ويتضح من النسب المثوبة السابقة وجود فروق ظاهرية لصالح فئة الدراسات العليا في درجة الموافقة على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي، إلا أن هذه الفروق لم تكن دالة إحصائياً.

والجداول من (6.1) تبين نتائج فحص الفرضيات باستخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة:

2.4 نتائج فرضيات الدراسة:

وفيما يلي عرض لأهم نتائج فرضيات الدراسة:

1.2.4 نتائج الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية استخدمت الباحثة اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين

(Independent t-test) كما هو واضح في الجدول رقم (11.4).

جدول 4. 11: نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس.

مستوى الدلالة المحسوب	(ت) المحسوبة	أنثى (ن = 53)		ذكر (ن = 97)		الجنس
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
0.61	0.50	0.97867	4.0273	0.94206	4.1099	الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي
0.60	0.49	0.98423	4.0409	0.95261	4.1267	الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي
0.62	0.58	0.96676	4.0341	0.92129	4.1183	الدرجة الكلية لمقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية

* دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (11.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير الجنس على التوالي (0.61، 0.60، 0.62) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الجنس.

وترجع الباحثة هذه النتيجة بانعدام الفروق بين الذكور والإناث و درجة موافقتهم على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية كون الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية، سواء أكانوا ذكورا أم إناثا يخضعون لنفس النظام الإداري والإجراءات الإدارية ولذا فهم متأثرون بدرجة متقاربة بالبيئة الإدارية، المحيطة بهم وايضاً كانت درجة موافقتهم متقاربة على المقترحات الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي وهذا ما يؤكد أهمية الأمن النفسي والاجتماعي، لكلا الجنسين على حد سواء.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية في هذا المجال مع ما توصلت إليه دراسة حجاج(2007)، وذلك بوجود علاقة ارتباطية مع متغير الجنس، فيما اختلفت نتائج الدراسة مع النتائج التي توصلت اليها دراسة (ابو الروس والسقا،2010) ودراسة (ابراهيم 2003) وتعزو الباحثة هذا الاختلاف إلى الاختلاف في طبيعة الدراسة.

2.2.4. نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير العمر.

ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير العمر ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعاً لمتغير العمر والجداول (12.4) و(13.4) تبين ذلك:

جدول 4. 12: المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير العمر:

العمر	اقل من 30 سنة	من 30 الى 40 سنة	من 41 الى 50 سنة	51 سنة فأكثر
	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي	4.0763	4.0348	4.0929	4.0217
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي	4.0704	4.0433	4.1425	4.0115
الدرجة الكلية لمقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية	4.0734	4.0391	4.1177	4.0166

يتضح من خلال الجدول (21.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (22.4) يوضح ذلك:

جدول 4. 13: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات للمأسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير العمر

العمر	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	0.112 138.219 138.331	0.037 0.947	0.039	0.99
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	0.302 140.134 140.436	0.101 0.960	0.105	0.95
الدرجة الكلية لمقترحات مأسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	0.189 133.915 134.104	0.063 0.917	0.060	0.97

• دال إحصائياً عند مستوى $(0, \alpha \leq 0.05)$.

يتضح من الجدول (13.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعا لمتغير العمر على التوالي (0.99، 0.95، 0.97) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة $(\alpha \leq 0.05)$ أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات للمأسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير العمر.

وترجح الباحثة هذه النتيجة بانعدام الفروق في العمر ودرجة موافقتهم على المقترحات للمأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية كون الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية، مهما اختلفت أعمارهم فهم بحاجة الى تعزيز الأمن النفسي والاجتماعي،

حسب ما ورد بنظرية ماسلو كم ذكر سابقاً وهم متأثرين بنفس البيئة الإدارية، وبالتالي كانت درجة موافقتهم متقاربة على المقترحات الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي وهذا ما يؤكد أهمية الأمن النفسي والاجتماعي لجميع الفئات العمرية من الموظفين على حد سواء.

واختلفت نتائج الدراسة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة السهلي (2007) ودراسة (شرشير، 2000) وذلك لوجود ارتباطية مع متغير العمر وارتفاع مستوى الأداء وتعزو الباحثة هذا الاختلاف إلى الاختلاف في المجتمع والعينة بين الدراساتتين.

3.2.4. نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.

ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي والجدول (14.4) و(15.4) تبين ذلك:

جدول 4. 14: المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المسمى

الوظيفي

مسمى الوظيفي	مدير	نائب مدير	رئيس قسم	رئيس شعبة	موظف
	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي	4.5215	3.6224	4.0462	4.2968	4.0525
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي	4.5340	3.6507	4.1278	4.2179	4.0477
الدرجة الكلية لمقترحات ممأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية	4.5278	3.6366	4.0870	4.2573	4.0501

يتضح من خلال الجدول (14.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (15.4) يوضح ذلك:

جدول 4. 15: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات
 المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون
 الاجتماعية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	4 145 149	5.777 132.554 138.331	1.444 0.914	1.580	0.18
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	4 145 149	4.942 135.494 140.436	1.235 0.934	1.322	0.26
الدرجة الكلية لمقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	4 145 149	5.254 128.850 134.104	1.313 0.889	1.478	0.21

• دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

يتضح من الجدول (14.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى
 الدرجة الكلية تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي على التوالي (0.18، 0.26، 0.21) وهذه القيم أكبر من
 قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة $(\alpha \leq 0.05)$ أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد
 فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات
 المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير
 المسمى الوظيفي.

وترجح الباحثة هذه النتيجة بانعدام الفروق في متغير المسمى الوظيفي ودرجة موافقتهم على
 المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية،
 كون الموظفين في وزارة الشؤون يخضعون لنفس البنية الإدارية من أنظمة وإجراءات وبالتالي فهم

متأثرين بدرجة متقاربة، ودرجة موافقتهم متقاربة على المقترحات الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لمختلف المسميات الوظيفية على حد سواء.

