

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم النفس و علوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان : علوم اجتماعية  
شعبة علم النفس  
التخصص : عمل وتنظيم  
من إعداد الطالب: الداوي مسعود  
بعنوان

## درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية من وجهة نظر أعوان الحماية المدنية

\_ دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة وضواحيها \_

نوقشت يوم: 31 / 05 / 2015

أمام اللجنة المتكونة من:

د. طاوس وازي:	جامعة قاصدي مرباح	رئيسا ومقررا
د. خلادي يمينة:	جامعة قاصدي مرباح	مشرفا
د. جعفروربيعة:	جامعة قاصدي مرباح	مناقشا

الموسم الجامعي: 2015/2014

# شكر و عرفان

الحمد لله المنعم المتفضل على عباده بأنواع المنن والنعم حيث  
أنعم علي وأعاني على إتمام هذا العمل المتواضع وأصلي وأسلم على  
نبيه ورسوله سيدنا محمد رسول الله المبعوث رحمة للعالمين وخير  
خلق الله أجمعين وشفيع الناس يوم العرض على رب العالمين وأسأل  
الله أن يبارك في والدي الكريمين وأن يوفقني لأرد فضلها فلهما  
جزيل الشكر والامتنان ، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذتي الكريمة  
ذات الصدر الرحب الدكتورة يمينة خلادي بقبولها الإشراف على هذه  
الرسالة ومتابعتها المستمرة وتوجيهاتها العلمية لكافة جوانب الدراسة  
بالرغم من مسؤولياتها ومهامها الجمة كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة  
أعضاء لجنة المناقشة وإلى زملائي في الدراسة الجامعية لا أستثني  
منهم أحدا، كما لا يفوتني أن أشكر عمال وموظفي الحماية المدنية،  
وإلى كل من ساعدني في إنجاز هذه المذكرة ولو بكلمة طيبة كما قال  
نبينا صلى الله عليه وسلم : « من لا يشكر الناس لا يشكر الله » رواه  
أحمد والترمذي.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

## ملخص الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى معرفة درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، حيث تمثلت أبعادها في البعد النفسي، البعد الاجتماعي، البعد المهني، البعد الديني، البعد الترفيهي، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية تبعاً للمتغيرات الوسيطة ( الأقدمية في العمل، الحالة الاجتماعية ).

وقد تم استخدام المنهج الوصفي المقارن في جمع بيانات الدراسة عن طريق استبيان مؤلف من (28) بند استوفى معايير الصدق والثبات تم توزيعه على عينة اختيرت بطريقة عرضية قوامها (130) عامل بالحماية المدنية من وحدات مدينة ورقلة وضواحيها صالحة للدراسة والتحليل، وقدم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها، والمتمثلة في حساب التكرارات لمعرفة النسب المئوية، وتطبيق نظام الحزم الإحصائية SPSS النسخة 19 لحساب الفروق باستخدام اختبار "ت" لقياس الفروق بين متوسطين حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1\_ درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية متوسطة.
  - 2\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.
  - 3\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
- وقد تم تفسير هذه النتائج في ضوء الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة واختتمت ببعض التوصيات والمقترحات الموجهة للدارسين وأصحاب القرار وعينة الدراسة.

## Synthèse de l'étude:

Cette étude cherche à découvrir l'ampleur de la contribution des relations humaines pour réduire le stress au travail chez les travailleurs de la protection civile à Ouargla, étant où les dimensions de la dimension psychologique, la dimension sociale, la dimension professionnelle, la dimension religieuse, la dimension de divertissement, comme l'étude visait à déterminer l'étendue de l'existence de différences significatives statistiques degré de contribution dans les relations humaines à soulager le stress professionnel chez les travailleurs de la protection civile en fonction des variables intermédiaires (de l'ancienneté au travail, l'état matrimonial).

