

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم النفس



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس عمل والتنظيم LMD

إعداد الطالبة:

دريس حاجة

بغـوان:

طبيعة العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالصحة النفسية

دراسة ميدانية ببعض وحدات الحماية المدنية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 30 / 05 / 2015.

أمام اللجنة المكونة من السادة :

(أستاذ محاضر - جامعة ورقلة) رئيسا.

أ.د. / ميسون سميرة

(أستاذة محاضرة - جامعة ورقلة) مشرفة
(أستاذ محاضر - جامعة ورقلة) مناقشا.

أ.د/ غربي صيرينة
أ. د./باوية نبيلة .

السنة الجامعية: 2015/2014

إهداء

بعد الحمد لله العلي القدير، والثناء على جلاله، نصلي ونسلم على خير خلق الله

وخاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

التي راني قلبها قبل عينها وحضني أحشاءها قبل يديها ذلك المنيع الصافي إلى شجرتي التي لا تدبل

إلى الظل الذي أوى إليه في كل حين أمي الحنونة رعاها المولى إلى قدوتي

الأولى ونبراسي الذي ينير دربي إلى من علمني أن أصمد أمام أمواج البحر الثائرة

إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود إنني من رفعت راسياليا افتخارا به أبي

الغالي إلى أصحاب القلوب الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي توائم روحي

ورفقاء دربي إخوتي الأعزاء

إنني أرفع لكما كتابي لعل فيه رد جميل إلى من هم سندي في هذه الحياة

الحوريات أخواتي وإخواني من أول العنقود إلى آخره حفظهم الله ورعاهم بفضله

صفية، فاطمة، خديجة، إلى عائلتي الكريمة وكل الأحباب والكنكوتة

الصغيرة سلين الجنة.

إلى من تقاسم معي جهد هذا البحث إلى رفيق دربي الأصدقاء

إلى كل من أحبه قلبي ولم تسعه صفحتي.

إلى من لم أستطع ذكره في هذا المقام فإنه

يبقى في ذاكرة الأيام .

شكر و عرفان

بداية نحمد الله العلي العزيز القدير ونشكره أن من علينا
بالصبر والقوة والإرادة وأعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع

أتقدم بشكري الجزيل بعد حمد الله وشكره
إلى أستاذتي الفاضلة غربي صبرينة أولاً لقبولها الإشراف على هذه
المذكرة ثانياً على كل المعلومات والنصائح التي قدمتها لي خلال
فترة إعداد المذكرة ، وكما أشكرها على صبرها معنا ، فجزاها الله خير
الجزاء وأطال الله في عمرها .

عميق الشكر والعرفان إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على
تفضلهم بقراءة المذكرة و تقييمها

علم النفس بالشكر دون أن ننسى كل من قدم لنا يد العون
من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة .

إلى كل طلبة علم النفس العمل والتنظيم دفعة 2014 / 2015

إلى كل هؤلاء جزيل الشكر والتقدير .

ملخص الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عينة من عمال الحماية المدنية بمدينة بورقلة.

والهدف من ذلك هو معرفة واقع طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية في المؤسسات الشبه عسكرية وتبرز أهمية هذا الموضوع لكونه من المواضيع الحديثة والمعاصرة والذي استقطب اهتمام العديد من العلماء في هذا المجال ، وهذا ما جعل الباحثين وأرباب العمل يسعون إلى البحث عن الجوانب التي تحقق الصحة النفسية الجيدة للعمال ومعرفة العلاقات الإنسانية الأنجع .

ولدراسة هذا الموضوع إستخدمنا المنهج الوصفي الذي يتلاءم وطبيعة هذا الموضوع وقد قامت الدراسة الحالية على عينة قوامها 133 عامل من عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة ، تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة ولجمع البيانات إستخدمنا أداتين هما :

أولاً: مقياس العلاقات الإنسانية من تصميم الطالبة .

ثانياً : إختبارالصحة النفسية لزيدي والهزاع .

وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً توصلنا إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة .
- توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير المؤهل العلمي .

- توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الأقدمية في العمل.
 - لا توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الحالة الاجتماعية.
- وتمت مناقشة هذه النتائج في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة .
- وتبقى النتائج المتحصل عليها صحيحة في حدود عينة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها .

Synthèse de l'étude:

L'étude vise à identifier la nature de la relation entre les relations humaines et la santé mentale dans un échantillon de travailleurs de la protection civile à Ouargla.

L'objectif est de connaître la réalité de la nature des relations humaines et de la santé mentale dans les organisations paramilitaires.

L'importance de ce sujet pour être un des sujets modernes et contemporains, qui ont attiré l'attention de nombreux scientifiques dans ce domaine, et ceci est ce qui a fait les chercheurs et les employeurs qui cherchent à trouver des aspects qui obtiennent de bons travailleurs de la santé mentale et de découvrir les relations humaines les plus efficaces.

Pour étudier cette question, nous avons utilisé l'approche descriptive qui convient à la nature de l'objet à l'étude en cours sur un échantillon de 133

travailleurs des travailleurs de l'Etat de la protection civile de Ouargla, ont été sélectionnés à la collecte de données aléatoire et simple, nous avons utilisé deux outils:

Tout d'abord, l'échelle des relations humaines de la conception de l'étudiant.

Deuxièmement: Test de la santé mentale à Zubeidi et Hazza.

Après la collecte et le traitement des données statistiquement nous sommes arrivés aux conclusions suivantes:

-Il existe une relation entre la nature des relations humaines et de la santé mentale aux travailleurs de l'Etat de la protection civile de Ouargla.

-Il existe une relation entre la nature des relations humaines et de la santé mentale aux travailleurs de la protection civile, après la variable de qualification isolat.

-Il existe une relation entre la nature des relations humaines et de la santé mentale aux travailleurs de la protection civile après le rejet de l'ancienneté au travail variable.

-Il n'y a pas de relation entre la nature des relations humaines et de la santé mentale au niveau des travailleurs de la protection civile après le rejet de la variable de l'état matrimonial.

Et ces résultats ont été examinés à la lumière de la théorie et des études précédentes.

Les résultats obtenus restent valables dans l'échantillon de l'étude et les limites des outils utilisés.

فهرس اول

38	يوضح خصائص العينة الاستطلاعية	01
40	يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة العلاقات الإنسانية .	02
41	يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات	03
42	يوضح صدق بالمقارنة الطرفية لمقياس الدراسة الصحة النفسية	04

43	يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات	05
44	يوضح خصائص العينة الأساسية	06
44	يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	07
45	يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية	08
45	يوضح توزيع العينة حسب الحالة الإجتماعية	09
48	يوضح نتيجة الفرضية العامة	10
49	يوضح نتيجة الفرضية الجزئية الأولى	11
49	يوضح نتيجة الفرضية الجزئية الثانية	12
50	يوضح نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة	13

فهرس المحتويات

أ	شكروعرفان
ب	ملخص
د	فهرس الجداول
هـ	فهرس المحتويات
ح	مقدمة

الفصل الاول موضوع الدراسة وأهميته

4	1-مشكلة الدراسة
6	2- تساؤلات الدراسة
7	3-فرضيات الدراسة
8	4 أهمية الدراسة
8	5 أهداف الدراسة
	6 حدود الدراسة
	9
9	7 تحديد التعاريف الإجرائية

9	الدراسات السابقة.....
15	الخلاصة

الفصل الثاني طبيعة العلاقات الانسانية

17	تمهيد
17	1- تعريف العلاقات الإنسانية
18	2- نشأة العلاقات الإنسانية
20	3 مبادئ العلاقات الإنسانية.....
20	4 أهمية العلاقات الإنسانية.....
	5 أهداف العلاقات الإنسانية.....
	21
22	6 نظريات المفسرة العلاقات الإنسانية.....
26	خلاصة الفصل

الفصل الثالث الصحة النفسية

28	تمهيد.....
	1 مفهوم الصحة النفسية
28
	2 مؤشرات الصحة النفسية
	29
	3 أهداف الصحة النفسية
30
	4 مظاهر الصحة النفسية.....
31

5 النظريات المفسرة الصحة النفسية. 32.....

خلاصة

35..... الفصل

الفصل الرابع اجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد.....

37...

1 الدراسة الاستطلاعية .

37.....

1-1 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية..... 37.....

1-2 أدوات جمع البيانات المستخدمة.....

38

1-3 الخصائص السيكومترية..... 39.....

2 الدراسة الأساسية .

43.....

1-2 منهج

43..... الدراسة.

2-2 عينة الدراسة

44..... الأساسية.

2-3 إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية..... 45.....

2-4 الأساليب الإحصائية المتبعة .

45.....

خلاصة .

46.....

الفصل الخامس عرض النتائج

تمهيد:

48.....	
48.....	1 عرض نتيجة الفرضية العامة .
48.....	2 عرض نتيجة الفرضية الجزئية الأولى.....
49.....	3 عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثانية.....
50.....	4 عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة.....
50.....	خلاصة .

الفصل السادس تحليل ومناقشة النتائج

تمهيد .

52.....	
52.....	1 تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية العامة.....
53.....	2 تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الأولى.....
54.....	3 تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثانية.....
55.....	4 تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة.....
56	خلاصة الدراسة .
58	قائمة المراجع . .
60	الملاحق .

يعتبر موضوع العلاقات الإنسانية من المواضيع الأكثر أهمية وعلى درجة كبيرة فقد أدركته النظم الرأس مالية منذ زمن بعيد وبدأت النظم الاشتراكية في إدراك أهميته حتى قبل التحول الجذري الذي زلزل هذه المجتمعات وجعلها تنثور على الشيوعية.

فالعلاقات الإنسانية تهتم بدراسة العلاقات بين العمال والإدارة والعلاقات بين العمال بعضهم البعض وبين التنظيمات الرسمية والغير رسمية ، القيادة والروح المعنوية وسيكولوجية إدارة الأعمال والصحة النفسية للعامل .

إن إقامة علاقات جيدة بين العاملين ورؤسائهم بحيث تقوم هذه العلاقة على أساس المودة والمهارة ،والثقة ومن ثم يكون التعاون والتكاتف مما يساعد على تحقيق مستوى رفيع من الأداء لهو جوهر العلاقات الإنسانية في الاهتمام بالفرد والجماعة أي الاهتمام بالعنصر البشري وتوفير أفضل مناخ ممكن لعمل العنصر البشري حيث تتوفر الروح المعنوية العالية ،كما تعتمد العلاقات الإنسانية الجيدة على شعور الأفراد العاملين نحو بعضهم البعض وشعورهم نحو رؤسائهم ونحو العمل نفسه ،حيث تتحدد الصحة النفسية للعامل في أي منظمة على نوعية العلاقات السائدة فيها .

يعد مفهوم الصحة النفسية من المفاهيم التي أخذت حيز كبير في حياة الإنسان بصفة عامة والتي تجمع هي الأخرى بين الراحة النفسية والجسمية والتمتع بمستوى عالي من الصحة النفسية أمر مطلوب وضروري .

تتجلى الصحة النفسية في علاقة الفرد مع نفسه وذلك بفهمه لها والساعي لتطوير القدرات وتحقيق الذات في وحدة شخصية متماسكة وفي علاقته مع المحيط الخارجي في إتخاذ القرارات وتنفيذها وإدراك الفرد للعالم الخارجي كما هو ،كما أن الصحة النفسية للعامل لها صلة وثيقة بكفاءته الإنتاجية وعلاقته الاجتماعية بزملائه في العمل ورؤسائه فهي ترتبط ارتباطا وثيقا وقويا بمتابرتة في عمله وبحماسه له واستقراره فيه .

وتعتبر هذه الدراسة محاولة متواضعة ومحددة لفهم بعض العوامل المؤثرة فيها ومحاولة التعرف على واقع وطبيعة العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالصحة النفسية لعمال الحماية المدنية .

وجاء هذا كله في ستة فصول مقسمة كالآتي :

القسم الأول : يتمثل في الجانب النظري والذي يحتوي على ثلاثة فصول:

الفصل الأول: يتمثل في إشكالية الدراسة وفروضها وأهميتها وأهدافها 'التعريف الإجرائي للمفاهيم وحدودها ' الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين .

الفصل الثاني : وخصص لمتغير العلاقات الإنسانية تم التطرق فيه إلى تمهيد تعريف العلاقات الإنسانية ' نشأة العلاقات الإنسانية و مبادئ العلاقات الإنسانية أهميتها وأهدافها ،والنظريات و خلاصة الفصل .

الفصل الثالث : فقد خصص لمتغير الصحة النفسية تم التطرق فيه إلى تمهيد ومفهوم الصحة النفسية ' ومؤشراتها ،أهدافها ومظاهرها النظريات المفسرة لها ،و خلاصة الفصل .

القسم الثاني : يتمثل في الجانب التطبيقي يحتوي على ثلاثة فصول :

الفصل الرابع : وهو فصل إجراءات الدراسة الميدانية الذي تم التطرق فيه إلى الدراسة الاستطلاعية وإجراءاتها وذلك من وصف الأدوات المستخدمة فيها وخصائصها السيكمترية وبعد الدراسة الأساسية تم عرض المنهج المتبع وإجراءاتها والأساليب الإحصائية المستخدمة .

الفصل الخامس : وهو فصل خاص بعرض النتائج .

الفصل السادس : وهو فصل خاص بتحليل ومناقشة النتائج وختمت الدراسة ببعض الاقتراحات .

وتمت مناقشة هذه النتائج في ضوء الجانب النظري والدراسات السابقة .

وتبقى النتائج المتحصل عليها صحيحة في حدود عينة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها .

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

1 مشكلة الدراسة

2 تساؤلات الدراسة

3 فرضيات الدراسة

4 أهمية الدراسة

5 أهداف الدراسة

6 حدود الدراسة

7 تحديد التعاريف الإجرائية

8 الدراسات السابقة

تعتبر المؤسسة الخلية التي يلتقي فيها العمال من أجل العمل مستعملين في ذلك وسائل العمل المختلفة ، من أجل الاحتكاك فيما بينهم ومع مشرفيهم ومسؤوليهم ، كما يعمل هذا النشاط على تطوير أفكارهم وسلوكياتهم ويعتبر المورد البشري أهمها وأكثرها تأثيراً على المنظمة لذا فإن المنظمات تحاول أن توفر لموردها البشرية صحة نفسية جيدة وإرساء علاقات عمل مرنة تتطلب تحسين العلاقات الإنسانية مما يساعدهم على القيام بدورهم على أكمل وجه .