وتتفق نتائج هذه الدراسة في هذا المجال مع ما توصلت اليه دراسة السهلي (2007) بوجود علاقة ارتباطية مع متغير المسمى الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي، ودراسة أبو الروس والسقا (2010) بوجود علاقة ارتباطية مع متغير المسمى الوظيفي ومستوى الرضا الوظيفي.

4.2.4. نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة الباحثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير سنوات الخبرة.

ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير سنوات الخبرة ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعا لمتغير سنوات الخبرة والجدول (16.4) و(17.4) تبين ذلك:

جدول 16.4: المتوسطات الحسابية لدرجة درجة موافقة الباحثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة				سنوات الخبرة
5 فأقل	6-11 سنة	12-18 سنة	19 فأكثر	
المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	
4.0483	4.0954	4.0733	3.8439	الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي
4.0377	4.0643	4.1326	3.9045	الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي
4.0430	4.0798	4.1029	3.8742	الدرجة الكلية لمقترحات ممأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية

يتضح من خلال الجدول (16.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (17.4) يوضح ذلك:

جدول 4. 17: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات
 المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون
 الاجتماعية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	0.582 137.749 138.331	0.194 0.943	0.206	0.89
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	0.562 139.873 140.436	0.187 0.958	0.196	0.88
الدرجة الكلية لمقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	0.509 133.595 134.104	0.170 0.915	0.185	0.90

• دال إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

يتضح من الجدول (17.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى
 الدرجة الكلية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة على التوالي (0.89، 0.88، 0.90) وهذه القيم أكبر من قيمة
 مستوى الدلالة المحدد للدراسة $(\alpha \leq 0.05)$ أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق
 ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات
 المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير
 سنوات الخبرة. وترجح الباحثة هذه النتيجة بانعدام الفروق في متغير سنوات الخبرة ودرجة موافقتهم
 على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون
 الاجتماعية كون الموظفين في وزارة الشؤون يخضعون لنفس البيئة الإدارية من أنظمة واجراءات
 وقوانين وبالتالي فهم متأثرون بدرجة متقاربة ودرجة موافقتهم متقاربة على المقترحات الهادفة لتعزيز
 الأمن النفسي والاجتماعي لسنوات الخبرة على حد سواء.

وتتفق نتائج هذه الدراسة في هذا المجال مع ما توصلت اليه دراسة (الخصري، 2003) بوجود علاقة ارتباطية بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الشعور بالأمن النفسي، ودراسة الشافعي (2002) بوجود علاقة ارتباطية بين متغير سنوات الخبرة والتوافق المهني للمرضين واختلفت مع النتائج التي توصلت لها دراسة (ابو الروس والسقا، 2010) بوجود علاقة ارتباطية بين متغير سنوات الخبرة ورضا العاملين عن المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة.

فيما اختلفت نتائج الدراسة مع النتائج التي توصلت اليها دراسة (المطيري، 2010) ودراسة (طوالبه، 2000)، ودراسة (شرشير، 2000) بعدم وجود علاقة ارتباطية بين متغير سنوات الخبرة والرضا الوظيفي، ودراسة (العمرى والسلمان، 1996) وعدم وجود علاقة ارتباطية بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الاحساس بالأمن النفسي.

5.2.4. نتائج الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعاً لمتغير المؤهل العلمي والجدول (18.4) و(19.4) تبين ذلك:

جدول 4. 18: المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	ثانوية عامه فأقل	المؤهل العلمي
				المتوسط
المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي
4.4602	4.1012	3.9963	3.7434	الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي
4.5633	4.0938	4.0186	3.8020	الدرجة الكلية لمقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية
4.5118	4.0975	4.0075	3.7727	

يتضح من خلال الجدول (18.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (19.4) يوضح ذلك:

جدول 19.4: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	3.878 134.452 138.331	1.293 0.921	1.404	0.24
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	4.001 136.435 140.436	1.334 0.934	1.427	0.23
الدرجة الكلية لمقترحات ممأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	3.899 130.205 134.104	1.300 0.892	1.457	0.22

• دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من الجدول (19.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت في جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على التوالي (0.24، 0.23، 0.22) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

وترجح الباحثة هذه النتيجة بانعدام الفروق في متغير المؤهل العلمي ودرجة موافقتهم على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية كون الموظفين

في وزارة الشؤون يخضعون لنفس البيئة الإدارية من أنظمة وإجراءات وقوانين ولذا فهم متأثرون بدرجة متقاربة، ودرجة موافقتهم متقاربة، على المقترحات الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي المؤهل العلمي على حد سواء.

وتتفق نتائج هذه الدراسة في هذا المجال مع ما توصلت اليه دراسة (القاروط، 2006)، ودراسة (شرشير، 2000)، بوجود علاقة ارتباطية بين متغير المؤهل العلمي والرضا الوظيفي للمدراء.

فيما اختلفت نتائج الدراسة مع النتائج التي توصلت اليها دراسة (المطيري، 2010)، ودراسة (ابو الروس والسقا، 2010)، ودراسة (طوالبة، 2000) بعدم وجود علاقة ارتباطية بين متغير المؤهل العلمي والرضا الوظيفي، ودراسة (السهلي، 2007)، بعدم وجود علاقة ارتباطية بين متغير المؤهل العلمي ومستوى الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي، ودراسة (ابراهيم، 2003) بعدم وجود علاقة ارتباطية بين المؤهل العلمي والأمن الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى العاملين في مقرات وزارات السلطة.