On a adapté la méthode descriptive et comparative dans la collecte des données de l'étude par le biais d'un questionnaire qui comporte (28) éléments satisfait les normes de validité et de fiabilité a été distribué à échantillon sélectionné spontanément de (130) employés des unités de la protection civile de Ouargla et ses environs sont valables pour l'étude et l'analyse, et on a utilisé des méthodes statistiques favorables pour le traitement et l'analyse des données, qui se présentent dans les doublons de compte pour voir les pourcentages, et l'application de progiciel statistique SPSS version 19 du système pour calculer les écarts en utilisant le test "T" pour mesurer les écarts entre les deux moyennes. Or, il a été parvenue aux conclusions suivantes:

1\_ le degré de contribution des relations humaines dans soulager le stress professionnel chez les travailleurs de la protection civile est moyenne.

2\_ Il n'y avait pas de différences statistiquement significatives dans le degré de contribution des relations humaines dans soulager le stress professionnel chez les travailleurs de la protection civile, en fonction de la variable dans les différences d'ancienneté de l'emploi.

3\_ Il n'y avait pas de différences statistiquement significatives dans le degré de contribution des relations humaines dans soulager le stress professionnel chez les travailleurs de la protection civile, en fonction de la variables d'état sociale.

L'interprétation de ces résultats à la lumière du cadre théorique de l'étude et des études antérieures et a conclu avec des recommandations et des propositions destinées aux chercheurs et aux décideurs et l'échantillon de l'étude.

## فهرس المحتويات

أ	شكر وعران
ب	ملخص الدراسة
ج	فهرس المحتويات
د	قائمة الجداول
هـ	قائمة الملاحق
01	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة</b>	
06	1 — تحديد الاشكالية
11	2 — فرضيات الدراسة
11	3 — أهمية الدراسة
21	4 — أهداف الدراسة
12	5 — حدود الدراسة
13	6 — التعاريف الإجرائية للدراسة
<b>الفصل الثاني: العلاقات الإنسانية</b>	
15	تمهيد
15	1- مفهوم العلاقات الإنسانية
16	2- أهداف العلاقات الإنسانية في مجالات العمل
18	3- دور الإدارة في إرساء العلاقات الإنسانية وتحسينها
19	4- الآثار الإيجابية للعلاقات الإنسانية في المجال المهني
21	خلاصة
<b>الفصل الثالث: الضغوط المهنية</b>	
23	تمهيد
23	1 — مفهوم ضغوط العمل
25	2 — مسببات الضغوط
26	3 — مراحل الضغوط

27	4 — الآثار والنتائج السلبية للضغوط
28	5 — إدارة ضغوط العمل
32	خلاصة الفصل
<b>الجانب الميداني</b>	
<b>الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية</b>	
34	تمهيد
34	أولا الدراسة الاستطلاعية
34	1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
35	2- وصف أداة الدراسة الاستطلاعية
35	3- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية
36	بعض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
42	ثانيا:الدراسة الأساسية
42	1- منهج الدراسة
43	2 — وصف عينة الدراسة الأساسية
44	2- وصف أداة الدراسة الأساسية
45	4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية
45	خلاصة الفصل
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة</b>	
47	تمهيد
47	1- عرض و تحليل نتائج الفرضية العامة
48	2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى
49	3- عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية
50	خلاصة الفصل
<b>الفصل السادس: تفسير و مناقشة نتائج الدراسة</b>	
52	تمهيد
52	1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة
55	2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
57	3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

59	4- الاستنتاج العام
60	5- التوصيات والاقتراحات
63	6- المراجع
67	7- الملاحق

### قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
37	مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة	01
38	مدى انتماء الفقرات للأبعاد	02
38	مدى ملائمة عدد الفقرات في كل بعد	03
39	مدى وضوح الصياغة اللغوية للفقرات	04
39	نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل	05
41	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية والأقدمية في العمل	06
44	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية والأقدمية في العمل	07
47	التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول فقرات الاستبيان في البدائل ( دائماً، أحياناً، أبداً)	08
48	الدلالة الإحصائية لقياس الفرق بين متوسطي عيني العمال الأكثر من خمس سنوات في العمل والأقل من خمس سنوات	09
49	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفتني أعزب وملتزوج	10

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
68	ملحق استمارة المحكمين	01
77	ملحق الأساتذة المحكمين	02
78	ملحق الأداة في صورتها النهائية	03
80	ملحق نتائج المقارنة الطرفية	04
81	ملحق نتائج معامل ألفا كرونباخ	05
82	ملحق نتائج متغير الأقدمية في العمل	06
83	ملحق نتائج متغير الحالة الاجتماعية	07