إن الصحة النفسية هي محصلة جميع الوظائف النفسية التي يقوم بها الإنسان ، وهي الهدف الأسمى للعمليات النفسية التي تتطلب الدراسة والتشخيص ولا شك أن صحة الفرد النفسية لها آثار بالغة على حياته وعلى حياة المجتمع . (عبد الرحمن عيسوي ، 2001 ، ص 34)

فالصحة النفسية هي خلو الفرد من الأعراض المرضية التي تبدو في صورة وساوس أو هذيان أو مخاوف شاذة أو في صورة عجز ظاهر عن معاملة الناس أو ضبط النفس أو في صورة إرتياب ملحوظ وتردد مفرط . (محمد شحاتة ربيع ، 2010 ، ص 469)

من هذا المنطلق يمكن القول أن الصحة النفسية هي التي توفر للعاملين فوائد كبيرة وتكوين شخصيات صالحة متعاونة وتخلق ثقة عميقة وينعم بالسعادة والرضا ويكون على استعداد دائم للتفاهم والتضحية في سبيل الرفع من شأن المجتمع فيشعر بالإرتياح والكفاية وتحقيق النجاح والتفوق في المجالات المهنية .

" إذ أن جوهر الصحة النفسية شعور الإنسان في حياته العامة بالسعادة والتفاؤل والرغبة في الإنجاز والمثابرة لتحقيق الأفضل في مواقف متعددة فهي مواقف سارة تدفعه إلى الشعور في تلك الحالة النفسية بالنشاط وترتبط بمراحل الارتقاء التي يمر بها الإنسان وما يحكم كل مرحلة من معايير عامة".

(أديب محمد الخالدي ، 2009 ، ص 40)

وفي هذا المجال هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الصحة النفسية في المنظمات على اختلاف تصنيفاتها أو النشاط الذي تقوم به، سواء هذه الدراسات عربية أو أجنبية ، إلا أنها توصلت إلى نتائج مختلفة ، وهذا يوحي بأن طبيعة الدور الذي تلعبه أبعاد الصحة النفسية وعناصرها على مختلف

وأهميته

الظواهر الإدارية مثل التوافق المهني ، الدافعية للإنجاز ، الرضا . اد أنه لايزال هناك مجالاً واسعاً لإجراء المزيد من الدراسات والبحوث لاستكشاف أثر هذا الدور في مجالات وأنشطة متعددة وعلى بيئات وأوساط مختلفة .

ومن الدراسات التي أكدت على أهمية الصحة النفسية وأبعادها في مختلف الدراسات التنظيمية ومنها نجد دراسة "سمين" حيث استهدفت إلى التعرف على العلاقة بين الصحة النفسية والأمن والتحمل النفسي في الجامعات نحو المرحلة المنتهية وتوصلت الدراسة إلى نتائج التي تكونت عينتها من 350 طالباً ، وجود علاقة إرتباطية بين متغيرات البحث التحليلات دون حدوث التأطيرات السلبية المتواصلة التي يحدثها الأمن النفسي وأن الصحة النفسية وظيفة للتحمل والأمن النفساني ودالة لها .(دكتوراء) .

وتتفق هذه الدراسة مع ما أشارت إليه دراسة "الزبيدي" (2000) معرفة الصحة النفسية وعلاقتها بالرضا المهني والضغط النفسية لدى أعضاء هيئة التدريس أساتذة الجامعة . توصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكور والإناث يعانون من ضغوط نفسية والذكور أكثر معانات من الإناث ودرجة الرضا أقل من متوسط الفرضي ، وأن متوسط الحسابي لمقياس الصحة النفسية أعلى من متوسط الفرضي ، وأن عضو هيئة التدريس يتمتع بصحة نفسية عالية .

كما أن فاعلية الموارد البشرية وصحتها لا تقتصر على إعداد أفرادها وكفاءتهم ومؤهلاتهم العلمية فحسب بل تعتمد اعتماداً مباشراً وأساسياً على درجة تمتعهم بعلاقات إنسانية جيدة للمؤسسة التي ينتمون إليها وتعد العلاقات الإنسانية مصطلح ينطبق في أوسع معانيه على التفاعلات التي تتم بين الأفراد والعلاقات التي تقوم فيما بينهم في مختلف أنشطتهم .

فالعلاقات الإنسانية هي مجموعة من الاتجاهات التي تهدف إلى تطوير العمل الجماعي داخل المنظمات وتجميع الجهود والمواهب البشرية وخلق نوع من التكامل ، في جو يحفز على العمل التعاوني والذي يشعر فيه العاملون بالراحة والرضا الوظيفي والاقتصادي والاجتماعي .

(حسين عبد الحميد رشوان ، 1997 ، ص 7)

إن تحسين العلاقات الإنسانية يتطلب عمل جيد وتكوين جماعات العمل بهدف تحقيق التفوق والنجاح ولن يتحقق الأداء إلا إذا توفر في أعضاء الجماعة جو إنساني يسمح لهم بالتعاون الحيوي .

ولقد ازداد الاهتمام بموضوع العلاقات الإنسانية في ميدان العمل وبضرورة مساهمة المؤسسات في رفاهية وتقدم المجتمع عن طريق رفاهية عمالها وإشباع حاجاتهم المادية والنفسية والاجتماعية والاهتمام بالعمال مما يحفزهم على زيادة الإنتاج والعمل على الإستثمار والتطوير لتحقيق أهداف ورؤية المنظمة .

ومن الدراسات التي تناولت العلاقات الإنسانية نجد دراسة "أورنا " (2001) بعنوان متغيرات العلاقات الإنسانية وأثرها في كفاءة تدريس المقررات التربوية هدفت الدراسة إلى استطلاع آراء أعضاء هيئة التدريس المقررات التربوية في كفاءة عملية التدريس ، وتوصلت نتائج الدراسة أن أكثر المشكلات التي تواجه أعضاء هيئة تدريس المقررات التربوية هي ميل بعض أعضاء هيئة التدريس للعمل بشكل فردي إلى حد ما مما يرهق عضو هيئة التدريس ويقلل فرص التدريس الفعال المقرر .

يواجه أعضاء هيئة التدريس صعوبة تقويم الطلاب في بعض المقررات الدراسية وجود علاقة إنسانية إيجابية تساعد أعضاء هيئة التدريس على تنمية طرق التفكير الإبداعي لدى الطلاب وإكسابهم مهارة إستخدام التقنيات الحديثة ينعكس ذلك على مستوى أدائهم كمعلمين ناجحين بعد التخرج .

وينفس المجال هناك نتائج التجارب والأبحاث التي قام بها "مايو وزملائه " نقطة تحول رئيسية في فتح الطريق للعلاقات الإنسانية التي تعتبر الهدف الأساسي لمعاملات الناس أثناء العمل لايوصفهم أفراد بل بوصفهم أعضاء في جماعات تؤدي وظائف محددة وعليه فسر "مايو وزملائه " زيادة الإنتاج في الفترة الثالثة عشر من التجربة لمعاملات مصنع هاوثرن بالعلاقة الديمقراطية التي سادت فيها حيث تمتعت العاملات في غرفة الاختبار بنوع من الحرية لم يألفها من قبل المصنع ، أضف إلى ذلك اجتماع الإدارة معن لأخدم مشورتهن في فترات الراحة وساعات العمل ووقت الحضور والإنصراف والاهتمام بصحتهن

(أونيس عبد المجيد أونيس)

(2011، ص147)

وانطلاقاً من حيوية موضوع طبيعة العلاقات الإنسانية وأهمية الصحة النفسية للعامل ، في حياة وأداء المنظمة سواء كانت عامة أو خاصة وذلك تأثير طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية للعامل حيث تقل صور السلوك الشاذ والمرضى ويتطلب أن تكون صحة الإنسان اجتماعية وفي ظلها يتمتع العامل بصحة جيدة .

وأهميته

وكون قطاع الحماية المدنية من القطاعات التي تقوم بمهام خطيرة وتقدم خدمات هامة ، من خلال سعيها إلى تحقيق الأمن والسلامة للأفراد والحفاظ عليها ، فإن نجاح القطاع في عمله واستمرار أدائه بفاعلية يعد أمراً هاماً ليس من أجل العاملين فيه فقط ، وإنما من أجل المجتمع ككل ، ولأن نشاط وكفاءة العاملين في تقديم تلك الخدمات يزداد بازدياد عال للصحة النفسية لديهم ، فإن تطوير العلاقات الإنسانية التي تؤثر على هذه الصحة مهم لتحسين أداء القطاع حتى يستمر ويتقدم في لعب دوره الاجتماعي وتأدية رسالته الوطنية ، ومن خلال ما تم طرحه أردنا البحث عن طبيعة العلاقات الإنسانية السائدة في قطاع الحماية المدنية بمدينة ورقلة والصحة النفسية للعمال في هذا القطاع ، وذلك بطرحنا التساؤل العام التالي: هل توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة ؟ وتندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الجزئية التالية :

- هل توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير المؤهل العلمي ؟
- هل توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الأقدمية في العمل ؟
- هل توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل الحالة الاجتماعية ؟

2-فرضيات الدراسة :

صيغت الفرضية العامة للدراسة كما يلي :

توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة .

وجاءت صياغة الفرضيات الجزئية على الشكل التالي :

- توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير المؤهل العلمي.
- توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الأقدمية في العمل.

- توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الحالة الاجتماعية .

3- أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة في طبيعة الموضوع المتناول وما له أهمية بالنسبة للأعوان والأسلاك الأمنية فيما يتعلق بظروف العمل خاصة عامل العلاقات الإنسانية وتأثيره على الصحة النفسية.
- إبراز قيمة كل من العلاقات الإنسانية والصحة النفسية وأثرهما في أداء المنظمات .
- لفت الانتباه إلى عينة حساسة في الدولة ألا وهي عمال الحماية المدنية الذين يسهرون على حماية وسلامة المجتمع .
- ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية .
- إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة في مجال السلوك التنظيمي

4- أهداف الدراسة :

- محاولة معرفة وجود علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لعمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة .
- معرفة مدى ارتباط العلاقات الإنسانية بالصحة النفسية لعمال الحماية المدنية حسب كل من متغير الأقدمية والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية .
- لفت الانتباه للرؤساء إلى أهمية العلاقات الإنسانية وأثرها على الصحة النفسية .
- تقديم اقتراحات وتوصيات تساعد إدارة القطاع على تحسين ورفع الروح المعنوية للعمال .

5- حدود الدراسة :تحدد الدراسة الحالية بالحدود التالية :

5-1- الحدود الزمنية : خلال شهر مارس ،أفريل الموسم الجامعي 2014 / 2015 .

5-2- الحدود المكانية : أجريت هذه الدراسة بقطاع الحماية المدنية بمدينة ورقلة ، وشملت مديرية الحماية المدنية ووحدات التدخل التالية : الوحدة الرئيسية، الوحدة الثانوية المخادمة ، الوحدة الثانوية أنفوسة ، الوحدة الثانوية عين البيضاء المركز المتقدم بني ثور ، المركز المتقدم القصر .

5-3- الحدود البشرية : طبقت الدراسة على أعوان الحماية المدنية بوحدات مدينة ورقلة وضواحيها .

6- تحديد التعاريف الإجرائية :

6-1- العلاقات الإنسانية : تتحدد باستجابات عينة من أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وفق الأبعاد (العلاقة بين الرؤساء ، العلاقة بين الزملاء ، علاقات العمل) حيال البدائل (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لأوافق بشدة) للسنة الجامعية 2014/2015 .

1 العلاقة بين الرؤساء : وهي العلاقة بين المشرف والموظف في بيئة العمل والتي يسودها الإحترام المتبادل والعدالة .

2 العلاقة بين الزملاء : وهي علاقات ودية بين الأفراد في العمل مما تشكل دعم نفسي للموظف ويكون أكثر قدرة على تفهم مشاعر الزملاء مما تكون الثقة المتبادلة بين الطرفين .

3 علاقات العمل : وهي مجموعة العلاقات تكون بين العاملين ذات تأثير على الأفراد وعلى المنظمة التي يعملون فيها .

6-2- الصحة النفسية : تتحدد باستجابات عينة من أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وفق الأبعاد (المجال الجسمي ، المجال الروحي ، المجال العقلي ، المجال النفسي ، المجال الصحي ، المجال الإجتماعي) حيال البدائل (نعم ، أحيانا ، لا) للسنة الجامعية 2014/2015 .

1-المجال الاجتماعي :القدرة على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين وتقبل الفرد لهم والقيام بأدوار اجتماعية .

2-المجال النفسي : الراحة النفسية للفرد والقدرة على التعرف على مشاعر ويعني الاتزان الانفعالي .

وأهميته

- 3-المجال الجسمي: القدرة على القيام بوظائف الجسمية الفيزيولوجية والميكانيكية .
 - 4-المجال الروحي: يتضمن الإيمان بأن هناك قوة عليا تجمعنا والتمسك بالمعتقدات الدينية .
 - 5-المجال الصحي: قدرة الفرد على تحقيق الصحة السلامة البدنية والخلو من الأمراض .
 - 6- المجال العقلي: القدرة على التفكير بوضوح والتعلم واتخاذ القرارات الصائبة لتنسيقها .
- 7 - الدراسات السابقة :

أولا دراسات العلاقات الإنسانية :

1-دراسة بدر القحطاني (2001) .

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي والعلاقات الإنسانية لقوات الأمن الخاصة .

وكانت نتائج الدراسة مايلي :

1 تؤثر العلاقات الإنسانية في دعم الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين بقوات لأمن الخاصة مما يزيد من بقائهم في منظماتهم ويقلل من معدلات تسربهم .

2-مستوى العلاقات الإنسانية داخل جهاز قوات الأمن الخاصة في المنطقتين الوسطى والغربية عال بصفة عامة ويرتفع مستواها بشكل واضح في العلاقة بين الزملاء وينخفض مستواها بشكل عام في علاقة الرؤساء بالمرؤوسين .

3 -تؤثر العلاقات التالية سالب على مستوى العلاقات الإنسانية داخل جهاز قوات الأمن

- إنعدامالاتصال الفعال بين الرؤساء والمرؤوسين والعاملين والزملاء .
- عدم تحدث المرؤوسين بحرية مع رؤسائهم .
- عدم تلبية الرؤساء احتياجات المرؤوسين وإستخدام الرؤساء السلطة المطلقة لتنفيذ العمل.

2-دراسة محمود (2001)

هدفت الدراسة إلى معرفة برنامج العلاقات الإنسانية وأثرها على تحقيق أهداف المنظمات قطاع الفنادق القاهرة الكبرى .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1 تأكيد أهمية العلاقات الإنسانية للجمهور الداخلي 60 والجمهور الخارجي 74 لقطاع الفنادق محل الدراسة .

2 تتنوع أنشطة العلاقات الإنسانية بين المبرمجة وغير مبرمجة الشخصية والجماعية وتحقيق مردود إيجابيا على العديد من القطاعات العملاء بالمنظمة .

3 تمثل العلاقات الإنسانية في المنظمات الخدمية وخاصة قطاع الفنادق أهمية كبيرة لاعتمادها على العنصر البشري في نجاح المنظمات .

الحاجة لتطبيق العلاقات الإنسانية في المنظمات محل الدراسة ومن تم اقترحت الدراسة تخصيص برامج تدريبية مستمرة لتطوير وتحسين العلاقات الإنسانية أهمها تطبيق نظام فرق العمل ، الإدارة الجماعية ، مشاركة العاملين في المناسبات الإجتماعية .