6.2.4. نتائج الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($05, \alpha \leq 0$) في درجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الدخل الشهري. ومن أجل فحص الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير الدخل الشهري، ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في درجة الموافقة على النموذج المقترح تبعاً لمتغير الدخل الشهري والجدول (20.4) و(21.4) تبين ذلك:

جدول 4. 20: المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الدخل الشهري

أقل من 1500	-2500 1500	2501-3500	3500 فأكثر	الدخل الشهري
المتوسط	المتوسط	المتوسط	المتوسط	
4.1193	3.8966	4.1423	4.2894	الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي
4.2497	3.8625	4.1883	4.2588	الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي
4.1845	3.8796	4.1653	4.2741	الدرجة الكلية لمقترحات مؤسسة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية

يتضح من خلال الجدول (20.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) والجدول (21.4) يوضح ذلك:

جدول 21.4: نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات للمأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الدخل الشهري

الدخل الشهري	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن الاجتماعي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	2.849 135.482 138.331	0.950 0.928	1.023	0.38
الدرجة الكلية لمقترحات الأمن النفسي	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	4.442 135.994 140.436	1.481 0.931	1.589	0.19
الدرجة الكلية لمقترحات مأسسته لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	3 146 149	3.537 130.567 134.104	1.179 0.894	1.318	0.27

• دال إحصائياً عند مستوى $(0.05, \alpha \leq 0)$.

يتضح من الجدول (21.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب قد بلغت على جميع المجالات وعلى الدرجة الكلية تبعاً لمتغير الدخل الشهري على التوالي (0.38، 0.19، 0.27) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة موافقة المبحوثين على المقترحات للمأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الدخل الشهري. وترجح الباحثة هذه النتيجة بانعدام الفروق في متغير الدخل الشهري ودرجة موافقتهم

على المقترحات المأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية، كون الموظفين في وزارة الشؤون يخضعون لنفس البيئة الإدارية من أنظمة وإجراءات وقوانين ولذا فهم متأثرون بدرجة متقاربة ودرجة موافقتهم متقاربة على المقترحات الهادفة لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي الدخل الشهري على حد سواء.

وتتفق نتائج هذه الدراسة في هذا المجال مع ما توصلت اليه دراسة القاروط(2006)، ودراسة (شرشير، 2000)، بوجود علاقة ارتباطية بين الدخل الشهري والرضا الوظيفي للمدراء، فيما اختلفت نتائج الدراسة مع النتائج التي توصلت اليها دراسة السهلي (2007)، بعدم وجود علاقة ارتباطية بين الدخل الشهري ومستوى الأمن النفسي والأداء الوظيفي.

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

يتضمن هذا الفصل الاستنتاجات التي خرجت بها الباحثة، والتوصيات والمقترحات التي تقترحها الباحثة.

1.5 الاستنتاجات

يمكن تلخيص أهم الاستنتاجات التي وصلت إليها الدراسة بما يأتي:

- غياب الأمن النفسي والاجتماعي للموظف فهو لا يشعر بالأمن والاطمئنان أثناء عمله، وهو بحاجة لتحقيق الاحترام، والتقدير، والعدل، والمساواة في المعاملة للجميع.
- عدم وجود نظام إداري في العمل يحدد فيه اختصاصات ومسؤوليات كل موظف ويمنحه عدداً من الصلاحيات والسلطات، ويتيح له حرية الاتصال مع من هو في درجة أعلى منه أو دونه و حرية التصرف والتجربة في حدود اختصاصاته ليمنحه فرصة تأكيد ذاته.
- عدم كفاية الراتب لاحتياجات الموظف الأساسية والذي لا يتماشى مع تكاليف الحياة ومتطلباتها المتزايدة باستمرار ومع الجهد المبذول في العمل، وعدم وجود سياسة عادلة في الترقية والزيادة السنوية.

- عدم إتاحة الفرصة أمام الموظف لتحسين مستواه العلمي والوظيفي، وذلك عن طريق الالتحاق بالدورات التدريبية القصيرة المدى وحضور المؤتمرات والاشتراك في اللجان المتصلة بعمله وتخصه واحتكارها على فئة محددة.

2.5 التوصيات والمقترحات

في ضوء نتائج الدراسة واستنتاجاتها، فإن الباحثة توصي بالمقترحات الآتية:

- وضع الفرد المناسب في المكان المناسب حتى يوفر جو من الشعور بالأمن النفسي، ومراعاة التوظيف على أساس التخصص والخبرة والكفاءة.
- العمل على توفير سلم رواتب يتسم بالعدالة والكفاية لتحقيق وإشباع الاحتياجات الأساسية للموظفين يراعي الحد الأدنى من الأجور.
- عقد دورات للموظفين تراعي الاحتياج الرئيسي فيما يتعلق بطبيعة العمل.
- تفعيل نظام الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية وعدم التركيز على العقوبات، وهذا ينعكس، ايجابيا على الموظف وأدائه وتخصيص جائزة سنوية للموظف المتميز.
- توفير البيئة المناسبة للعمل.
- توفير الحد الأدنى من المشاركة بالقرار للموظف فيما يتعلق بسير العمل.
- العمل على توفير نظام تقييم موضوعي وعادل.
- ضرورة الاهتمام بالصحة النفسية للموظفين.
- تخصيص جائزة سنوية للموظف المتميز.

وترى الباحثة أن الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية في أمس الحاجة لإشباع الحاجة للأمن والطمأنينة من خلال الإحساس بالحماية من الأخطار والشعور بالود والمحبة تجاه الآخرين، والشعور بالاهتمام والتقدير من قبلهم، وتوفير كافة عوامل الأمن المادية والمعنوية من حماية شخصية من الأخطار، والتهديد، خاصة أن اغلبية الموظفين هم من الباحثين والأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية معرضين للأخطار والتهديدات خاصة في العمل الميداني، كذلك توفر راتب مناسب يخفف من حدة الأخطار التي يتعرض لها، وحرية شخصية وفكرية تتيح التعبير عن الآراء والأفكار، الأمر الذي يعين على القيام بالواجبات في الميدان على أكمل وجه، وبالتالي القدرة على العطاء وحسن التصرف في كافة الأحوال.

