

## مقرر قضايا بحثية ٣ - (RSC811) Research Issues

التكليف التاسع

اسم الطالب

حسن خضر الحلافي

الرقم الجامعي (٢٤٢٠٠٠٠٨٢)

كلية الإدارة- جامعة ميداوون

إشراف

د. ميار وليد

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميداوون

التكليف التاسع: تحليل إحدى الدراسات السابقة في ضوء نظريات وأطر نظرية معينة

عنوان الدراسة السابقة:

مستوى الأمن الوظيفي لدى موظفي الخطوط الجوية السعودية "مطار أبها"

أولاً: النظريات المفسرة للأمن الوظيفي

هناك عدد من النظريات التي سعت إلى وصف وتحليل وتقسي، وفهم الأمن الوظيف، من أبرزها ما يلي:

أ- نظرية التسلسل الهرمي للحاجات (ماسلو):

تعد نظرية التسلسل الهرمي للحاجات من أهم النظريات التي حددت حاجات الإنسان في هرم مشهور سمي بهرم الحاجات لماسلو Maslow Hierarchy Needs، والتي رأى ماسلو بأن على المجتمع مراعاة الحاجات النفسية والاجتماعية والبيولوجية لأفراده، وإشباع تلك الحاجات؛ ليحافظ على توازنه من خلال توازن أفراده.

وقد حظي تصنيف ماسلو للحاجات بمكانة كبيرة بين علماء النفس، حيث قدم تصوراً هرمياً للحاجات، وتأتي الحاجات الفسيولوجية الضرورية للحياة في قاعدة الهرم، بينما تأتي الحاجات الإنسانية الأقل في قمة الهرم (الطواب، ٢٠١٠).

وترتكز هذه النظرية على تسلسل الحاجات؛ بهدف تفسير سلوك الإنسان، وتمثلت هذه الحاجات في (الحاجات الفسيولوجية، والحاجة للأمن، الحاجات الاجتماعية، الحاجة للتقدير، الحاجة إلى تحقيق الذات)، وترتكز هذه النظرية على الافتراضات التالية:

أ- أن الحاجات غير المشبعة هي التي تحرك سلوك الأفراد، وتوجههم نحو إشباعها.

ب- يتم إشباع الحاجات وفقاً للنظرية بصورة تدريجية؛ ووفقاً للتسلسل الهرمي؛ بحيث يبدأ الإنسان بإشباع الحاجات الفسيولوجية ثم حاجات الأمان، والتدرج فيما فوق.

ج- تعتبر الحاجات (الفسولوجية. والأمن) من الحاجات الدنيا، أمّا الحاجات (الاجتماعية، وتقدير الذات) هي حاجات عليا.

د- أن الحاجات العليا يتم إشباعها داخلياً، أمّا الحاجات الدنيا يتم إشباعها خارجياً (مسلم، ٢٠١٥).

وفي ضوء هذه الافتراضات؛ فإن الحاجات التي يتم إشباعها لا تصبح محفزة أو منشطة. أو تنطفئ الحاجة وتبدأ حاجات أخرى، كذلك فإن الحاجات الدنيا عند ماسلو تمثل أولوية عن الحاجات العليا - وأيضاً - فإن الإنسان عندما يشبع الحاجات المختلفة فإنه يتدرج في الإشباع ومن ثمّ يتفاوت في درجة الإشباع (الخضرا وآخرون، ٢٠١٠).

وتتلخص حاجات ماسلو في خمس مجموعات وفقاً لما أورده البياتي (٢٠٢١)، وهي:

1- الحاجات الفسولوجية (Physiological needs): وهي تشمل الحاجات الجسمانية الأساسية لاستمرار الحياة كالحاجة إلى الطعام والشراب والهواء والملبس والراحة وغيرها.

2- حاجات الأمان (Safety Needs) وهي تشمل حاجات الشخص لتوفير الأمان سواء كان هذا الأمان من الناحية المادية أو من الناحية المعنوية والنفسية أو الأمان ضد الأضرار الجسدية.

3- الحاجات الاجتماعية (Social Needs) وتشمل حاجة الفرد لشعوره بأنه محبوب من الآخرين ومتفاعل مع الأفراد الآخرين في المجتمع.

4- حاجات التقدير (Esteem Needs) وتشمل حاجة الفرد لشعوره بتقدير الآخرين له واحترامهم وشعوره بالقدرة والنجاح وكذلك الحاجة لتقدير الشخص لذاته.