3 دراسة الحربي (2003).

هدفت الدراسة على معرفة أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية بالرياض .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

• وجود علاقة بين الزملاء في العمل تؤدي إلى تناسق فيما يخص زيادة الإنتاجية والأداء في العمل .

• يميل العاملون إلى تقدير بعضهم البعض .

• وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من محاور العلاقات الإنسانية ومحور الاختلافات بين التنظيم الرسمي والغير رسمي تعزى لمتغير (الحالة الإجتماعية العمر الخبرة ، الرتبة) .

4 دراسة ناصر محمد بن عقيل (2006) .

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين العلاقات والأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود ارتباط قوي بين الأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة وجميع محاور التي تمثل واقع العلاقات الإنسانية .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر ضباط الأمن الخاصة نحو صلة العلاقات الإنسانية بالأداء الوظيفي باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية .

مناقشة الدراسات :

مناقشة العنوان : لقد عالجت الدراسات متغيرات عديدة الولاء التنظيمي ، الرضا الوظيفي ، الأداء الوظيفي

مناقشة العينة :

لقد تناولت الدراسات عينة من القوات الأمنية فهي تشمل الوسط الأمني والأسلاك الأمنية من الضباط .

مناقشة الهدف :

- الكشف عن العلاقة الموجودة بين العلاقات الإنسانية وبعض المتغيرات الأخرى .
- الكشف على أثر العلاقات الإنسانية على المنظمة .
- الكشف عن أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين .

مناقشة الأداة :

لقد اعتمدت جل الدراسات على الاستبيان للوصول إلى النتائج .

مناقشة النتائج لقد توصلت إلى :

- وجود علاقة بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي .
- ارتفاع مستوى العلاقات الإنسانية داخل جهاز قوات الأمن الخاصة .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر ضباط الأمن الخاصة نحو صلة العلاقات الإنسانية بالأداء الوظيفي باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية .
- وجود علاقة بين الزملاء في العمل تؤدي إلى تناسق فيما يخص زيادة الإنتاجية والأداء في العمل.

ثانيا دراسات الصحة النفسية :

1 دراسة جواد محمد الشيخ خليل (2002)

بعنوان الاغتراب النفسي وعلاقته بالصحة النفسية لدى طلبة الجامعات الفلسطينية في محافظة غزة . هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين درجة الاغتراب ودرجة الصحة النفسية كما هدفت إلى معرفة الفروق في الاغتراب والصحة النفسية بالنسبة (الجنس/التخصص/الإقامة/نوع التعليم/مستوى التعليم/الانتماء السياسي)

وقد أسفرت النتائج على: أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في (اللا معنى-العجز-الاجتراب عن الذات) لصالح الذكور وفي (العزلة الاجتماعية-التمرد) لصالح طلبة الجامعة، وفي (اللا معنى-العجز-العزلة الاجتماعية-الاجتراب عن الذات-الاجتراب الحضاري-التمرد) لصالح طلبة الكليات المختلطة، كما توجد فروق في(اللا معنى-العجز-العزلة الاجتماعية-الاجتراب عن الذات-الاجتراب الحضاري-التمرد) لصالح طلبة الأحزاب الوطنية، كما توجد فروق في(الوسواس القهري-الحساسية التفاعلية-الاكتئاب-القلق-قلق الخوف-البر انويا التخيلية-الذهانية) لصالح الإناث، كما توجد فروق بين سكان الوسط والشمال لصالح سكان الوسط في (الحساسية التفاعلية-القلق-قلق الخوف-البر انويا التخيلية-الذهانية) وتوجد فروق في(القلق-قلق الخوف) لصالح سكان الجنوب، كما توجد فروق في(العداوة-الذهانية)لصالح الكليات النظرية، كما توجد فروق في(العداوة-البر انويا التخيلية) لصالح طلبة الكليات المختلطة، كما توجد فروق في(الحساسية التفاعلية-قلق الخوف-الذهانية) لصالح طلبة الأحزاب الوطنية، كما توجد علاقة إرتباطية موجبة ودالة إحصائية بين درجة الاغتراب والدرجة

وأهميته

الكلية للصحة النفسية، وأيضاً توجد علاقة بين درجة الاغتراب ودرجة كل بعد من أبعاد الصحة النفسية.

2- دراسة فاضل كردي الشمري: (2013)

بعنوان الصحة النفسية وعلاقتها بالتكيف الدراسي لدى طلاب كلية التربية الرياضية جامعة الكوفة هدفت الدراسة إلى معرف العلاقة بين الصحة النفسية والتكيف الدراسي لدى طلاب كلية التربية الرياضية فقد أظهرت النتائج

بوجود علاقة ارتباط معنوية بين الصحة النفسية والتكيف الدراسي .

3- دراسة بشرى أحمد جاسم العكاسي: (2003)

بعنوان الصحة النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى الشابات الجامعيات ببغداد هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الصحة النفسية والذكاء الانفعالي . توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- كشفت الدراسة أن الصحة النفسية هي وظيفة للتحمل وأن الضغوط النفسية هي الأزمات التي تدهور الصحة النفسية .
- أما الذكاء الانفعالي يبدأ من خلال وعي الفرد لانفعالات الآخرين .
- وجود علاقة بين الصحة النفسية والذكاء الانفعالي .

4- دراسة الزبيدي والهزاع (2000)

بناء مقياس للصحة النفسية ومعرفة دلالة الفروق بين الذكور والإناث لمقياس الصحة النفسية لطلبة الجامعة .

وأهميته

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- طلبة الجامعة يعانون من ضغوط نفسية التي تشكل لهم أزمات نفسية .
- لا توجد فروق في الصحة النفسية لدى الذكور والإناث.

مناقشة الدراسات :

مناقشة العنوان : لقد عالجت دراسات الصحة النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات الاغتراب النفسي ، الذكاء الانفعالي التكيف النفسي .

مناقشة العينة : طبقت الدراسة على عينة من طلبة الجامعة وأساتذة الجامعة.

مناقشة الأهداف :هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الموجودة بين المتغيرات و معرفة الفروق بين الذكور والإناث.

مناقشة الأداة : لقد اعتمدت جل الدراسات على الاستبيان للوصول إلى النتائج .

مناقشة النتائج لقد توصلت إلى :

- وجود علاقة بين الصحة النفسية والذكاء الانفعالي .
- طلبة الجامعة يعانون من ضغوط نفسية التي تشكل لهم أزمات نفسية .
- لا توجد فروق في الصحة النفسية لدى الذكور والإناث.
- بوجود علاقة ارتباط معنوية بين الصحة النفسية والتكيف الدراسي.
- توجد علاقة بين درجة الاغتراب ودرجة كل بعد من أبعاد الصحة النفسية.

الفصل الثاني

طبيعة العلاقات الإنسانية

تمهيد .

- 1- تعريف العلاقات الإنسانية .
- 2- نشأة العلاقات الإنسانية .
- 3- مبادئ العلاقات الإنسانية.
- 4- أهمية العلاقات الإنسانية.
- 5- أهداف العلاقات الإنسانية.
- 6- نظريات العلاقات الإنسانية.

خلاصة الفصل .

تمهيد :

لقد سعت العديد من المنظمات إلى دراسة السلوك التنظيمي لفهم سلوك العاملين في المنظمات والعوامل المؤثرة فيه من أجل إيجاد بيئة عمل تحقق أكبر قدر من الفعالية من جانب الأفراد في محيط العمل ضمن علاقات إنسانية ناجحة ومرنة وخلق نوع من التكامل ، في جو يحفز على العمل التعاوني والذي يشعر فيه العامل بالراحة والرضا الوظيفي وهذا ما يزيد من تحقيق أهداف المنظمة .

1 تعريف العلاقات الإنسانية :

يعرّفها كلباريك : " على أنها أساليب السلوك الإنساني الذي إتفق جميع الناس على إنها ضرورية لتحقيق نوع الحياة الإنسانية المرغوب فيها لضمان إستمراريتها ."

أما Scott " فيرى أن العلاقات الإنسانية تشير إلى حفز الأفراد في موقف معين بشكل فعال يؤدي إلى التوازن في الأهداف ويعطي المزيد من الإرضاء الإنساني كما يساعد على تحقيق أهداف المنظمة. (حسين عبد الحميد رشوان : 1997 ، ص 6)

ويعرفها عبد الحميد مرسي " بأنها إثارة دافعية الناس لتنمية الوعي الاجتماعي المستمر "

وتعرف العلاقات الإنسانية "بأنها تنسيق بين جهود الأفراد المختلفين من خلال إيجاد جو عمل يحفز على الأداء الجيد والتعاون بين الأفراد بهدف الوصول إلى نتائج أفضل بما يضمن إشباع رغبات الأفراد الاقتصادية والاجتماعية ."

(سليمان عبد الرحمن : 1993 ، ص 37 .)

العلاقات الإنسانية : "عبارة عن نوع من علاقات العمل الذي يهتم بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية، باعتباره إنساناً وجدانياً وانفعالياً أكثر منه رشيداً ومنطقياً"

(النمر سعود بن محمد وآخرون : 2006 ، ص 63 .)

وهي ميدان الإدارة الذي يهدف إلى تحقيق التكامل بين الأفراد في محيط العمل بشكل يدفعهم ويحفزهم إلى الإنتاجية والتعاون، وفي الوقت ذاته إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية.

(صلاح الدين الشنواني : 1999 ، ص 497)

من خلال التعاريف السابقة للعلاقات الإنسانية يتضح لنا أن هناك جوانب مشتركة على أنها دافعية تحفز الأفراد للوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة وكذلك تنمية الوعي المستمر ، وخلق جو عمل حيوي .

2 نشأة وتطور العلاقات الإنسانية :

ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية في الثلاثينيات من القرن العشرين، كرد فعل للنظريات الكلاسيكية الثلاث: البيروقراطية، والإدارة العلمية، والتقسيم الإداري، والتي وضعت الحوافز المادية في مقدمة اهتمامات العاملين، واعتبرت العاملين آلات تعمل من خلال الحوافز المادية لزيادة الإنتاجية، ومن ثم أهملت العلاقات الاجتماعية والإنسانية، مما كان إيذاناً ببزوغ اتجاه جديد يسعى إلى الاهتمام بالعامل البشري من خلال العمل على إشباع احتياجاته وتلبية رغباته.

ويُعدُّ (ألتون مايو) ممثلاً اتجاه العلاقات الإنسانية، حيث لفت الأنظار لأهمية العلاقات الإنسانية ودورها الفعّال في السلوك الإنساني، وبخاصة بعد تجاربه التي أجراها في مصانع (هورثورن) حيث أجرى (ألتون مايو) وأعوانه دراسات في مصنع (هورثورن) التابع لشركة (وسترن إلكتروك) بمدينة (شيكاغو) بغرض دراسة أثر العوامل المادية المتمثلة في: الإضاءة والتهوية والرطوبة والضوضاء، وسوء توزيع فترات الراحة والأجور التشجيعية على الكفاية الإنتاجية للعاملين، أي أن هذه الدراسات ركزت على أثر بيئة العمل على إنتاجية الموظف.

وجاءت نتائج تلك الدراسة مخالفة لما هو متوقع، ففي تجربة التعرف على أثر زيادة الإضاءة على مستوى الإنتاج، اتضح أنه لا توجد علاقة بين المتغيرين، أي أن زيادة الإضاءة أو تثبيتها لا يؤثر على زيادة الإنتاج، على عكس ما تنبأت به نظرية الإدارة العلمية من أن زيادة الإضاءة تؤدي إلى زيادة الإنتاج.

وكشفت النتيجة السابقة عن وجود متغير جديد هو الروح المعنوية للعاملين ودرجة الانسجام والوئام القائم بين المجموعات العاملة، وبالرغم من تكرار التجربة السابقة بمتغيرات مختلفة مثل أثر الراحة ومدتها على الكفاءة الإنتاجية، وأثر طريقة دفع الأجور على الكفاءة الإنتاجية إلا أنه اتضح "عدم وجود علاقة واضحة أو ثابتة بين أي من تلك المتغيرات وبين الإنتاجية التي كانت تزيد باستمرار بغض النظر عن اتجاه التغيير في تلك المتغيرات، فقد تكررت النتائج غير المتوقعة التي تؤكد أن الإنتاجية ترتبط بالظروف الاجتماعية والنفسية للعاملين أكثر من ارتباطها بالتغيرات المادية لظروف وأحوال العمل.

وهذا يعني أن العلاقات الإنسانية ذات تأثير فعّال على العاملين، لأن إشباع حاجات العاملين ورغباتهم وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار، وشيوع العلاقات القائمة على الاحترام المتبادل وتبادل الرأي، يؤدي إلى زيادة معدلات الرضا الوظيفي، وبالتالي زيادة الرغبة في الاستقرار والإقبال على العمل، وزيادة الإنتاجية.

مبررات ظهور العلاقات الإنسانية:

لم تظهر مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل للنظريات الكلاسيكية الثلاث السابق ذكرها فحسب، بل ظهرت نتيجة عدة عوامل من أهمها:

1- ظهور الحركات النقابية وتزايد قوتها، مما أدى إلى ظهور مشكلات جديدة في العمل، لذلك أدرك الإداريون أن الحركة النقابية استمدت قوتها من فشلهم في توفير مناخ مناسب من العلاقات الإنسانية فسعوا إلى العمل على تصحيح هذا الوضع.

2 زيادة ثقافة العاملين، وإدراكهم لمشكلاتهم، ومن ثم ارتفاع أصواتهم للمطالبة بقيادة إدارية أفضل، مع إبداء نوع من الاستجابة للطرق المستخدمة في العلاقات الإنسانية، فسعوا إلى العمل على تصحيح هذا الوضع.

3 ظهور مشكلات إنسانية جديدة بسبب تضخم حجم المشروعات، و بروز مشكلة صعوبة اتصال الرؤساء

- والقادة بغالبية المرؤوسين، مما رسّخ لأهمية الاتصالات التنظيمية والتنظيمات غير الرسمية.
- 4 ارتفاع مستوى المعيشة في المجتمعات المعاصرة، مما أفسح المجال أمام الإدارة للتركيز على الاعتبارات الإنسانية، بعد إشباع الاحتياجات المادية.
- 5 زيادة تكلفة إنجاز المهام والأعمال، مما جعل الإدارة تبذل قصارى جهدها للاستفادة القصوى من العامل البشري.