3.5 المراجع والمصادر والحواشي:

1.3.5 المراجع العربية

- القرآن الكريم
- الانجيل، متى (الاصحاح الأول: آية 21)
- ابراهيم، أحمد عثمان (2003) نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين غير الاكاديميين بجامعة النيلين ،رسالة ماجستير، جامعة النيلين، السودان.
- ابراهيم، نضال سمير (2003): الأمن الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى المدراء العاملين في مقرات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية عليهما، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- ابراهيم، سعد الدين، وآخرون (1988): المجتمع والدولة في الوطن العربي، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت
- ابكر، سميرة حسن (1983): الحاجة الى الايمان وأثرها على الامن النفسي، رساله ماجستير منشورة، كلية البنات، جدة.
- إسكندر، نبيل (2000) الأمن الاجتماعي والرعاية الاجتماعية ،دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
- أبو الروس، والسقا شفا سالم (2010) مدى رضا العاملين في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة عن نظام المزايا المرتبطة بالتقاعد ونهاية الخدمة، حالة دراسية على وزارة الشؤون الاجتماعية في قطاع غزة- ، مجلة جامعة الازهر بغزة، سلسلة العلوم الانسانية، فلسطين.
- جبر، محمد (1996): بعض المتغيرات الديمغرافية المرتبطة بالأمن النفسي، مجلة علم النفس، السنة العاشرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
- جمعة، رابح لطفي (1982): حالة الأمن في عهد الملك عبد العزيز، دار الملك عبد العزيز، الرياض.
- حجاج، خليل (2007) "الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الحكم المحلي"مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد 15، العدد الثاني.
- الحفني، عبد المنعم (1994): موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، ط4، مكتبة مدبولي، القاهرة
- الحيدر، عبد المحسن بن صالح، طالب، إبراهيم عمر (2005). الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، معهد الادارة العامة، الرياض.
- الخضر، عثمان بن حمود (1999) التفاؤل والتشاؤم والأداء الوظيفي، جامعة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، الكويت.

- الخليل، محمد (1991): الشعور بالأمن النفسي عند الطلبة المراهقين في الأسر متعددة الزوجات- رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية، الأردن.
- الخضري، جهاد (2003): الأمن النفسي لدى العاملين بمراكز الإسعاف بمحافظة غزة وعلاقته ببعض سمات الشخصية ومتغيرات أخرى، رسالة ماجستير لكلية التربية: الجامعة الإسلامية، غزة.
- درة، عبد البارى، الصباغ، زهير (2008): ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر.
- درة، عبد البارى (1994): إدارة القوى البشرية، منشورات جامعة القدس المفتوحة، الطبعة الأولى، عمان.
- الدسوقي، كمال (1990) ذخيرة علوم النفس، القاهرة ،المجلد، مدرسة الاهرام.
- الدليم، فهد، عبد السلام، فاروق، والفن، عبد العزيز (1993): مقياس الطمأنينة النفسية، مستشفى الصحة النفسية ،الطائف.
- راجح، أحمد عزت(1977): أصول علم النفس، الطبعة التاسعة، المكتب المصري الحديث، الاسكندرية.
- الرشيد، عادل (2007):التحديات التي تواجه الادارة العربية وسبل مواجهتها،مؤتمر: المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة.
- رضوان،عبير(2011):الأمن الإنساني وتطبيقاته في المحافل الدولية،دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، الطبعة الاولى،دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
- رمزي، نبيل (2000): الأمن الاجتماعي والرعاية الاجتماعية من وجهة نظر سوسيولوجية،الاسكندرية
- زئبق، علاء (2007): ادارة الموارد البشرية، مفهوم تدريب الموظفين وأهميته في تحسين أدائهم.
- الزحيلي، محمد (1412هـ-): مجاة الأمن-الادارة العامة للعلاقات والتوجيه بوزارة الداخلية، العدد الخامس، المملكة العربية السعودية.
- الزحيلي، وهبة (1993): مدخل إلى نظرية الأمن والإيمان، الدار المتحدة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى.
- زهران، حامد(2002):دراسات في الصحة النفسية والارشاد النفسي،القاهرة.
- زهران، حامد(1989): "الأمن النفسي دعامة للأمن القومي العربي"، مجلة دراسات تربوية مجلد4 عدد19،عالم الكتب، القاهرة.
- زهران، حامد(1988): الأمن النفسي دعامة أساسية للأمن القومي العربي والعالمى، ندوة الأمن القومي العربي، اتحاد التربويين العرب، بغداد.