5- حاجات تحقيق الذات (Self-actualization) : وتشمل حاجة الفرد أن يحقق أحلامه وآماله بأن يصبح ما أراد دوماً أن يكون، ويكون ذلك باستخدام قدراته ومواهبه في الوصول إلى

المركز المرغوب. وهي الحاجة الأكثر رقيًا لتحقيق الذات في هذا المستوى حيث تظل تكافح لتكون "أفضل ما يكون" وتزيد من إمكانياتك.

ووفقاً لهذه النظرية، فإن الأمن الوظيفي لدى موظفي الخطوط الجوية السعودية يعد حاجة إنسانية مهمة؛ لأن جميع هذه الحاجات ترتبط بجميع أبعاد الأمن الوظيفي وعليه؛ فإن حاجة الأمن الوظيفي لدى هؤلاء الموظفين تعتبر حلقة وصل بين إشباع الحاجات الفسيولوجية وباقي الحاجات، فلا يمكن أن ينطلق الموظف نحو تحقيق الحاجات الاجتماعية والنفسية دون إشباع حاجات الأمن؛ فالموظف يحتاج إلى إشباع الحاجات الفسيولوجية من خلال الحصول على أجور مناسبة، تضمن له الحياة الكريمة، وتلبى احتياجاته الأساسية؛ كذلك فإنه يحتاج إلى توافر بيئة آمنة ومطمئنة، واستقرار في العمل مما يشبع حاجة الأمن، ويحتاج - أيضاً - إلى إقامة علاقات اجتماعية، إلى جانب ذلك فإن حصول الموظف على التقدير المناسب عن العمل الذي يقوم به يشعره بأنه مقدر وأن جهده واضح. أيضاً - لا يستطيع الموظف أن ينتج فكرًا أو يحقق ذاته إلا إذا كان آمناً ومشبعاً لجميع احتياجاته، مما يساهم في تحقيق الأمن الفكري والنفسي، وبذلك فإن الأمن الوظيفي لدى موظفي الخطوط الجوية السعودية يرتبط بجميع الحاجات التي أشار إليها ماسلو في تدرج الحاجات.

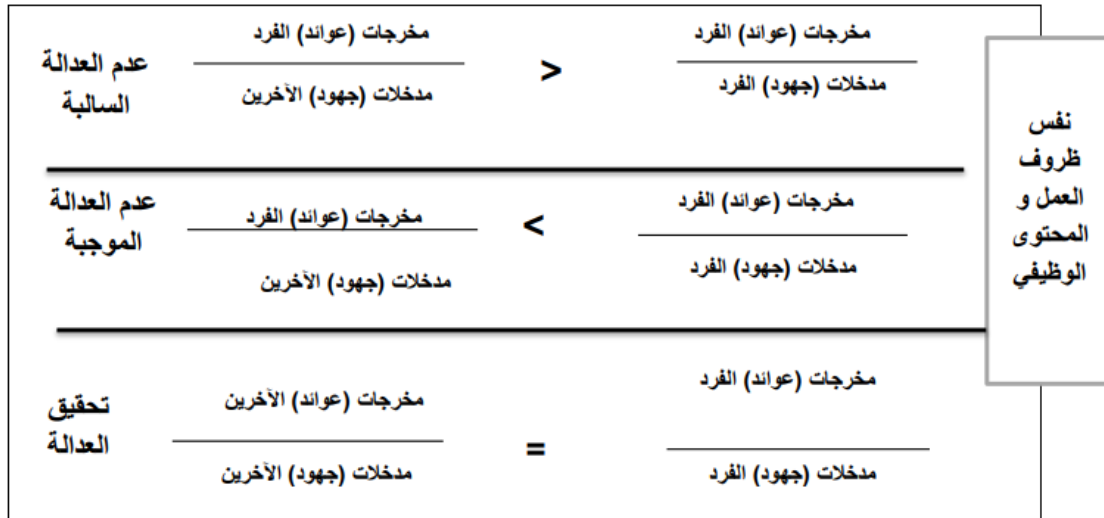
## ب- نظرية العدالة (المساواة):

تقوم النظرية على افتراض أن الناس لديهم دافعية عالية لتحقيق التوازن بين الجهود التي يبذلونها، وما يحصلون عليه من عوائد ومقارنة ذلك بجهود وعوائد الآخرين (حريم، ٢٠٠٩).