(النمر وآخرون : مرجع سابق ، ص ص 64 65)

3 مبادئ العلاقات الإنسانية: تنطوي على عدد من المبادئ وهي

- 1- تركز على الأفراد أكثر مما تركز على الجوانب المادية في الأداء حيث يتأثر الناس في سلوكياتهم داخل المصنع باحتياجاتهم الاجتماعية .
- 2- الكرامة الإنسانية حيث يتم احترام شخصية كل فرد من الأفراد العاملين في المصنع بغض النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله .
- 3- إثارة دوافع الأفراد هو المبدأ الأساسي في العلاقات الإنسانية وإشعارهم بأهميتهم من خلال العلاقات الاجتماعية مع الآخرين .
- 4- مراعاة الفروق الفردية التي توجد بين العمال عند التعامل معهم وعند توجيههم وحل مشاكلهم (كمال حميدي أبو الخي : دس ، ص 74 .)
- 5- المصلحة المشتركة التي تجعل الفرد ميالا للتجمع والتعاون مع الغير ومشاركتهم لتحقيق هذه المصلحة . (نوري منير : 2010 ، ص 93 .)
- 6- المشاركة الحقيقية للعاملين في إتخاذ القرارات في معظم الأحوال ضرورة للكفاية الإنتاجية والإشباع الإنساني .
- 7- التعاون و روح الفريق عنصر أساسي ويتحققان معا وكل منهما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة .

(شهاب : 2004 ص 68)

من خلال النقاط التي تطرقنا إليها يتضح لنا أن المنظمات إذا اهتمت بالعلاقات الإنسانية فإنها ستنجح في مهمة التحكم في الجهد الجماعي للأفراد في محيط العمل وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الفرد على حد سواء .

4 أهمية العلاقات الإنسانية :

تؤدي العلاقات الإنسانية دورا هاما في إثارة الدوافع لتحقيق أعظم كفاية فهي تعمل على تخفيض وطأة الآلية المفرطة في العمل والأساليب الروتينية التي تجعل العمل ثقيلًا ومملا فهي .

- 1- تعمل على رفع الروح المعنوية للعمال مما يساعدهم على التعاون الجماعي وتحسين الأداء
 - 2- تضمن الرضا الوظيفي للعاملين .
 - 3- تدفع العاملين للعمل والأداء الجيد .
 - 4- تبعد الاضطرابات النفسية والتشاكن .
 - 5- تعزز الانتماء إلى العمل من قبل الجميع .
 - 6- تمنح فرص الإنجاز والتقدم .
 - 7- ترفع من الروح المعنوية كما تحفظ كرامة وحرية الناس مما يزيد من حماسهم .
 - 8- تحقيق مبدأ المنفعة المتبادلة بين العاملين والتنظيم .
- (سليمان عبد الرحمن : 1993 ، ص 36)

من خلال أهمية العلاقات الإنسانية يتضح أن للإدارة قوة دافعة للعاملين مما تخلق لهم جو ملائم للعمل وتوفر لهم فرص إبداء الرأي وترقية العامل والعمل على تحسين العلاقات الإنسانية والحرص على تقوية الروابط في المجالات المختلفة العلمية والعملية .

5 أهداف العلاقات الإنسانية :

- 1- تهدف العلاقات الإنسانية إلى تشكيل أفراد منتجين ومتقاربين داخل المنظمة من خلال ميولهم المشتركة وحصولهم على إشباع لحاجاتهم ويتم ذلك من تنمية علاقاتهم وتوظيفها .

- 2- تهدف العلاقات الإنسانية إلى تقوية الروابط بين العاملين ، مما يرفع من روحهم المعنوية ويمكنهم من تحقيق أفضل إنتاج ممكن كما ونوعاً ويجعلهم يحسون بالنمو والارتقاء والسعادة .
- 3- تعمل العلاقات الإنسانية على حل مشكلات العمل والإنتاج وحل مشكلات العاملين المهنية والشخصية والاجتماعية.
- 4- تهدف العلاقات الإنسانية إلى تحسين العلاقات بين المديرين والمشرفين وباقي العاملين في المؤسسة . (حسين عبد الحميد رشوان : 1997 ، ص 222 .)
- 5- تنمية روح التعاون بين الأفراد والجماعات في محيط العمل .
- 6- تحفيز الأفراد والجماعات على الإنتاج .
- 7- تمكين الأفراد من إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية. (راشماة دافيد وآخرون : 2001 ص 249 .)

من خلال ما تم عرضه حول الأهداف نستنتج أن العلاقات الإنسانية داخل المنظمة تهدف إلى إثارة دافعية العمال وتسعى إلى المشاركة والتعاون فيما بينهما حتى يسود روح الانسجام والرفع من معنوياتهم .

6 النظريات المفسرة للعلاقات الإنسانية :

هناك العديد من المداخل النظرية التي تفسر العلاقات الإنسانية ، وتتعلق تلك المداخل من أسس اقتصادية واجتماعية وسياسية وتنظيمية وسلوكية ونفسية.

وفيما يلي عرض لأهم النظريات التي تناولت موضوع العلاقات الإنسانية:

- 1- **نظرية الإدارة العلمية 1900-1920:** لفرديريك وهو كان باحثاً تجريبياً، يفكر بطريقة إمبريقية و يعتبر مؤسس الإدارة العلمية، كان يعمل مهندساً بإحدى شركات الحديد والصلب في الولايات المتحدة الأمريكية، ونشر أفكاره في كتاب "الإدارة العلمية" عام 1911 ولخص مفاهيم الإدارة العلمية في النقاط التالية:

- إحداث ثورة عقلية لدى الإدارة العلمية والعمال.

- إحلل الأساليب العلمية محل المفاهيم القديمة.
- استخدام الطرق العلمية في اختيار وتدريب العمال.
- العمل على توفير جو من التعاون بين العمال والإدارة .
- التركيز على وظيفة التخطيط وفصلها عن وظيفة التنفيذ.
- تطبيق مبدأ التخصص في وظائف الإشراف.

وقوبلت الإدارة العلمية بمقاومة عنيفة وخاصة من النقابات العمالية، ومن سلبيات هذا الأسلوب في الإدارة: أن تايلور تعامل مع الإنسان كتعامله مع الآلة وتجاهله للعلاقات والمشاعر الإنسانية. واعتباره أن زيادة الأجر هو المحرك الرئيسي لرفع مستوى الأداء. ومطالبته للعمال بأداء معدلات مرتفعة من الإنتاجية دون مقابلتها بأجور أعلى.

2- **نظرية العلاقات الإنسانية 1924-1934**: تقف هذه النظرية في صف العنصر البشري وتتشكل أفكارها من نتائج دراسات هاوثورن والأبحاث اللاحقة في جامعتي أوهايو وميتشجن، وتتلخص فحوى هذه الأفكار فيما يلي:

- إن العنصر الإنساني هو أهم العناصر، والإنسان في تركيبه المعقد وجوانبه النفسية والاجتماعية والجسمية يتطلب تعاملًا واعيًا معه حتى تحصل الإدارة منه على التعاون المطلوب في أداء العمل.
- إن دوافع العمل لا تنحصر حول الأجر والمكافآت المادية فحسب، بل إن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين، أهمها احترام النفس وتأكيد الذات واحترام الآخرين.
- إن العاملين يكونون فيما بينهم جماعات عمل تكون التنظيم غير الرسمي الذي يلتئمون فيه، ولهذه الجماعات أثرها الكبير على تفكير أعضائها واتجاهاتهم وقيمهم، وبالتالي على دوافعهم وسلوكهم وعلاقاتهم مع بعضهم ومع الإدارة، الأمر الذي ينعكس في النهاية على إنتاجيتهم، مما يتطلب من الإدارة التعامل معهم على أنهم جماعات لا أفراد منفصلين.
- إن الاتجاه الديمقراطي في معاملة الموظفين كفيل بأن يحقق لهم المناخ الملائم للعمل، حيث تشبع حاجاتهم لاحترام الذات والتقدير مما يجعلهم يشعرون بالرضا وارتفاع الروح المعنوية الأمر الذي يفضي إلى زيادة الإنتاجية.

(حسن : 2004 ، ص ص 46 47 .)

3 نظريات تدرج الحاجات لماسلو : تقوم نظرية ماسلو على أساس ترتيب حاجات الإنسان في شكل هرمي تمثل قاعدته الحاجات الفسيولوجية الأساسية ، وتتدرج تلك الحاجات ارتفاعا حتى تصل إلى قمة الهرم ، حيث الحاجة إلى تحقيق الذات ، وهو ما ساعد بشكل كبير في تطبيق مبادئ وأسس العلاقات الإنسانية .

وترتكز نظرية ماسلو على الفرضين الأساسيين التاليين :

1 أن الإنسان له حاجات متعددة ، وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك أما الحاجات التي تم إشباعها فلا تكون بمثابة دافع للفرد .

2 أن هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان وإذا ما تم إشباع إحداها تظهر الحاجات الأخرى التي لم يتم إشباعها ، وقد قسم ماسلو هذه الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات حسب أهميتها النسبية كما يلي :

- **الحاجات الأساسية المادية (الفسيولوجية):** وهي الحاجات الأساسية التي لا غنى للإنسان عنها كالماء والهواء والطعام، والسكن والجنس وتعمل هذه الحاجات على بقاء الإنسان واستمراره في الحياة.

- **حاجات الأمن والضمان:** وتتمثل في توفير البيئة الآمنة والمساعدة على كينونة الفرد وبقائه مثل (الأمن، الحماية، الحرية، والدخل لاستمرار وجوده).

- **حاجات الحب والصدقة (الاجتماعية):** وتتمثل في الانتماء وربط علاقات مع الآخرين يسودها التعاطف والحب.

- **حاجات الاحترام:** وهي حاجة الإنسان ورغبته لتكوين صورة إيجابية عن نفسه واعتراف الآخرين به وأهميته (كالشهرة والأهمية والحرية).

- **الحاجة إلى تحقيق الذات:** وتأتي هذه الحاجة بعد أن يتم إشباع الحاجات السابقة، وهي رغبة الإنسان لأن يكون ما يود أن يكون (وهي حاجات تحقيق الأهداف والنمو النفسي وتحقيق الذات).

(هاشم لوكيل : 2003 ، ص 217 ، 223 .)

4 نظرية العاملين لـ (هيرزبرغ Herzberg 1959): قام عالم النفس الأمريكي فريدريك

هيرزبرج Herzberg وزميله سيندرمان Synderman بالتفريق بين مجموعتين من العوامل هي:

أ- العوامل الدافعة: Motivators

وهي تلك العوامل التي تؤدي إلى صنع قوة دفع للسلوك وتسبب الرضا الوظيفي وتدفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي توجد في محتوى العمل وكيانه. وتصميم الوظيفة يتمثل في:

- الإنجاز وأداء العمل.

- مسؤوليات الفرد عن عمله وعمل الآخرين.

- الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.

- فرص التقدم والنمو في العمل.

- أداء العمل ذي أهمية وقيمة للمؤسسة.

والحاجات الدافعة هي أعلى مستوى من الحاجات الأولى فهي تميز الإنسان عن باقي الحيوانات، حيث تتمثل في الاعتراف بالإنجاز والتقدم في العمل والنمو في الوظيفة وأطلق عليها اسم العوامل الدافعة لأنها تدفع الفرد للعمل وبالتالي فهي حاجات وعوامل داخلية (4).

ب- العوامل الوقائية: Hygienen's

وهي العوامل التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتحديد مشاعر الاستياء وتجنب مشاعر عدم

الرضا، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الأداء.

وتتمثل في بيئة العمل وهي على النحو التالي:

- ظروف العمل المادية. - العلاقات مع الرؤساء.

- العلاقة مع المرؤوسين. - الإشراف.

- قيمة أداء العمل وأهميته في المؤسسة. (أشرف عبد الغني : 2001 ص 127، 128)

5 نظرية لماكجريجور:

(أ) نظرية y:

لخص ماكجريجور مضمون التفكير الجديد ذو التوجيه الإنساني في نظرية أطلق عليها نظرية y تقوم على الافتراضات الرئيسة التالية :

1 إن الإنسان العادي يقبل في الظروف العادية على تحمل المسؤولية ، بل يسعى إليها ومن ثم يسعى إلى أن يكون له دور ، وأن يعمل عملا ذي معنى .

2 يعد ذلك الجهد العضلي والذهني في العمل شئ طبيعي جدا كاللعب والراحة .

3 إن الرقابة الخارجية اللصيقة والمتشددة والتهديد بالعقاب لا تشكل الوسائل الوحيدة لضمان جهود الأفراد نحو تحقيق الأهداف .

4 ينبع الالتزام بالأهداف نتيجة عدد من العوامل ، ومن وجود نظام سليم للإثابة والمكافآت يرتبط بمدى تحقيق هذه الأهداف .

(ب) نظرية x : تقوم على الافتراضات التالية :

• أن الفرد العادي يكره العمل بطبعه ولا يحبه ويحاول قدر استطاعته وبالتالي يجب إجباره على العمل حتى يمكن تحقيق أهداف المنظمة .

• نظرية x تلوح بالعقاب كإجراء لا بد منه على العمل وهي بنفس الوقت تستخدم الإثابة المادية للمنتجين الذين يعملون .

• أن الإنسان العادي يفضل أن يوجه لأداء معين لا بد من اعتماده الشخص نفسه وبالتالي فهو يفضل أن يقاد ولا يتحمل المسؤولية.

• تشير أيضا إلى نقطة الضعف الرئيسة هي الإدارة اللينة ، هي أنها توفر فرص إشباع الرغبات لدى الأفراد دون أن تربطها بالأداء ذاته . (أحمد السيد : 2001 ص 23)

ومن خلال استعراض أهم النظريات التي تعالج العلاقات الإنسانية ، والتي اعتمدت بشكل كبير على تفسير الدوافع بأنها معبرة عن حاجات الإنسان المختلفة التي تتطلب منه إشباعها وجميع هذه الحالات أو بعضها تحقق العلاقات الإنسانية. مما يدل على أن تطبيق نظرية على مجتمع ونجاحها لايعني بالضرورة نجاحها على مجتمع آخر، ولكن يمكن دراسة كل مجتمع حسب ما يتلاءم مع البيئة المراد دراستها من خلال الاسترشاد ببعض النظريات الجيدة التي تناولت موضوع العلاقات الإنسانية .

خلاصة الفصل :

من خلال ماتطرقنا إليه في هذا الفصل يمكننا القول أن العلاقات الإنسانية محور هام من محاور نجاح العمل فمن خلالها تتم العملية الاتصالية بين مختلف المستويات التنظيمية ولضمان استقرارها واستمراريتها على المدى الطويل أن تتولى أهمية كبيرة لمحور العلاقات الإنسانية الذي يتلاءم وطبيعة العمل ، فهي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وتحسين الإنتاجية .

الفصل الثالث

الصحة النفسية

تمهيد.

1. مفهوم الصحة النفسية .
2. مؤشرات الصحة النفسية .
3. أهداف الصحة النفسية .
4. مظاهر الصحة النفسية.
5. النظريات المفسرة للصحة النفسية.

خلاصة الفصل .

تمهيد :

يعتبر مصطلح الصحة النفسية من أكثر مصطلحات علم النفس فهو يتطور بتطور الحياة العامة للإنسان وهي المواقف التي يكون فيها الفرد يتصف بالطاقات والإمكانيات التي تساعده على تحقيق ذاته فيشعر بالارتياح والكفاية والسعادة وتحقيق النجاح والتفوق في مجالات الحياة المختلفة .