- زهران، حامد (1987): الارشاد التربوي في الوطن العربي بين الحاضر والمستقبل،
- زهران، حامد(1977):علم النمو" الطفولة والمراهقة"، عالم الكتب، القاهرة.
- السحيم، خالد بن سعيد (2000): المشاركة في اتخاذ القرار،مجلة الفيصل، العدد(290).
- السعافين، ناصر خليل(1992): دراسة ميدانية لمستوى الرضى الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في معاهد اعداد المعلمين والمعلمات التابعة للجهاز الحكومي في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- سعد، علي(1999):مستويات الأمن لدى الشباب الجامعي، مجلة جامعة دمشق، المجلد14، العدد3.
- سمارة، عزيز، عصام، نمر(1999): محاضرات في التوجيه والارشاد،دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع،ط3،الاردن.
- السهلي، عبد الله (2004): الأمن النفسي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى طلاب رعاية الايتام بالرياض، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة نايف.
- السهلي، ماجد(2007): الأمن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة نايف.
- الشافعي، ماهر عطوة(2002): التوافق المهني لدى الممرضين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة غزة وعلاقته بسماتهم الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- شرشير، صباح (2000): الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات الدوائر في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية العاملين في محافظات شمال فلسطين، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- شهاب، ابراهيم بدر(1995م).مشاركة العاملين في صنع القرارات الادارية، مسقط،مجلة الاداري معهد الادارة العامة، العدد (61).
- الصنيع، صالح إبراهيم (2002): استراتيجيات الأمن النفسي في الازمات، كلية العلوم الاجتماعية-جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، مجلة الأمن.
- الصنيع، صالح ابراهيم(1995):دراسات في التأهيل الاسلامي لعلم النفس، دار عالم الكتب،الرياض.
- الطجم، عبد الغني، السواط، طلق بن عوض (1415هـ):السلوك التنظيمي، المفاهيم- النظريات والتطبيق، جدة النشر للتوزيع، جدة.
- طوالبه، محمد عبد الرحمن(2000):الرضا الوظيفي للمعلمين العاملين في المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء، مجلة مركز البحوث التربوية.جامعة قطر، العدد الثامن عشر، السنة التاسعة،(59-86).
- عبد الكريم، نافع(1975): الأمن القومي، القاهرة، مطبوعات دار الشعب.

- عبوشي، روند. (2009): تقييم واقع أداء وزارة الشؤون الاجتماعية في محافظة جنين من وجهة نظر العاملين فيها، مشروع بحث، جامعة القدس، فلسطين.
- عبيد، محسن إسماعيل (1999): الأمن النفسي والاجتماعي ومفهومه وضروراته، دراسة في سوسولوجيا العمران الحضري، دار الفكر، بيروت.
- العديلي، ناصر (1995): السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كلي مقارن، معهد الادارة العامة، الرياض.
- العزة، سعيد، وعبد الهادي، جودت (1999): نظريات الارشاد والعلاج، عمان، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1.
- عطية، نوال (2001): علم النفس والتكيف النفسي والاجتماعي. كلية التربية، القاهرة، جامعة عين شمس، ط1.
- علاقي، مدني عبد القادر (2007): ادارة الموارد البشرية، خوارزم للعلمية للنشر العلمية، ط2، جدة.
- العمري، بسام، والسلمان، فؤاد (1996): درجة الاحساس بالأمن النفسي، مجلة دراسات العلوم التربوية، مجلد43، ع1.
- العنقري، عبد الله بن عبد العزيز (1999): نظم الحوافز ودورها في رفع مستوى أداء العاملين. دراسة ميدانية على العاملين بإمارة منطقة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- العوجي، مصطفى (1988): النظرية العامة للجريمة، مؤسسة نوفل، بيروت.
- العوجي، مصطفى (1985): الأمن الاجتماعي، مقوماته، تقنياته، ارتباطه بالتربية المدنية، بيروت، مؤسسة نوفل. 142، لبنان.
- العوجي، مصطفى (1983): الأمن الاجتماعي مقوماته وتقنياته، المؤسسة نوفل.
- عودة، محمد، وكمال، مرسي (1994): الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام، دار القلم ط2، الكويت.
- العيسوي، عبد الرحمن (2002): الوجيز في علم النفس العام، ط1، دار المعرفة الجامعية.
- فهمي، محمد (2002): الرعاية الاجتماعية والأمن الاجتماعي، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية.
- القاروط، صادق (2006): الجدية في العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة النجاح الوطنية.
- قانون الخدمة المدنية رقم 4 لسنة 1998 المعدل لسنة 2005 رقم 4.
- قرار مجلس الوزراء رقم (20) لسنة 2007 بشأن وقف كافة عقود العمل المعقودة بعد تاريخ 2005/12/31 مادة رقم (1).

- القريوتي، محمد(1989): مبادئ الإدارة والنظريات، العمليات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- فناوي، هدى(1987): سيكولوجية المسنين، الجيزة، مركز التنمية البشرية للمعلومات.
- كلوب، عرابي(2011): الأمن الشامل(المفهوم_المقومات_التنمية_المجالات)، مكتبة ومطبعة دار الأرقم، غزة، فلسطين.
- لحوح، سهى.(2008): استراتيجيات حل المشكلة وضع القرار الإداري لدى رؤساء البلديات ومدراءها العاملين في محافظات الضفة الغربية وعلاقتها بالأداء، جامعة القدس، فلسطين.
- لسان العرب، (باب أمن) الجزء (13) الصفحة (21).
- المريراتي، كمال(1412هـ-): الأمن الاجتماعي، ندوة فكرية قسم الدراسات الاجتماعية.
- المطيري، م(2010): الرضا الوظيفي وعلاقته بأسلوب مواجهة الضغوط النفسية، دراسة مسحية على منسوبي إدارة مرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- المعجم الوسيط (1985): مجمع اللغة العربية، القاهرة، ج1، ط3، دن.
- المغربي، كامل محمد(1995): السلوك التنظيمي: مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر.
- ملحم، بركات(2002): مناهج البحث في العلوم النفسية والاجتماعية، دار وائل للنشر، الاردن.
- مليكة، لويس كامل (1989): سيكولوجية الجماعات والقيادة، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الجزء الثاني.
- موريا، دلال عبد العزيز(2008): أثر القبول/الرفض الوالدي لدى عينة من الأمهات على الأمن النفسي لدى أطفالهن(8-12)، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز: جدة، السعودية.
- موسوعة علم النفس الشاملة (1999)، المجلد 8.
- ناصر، اسلام(1994): على درب حنيفة بن اليمان، سلسلة الوعي الأمني الاسلامي، غزة، مطابع منصور.
- الهابط، محمد السيد (1983): التكيف والصحة النفسية، الطبقة الثانية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- هاشم، زكي (1975): الاتجاهات الحديثة في الإدارة، دار الكتاب الجامعي، القاهرة.