وتؤكد هذه النظرية على أهمية المكافأة في تحفيز سلوك الموظفين، إذا تعتبر دوافع مهمة في سلوك العاملين، وأن ما يدفعهم للقيام بالعمل هو العدالة التي يدركونها وليس العدالة المطلقة، بحيث يقوم الفرد بمقارنة عوائده ومجهوده مع عوائد وجهوده الآخر في نفس العمل، وحدد البعض الجهود (المدخلات من الفرد) في الخبرة، والتدريب، والأقدمية، والمهارة، والتعليم)،

بينما العوائد التي يحصل عليها فتتمثل في (المكافأة وحقوق الأقدمية والامتيازات والمركز الاجتماعي) (الخضرا وآخرون، ٢٠١٠).

فالفرد عندما يقارن مدخلاته وعوائده بالآخرين، ويجد أنها في صالحهم، يدرك أن هناك حالة من عدم العدالة ضده، والتي تعيقه من تحقيق الاستقرار والشعور بالأمن، بينما إذا كانت مدخلاته وعوائده أكبر من الآخرين، فإنه يدرك - أيضاً - حالة عدم العدالة ولكن في صالحه. ومن ثم فإن العدالة يمكن أن تتحقق عندما يتساوى المجهود الذي يبذله الفرد والعوائد التي يحصل عليها مع جهود وعوائد الآخرين، لكن مع الأخذ في الاعتبار ظروف البيئة المحيطة بالشخص (ظروف العمل) أن تكون نفس الوظيفة، والدرجة، ونفس الفترة الزمنية في شغل الوظيفة (حريم، ٢٠٠٩)، والشكل التالي يوضح نظرية العدالة:



الشكل رقم (١): نظرية العدالة (المساواة)

المصدر: مسلم (٢٠١٥، ص. ١٤٤)

وبناءً على ذلك، يمكن تفسير مستوى الأمن الوظيفي لدى موظفي الخطوط الجوية السعودية في ضوء نظرية العدالة (المساواة) من خلال النظر إلى إدراك الموظفين لعدالة توزيع

المخرجات (مثل الأجور والمزايا وفرص الترقية والأمن الوظيفي نفسه) مقارنة بمدخلاتهم (مثل الجهد والمهارات والخبرة والمؤهلات) ونسبتهم إلى نسبة مدخلات ومخرجات زملائهم الآخرين في الشركة أو حتى في شركات طيران أخرى مماثلة. ومن ثم فإذا شعر الموظف بأن نسبة مخرجاته إلى مدخلاته عادلة مقارنة بالآخرين، فمن المرجح أن يشعر بمستوى أعلى من الأمن الوظيفي، ويعتقد أن الشركة تقدر مساهماته وتعامله بإنصاف، مما يقلل من قلقه بشأن فقدان وظيفته. بينما إذا شعر الموظف بأن نسبة مخرجاته إلى مدخلاته أقل من نسبة الآخرين الذين يعتبرهم مماثلين له، فقد يشعر بالظلم والاستياء. هذا الشعور بالظلم يمكن أن يؤثر سلبًا على إدراكه للأمن الوظيفي، حيث قد يشعر بأنه غير مقدر وقد يكون أكثر عرضة للبحث عن فرص عمل أخرى يشعر فيها بمزيد من العدالة.

## المراجع:

- البياتي، فراس عباس (٢٠١٢). الحاجات الأساسية لسكان العراق، وتحديات إشباعها في ضوء نظرية ماسلو دراسة سوسيوديموغرافية مدينة الموصل أنموذجاً. *مجلة آداب الكوفة - العراق* ، ٥ (١٤)، ١٧٠-٢٢٧.
- حريم، حسن. (٢٠٠٩). *السلوك التنظيمي* (ط٣). الأردن: دار الحامد.
- الخضراء، بشير وأحمد، مروة وأبو هنطش، أحمد والظاهر، حنان. (٢٠١٠). *السلوك التنظيمي*. القاهرة: دار الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد.
- الطواب، سيد محمود (٢٠١٠). *الصحة النفسية والإرشاد النفسي* (ط٢). الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.
- مسلم، علي عبد الهادي. (٢٠١٥). *السلوك التنظيمي*. الإسكندرية: دار فاروس التعليمية.