1 مفهوم الصحة النفسية :

يعريفها عبد العزيز القوسي : " على أنها التكامل بين الوظائف النفسية المختلفة مع القدرة على مواجهة الأزمات النفسية العادية التي تطرأ على الإنسان ومع الإحساس الإيجابي بالسعادة والكفاية. "

(عبد السلام عبد الغفار : 2007 ص23)

"هي حالة تكامل طاقات الفرد المختلفة بما يؤدي إلى حسن إستثمارها ومما يؤدي إلى تحقيق وجود الفرد ويختلف الناس فيما بينهم من حيث مدى سلامة صحتهم النفسية ."

أما كلاندر :فيرى الصحة النفسية " بأنها قدرة الفرد على التأثير في البيئة والتوافق مع المجتمع توافقاً يشبع له حاجاته (مروان أوحويج وعصام الصفدي : 2009 ص47 .)

أما علماء النفس عرفها : " على أنها حالة نفسية يشعر فيها الفرد بالتوافق مع ذاته و مع المجتمع الذي يعيش فيه "

أما شوين عرفها : " قدرة الفرد على أن يعيش مع الناس ويختار حاجاته وأهدافه دون أن يثير شخظهم عليه ويشبعها بسلوكيات تتفق مع معايير وثقافة مجتمعه(كمال مرسي : 2000 ص 48)

الصحة النفسية "بأنها توافق الأفراد مع أنفسهم ، ومع العالم عموماً ، مع حد أقصى من النجاح والرضا والسعادة والسلوك الاجتماعي السليم ، والقدرة على مواجهة حقائق الحياة وقبولها .

(عبد الغفار عبد السلام : مرجع سابق ، ص 25)

الفصل الثالث:

الصحة النفسية

يتضح لنا من خلال استعراض تعاريف الصحة النفسية هناك جوانب مشتركة التوافق والتكامل وشعور الفرد بالسعادة فمنه فالصحة النفسية هي توافق الفرد مع نفسه ومع المجتمع الذي يعيش فيه وذلك لتحقيق التوازن .

2 مؤشرات الصحة النفسية :

للصحة النفسية مؤشرات نذكرها فيما يلي :

1-الاتجاهات نحو الذات :

ويشمل مفهوم واقعي وموضوعي عن الذات والإحساس بالهوية

2-تحقيق الذات :

ويعني استخدام الفرد لقدراته وإمكانياته وتوجيهها نحو المستقبل .

3-تكامل الشخصية :

ويعني الاتساق بين جوانب الشخصية والمقدرة على مقاومة الشدائد وتحمل الإحباط .

4-التوجيه الذاتي (التلقائية والاستقلالية) :

وتعني تحديد الفرد لأهدافه بما يتفق مع حاجاته وتعديلها بسهولة عند الضرورة .

5-إدراك الواقع :

ويعني التحرر من مسايرة الواقع دائما والحساسية الاجتماعية المعقولة .

6-السيطرة على البيئة :

وتعني الكفاءة في الحب والعمل واللعب والعلاقات الاجتماعية و المشكلات بطريقة فعالة.

(مصطفى سويف : 2001 ص ص 155 156)

7- التوافق الاجتماعي :

الفصل الثالث:

الصحة النفسية

يقصد به قدرة الفرد على عقد علاقات اجتماعية راضي ومرضية ، أي يرضى عنها نفسه ويرضى عنها الناس علاقات تتسم بالتسامح ، والشرط الأساسي لهذا التوافق هو الاتزان الانفعالي للفرد .

8- الشعور بالرضا :

استمتاع الفرد بالحياة بعمله وأسرته وشعوره بالطمأنينة والسعادة وكل فرد منا سواء كان عاملا أو تلميذ أو في أي مركز أخرى معرض لضيق عابر أو توتر نفسي

(عبد الفتاح محمد دويدار : 2003 ص 369 .)

من خلال التعرف على مؤشرات الصحة النفسية نستنتج أن الذات نقطة أساسية لقياس الصحة النفسية فمن قبل الفرد لذاته يشعر بقيمته كفرد وأن يدرك قدراته ويتقبل الآخرين وهذا يؤدي به إلى تكوين علاقات فعالة وناجحة .

3 أهداف الصحة النفسية :

- 1- مكافحة الاضطرابات النفسية والعقلية والانحرافات الخلقية لما لها من آثار مدمرة تهدد الإنسانية .
 - 2- انتشار مبادئ الصحة النفسية ونشر الوعي الصحي بصفة عامة والوعي الصحي النفسي بخاصة للأفراد حتى يساعد ذلك على الوقاية من الأمراض النفسية والانحرافات الخلقية .
 - 3- تجنب العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى سوء التوافق سواء كان في المنزل أو المصنع أو المستشفى .
 - 4- تساعدنا الصحة النفسية على الفهم الصحيح لشخصية الفرد أو العوامل المؤثرة في نموها وكذلك القدرة على تحديد المشكلات السلوكية التي تنتج عن اضطرابات الشخصية .
 - 5- تساعدنا في التعامل مع الحقائق بشكل واقعي عن طريق وضع الأهداف مقبولة ومناسبة يمكن تحقيقها في تشعير الفرد بالنجاح والرضا عن الذات .
 - 6- تساعدنا على الاستقلالية والإحساس بالمسؤولية وإدراكه لانفعالاته ومعرفة عواقب تصرفاته وتعاملاته مع مجتمعه والعالم المحيط به مع الوعي الكامل باتخاذ القرارات .
- (حامد زهران : 2005 ، ص 14)

الفصل الثالث:

الصحة النفسية

نستخلص أن الصحة النفسية تهدف إلى مساعدة الأفراد على التعديل والتغيير من سلوكياتهم وفق الخبرات التي مررا بها وتمكنهم من النجاح ومواجهة مصاعب الحياة والمواقف الجديدة والتوافق مع البيئة والشعور بالسعادة والرضا ومتسما بالاتزان الانفعالي .

4 مظاهر الصحة النفسية :

أولا الاتزان الانفعالي :

حالة الاستقرار النفسي أوالثبات الانفعالي فالجهاز النفسي للإنسان يسعى دائما بغية الوصول إليها ، أي بمعنى تحقيق مستوى منخفض من الاستثارة الانفعالية ،من خلال نشاطه الدائب في الحياة ودرجة الاستقرار النفسي تعكسها استجابات الفرد حيال المواقف والأحداث فتعبر عن نضج الانفعالات ،أي وجود حالة من التناسب بين درجة الانفعال والمواقف المثيرة .

ثانيا الدافعية :

الدافع هو ما يحفز الفرد إلى القيام بنشاط معين ، فالمدلول الحرفي للكلمة دافع يتضمن معنى التحريك أو الدفع والدافعية نفسية تستثير نشاط الإنسان وتوجهه أو القوة المحركة لنشاط الفرد نحو تحقيق أهدافه ، ويستدل عليها من أنماط السلوك فقد يأتي السلوك دافع داخلي بتأثير حاجات الجسم كدافع الجوع فيكون الطعام هو الهدف أو من دافع خارجي (المحيط أو المجال) كدافع الطمأنينة كهدف لمن يشعر بالحاجة إلى الأمن النفسي .

ثالثا التفوق العقلي :

جوهر النشاط العقلي المعرفي للإنسان في سبيل استثمار طاقاته العقلية والذي يساعده على تحقيق ذاته أي تحقيق إنسانيته ، ويقصد به تكامل طاقات الفرد بحيث يقدم أداء يفوق مستوى أداء العاديين في الميادين المختلفة ويحصي بتقدير المجتمع وحاجاته إليه ، وذلك لما يمتلكه من قدرة فائقة على التفكير الإبتكاري وذكاء عال ، ومستوى تحصيلي مرتفع .

رابعا الشعور بالسعادة :

الفصل الثالث:

الصحة النفسية

وهي أحد أهم مظاهر الصحة النفسية ويعني الشعور باعتدال المزاج والتعبير عن الرضى عن الحياة وهذا الشعور هو تقدير نسبي ذاتي وأهم العوامل المرتبطة به هي الانبساطية والنجاح والمشاركة الاجتماعية والأحداث الإيجابية للحياة البهجة والتفاؤل والرضى عن العمل والصحة العامة .

خامسا تحقيق الذات :

وهو عامل نفسي مركب بين السمة والدافع حتى أطلق عليه بالمحرك الأساسي للخلاف في الطبيعة الإنسانية ويقصد به كل ما يستطيع الإنسان أن يكونه يجب أن يكونه حتى يصبح سعيدا ، فهو أمر واقعي ومطابق للواقع ويعزز ماسلو المنحنى فيعرفه بأنه نزعة فطرية لدى الفرد بغية تحقيق إمكانياته إلى أقصى درجة كإنسان ، وأن هذه النزعة تتأثر بالعوامل البيئية المختلفة .

(أديب محمد الخالدي : ص ص 495، 496)

5 النظريات المفسرة للصحة النفسية :

1 النظريات السلوكية :

اهتمت بالاتجاه السلوكي مجموعة ضخمة من كبار علماء النفس لكل منهم رؤية خاصة ومفاهيم تباينت من عالم لآخر ولكن يجمعهم إطار عام متسع ومهم ، ويتسم تيار السلوكية بالعلمية والعملية وابتعد عن كل ما هو غيبي ويتعامل مع المحسوس والقابل للقياس من سلوك الإنسان والحيوان .

فالسلك عندهم متعلم من البيئة ، وعملية التعلم تحدث نتيجة وجود دافع ومثير واستجابة ، بمعنى إذا وجد الدافع والمثير حدثت الاستجابة (السلوك) ولكي يقوى الربط بين المثير والاستجابة لابد من التعزيز ، أما إذا تحرك الاستجابة دون تعزيز فان ذلك يؤدي إلى إضعاف الرابطة بين المثير والاستجابة ، أي إضعاف التعلم .

إن الصحة النفسية تبعاً لهذه النظرية يمكن أن تخضع لقوانين التعلم فإذا اكتسب الفرد عادات تلاؤم ثقافة مجتمعه فهو في صحة نفسية سليمة وإذا فشل في اكتساب عادات لا تتناسب مع ما هو متعارف عليه في المجتمع ساءت صحته النفسية.

(عبد الغفار عبد السلام ، مرجع سابق ، ص ص 40 ، 41)

2 نظرية التحليل النفسي :

مؤسس هذه النظرية سيجموند فرويد S.Freud (1856-1939م) الذي يبين إن الخلو من العصاب يعد مؤشراً على التمتع بالصحة النفسية ، إذ إن العصاب ينشأ من خبرات الشخص السابقة في طفولته ، فضلاً عن الصراع بين مكونات الشخصية الثلاثة (الهو ID ، الانا Ego ، والانا الأعلى Super Ego) والتي تضطرب عندما لا تتمكن الانا من الموازنة بين مطالب الهو الغريزية والانا الأعلى المثالية.

(سيجموند فرويد : 1982 ، ص 45)

أما ادلر Adler (1870-1937م) فيرى إن النقص العضوي والإهمال والرفض والتدليل يؤدي إلى اضطراب في الصحة النفسية لذلك فأن الفرد يحاول أن يعوض مشاعر النقص لديه بوضع أهداف غير واقعية لإظهار تفوقه الشخصي إذ انه في النهاية شخص غير دقيق لتقدير ذاته فضلاً عن انه دائم التوتر ويخشى القرارات والاحباطات (Rychman. 1978. p. 93) ، فالإنسان عند ادلر كائن اجتماعي تتشكل حياته ضمن سياق المعايير الاجتماعية والأخلاقية ، وبما إن الإنسان محدد بالروابط والعلاقات الاجتماعية لابد لنا لفهم النشاط الداخلي له من فهم هذه العلاقات التي يتواجد فيها ويتقبلها .

ويرى يونك Jung (1875-1961) إن الصحة النفسية تكمن في استمرار نمو الفرد الشخصي من غير توقف أو تعطيل وأكد أهمية اكتشاف الذات الحقيقية ، وأهمية التوازن في الشخصية السوية التي تتمتع

بالصحة النفسية والتي تتطلب الموازنة بين الميول والانطوائية والميول الانبساطية وتكامل أربع عمليات هي الإحساس والإدراك والمشاعر .

(حنان عبد الحميد عناني : 2000 ، ص 16)

3 النظريات الإنسانية :

تؤكد هذه النظريات على دراسة الخبرة الحاضرة للفرد كما يدركها أو يمر بها وليس كما يدركها الآخرون وإذا كان المرض يحصل على وفق ما يدركه الفرد ، فان الصحة النفسية عند أصحاب هذا المنظور تتمثل في تحقيق الفرد لإنسانيته تحقيقاً كاملاً سواءً لتحقيق حاجاته النفسية كما عند "ماسلو" (Maslow. 1908-1970) أو المحافظة على الذات كما عند "روجرز" (Rogers (1902-1995) كذلك فان الاختلاف بين الأفراد في مستويات صحتهم النفسية يرجع تبعاً لاختلاف ما يصلون إليه من مستويات في تحقيق إنسانيتهم . (الزبيدي ، 1997 ، 181) فضلاً عن ذلك يؤكد الإنسانيون على إن السلامة أو الصحة النفسية في الدراسات النفسية يجب أن تتوجه إلى الفرد السليم وليس للفرد العصابي أو الذهاني . حيث يرى "روجرز" إن مظاهر الصحة النفسية عند الفرد تكون في حريته على استبصار حل لمشكلاته وفي اختيار قيم تحدد إطاره في الحياة وتعطي معنى لحياته ، أما "ماسلو" فلم يجعل الصحة النفسية في إشباع الحاجات الفسيولوجية والبيولوجية ، بل جعلها في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية وعلى رأسها الحاجة إلى تحقيق الذات بوصفها اسمي هذه الحاجات وقد جعل تحقيق الذات دافعاً يدفع الإنسان لان يكون في مستوى فهمة لنفسه من خلال إدراكه لمعاملة الأفراد المهمين في حياته ومن الأحكام التي يصدرونها عليه.

(كمال مرسي : 2000 ،

ص 100)

أما فروم (Fromm) فيرى إن عدم التمتع بالصحة النفسية هو احد مظاهر الفشل الأخلاقي

الذي ينشأ من شعور الفرد بالعزلة وعدم اهتمام الآخرين به ، وشعوره بضغط الظروف الاجتماعية عليه حيث إن الفرد ليس كائن منعزل فهو يحتاج إلى الآخرين لإشباع حاجاته المتعددة والحصول على الطمأنينة والأمن النفسي ، ليؤكد استمراره في الحياة .

4 النظريات الوجودية :

ويرى أصحاب هذا المذهب إن الصحة النفسية هي أن يعيش الإنسان وجوده ، ومعنى أن يعيش الإنسان وجوده هو أن يدرك معنى هذا الوجود ، وان يدرك إمكاناته وان يكون حراً في تحقيق ما يريد وبالأسلوب الذي يختاره ، وان يدرك نواحي ضعفه وان يتقبلها ، وان يكون مدركاً لطبيعة هذه الحياة بما فيها من متناقضات وان ينجح في الوصول إلى تنظيم معين من القيم ليحمله إطاراً مرجعياً في حياته .