2.3.5 المراجع الاجنبية

- Bates, John E. et al: Attachment as predictor of behavior ratings at age three years. Monographs Society for Research in Child Development, 50, 167. (1985)
- Carline Limbert (2004): Psychological Well-Being and Job Satisfaction Amongst Military Personnel on Unaccompanied Tours: Coping Strategies, Journal of Happiness Studies. Dalton, D (1961) Personality And Social interaction D.C. Health co. Boston
- D (1961) Personality And Social interaction D.C. Health co. Boston, Dalton
- Samuel, William (1981); Personality, Searching For Source of Human Behavior, Mc Graw-Hill
- www.mosa.p.indexphp



4.5 الملاحق

ملحق 1: الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس / عمادة الدراسات العليا

برنامج التنمية المستدامة/ بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية

حضرة الأخ/الأخت في وزارة الشؤون الاجتماعية

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية بعنوان:

مقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في

مديريات شمال الضفة الغربية

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التنمية الريفية المستدامة/تخصص بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية من جامعة القدس، وعليه فقد طورت الباحثة استبانة مكونة من ثلاثة أقسام: القسم الأول خاص بالبيانات العامة، والثاني خاص بمحاور الدراسة والتي تشمل مجموعة فقرات تمثل مقترحات تتعلق بالأمن النفسي، الرجاء الإجابة على فقرات الاستبانة بصدق وموضوعية، علماً بأن المعلومات التي ستدلي بها ستوظف لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة: بثينة تيم

بإشراف: الدكتور ربيع عويس

❖ القسم الأول: البيانات العامة

عزيزي الموظف: يحتوى هذا القسم على المعلومات الخاصة بك، من فضلك ضع إشارة (X) في الخانة التي تلائمك مع الشكر:

1.	الجنس	ذكر <input type="checkbox"/> أنثى <input type="checkbox"/>
2.	العمر	أقل من 30 سنة <input type="checkbox"/> من 30 إلى 40 سنة <input type="checkbox"/> من 41 إلى 50 سنة <input type="checkbox"/> 51 سنة فأكثر <input type="checkbox"/>
3.	المسمى الوظيفي	مدير <input type="checkbox"/> نائب مدير <input type="checkbox"/> رئيس قسم <input type="checkbox"/> رئيس شعبة <input type="checkbox"/> موظف <input type="checkbox"/>
4.	سنوات الخبرة	5 فأقل <input type="checkbox"/> 6-11 سنة <input type="checkbox"/> 12-18 سنة <input type="checkbox"/> 19 فأكثر <input type="checkbox"/>
5.	المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> دراسات عليا <input type="checkbox"/>
6.	الدخل بالشيكل	أقل من 1500 <input type="checkbox"/> 1500-2500 <input type="checkbox"/> 2501-3500 <input type="checkbox"/> أكثر من 3500 <input type="checkbox"/>

الرجاء قراءة العبارات التالية والتي تشكل فقرات الاستبانة المتعلقة بمقترحات بالأمن النفسي والاجتماعي، وأن تحدد حسب رأيك درجة موافقتك على هذه المقترحات، وذلك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب:

رقم	الفقرة	درجات الموافقة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
أولاً	مقترحات تتعلق بالأمن الاجتماعي.					
	أ. مقترحات متعلقة بالنظام الإداري:					
1.	أن يتم تعيين العاملين في الوزارة على أساس الخبرة					
2.	أن يتم تعيين العاملين في الوزارة على أساس الكفاءة					
3.	أن يتم تعيين العاملين في الوزارة على أساس التخصص					
4.	أن تستخدم الوزارة المعلومات الناتجة عن عمليات التقييم في تطوير الأداء المهني للموظفين.					
5.	أن تعتمد الوزارة الحاسوب في تنظيم الهيكل الإداري فيها					
6.	أن لا يتسم نظام الاتصالات في الوزارة بال رسمية (بيروقراطي).					
	ب-مقترحات متعلقة بنظام الرواتب					
7	أن يتقاضى العاملين الراتب في الوقت المحدد شهرياً					
8	أن يتناسب الراتب مع غلاء المعيشة					
9	أن يحقق الراتب فرصاً لتأمين المستقبل.					
10	أن يتلقى العاملين العلاوة السنوية بموعدها.					
11	أن يتم ربط العلاوة بغلاء المعيشة.					
12	أن يتم صرف العلاوة المستحقة لجميع الموظفين دون تمييز					
13	أن تتشعر إجراءات نظام التقاعد الموظفين بالأمن الاجتماعي					
14	أن يتم تطبيق سلم الرواتب على جميع الموظفين					
	ج-مقترحات متعلقة بنظام التقييم					
15	إعطاء الحق للموظف في الاطلاع على التقييم السنوي.					
16.	أن تستخدم الوزارة أسلوب التقييم المرحلي والسنوي أداءه في تحفيز العاملين.					
17.	السماح للموظفين في مناقشة التقييم السنوي مع المسئول المباشر.					
18.	تعدد أساليب التقييم.					