### مقدمة الدراسة:

إن المفهوم الحقيقي للعلاقات الإنسانية يختلف من حيث المضمون كما يختلف من حيث طبيعة العلاقات القائمة أو التي تربط الأفراد فيما بينهم، فمصطلح العلاقات الإنسانية ينطبق في أوسع معانيه على التفاعلات التي تتم بين الأفراد والعلاقات التي تقوم فيما بينهم في مختلف أنشطتهم، فالعلاقات الإنسانية تتحكم فيها عناصر مختلفة، كالهدف من العلاقة ومدتها والمسافة التي تربط بينهم أو بين طرفي أو أطراف العلاقة ومتطلباتها ومنشئها وقيمة العلاقة في حد ذاتها، فيمكن للعلاقات الإنسانية أن تكون مؤقتة أو مستمرة، أو تكون شخصية أو تعاقدية كما يمكن أن تكون في إطار تنظيمي أو في إطار عام، كذلك قد تكون العلاقة ودية أو مهنية رسمية أو غير رسمية، ولذلك فالعلاقات الإنسانية لها ظواهر وحيثيات ترتبط بها كما تتحكم فيه، فهي تقوم بين الرئيس والمرؤوس وبين العمال والمشرفين وبين عامة الناس في أماكن مختلفة تجمعهم.

ويرى العلماء أن العلاقات الإنسانية حصيلة الاتصال بين الفرد والمجتمع ففي الجوانب النفسية والاجتماعية تساعد الفرد على توفير مطالبه الأساسية في الحياة وإشباع حاجاته ليصل إلى درجة مقبولة من الرضا والتوازن فالعلاقات الإنسانية ليست مجرد خبرة وإحساس يكتسبه الفرد من خلال الخبرة والممارسة بل أصبحت علما في فن التعامل مع الأفراد والجماعات ورفع روحهم المعنوية لتعزيز نموهم السليم وتكيفهم مع عناصر المجتمع.

ويقوم مفهوم العلاقات الإنسانية على أساس أن الأفراد حيث ما كانوا في مواقع العمل يشكلون مجموعة من العلاقات فيما بينهم أو بين رؤسائهم والمشرفين عليهم ولعاملين معهم ومن هنا يمكن القول أن العلاقات الإنسانية ليست مجرد كلمات أو عبارات مجاملة ولكن تفهم لقدرة الأفراد واحترامهم

## مقدمة

>> لذلك فقط أصبح من المحتم التعمق في نفسية الإنسان ودراسته للوصول به إلى بر الأمان، ومفهم أفضل وأعمق للحياة وفهم الناس بعضهم لبعض، وخصوصا أن التقدم المادي لم يسعف البشرية ويرضيها لتحقيق الفهم الرضا والسعادة ولذلك فإن دور العلوم الاجتماعية والسلوكية ومنها العلاقات الإنسانية يجدر أن تزداد تحليلا وتعمقا وفهما للطبيعة البشرية بغية الوصول بالإنسان إلى السعادة والتعاون والبناء وقد يكون دور العاملين في المجالات الاجتماعية هنا بناء ومثمرا في التخفيف من مصاعب الحياة ومشاكلها إلى حد بعيد << ( خالد بن حمدي الحميدي، 2003: ص 14 )

ولهذا فقد نوه الإسلام بقيمة الإنسان حتى وصل إلى قمة الاحترام فقد استخلفه الله في أرضه وأسجد له ملائكته واختصه بالعلم والعقل والتفكير والتدبير وحثه على التعامل الحسن مع بني جنسه وحذره من أن يحقر أخاه أو أن يصل إليه بسوء وقد حضت الشرائع السماوية عبر الأنبياء والكتب المنزلة منذ آدم حتى رسالة عيسى عليهم السلام جميعا، على يعيش الناس في سلام ووثام وأن ينظموا علاقاتهم على أساس من العدالة والمساواة.