(عبد السلام عبد الغفار : مرجع سابق ، ص 40)

خلاصة الفصل :

من خلال ماسبق يمكن القول أن الصحة النفسية هي محصلة لجميع الوظائف فهي شعور الفرد بالثقة بالنفس وتقبل الآخرين والتكيف مع مطالب الحياة والسيطرة على المواقف المحيطة ، وضبط النفس مما يؤدي إلى التمتع بعلاقات طيبة في محيط أسرته والبيئة المهنية

الفصل الثالث:

الصحة النفسية

الفصل الرابع

تمهيد

1 الدراسة الاستطلاعية .

1-1 وصف عينة الدراسة الاستطلاعية .

1-2 أدوات جمع البيانات المستخدمة .

1-3 الخصائص السيكومترية .

2-الدراسة الأساسية .

1-2 منهج الدراسة .

2-2 عينة الدراسة الأساسية .

2-3 إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية .

2-4 الأساليب الإحصائية المتبعة .

خلاصة .

تمهيد :

بعدما أتمنا الجانب النظري والذي قمنا فيه بتحديد المشكلة وضبط الإشكالية التي تدور حولها هذه الدراسة وتعرفنا بشي من التفصيل على متغيرات الدراسة ' ها نحن بصدد الدخول في الجانب التطبيقي والذي نستله بفصل منهجية الدراسة والذي بمثابة الجسر بين الجانب النظري والجانب الميداني لهذه الدراسة والذي سوف نتطرق فيه إلى الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية والمنهج المتبع ' العينة وأدوات المستخدمة والوسائل الإحصائية لتحليل البيانات المحصل عليها .

1- الدراسة الاستطلاعية: لكي يتحصل الباحث على نتائج موثوق منها يجب عليه المرور على

العديد من الخطوات أولها الدراسة الاستطلاعية والتي تعتبر الأساس الجوهرى لبناء البحث كله بالنظر إلى ما يمكن للباحث تحقيقه من خلالها إذ يعمل على تعميق المعرفة بالموضوع المراد دراسته كما تجنبه الوقوع في أخطاء محتملة أثناء الدراسة الأساسية ناهيك عن التأكد من الخصائص السيكمترية لأدوات القياس .

1-1 عينة الدراسة الاستطلاعية:

لما كان الهدف الأساسي من الدراسة الاستطلاعية هو التحقق من صحة أدوات جمع البيانات بغية الوصول إلى نتائج صحيحة ' تم اختيار عينة قوامها 30 عون تم اختيارها عشوائيا من بعض وحدات التدخل بورقلة

جدولرقم (01) يوضح خصائص العينة الاستطلاعية

الحالة الاجتماعية		الأقدمية		المؤهل العلمي		الوحدات التدخل
متزوج	أعزب	أقل من 05 سنوات	أكثر من 05 سنوات	جامعي	ثانوي	
المجموع						
11	05	06	05	06	05	06
						مديرية الحماية المدنية

09	03	06	04	05	01	08	وحدة مخادمة
10	08	02	02	08	0	10	مركز المتقدم القصر
30	16	14	11	19	06	24	المجموع

2 أدوات جمع البيانات المستخدمة :

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداتين هما :

1- **استبيان العلاقات الإنسانية**: شملت أداة الدراسة على مقياس العلاقات الإنسانية المكون من (25)فقرة، 23 فقرة إيجابية أي تجاه السمة ،و(2) فقرات سالبة عكس السمة المراد قياسها مقسمة على ثلاثة أبعاد .

1 **العلاقة بين الرؤساء** : وهي العلاقة بين المشرف والموظف في بيئة العمل والتي يسودها الإحترام المتبادل والعدالة .

2 **العلاقة بين الزملاء** : وهي علاقات ودية بين الأفراد في العمل مما تشكل دعم نفسي للموظف ويكون أكثر قدرة على تفهم مشاعر الزملاء مما تكون الثقة المتبادلة بين الطرفين .

3 **علاقات العمل** : وهي مجموعة العلاقات تكون بين العاملين ذات تأثير على الأفراد وعلى المنظمة التي يعملون فيها .

كما تحتوي على خمسة بدائل هي :أوافق بشدة ، أوافق ،محايد،لا أوافق لا أوافق بشدة .

2- **استبيان الصحة النفسية** :إعداد الهزاع والزبيدي يحتوي على 24 بندا موزعة على 06 أبعاد وكل بعد يحتوي على 04 بنود كالآتي

1-المجال الاجتماعي :القدرة على تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين وتقبل الفرد لهم والقيام بأدوار اجتماعية .

2-المجال النفسي : الراحة النفسية للفرد والقدرة على التعرف على مشاعر ويعني الاتزان الانفعالي .

3-المجال الجسمي: القدرة على القيام بوظائف الجسمية الفيزيولوجية والميكانيكية .

- 4-المجال الروحي: يتضمن الإيمان بأن هناك قوة عليا تجمعنا والتمسك بالمعتقدات الدينية .
 - 5-المجال الصحي: قدرة الفرد على تحقيق الصحة السلامة البدنية والخلو من الأمراض .
 - 6- المجال العقلي: القدرة على التفكير بوضوح والتعلم واتخاذ القرارات الصائبة تنسيقها .
- وقد صيغت بنود الاستبيان بطريقة تقديرية ذات 03 بدائل (نعم ، أحيانا ، لا)

الخصائص السيكومترية للأدوات :

أداة العلاقات الإنسانية :

صدق الأداة:

يقصد بالصدق الاختبار أي مدى صلاحية الاختبار لقياس ما وضع لقياسه.

(مقدم عبد الحفيظ،2003،ص:166)

أولاً:صدق المحكمين:

بعد بناء الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين يمثلون 05 أساتذة في علم النفس وعلوم التربية ،حيث طلب منهم إبداء آرائهم وملاحظاتهم و اقتراحاتهم والحكم على فقرات الاستبيان من حيث مدى وضوح الصياغة اللغوية ، ومدى ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة ،ومدى ملائمة بدائل الأجوبة لفقرات ،وبعد استرجاع استمارات التحكيم من المحكمين ،تم الأخذ بعين الاعتبار آراء المحكمين و اقتراحاتهم ،حيث كانت أغلب الملاحظات تخص جانب الصياغة اللغوية فيما يخص الفقرات التالية (01، 17، 21) بنسبة 99%وقد تم حذف البند (20) فيه نوع من التكرار ،أما من حيث ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة تم الاتفاق عليها بنسبة 100% ،وكذلك تم اتفاق كل الأساتذة على البدائل التالية : (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد، لا أوافق ، لا أوافق بشدة.) بنسبة 100%.

ثانيا:صدق المقارنة الطرفية :

تعتبر هذه الطريقة من بين الطرق الإحصائية في قياس الصدق ،وتقوم في جوهرها على مقارنة المتوسط درجات الكبرى مع متوسط درجات الصغرى في نفس الميزان . (مقدم عبد الحفيظ،2003،ص:404)

(نسخة 19).SPSS وقد تم تقديره باستخدام برنامج

الجدول رقم (02)يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة العلاقات الإنسانية .

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت)المحسوبة	(ت) المجدولة	مستوى الدلالة
الفئة العليا	08	99,75	6,18	14	6,94	2,62	0,05
الفئة السفلى	08	68,12	11,29				دالة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (ت)المحسوبة المساوية ل(6,94)أكبر من قيمة (ت)المجدولة المساوية ل(2,62)وذلك عند درجة حرية (14)ومستوى دلالة 0,05،مما يعني أن الأداة صادقة ويمكننا أن نثق في النتائج التي سنحصل عليها عند التطبيق.

ثبات الأداة :

الثبات: ويقصد بثبات الاختبار نفس الدرجات أو القيم لنفس الفرد إذا ما تكررت عملية القياس.

(عباس محمود عوض،1998،ص:53)

وقدمت حسابه بعدة طرف :

أولاً:طريقة التجزئة النصفية:

قمت بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية، بحيث تم تقسيم الاختبار إلى جزئين الجزء الأول ويضم الفقرات الفردية، والجزء الثاني ويضم الفقرات الزوجية و تم الحساب عن طريق برنامج SPSS(نسخة 19) والنتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات.

المتغير	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة عند درجة حرية
العلاقات الإنسانية	0,68	0,81	0,01

من خلال الجدول تبين أن معامل الارتباط قدر بين الفقرة الفردية والزوجية إلى (0.68) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0,81) وعليه فالأداة على قدر عال من الثبات.

ثانياً: حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ: تم حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ عن طريق برنامج SPSS(نسخة 19) وتم تقدير معامل الثبات الفا كرونباخ ب(0,86). وهذا يعكس ثبات الأداة وجاهزيتها للتطبيق. وأخير بعد التأكد من صدق وثبات الأداة يمكن تطبيق الاختبار في الدراسة الأساسية .

أداة الصحة النفسية :

أولاً: صدق المقارنة الطرفية :

الجدول رقم (04): يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الصحة النفسية:

العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	(ت) المجدولة	مستوى الدلالة
الفئة العليا	08	60,37	4,65	14	5,96	3,78	0,05

دالة				2,06	49,62	08	الفئة السفلى
------	--	--	--	------	-------	----	-----------------

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (ت) المحسوبة المقدرة ب(5,96) أكبر من قيمة (ت) المجدولة المقدرة ب(3,78) وذلك عند درجة حرية (14) ومستوى دلالة (0.05) مما يعني أن الأداة صادقة ويمكننا أن نثق في النتائج التي سنحصل عليها عند التطبيق.

ثالثا: الصدق الذاتي:

ويقدر الصدق الذاتي لمقياس الصحة النفسية بالجدر التريعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ والذي يساوي (0,90) وعليه فإن الأداة صادقة.

الثبات: وتم حساب ثبات لمقياس الصحة النفسية بطرق عديدة والمتمثلة في :

أولا: التجزئة النصفية: قمت بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية، بحيث تم تقسيم الاختبار إلى جزئين الجزء الأول ويضم الفقرات الفردية، والجزء الثاني ويضم الفقرات الزوجية

جدول رقم (05): يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات .

المتغير	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة عند درجة حرية ن-1
الصحة النفسية	0.69	0,81	دالة عند 0.01

من خلال الجدول تبين لنا أن معامل الارتباط وصل بين الفقرة الفردية والفقرة الزوجية إلى (0.69) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سبرمان براون وصل إلى (0.81) وعليه فإن الأداة على قدر عال من الثبات.

ثانيا: حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ:

وقد تم حساب الثبات بمعامل الفايرونباخ لمقياس الصحة النفسية باستخدام برنامج SPSS نسخة (19) وقدر ب(0,81) ومنه الأداة ثابتة .

وأخيرا بعد التأكد من صدق وثبات الأداة يمكننا تطبيق الأداة في الدراسة الأساسية.

2-الدراسة الأساسية :

2-1منهج الدراسة :

اتبعنا المنهج الوصفي الذي يعد طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للوصول إلى أغراض محددة للوضع الاجتماعية أو "هو طريقة لوصف ظاهرة مدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة " لذلك ارتأينا الاعتماد عليه في دراستنا هذه نظرا لمامته لموضوع البحث .(صلاح الدين شروخ 2003 ص150)

2-2عينة الدراسة :

شملت عينة الدراسة الأساسية على 100عون من وحدات مختلفة بمدينة ورقلة تم إختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وهو ما يمثل نسبة 30%من المجتمع الأصلي .

جدول رقم 06 يوضح خصائص العينة الأساسية..

المجموع	الحالة الاجتماعية		الأقدمية		المؤهل العلمي		المؤسسات
	متزوج	أعزب	أقل من 5سنوات	أكثر من 5سنوات	ثانوي	جامعي	
22	05	17	04	18	12	10	الوحدة الرئيسية
							للحماية المدنية
13	05	08	08	05	08	05	وحدة أنقوسة
20	09	11	11	09	16	04	وحدة مخادمة
24	23	01	01	23	20	04	المركز المتقدم بني ثور
21	15	06	06	15	09	12	وحدة عين البيضاء

100	43	57	30	70	65	35	المجموع
-----	----	----	----	----	----	----	---------

3-2 خصائص العينة :

3-2 1 خصائص العينة حسب المؤهل العلمي بالنسبة المئوية .

جدول رقم (07) يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي بالنسبة المئوية .

المجموع	النسبة المئوية	العدد	متغير المؤهل العلمي
100	%35	35	مؤهل جامعي
	%65	65	مؤهل ثانوي

يتضح من خلال الجدول السابق والذي يمثل متغير المؤهل العلمي أن الذين لهم مؤهل علمي ثانوي والبالغ نسبتهم 65 أكثر من العمال الذين لهم لديهم مؤهل علمي جامعي والبالغ نسبتهم 35 .

2-3-2- خصائص العينة حسب الأقدمية في المنصب بالنسبة المئوية .

جدول رقم (08) يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية بالنسبة المئوية .

المجموع	النسب المئوية	العدد	متغير الأقدمية
100	%70	70	أكثر من 05 سنوات
	%30	30	أقل من 05 سنوات

من خلال الجدول السابق يتضح أن الأكثر أقدمية والبالغ نسبتهم 70% أكثر من أقل أقدمية والبالغ عددهم 30% .

2-3-3 خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية بالنسبة المئوية.

جدول رقم (09) يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية بالنسبة المئوية .

متغير الحالة الاجتماعية	العدد	النسب المئوية	المجموع
متزوج	57	%57	100
أعزب	43	%43	

من خلال الجدول السابق يتضح أن المتزوجين والبالغ نسبتهم %57 أكثر من العزاب والبالغ عددهم %43 .

2-4 إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية :

تم التطبيق على أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة بشكل عشوائي وبعدها طبقت أدوات الدراسة بصفة مباشرة على 133 عون وذلك خلال شهر أفريل من السنة الدراسية 2014 / 2015 .

2-5 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة : لا يمكن لأي باحث الاستغناء عن هذه

الأساليب مهما كانت الدراسة فهي تستخدم بغرض الوصول إلى مؤشرات كمية تساعد على تحليل النتائج ومن تم تفسيرها وفي دراستنا الحالية وبناءا على البيانات المتوفرة تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية في معالجة البيانات:

- ✓ اختبار **T.TEST** وأستخدم لحساب المقارنة الطرفية ، لصدق الأداة .
- ✓ معامل الارتباط "بيرسون" وتم استخدامه في حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية وحساب الفرضية العامة للكشف عن العلاقة بين العلاقات الإنسانية والصحة النفسية .
- ✓ معامل ألفا كرومباخ: وتم استخدامه في حساب ثبات الأدوات.
- ✓ معامل سبيرمان براون: وتم اعتمده في تعديل قيمة الثبات الكلي للاختبار.
- ✓ ولقد تم استخدام الحزمة الإحصائية لبرنامج (SPSS نسخة 19) في معالجة بيانات الدراسة الاستطلاعية وبعض فرضيات الدراسة الأساسية.
- ✓ معامل الارتباط الجزئي : وتم استخدامه في الفرضيات الجزئية .