					19. وضوح معايير التقييم.
					20. الموضوعية في التقييم.
د. مقترحات متعلقة بالتدريب					
					21. أن يتم إتباع المهنية في منح فرص المشاركة في الدورات.
					22. اعتماد التدريب كوسيلة للتطوير المهني.
					23. اعتماد التدريب الهادف والمخطط له مسبقاً.
					24. أن تعمل الوزارة على تطوير مهارات العاملين ويتيح فرص إفادهم لتلقي التدريب الخارجي.
					25. أن تعتمد الوزارة طرق علمية لتحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين فيها
ثانياً: مقترحات تتعلق بالأمن النفسي					
أ- مقترحات متعلقة بنظام العقوبات والحوافز والإجازات					
					26. أن يتوفر تسلسل تدريجي لأخذ أي عقوبة عند الإخفاق بالعمل.
					27. أن يتم تطبيق العقوبة المستحقة على جميع الموظفين دون تمييز.
					28. إن تتناسب العقوبة مع الذنب المرتكب.
					29. أن يتم إعطاء الموظف الدفاع عن نفسه أثناء العقوبة.
					30. أن يعطى الموظف حرية تدوير أيام الإجازة وترحيلها.
					31. أن يتساوي عدد أيام الإجازات لجميع الموظفين
					32. أن يعطى الموظف حرية أخذ الإجازة في حالة الضرورة.
					33. أن تستخدم الوزارة معايير واضحة في الحوافز والترقيات للمعاملين فيها
					34. أن يتم ربط الحوافز بالأداء.
					35. أن تستخدم الحوافز كوسيلة لتعزيز التنافس الإيجابي بين الموظفين.
					36. أن يتم استخدام الحوافز للتخفيف من معدلات الدوران الوظيفي.
					37. التنويع في الحوافز (مادية، معنوية)
					38. أن تمنح رسائل شكر وتقدير للمتميزين بالعمل.
					39. اعتماد الترقيات كأساس لتعديل الأوضاع الوظيفية.
					40. تسهيل الحصول على استحقاق الترقية.

ب. مقترحات متعلقة بالمشاركة في إتخاذ القرار						
					41	إتاحة الفرصة للموظف للتعبير الحر عما يجول في خاطره.
					42	أن تعطي الوزارة الموظف فرصة المشاركة في إتخاذ القرارات المرتبطة بسير العمل
					43	مرونة العلاقة والاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.
					44	أن تكون سلطات ومسؤوليات الموظف واضحة.
					45	أن يكون صندوق الشكاوي والمقترحات فعالا
ج-مقترحات متعلقة في بيئة العمل						
					46	أن يكون مكان العمل خالياً من الضوضاء.
					47	أن يكون نظام الإضاءة في الوزارة مناسب.
					48	أن يتوفر نظام للتدفئة في مكان العمل
					49	أن تكون الأجهزة والمعدات في مكان العمل ملائمة لطبيعة العمل.
					50	. أن لا يشكل التطور التكنولوجي عبئا إضافيا على الموظف.
					51	أن تكون التهوية مناسبة في مكان العمل
					52	أن تتوفر شروط السلامة المهنية حسب المعايير العالمية في مكان العمل
					53	أن تعمل الوزارة على منح الموظفين الموارد اللازمة لإنجاز المهام المطلوبة
د. مقترحات متعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية للموظفين						
					54	أن تهتم الوزارة بالصحة النفسية للموظفين
					55	أن لا يشعر الموظف بالتهديد بفقدان وظيفته بسبب التطورات التقنية
					56	أن تشجع الوزارة الزيارات الجماعية للموظفين لبعضهم البعض في المناسبات الاجتماعية
					57	أن تحرص الوزارة على حل الخلافات بين العاملين أول بأول
					58	أن تنظم الوزارة أنشطة للتفريغ النفسي للعاملين بشكل دوري
					59	. أن تسعى الوزارة للحد من السلبية والعلاقات الثنائية في بيئة العمل

أشكر لكم حسن تعاونكم معي

ملحق 2: استبانة التحكيم

حضرة المحكم.....حفظه الله

تقوم الباحثة بدراسة تهدف الى التعرف على:

مقترحات مأسسه لتعزيز الأمن النفسي والاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية في مديريات شمال الضفة الغربية.

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج التنمية المستدامة تخصص بناء مؤسسات في جامعة القدس ابو ديس.

ونظراً لما عهدناه فيكم من خبرة عملية وعلمية يرجى من حضرتكم التكرم بتحكيم هذه الاستبانة وابداء الرأي في مجالاتها وفقراتها وإضافة وحذف ما ترونه مناسباً.

وشكراً لكم لحسن لتعاونكم

الباحثة

بثينة تيم

ملحق 3: أسماء أعضاء لجنة تحكيم الاستبانة

الجامعة	اسم المحكم	الرقم
الجامعة الامريكية	د. الياس ظبيط	1
جامعة القدس	د. بسام بنات	2
جامعة القدس المفتوحة	د. زياد بركات	3
جامعة القدس	د. زياد قنام	4
جامعة القدس	د. عبد الوهاب الصباغ	5
جامعة القدس المفتوحة	د. عطية مصلح	6
جامعة القدس	د. عفيف زيدان	7
جامعة القدس المفتوحة	د. فتح الله غانم	8
جامعة النجاح	د. مجيد منصور	9

فهرس الملاحق

92	ملحق 1: الاستبانة
97	ملحق 2: استبانة التحكيم
98	ملحق 3: أسماء أعضاء لجنة تحكيم الاستبانة
99	ملحق رقم 4: كتاب إفادة طالب

فهرس الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
47	يوضح توزيع مجتمع الدراسة تبعا للمحافظة وعدد الموظفين في وزارة الشؤون الاجتماعية في شمال الضفة الغربية حتى نهاية عام 2010	1.3
48	توزيع عينة الدراسة تبعا لمتغير المحافظة	2.3
48	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس	3.3
48	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر	4.3
49	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخبرة	5.3
49	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير المؤهل العلمي	6.3
49	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير الدخل الشهري	7.3
50	وصف عينة الدراسة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي	8.3
51	نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على مجالات وأقسام الدراسة المختلفة	9.3
56	النسب المئوية ودرجة الموافقة	1.4
57	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات المأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لبعد المقترحات المتعلقة بالنظام الإداري مرتبة تنازليا حسب درجة الموافقة	2.4
58	المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات المأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لبعد المقترحات المتعلقة بنظام الرواتب مرتبة ترتيباً تنازليا حسب درجة الموافقة	3.4