فالعلاقات الإنسانية بأنواعها حساسة وهشة وعرضة في كل لحظة للانفصال إن لم يتوفر لها التبادل في العواطف والتوازن في المصالح وضمن العدل والمساواة للطرفين، فمصلحة كل منهما حق له ومصلحة الآخر واجب عليه، فإذا تجاوز أحد الطرفين الحدود أو حاول استغلال الطرف الآخر انهارت هذه العلاقة وانفصمت عراها، وحل سوء التفاهم محل الوثام والانسجام.

وتعبر العلاقات الإنسانية من العوامل المهمة في توطيد الثقة في نفوس العاملين وتوفير بيئة مناسبة ومشجعة لممارسة الوظيفة بكل قدرة على التميز ومستوى عالي من الإنجاز، فالإنسان في طبيعته يميل إلى إنسانيته ويرغب أن تكون كل الأجواء والتعاملات في بيئته الحياتية والعملية تتم بصفة ملؤها الروح الإنسانية البعيدة عن التشنج والتعالي وبرودة التعامل، وتظهر الفعالية والحيوية في مفاهيم

## مقدمة

---

العلاقات الإنسانية أنها تركز اهتمامها على الأفراد أكثر مما تركز على الآلات أو التقنيات وهو أمر طبيعي لأن الأفراد هم من يمتلك الشعور والإحساس بالآخرين، ويستجيبون عاطفياً ومعنوياً عندما يحل ظرف طارئ بالمنظمة ليعملوا على تكاتف الجهود وإيجاد الحلول المناسبة لمواجهة المشاكل والضغوطات التي تعترضهم.

ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية لمعرفة درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية، وإذا ما كانت تتأثر بالمتغيرات الوسيطة ( الأقدمية في العمل، الحالة الاجتماعية )، وقد اشتملت الدراسة على جانبين نظري وتطبيقي وتدرج تحتها ستة فصول على الشكل التالي:

**الجانب النظري:** والذي قسم إلى ثلاثة فصول:

**الفصل الأول:** تقديم موضوع الدراسة وإشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهميتها، أهدافها، حدود الدراسة والمفاهيم الإجرائية.

**الفصل الثاني:** تناول متغير العلاقات الإنسانية وفيه تم التطرق إلى مفهومها وأهدافها ودور الإدارة في إرساء العلاقات الإنسانية وتحسينها ثم الآثار الإيجابية للعلاقات الإنسانية في الجانب المهني.

**الفصل الثالث:** خصص لمتغير الضغوط المهنية حيث تضمن مفهومه ثم مسببات الضغوط المهنية ومراحل الضغوط ثم كيفية إدارة الضغوط.

**الجانب التطبيقي:** وقد تضمن ثلاثة فصول:

## مقدمة

---

**الفصل الرابع:** تناول إجراءات الدراسة الميدانية بداية بالدراسة الاستطلاعية والتي تضمنت الهدف من الدراسة، ووصف عينة الدراسة الأساسية، ووصف أداة الدراسة الاستطلاعية ثم بعض الخصائص السيكومترية للأداة ثم إجراءات الدراسة الأساسية وهي منهج الدراسة المتبع ووصف أداة الدراسة الأساسية وعينتها والأساليب الإحصائية المستخدمة.

**الفصل الخامس:** خصص لعرض نتائج الدراسة حيث تم عرض نتائج الفرضية العامة والفرضيات الجزئية.

**الفصل السادس:** خصص لتفسير نتائج الدراسة، وفي الأخير خلاصة الدراسة، التوصيات والاقتراحات ثم قائمة المراجع والملاحق.

# الجانب النظري

## الفصل الأول

### تقديم موضوع الدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- حدود الدراسة

6- تحديد التعاريف الإجرائية

1 – تحديد الإشكالية:

يتعرض معظم الأفراد في بيئة العمل إلى عدد كبير من مصادر الضغوط فالإنسان يقضي ما يعادل ثلث حياته و هو يزاول عما كوسيلة لإشباع حاجاته من مأكل ومشرب ومسكن وحاجات نفسية، وفي الغالب يؤدي الفرد عمله ضمن شبكة من العلاقات والمسؤوليات والإجراءات والأهم من ذلك ضمن محيط بشري تتباين دوافعه وتوقعاته وإطاره المرجعي، و من الطبيعي في مثل هذه الظروف أن يواجه الفرد مواقف واستجابات سلوكية لا تلقى القبول عنده والتي تتحول إلى مصادر للضغوط بالنسبة له. و من مصادر الضغوط التي يواجهها العامل كثرة العمل، ودقة مواعيد الإنجاز، ومستوى المسؤولية، وصعوبة إنشاء العلاقات مع الرؤساء والزملاء وأخطار العمل وظروفه القاسية من برودة وحرارة، والتغير السريع والمستمر في بيئة العمل. >> فقد تتطلب المهنة سرعة عالية جدا وإنتاجا بكميات كبيرة وهائلة أو تركيزا ذهنيا لفترات طويلة، فالعمل المرهق وتغير المتطلبات والواجبات بصفة مستمرة ودون سابق إنذار يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط >>.

( رولاند ريجيو، ت/ : فارس حلمي 2013، ص: 292 )

ولقد عرف "عبد الرحمان هيجان" ضغوط العمل بأنها: >> تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو في البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية، أو نفسية، أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة >>. ( هيجان، 1997، ص: 23 ).

ومن هنا حظيت موضوعات الضغط ونتائجه باهتمام كبير لدى المشتغلين بعلم النفس الصناعي والتنظيمي في الوقت الحاضر ويعود ذلك للنتائج والآثار الخطيرة التي يتركها الضغط على سلوك العاملين وصحتهم. >> إن الأمراض التي تحدث بسبب ضغوط العمل فشت فشوا شديدا في البلاد الصناعية المتقدمة، ومثال ذلك ما يورده " شولتز " وهو من كبار المتخصصين في علم النفس

الصناعي أن حوالي 25% من الشعب الأمريكي يعاني من الضغوط النفسية التي تؤدي إلى الأمراض " السيكوسوماتية " مثل ضغط الدم واضطرابات الهضم والقلب الصداع >>. ( محمد شحاته ربيع 2010 ، ص: 251 )

وفي هذا المجال فإن هناك العديد من الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية في المنظمات على اختلاف تصنيفاتها أو النشاط الذي تقوم به سواء كانت هذه الدراسات عربية أو أجنبية وكلها اتفقت على أن الضغط المهني له نتائج سلبية على الفرد وعلى المنظمة.

ومن الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية نجد دراسة "عثمان مريم" 2009 بعنوان " الضغوط المهنية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز " لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بولاية بسكرة، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، وكذا التعرف على مستوى الدافعية للإنجاز وكذا معرفة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز. وشملت الدراسة مائة عون وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الدافعية للإنجاز لا ترتبط بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، أي أن هناك علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية والدافعية للإنجاز

( عثمان مريم، 1909، ص: 189 )

خلصت هذه الدراسة بأن، الدافعية للإنجاز لا ترتبط بقلّة الضغوط المهنية ومن هنا يمكننا أن نقول أن هناك متغيرات أخرى قد تساهم في الرفع من الدافعية لدى أعوان الحماية المدنية، فربما أن هناك علاقات إنسانية إيجابية بين الأعوان تساهم في رفع الدافعية وتخفيف الضغوط لديهم.

وكذلك نجد من الدراسات التي تناولت ضغوط العمل الدراسة التي قام بها "شبيب السبيعي"





يترك أثره في نفس الشخص ويمكنه من مواجهة الظروف الصعبة وتجاوزها وتحطيمها إذا أحسن استغلاله والترتيب له >>. ( الطويطري، 1994 ص: 108 ).

إن دعم الزملاء في العمل ينتج عنه ما يسمى بعملية التنفيس وبالتالي يشعر الفرد بالراحة النفسية والسعادة وإزاحة الهموم والضغوط التي تواجهه وكذلك لهم دور بتعريف الفرد بنقاط القوة والضعف التي توجد لديه، وبالتالي محاولة مواجهتها ومساعدته في حل المشكلات من خلال تبادل الأحاديث والخبرات معهم والاستفادة من تجاربهم في هذا المجال.