خلاصة الفصل :

إن ما جاء في هذا الفصل يتضمن أساساً منهجية سير العمل الميداني لموضوع البحث بالإعتماد على المنهج الوصفي بالتطرق إلى عينة الدراسة الإستطلاعية منها والأساسية مع التعرف بالأداة المعتمدة في جمع البيانات وذلك مع التأكد من صدقها وثباتها لنصل إلى الدراسة الأساسية مركزين في نهاية الفصل على التقنيات الإحصائية المستخدمة والتي مكنتنا من معالجة فرضيات البحث التي سيتم عرضها في الفصل الموالي .

الفصل الخامس

عرض النتائج

تمهيد:

- 1- عرض نتيجة الفرضية العامة .
- 2- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الأولى .
- 3- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثانية .
- 4- عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة .

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصل السابق إلى الجانب الميداني والذي اعتمدنا عليه في دراستنا وسوف نحاول في هذا الفصل محاولة إظهار العلاقة الموجودة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية . وذلك بتوضيح النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها تبعا لكل فرضية في الدراسة .

1- عرض نتيجة الفرضية العامة :

تنص الفرضية العامة على أنه "توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية "

جدول رقم (10) يوضح نتيجة العلاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية .

مستوى الدلالة	درجة الحرية	ر المجدولة	معامل الإلتباط	المتغيرات
0.05	100	0.19	0.24	العلاقات الإنسانية
				الصحة النفسية

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط قدر ب (0.24) وكانت قيمة ر عند مستوى الدلالة (0.05) هي (0.19) . القيمة المحسوبة أكبر من المجدولة فهذا يعني أنه توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية ' ومنه نقبل فرضية البحث .

2 عرض نتيجة الفرضية الجزئية الأولى :

تنص الفرضية الجزئية الأولى على " توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير المؤهل العلمي. "

جدول رقم (11) يوضح العلاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير المؤهل العلمي.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	ر المجدولة	معامل الارتباط	المتغيرات	
				العلاقات الإنسانية والصحة النفسية	المؤهل العلمي
0.05	97	0.20	0.24		

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط قدر ب (0.24) وكانت قيمة ر عند مستوى الدلالة (0.05) هي (0.20) . القيمة المحسوبة أكبر من المجدولة فهذا يعني أنه توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير المؤهل العلمي. نقبل فرضية البحث وهذا يدل على أن متغير المؤهل العلمي لا يؤثر على العلاقة .

3 عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثانية :

تنص الفرضية الجزئية الثانية على " توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الأقدمية . "

جدول رقم (12) يوضح العلاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الأقدمية .

مستوى الدلالة	درجة الحرية	ر المجدولة	معامل الارتباط	المتغيرات	
				العلاقات الإنسانية والصحة النفسية	الأقدمية
0.05	97	0.20	0.23		

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط قدر ب (0.23) وكانت قيمة ر عند مستوى الدلالة (0.05) هي (0.20) . القيمة المحسوبة أكبر من المجدولة فهذا يعني أنه توجد علاقة بين طبيعة

العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الأقدمية. ومنه نقبل فرضية البحث وهذا يدل على أن متغير الأقدمية لا يؤثر على العلاقة .

4 عرض نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة :

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على " توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الحالة الاجتماعية . "

جدول رقم (13) يوضح العلاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الحالة الاجتماعية .

مستوى الدلالة	درجة الحرية	ر المجدولة	معامل الارتباط	المتغيرات	
0.05	97	0.20	0.23	العلاقات الإنسانية	الحالة الاجتماعية
				والصحة النفسية	

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط قدر ب (0.23) وكانت قيمة ر عند مستوى الدلالة (0.05) هي (0.20) . القيمة المحسوبة أكبر من المجدولة فهذا يعني أنه توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الحالة الاجتماعية . وهذا يدل على أن متغير الحالة الاجتماعية يؤثر سلبا على علاقة العلاقات الإنسانية بالصحة النفسية ومنه نقبل الفرضية .

خلاصة الفصل :

لقد تناولنا في هذا الفصل عرض نتائج فرضيات الدراسة العامة و الفرضيات الجزئية لتتوصل في الأخير إلى مناقشة النتائج ومحاولة تفسيرها تبعا لكل فرضية.

الفصل السادس

تحليل ومناقشة النتائج

تمهيد

- 1- تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية العامة .
 - 2- تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الأولى .
 - 3- تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثانية .
 - 4- تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة .
- خلاصة الدراسة .

تمهيد :

بعد تطرقنا في الفصل الخامس إلى عرض نتائج الدراسة والتي اعتمدنا فيها على تفسير الجداول سننطلق في هذا الفصل إلى تحليل ومناقشة النتائج .

تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية العامة :

تنص الفرضية العامة على أنه " توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدعمال الحماية المدنية. " .

تدل نتائج البحث على ثبوت فرض البحث في وجود علاقة إحصائية دالة بينطبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية. وهذا ما أشارت له معظم الدراسات الاجتماعية والنفسية في هذا المجال وفي الآونة الأخيرة بدأ يدرك القادة والمدراء أهمية العلاقات الاجتماعية للموظفين وخاصة ممن يتبوؤون المناصب في أعلى الهرم التنظيمي لمنظماتهم، وما تحققه لهم من دعم نفسي وما تساهم به في تحسين اتجاهات الموظفين و ردود أفعالهم تجاه المنظمة التي يعملون بها ، يشير كل من كاتز و خان (2) عام 1966 إلى إن منظمة العمل ما هي إلا " نظام اجتماعي ينظم جهود الأفراد من خلال القوانين، المعايير والقيم الاجتماعية هذه العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته والتي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات العمل(BEEHR:1995). فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبدع إلا بعد إشباع حاجاته الخاصة للحب والنماء، ويدعمها الانتماء إلى العائلة وتكوين أصدقاء حتى إن البعض قد يتخذ سلوكاً مخالفاً لاتجاهاته الأصلية من أجل إرضاء أصدقائه وزملاءه يمثل زملاء العمل مصدراً لتأييد والتعاطف في المواقف الصعبة وذلك عندما تتسم العلاقات بالإيجابية، وقد تكون هذه العلاقة ذات طبيعة تنافسية وغير متوازنة ما يؤدي إلى التنافر والعداوة "إن الغيرة والتنافس، وسوء العلاقة أو التواصل مع زملاء العملاء يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي في العمل" وهو ما توصلت إليه(Swanson,1999)المشار إليها في (الشريف، 2003: ص 56).

تعتبر العلاقات الإنسانية من المفاهيم النفسية في الأساس والتي سعى الباحثون في المجال الإداري إلى البحث عن كيفية الاستفادة منها في تنمية الموارد البشرية المتاحة لدى المنظمة ، من خلال زيادة القدرة على إدراك وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين والعمل على إدارتها بالشكل الذي يقلل من فرص حدوث صراع أو صدام بين الفرد وذاته من ناحية ، وبينه وبين المحيطين به في نطاق العمل من ناحية أخرى. هناك العديد من أنواع العلاقات الاجتماعية في المنظمة مثل العلاقة بين الزملاء، العلاقة بين المدراء

و الموظفين ، العلاقة بين الموظفين و الزبائن، والعلاقة بين الزبائن أنفسهم. من أكثر العلاقات الاجتماعية بحثا في الأبحاث الإدارية هي: العلاقات بين الزملاء و العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين. تقوم العلاقات الاجتماعية بدور مهم أثناء إجراء العديد من المهمات داخل المنظمة مثل: صناعة القرار التأثير علنا لأفراد، تبادل المعلومات، الاتصال، البناء التنظيمي، التوظيف، الترقية، التدريب والدعم النفسي والمعنوي للأفراد (كرام و ازببلا 1985 و رولينز 1994).

تبعاً، نجد إن نوعية علاقات العمل لها دور هام في خبرات و اتجاهات العاملين نحو المنظمة التي يعملون بها إن العلاقات الإنسانية الجيدة تؤدي إلى قلة صور السلوك الشاذ والمرض عند بعض العاملين مثل الانطواء والانعزالية وكثرة التغيب عن العمل وتخريب الآلات والمعدات وتساعد العامل على التكيف السليم مع البيئة التي يعمل فيها ، كما أن العلاقات الإنسانية تنمي الثقة بين العاملين في المنظمة ، مما يخلق في نفوسهم دافعا قويا نحو العمل ، فالعلاقة مع الرؤساء و زملاء العمل تؤدي إلى تعزيز شخصية العامل مما يضمن صحة نفسية عالية داخل البيئة المهنية وهذا ما أكدته نظرية العلاقات الإنسانية أن العنصر البشري أهم العناصر يتطلب تعاملًا واعياً معه حتى تحصل الإدارة منه على التعاون المطلوب في الأداء ، وأن دوافع العاملين لا تنحصر حول الأجر والمكافآت المادية فحسب ، بل أن هناك حاجات نفسية واجتماعية عند العاملين أهمها ، احترام النفس وتأكيد الذات واحترام الآخرين.

تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الأولى :

تنص الفرضية على أنه " توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية بعد عزل متغير المؤهل العلمي ."

وهذا يعني أن المؤهل العلمي لا يؤثر في طبيعة العلاقة بين العلاقات الإنسانية والصحة النفسية وتعود نتائج البحث إلى أهمية العلاقات الإنسانية وتأثيرها على الصحة النفسية بالنسبة لكل الفئات ، وربما تعود لحجم العينة المستخدمة في البحث ، وتدل أيضا على أن العلاقات الإنسانية السيئة وتؤثر على العامل مهما بلغ مستواه العلمي ، كما أنه لا يمكننا أن نكر أهمية المستوى العلم في الخبرة في التعامل مع الآخرين.

إن الدين الإسلامي يحثنا على تنمية العلاقات بين الأفراد لما لهذه العلاقات من إيجابيات على الصحة النفسية للإنسان ، وذلك من خلال المشورة بين أفراد الجماعة ومتخذي القرارات من القادة الإداريين ، وهذا تأكيد على حرص الدين الإسلامي على أن يسود جو وروح المودة والثقة بين العاملين.

ومن النتائج التي توصلت إليها تجارب (مايو وزملائه) أن أهم عامل يؤثر في إنتاج الفرد هو وجوب توفر علاقات الإنسانية وفي كل المجالات ومنها احترام العامل وإشباع حاجاته المادية والاجتماعية والنفسية الشيء الذي يرفع من معنوياته ويجعله يعمل بثقة وبقدر أكبر لرفع

الإنتاج وتحسين الإنتاجية ، وهذا يؤكد أن أهم العوامل المؤثرة في الإنتاج تتمثل في العامل الإنساني بالإضافة إلى العوامل المادية وهذا ما يرفع من الروح المعنوية للعامل ، وشعوره بالأمن والأمان .

(صلاح الشنواني : 1976 ص 133)

3 تحليل ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية على أنه " توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغيراً لأقدميه في العمل. "

وهذا يعني أن خبرة العامل تؤثر سلبيًا في علاقة طبيعة العلاقات الإنسانية بالصحة النفسية و هذه النتيجة منطقية أي أن كلما قلت سنوات الخبرة قلت العلاقة بين الصحة النفسية والعلاقات الإنسانية قد تعود نتيجة الفرضية كون العمال القدامى مع مرور الزمن يكونون شبكة اجتماعية داخل العمل تساعدهم على بناء علاقات مع زملائهم ورؤسائهم والمسؤول الذي يهتم بالعاملين له دور كبير في خلق روح التعاون بين العمال ويجعلهم كفريق واحد ليتولد لديهم الشعور بالانتماء لتحقيق الأهداف ومن مؤشرات الإيجابية المتمتع بالصحة النفسية العالية من الاطمئنان وشعوره بالأمن والمعاملة الحسنة المتبادلة بينه وبين زملائه ورؤسائه على حد سواء .

وهذا ما أكدته نظرية التعلم الاجتماعي والتي تؤكد على أن العمال القدامى في شركة أو مؤسسة ما يعملون بجهد واجتهاد ويمتدحون . أعمالهم ويحبونهم رؤسائهم فإن العمال الجدد يسلكون نفس السلوك وتتوفر لديهم صفة الإنتاج المبدع والرضا عن العمل .

وهذا ما أيضا أكدته نظرية الذات لروجرز " في أن العمل الذي يرتبط به الموظف لمدة طويلة له مردود نفسيا ممتاز وقد يفي بكل متطلباته ويشجع حاجاته بينما الموظف الجديد لم يتعود بعد على مهام العمل ، وقد تنمو لديه مشاعر عدم الثقة بالذات . "

وقد جاءت هذه الدراسة متوافقة مع لدراسة الحربي أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين فقد أكدت على وجود فروق في محاور العلاقات الإنسانية ومحور الاختلافات بين التنظيم الرسمي والغير رسمي تعزى لمتغير الخبرة .

4 تحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة :

تنص الفرضية على أنه " توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الحالة الاجتماعية . "

تدل النتائج على أن الحالة الاجتماعية تؤثر في طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية ، أي أن هناك اختلاف بين المتزوجين والعزاب وهذا ما أكدته نظرية تدرج الحاجات لماسلو أن الإنسان له حاجات متعددة ، وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك ، وتتمثل الحاجات الاجتماعية في رغبة الإنسان في الاتصال والتعامل والصدقة مع الآخرين وتكوين علاقات اجتماعية معهم ، حيث أن عدم إشباع هذه الحاجات في بيئة العمل قد تؤدي للعامل إلى الإحساس بعدم التوازن النفسي مما يؤدي إلى نقص الإنتاج وارتفاع معدلات الغياب وترك العمل .

فالعامل المتزوج يشعر بالاستقرار فهو يرتبط ارتباطا قويا بمتابرتة على عمله وتحمسه له مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الاحتمال النفسي وتحمل الإحباط والصمود دون أن يختل ميزانه فينهار ، واستمتاع الفرد بالحياة بعمله وأسرته وشعوره بالطمأنينة والسعادة ، فهو عكس العامل الأعزب الذي ينتابه الشعور بالاضطراب والقلق والصراع النفسي والصناعي كما أن شكاويهم لانهاية لها في العمل . والمتزوجين أكثر توجهها وقربا للتقاول في الحياة من العزاب .

وهذه الدراسة تتفق مع دراسة ناصر محمد عقيل حيث توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقات الإنسانية باختلاف خصائصهم الشخصية .

خلاصة الدراسة:

- في ختام هذه الدراسة نستطيع القول أن هذه الدراسة حاولت إلقاء الضوء على موضوع العلاقات الإنسانية وعلاقته بالصحة النفسية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :
- توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية .
 - توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير المؤهل العلمي .
 - توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الأقدمية في العمل.
 - لا توجد علاقة بين طبيعة العلاقات الإنسانية والصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية بعد عزل متغير الحالة الاجتماعية .

اقتراحات الدراسة :

- في ضوء النتائج المتحصل عليها في هذه الدراسة نقترح مايلي :
- إجراء دراسات مستقبلية لمعرفة طبيعة العلاقات الإنسانية في المؤسسات.
 - التأكد من العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين وذلك ما يؤدي إلى تعزيز دافعية العمال.
 - إجراء دراسات أخرى تتعلق بالمتغيرين على عينات أكبر وفي مؤسسات أخرى
 - لفت انتباه أرباب العمل والمشرفين إلى أهمية العلاقات الإنسانية وضرورتها للوصول إلى تحقيق الأهداف من خلال ندوات وأيام تحسيسية .