- 4.4 المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة بنظام التقييم مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة 60
- 5.4 المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة بالتدريب مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة 61
- 6.4 المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة بالتدريب مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة 62
- 7.4 المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة بالمشاركة في إتخاذ القرار مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة 63
- 8.4 المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة ببيئة العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة 64
- 9.4 المتوسطات الحسابية والنسب المئوية ودرجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن النفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لبعدها المقترحات المتعلقة بالعلاقات الإنسانية والصحة النفسية مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب درجة الموافقة 65
- أ.10.4 ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة موافقة المبحوثين على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي 66

لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية

- 67 10.4ب ترتيب المجالات والدرجة الكلية حسب درجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية
- 71 11.4 نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في درجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير الجنس
- 72 12.4 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير العمر
- 73 13.4 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير العمر
- 74 14.4 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي
- 75 15.4 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي
- 76 16.4 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير سنوات الخبرة
- 77 17.4 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة الباحثين على المقترحات المؤسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعا لمتغير سنوات الخبرة

- 78 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة المبحوثين على المقترحات
الممأسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة
الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 18.4
- 79 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة المبحوثين
على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي
لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 19.4
- 80 المتوسطات الحسابية لدرجة موافقة المبحوثين على المقترحات
الممأسسة الهادفة لتعزيز الامن الاجتماعي والنفسي لموظفي وزارة
الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الدخل الشهري 20.4
- 81 نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة موافقة المبحوثين
على المقترحات الممأسسة الهادفة لتعزيز الأمن الاجتماعي والنفسي
لموظفي وزارة الشؤون الاجتماعية تبعاً لمتغير الدخل الشهري 21.4

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
أ	إقرار.....	أ
ب	شكر و عرفان.....	ب
ج	مصطلحات الدراسة.....	ج
هـ	الملخص باللغة العربية.....	هـ
ز	الملخص بالانجليزية.....	ز
1	الفصل الاول: خلفية الدراسة وأهميتها.....	1
1.1	المقدمة.....	1
2.1	مشكلة الدراسة.....	3
3.1	أهداف الدراسة.....	3
4.1	اسئلة الدراسة.....	3
5.1	فرضيات الدراسة.....	4
6.1	حدود الدراسة.....	6
7.1	أهمية الدراسة ومبرراتها.....	6
7	الفصل الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة.....	7
1.2	المقدمة.....	7
2.2	الأمن النفسي.....	7
1.2.2	تعريف الأمن النفسي في اللغة.....	7
2.2.2	تعريف الأمن النفسي اصطلاحاً.....	8
3.2.2	الأمن في القرآن الكريم.....	9
4.2.2	الأمن في علم النفس.....	10
5.2.2	مفاهيم لها صلة بالأمن النفسي.....	11
6.2.2	مكونات الأمن النفسي.....	12

12	أهمية الأمن النفسي.....	7.2.2
12	خصائص الأمن النفسي	8.2.2
13	مصادر الشعور بالأمن النفسي	9.2.2
14	الحاجة إلى الأمن النفسي.....	10.2.2
15	أساليب تحقيق الأمن النفسي	11.2.2
15	مهددات الأمن النفسي	12.2.2
16	جوانب الأمن النفسي	13.2.2
16	الأبعاد الأساسية للأمن النفسي.....	14.2.2
16	الآثار الناتجة عن انعدام الشعور بالأمن النفسي	15.2.2
17	معوقات الأمن النفسي.....	16.2.2
18	الأمن الاجتماعي.....	3.2
21	وسائل الأمن الاجتماعي.....	1.3.2
22	الحاجة إلى الأمن النفسي والاجتماعي في أماكن العمل.....	2.3.2
23	النظريات المفسرة للأمن النفسي.....	3.3.2
31	وزارة الشؤون الاجتماعية.....	4.2
32	برامج الوزارة.....	1.4.2
33	الهيكل التنظيمي للوزارة.....	2.4.2
35	لمحة عن بعض بنود قانون الخدمة المدنية.....	3.4.2
37	الدراسات السابقة.....	5.2
37	الدراسات العربية.....	1.5.2
42	الدراسات الأجنبية.....	2.5.2
43	خلاصة وتعقيب على الدراسات السابقة.....	3.5.2

..... الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها.....

46	منهج الدراسة.....	1.3
46	مجتمع الدراسة.....	2.3
47	عينة الدراسة.....	3.3
50	أداة الدراسة.....	4.3
52	صدق أداة الدراسة.....	1.4.3

53 ثبات أداة الدراسة.	2.4.3
54 إجراءات تطبيق الدراسة.	5.3
54 متغيرات الدراسة	6.3
54 المتغيرات المستقلة.	1.6.3
55 المتغيرات التابعة.	2.6.3
55 المعالجة الإحصائية.	7.3

57 الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

57 نتائج الدراسة.	1.4
57 نتائج السؤال الأول.	1.1.4
68 نتائج السؤال الثاني.	2.1.4
71 نتائج فرضيات الدراسة.	2.4
71 نتائج الفرضية الأولى.	1.2.4
72 نتائج الفرضية الثانية.	2.2.4
74 نتائج الفرضية الثالثة.	3.2.4
76 نتائج الفرضية الرابعة.	4.2.4
78 نتائج الفرضية الخامسة.	5.2.4
80 نتائج الفرضية السادسة.	6.2.4

83 الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات

83 الاستنتاجات.	1.5
85 التوصيات.	2.5
86 المراجع والمصادر	3.5
86 المراجع العربية.	1.3.5
91 المراجع الأجنبية.	2.3.5
101 فهرس الملاحق.	
102 فهرس الجداول.	
106 فهرس المحتويات.	