قائمة المصادر والمراجع

قائمة الكتب :

- 1- أديب محمد الخالدي (2009): المرجع في الصحة النفسية ، ط3 ، عمان ، دار وائل للنشر .
- 2- أشرف محمد عبد الغني (2001) : علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته ، الإسكندرية المكتب الجامعي الحديث .
- 3- أونيس عبد الحميد أونيس (2011) : إدارة العلاقات الإنسانية ، ط1 ، الأردن ، دار اليازوري العلمية .
- 4- بشير معمريّة (2007) : القياس النفسي وتصميم الإختبارات النفسية ، ط1 باتنة ، منشورات شركة باتنيت للمعلومات.
- 5- جمال أبو شنب (2006) : العلاقات الإنسانية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
- 6- جمال الدين لعويسات (2005) : مبادئ الإدارة ، الجزائر ، دار هومة .
- 7- حامد زهران (2005) : الصحة النفسية والعلاج النفسي ، ط4 القاهرة ، عالم الكتب .
- 8- حسين عبد الحميد رشوان (1997): العلاقات الإنسانية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث
- 9- حنان عبد الحميد عناني (2000) : الصحة النفسية ، دار الفكر للطباعة والنشر .
- 10- رانتشماه دافيد واخرون (2001) : الإدارة المعاصرة ، ترجمة رفاعي محمد الرفاعي ، ومحمد السيد أحمد ، الرياض ، دار الفكر .
- 11- راوية حسن (2002): السلوك التنظيمي المعاصر ، ب ط ، الإسكندرية ، الدراسة الجامعية .
- 12- سليمان عبد الرحمن (1993) : التطبيق التربوي للعلاقات الإنسانية ، ط2 ، دار النيل للنشر
- 13 سيغموند فرويد (1982): ثلاثة مباحث في نظرية الجنس ، ترجمة جورج طريبيسي ، بيروت ، دار الجيل .
- 14 صلاح الدين الشنواني (1976) : إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، الإسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة .
- 15 صلاح الدين شروخ (2003) : منهجية البحث العلمي ، الجزائر ، دار هومة للنشر والتوزيع .

- 16 عبد الحفيظ مقدم (2003): الإحصاء والقياس النفسي التربوي ، ط 2 ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية.
- 17 عبد الرحمن محمد العيسوي (2001) : الجديد في الصحة النفسية ، الإسكندرية ، منشأة المعارف .
- 18 عبد السلام عبد الغفار (2007) :مقدمة في الصحة النفسية ، ط1 ، عمان ، دار الفكر .
- 19 عبد الفتاح محمد دويدار (2003) : أصول علم النفس الصناعي والمهني والتنظيمي الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية .
- 20 فؤاد البهي السيد (1978) :علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري ، القاهرة دار الفكر العربي .
- 21 كمال حميدي أبو الخي ():الإدارة بين النظرية والتطبيق ، القاهرة ، مكتبة عين الشمس
- 22 كمال مرسي (1988):المدخل إلى علم الصحة النفسية ، الكويت ، دار القلم .
- 23 محمد حسن رسمي (2004) :السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية ، ط 1 الإسكندرية ، دار الوفاء .
- 24 محمد شحاتة ربيع (2010):علم النفس الصناعي والمهني ، ط 1 ، عمان دار المسيرة.
- 25 مروان أبو حويج وعصام الصفدي (2009) : المدخل إلى الصحة النفسية ، ط1، عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- 26 مصطفى سوييف (2001) :علم النفس العيادي ، ط1 ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية
- 27 مصطفى فهمي (1998) : الصحة النفسية ، ط5 ، القاهرة ، مكتبة الخانجي .
- 28 النمر سعود بن محمد وآخرون (2006) :الإدارة العامة والوظائف ، الرياض ، مطابع الفرزدق التجارية .
- 29 نوري منير (2010) : تسير الموارد البشرية ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية .

الرسائل الجامعية:

- 30 بدر القحطاني (2001) : العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي والعلاقات الإنسانية ،مذكرة الدكتوراه ، الرياض .
- 31 بشري أحمد جاسم العكاسي (2003) : الصحة النفسية وعلاقتها بالذكاء الإنفعالي ، مذكرة الماجستير ، بغداد .
- 32 جواد محمد الشيخ خليل (2002) الإغتراب النفسي وعلاقته بالصحة النفسية ، مذكرة الماجستير ، غزة .
- 33 الحربي (2003) : أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين ، مذكرة الماجستير ، الرياض .
- 34 ناصر محمد بن عقيل (2006) : العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، مذكرة الماجستير ، الرياض .

الملتقيات :

- 35 غربي صبرينة : جودة علاقات العمل ووسائل تحسينها لدى الإداريين بالمؤسسة الجامعية الملتقي الدولي الثاني : حول أهمية ودور العلاقات الإنسانية والصحة النفسية في تطوير المؤسسات ،2015 جامعة قاصدي مرياح ورقلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

المجلات :

- 36 إسماعيل صالح لعيس : تطوير الصحة النفسية ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد التاسع ، الجزء الأول ، 2012 .

المقالات :

37 مقالة أحمد السيد كردي ، التنمية الإدارية ،جامعة العلوم التجارية ، الجزائر ، 2013 .



ملحق رقم 01 يوضح نموذج الاستمارة المقدمة للتحكيم

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص علم النفس عمل و التنظيم

استمارة تحكيم

تعليمات خاصة بالمحكم

المحكم:

الرتبة العلمية:

التخصص :

أستاذي الكريم أستاذتي الكريمة

بعد التحية الطيبة السلام عليكم

في اطار التحضير لإنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان
طبيعة العلاقات الإنسانية وعلاقته بالصحة النفسية لدى عمال الحماية المدنية ،نقدم إلى سيادتكم
مقياس العلاقات الإنسانية المكون من 25 بند مقسمة إلى ثلاثة أبعاد:

بعد يقيس العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين .

بعد يقيس العلاقة بين الزملاء .

بعد يقيس العلاقات تخص المهمة .

وعليه نرجو منك تحكيم هذا المقياس وإبداء رأيك من حيث وضوح التعليمات وملائمة البدائل وصياغة
الفقرات ومدى انتمائها للأبعاد المذكورة سلفا .

تعديل	لا تقيس	تقيس	العبارات		
			أقابل رئيس العمل بكل سهولة	1	بين المرووسين
			تسود علاقات جيدة بيني وبين رئيسي في العمل.	2	
			أشعر بدعم ومساندة رئيسي في العمل.	3	
			يتحدث المرؤوسين بحرية مع الرؤساء.	4	
			يشجع الرئيس على العلاقات الاجتماعية بينه وبين العاملين.	5	
			أشعر بعدالة المرؤوسين بمنح الحوافز للعاملين.	6	
			أحصل على التقدير والاهتمام في عملي من طرف رؤسائي في العمل.	7 8	
			أعتقد أن طريقة التي يتم بها تقييم الأداء طريقة عادلة.		
			يهتم رؤسائي في العمل بمعالجة المشاكل التي تواجهني في عملي.	9	
			أهتم بإبلاغ زملائي على المستجدات التي تحدث في مجال العمل.	10	بين
			العلاقات بين العمال لا تتعدى مجال العمل.	11	
			أهتم بالتعرف على آراء ومقترحات زملاء العمل.	12	
			يجد العاملون صعوبة في بناء علاقات جيدة فيما بينهم .	13	
			تسود علاقات تفهم وثقة واحترام بين زملاء العمل .	14	
			أحرص على نشر علاقات جيدة بين زملاء العمل	15	
			أحيانا لا أستجيب للظروف الخاصة بزملائي.	16	

			أحس بالانتماء إلى المؤسسة التي أعمل بها.	17	المهمة
			ظروف العمل مناسبة لانجاز الأعمال الموكلة لي .	18	
			أشعر بالرضا الوظيفي عن عملي .	19	
			أشجع العلاقات الجيدة بين زملاء العمل .	20	
			تعمل المؤسسة على تنظيم لقاءات غير رسمية (الرحلات).	21	
			أشارك في اتخاذ القرارات التي تخصني في مساري الوظيفي.	22	
			أشجع المبادرات الفردية والجماعية في عملي .	23	
			أطبق أسلوب العمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة .	24	
			أشارك في تحديد طرق وإجراءات العمل داخل المؤسسة.	25	

بدائل الأجوبة :

البديل	غير ملائمة	ملائمة	البدائل
			أوافق بشدة - أوافق - محايد لأوافق لأوافق بشدة

عدد البنود:

غير كافي	كاف	عدد البنود في كل بعد	
		09	العلاقة بين الرؤساء
		07	العلاقة بين الزملاء
		09	علاقات العمل

التعليمات	ملائمة	غير ملائمة	البديل
-----------	--------	------------	--------

			<p>أخي العامل تحية طيبة وبعد: في إطار إعداد دراسة حول العلاقات الانسانية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية نضع بين أيديكم هذا المقياس،الرجاء منك الإجابة عن كل هذه العبارات بدقة، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، وأن هذه الإجابات لا تستخدم إلا لغرض علمي ودراسي.</p>
--	--	--	---

التعليمة

المثال التوضيحي:

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
01	أستعمل الهاتف النقال أثناء قيادة السيارة				X	

ملحق رقم 02 يوضح أساتذة التحكيم :

الرقم	المحكم	الرتبة العلمية	التخصص	الجامعة
01	كادي الحاج	ماجستير	علم النفس	جامعة ورقلة

	المدرسي			
جامعة ورقلة	علوم التربية	دكتوراه	قوارح محمد	02
جامعة ورقلة	علم النفس الاجتماعي	دكتوراه	نوبيات قدور	03
جامعة ورقلة	علم النفس الاجتماعي	دكتوراه	باوية نبيلة	04
جامعة غرداية	علم النفس عمل وتنظيم	دكتوراه	معمرى حمزة	05

ملحق رقم 03 يوضح استبيان العلاقات الإنسانية :

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية

أخي العامل تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد دراسة حول العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية نضع بين أيديكم هذا المقياس، الرجاء منك الإجابة عن كل هذه العبارات بدقة، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، وأن هذه الإجابات لا تستخدم إلا لغرض علمي ودراسي.

تعليمات حول كيفية الإجابة:

اقرأ كل جملة وضع علامة (x) في المكان المناسب الذي يمثل عن كل عبارة من العبارات.

مثال: توضيحي:

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	أستعمل الهاتف النقال أثناء قيادة السيارة				X	

البيانات الشخصية :

المؤهل العلمي : ثانوي : جامعي :

الاقدمية : أقل من 05 سنوات أكثر من 05 سنوات

الحالة الاجتماعية: أعزب: متزوج:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات	
					أقابل رئيس العمل بكل سهولة	1
					تسود علاقات جيدة بيني وبين رئيسي في العمل.	2
					أشعر بدعم ومساندة رئيسي في العمل.	3
					يتحدث المرؤوسين بحرية مع الرؤساء.	4
					يشجع الرئيس على العلاقات الاجتماعية بينه وبين العاملين.	5
					أشعر بعدالة المرؤوسين بمنح الحوافز للعاملين.	6
					أحصل على التقدير والاهتمام في عملي من طرف رؤسائي في العمل.	7
					أعتقد أن طريقة التي يتم بها تقييم الأداء طريقة عادلة.	8
					يهتم رؤسائي في العمل بمعالجة المشاكل التي تواجهني في عملي.	9
					أهتم بإبلاغ زملائي على المستجدات التي تحدث في مجال العمل.	10
					العلاقات بين العمال لا تتعدى مجال العمل.	11
					أهتم بالتعرف على آراء ومقترحات زملاء العمل.	12
					يجد العاملون صعوبة في بناء علاقات جيدة فيما بينهم	13
					تسود علاقات تفهم وثقة واحترام بين زملاء العمل .	14
					أحرص على نشر علاقات جيدة بين زملاء العمل	15
					أحيانا لا أستجيب للظروف الخاصة بزملائي.	16
					أحس بالانتماء إلى المؤسسة التي أعمل بها.	17
					ظروف العمل مناسبة لانجاز الأعمال الموكلة لي .	18
					أشعر بالرضا الوظيفي عن عملي .	19
					تعمل المؤسسة على تنظيم لقاءات غير رسمية (الرحلات)	20
					أشارك في اتخاذ القرارات التي تخصني في مساري الوظيفي .	21

					22	أشجع المبادرات الفردية والجماعية في عملي .
					23	أطبق أسلوب العمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة
					7	أحصل على التقدير والاهتمام في عملي من طرف رؤسائي في العمل.
					8	أعتقد أن طريقة التي يتم بها تقييم الأداء طريقة عادلة.
					9	يهتم رؤسائي في العمل بمعالجة المشاكل التي تواجهني في عملي.
					10	أهتم بإبلاغ زملائي على المستجدات التي تحدث في مجال العمل.
					11	العلاقات بين العمال لاتتعدى مجال العمل.
					12	أهتم بالتعرف على آراء ومقترحات زملاء العمل.

الرقم	الفقرات	نعم	أحيانا
-------	---------	-----	--------

لا				
			أنفق كثيرا" من المبالغ لشراء الملابس .	1
			أنا دقيق وملتزم في كل مجالات حياتي .	2
			أجد نفسي أراجع الأعمال التي قمت بها دون سبب	3
			من طبيعتي أنا أن أفعل كثيرا" .	4
			أشعر بعدم استطاعتي على إشباع حاجاتي الجسمية .	5
			أحافظ دائما" على سلامة جسمي	6
			أستسلم لقدر الموت .	7
			أؤدي الفرائض الدينية	8
			أجد نفسي مشغول البال خوفا" من الإصابة بمرض لا يرجى شفاؤه	9
			أعتقد أن النظافة مهمة جدا" بحيث تأتي بعد مخافة الله من حيث الأهمية	10
			تردد دائما" في إتخاذ الفرار	11
			أشعر بأن الحياة سعيدة .	12
			أستمتع كثيرا" عندما أكون مركز اهتمام الآخرين .	13
			أتعامل بصدق مع الآخرين .	14
			أحلم أحيانا" أحلاما" مزعجة ضايقني بعد النهوض من النوم	15
			لأخاف الأماكن العالية والمغلقة .	16

			أحس بفقدان لرغبة الجنسية .	17
			سعادتي كبيرة لكوني خالي من العيوب .	18
			أذكر الله كثيرا" في أوقات لشدة فقط .	19
			أتمسك بالقيم الدينية .	20
			أشعر بالتعب والإرهاق دون سبب .	21
			غالبا" ما أشعر بالغبثان وسوء الهضم .	22
			أجد نفسي بالتوافق مع المواقف الحياتية لمختلفة .	23
			أعتقد قدراتي سأعدتني لحل المشاكل التي واجهتني .	24