فالعلاقات الإنسانية داخل التنظيم يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للأفراد وتحفيزهم وإشباع حاجاتهم وتوفير ظروف العمل المناسبة لهم، وزيادة درجة الرضا عن عملهم وعن منظماتهم ومن هذا المنطلق فإن العلاقات الإنسانية تعد من أهم العوامل المهمة للإدارة، فالقدرة على التعامل مع الآخرين والتفاهم معهم بأسلوب هادئ وطريقة سليمة هي من السمات المميزة للشخصية الإدارية والقيادة الناجحة، ويعرف ناصر بن محمد بن عقيل العلاقات الإنسانية هي: >> أسلوب التعامل الفاضل والقائم على أسس علمية بين الفرد والجماعة في أي منظمة بطريقة واعية من الفهم والتعامل المتبادل مع إشباع حاجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والنفسية لتحقيق الأهداف المنشودة التي يسعون لتحقيقها مع توفير البيئة المريحة في العمل، ومراعاة القوانين والمعايير الاجتماعية والعادات والتقاليد السليمة المستمدة من الدين الحنيف >>.

( ناصر بن محمد بن عقيل، 2006، ص: 36).

ومن الدراسات التي أكدت على أهمية العلاقات الإنسانية وأبعادها في مختلف الدراسات التنظيمية نجد دراسة " ناصر بن محمد ابن عقيل " ( 2006 ) بعنوان " العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن الخاصة بالرياض " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف

على واقع العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة بالرياض، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها وجود ارتباط قوي بين الأداء الوظيفي لضباط قوات الأمن الخاصة وجميع محاور الدراسة التي تمثل واقع العلاقات الإنسانية. (ناصر بن محمد بن عقيل، 2006، ص:165).

ويعتبر رجال الحماية المدنية من أكثر الأفراد عرضة للضغوط النفسية والمهنية، نظرا لتعدد المسؤوليات المنوطة بهم، وبالتالي تختلف استجابة الأفراد لتلك الضغوط تبعا لدرجتها والعوامل المسببة لها وتأثيرها عليهم، كما أن عمل رجال الحماية المدنية يتصف دائما بالخطورة الأمر الذي يستدعي الحذر واليقظة والدقة في أداء العمل من خلال سعيها لتحقيق الأمن والسلامة للأفراد والممتلكات والحفاظ عليها وهنا تزداد الأعباء والمسؤوليات في أوقات العمل الأمر الذي يتطلب منه العمل باستمرار وتحت أي ظرف وفي كل وقت، ولا ننسى أن وظيفة رجل الحماية تقتضي منه أن يتعامل مع الإصابات التي تتجسس عن الحوادث الخطيرة (كسور، حروق، جروح، دماء، جثث مشوهة، أشلاء...) وهذا الوضع ينطوي على كثير من الصعوبات النفسية لدى هؤلاء الأفراد.

ومن هنا يتحتم على إدارة القطاع إيجاد السبل الكفيلة التي من شأنها أن تساهم في التخفيف من حدة الضغوط المهنية لدى الأعوان ورفع الروح المعنوية لديهم، ولعل العلاقات الإنسانية داخل التنظيم واحد من العوامل التي يمكن أن تساعد الأعوان على مواجهة ضغوط العمل والتكيف معها أو التخفيف منها. لهذا الغرض جاءت الدراسة الحالية بهدف التعرف على درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية لمدينة ورقلة وذلك بالإجابة عن التساؤل العام التالي:

- ما درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الجزئية التالية:

- 1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل؟.
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟.

### 2 — فرضيات الدراسة:

صيغت الفرضية العامة للدراسة كما يلي:

درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية من وجهة نظرهم مرتفعة.

وجاءت صياغة الفرضيات الجزئية على الشكل التالي:

- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الأقدمية.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

### 3- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

- أهمية العلاقات الإنسانية كمتغير من شأنه إن وجد في أي جماعة يؤدي إلى رفع الروح

المعنوية داخل المنظمة وتحقيق أهداف الجماعة والمنظمة معاً.

- أهمية عينة الدراسة والمتمثلة في عينة من أعوان الحماية المدنية في ظل المسؤوليات والمهام التي تقع على عاتقهم، وهذه الدراسة تحاول التركيز على معرفة درجة العلاقات الإنسانية، باعتبار أن العلاقات الإنسانية الجيدة داخل القطاع لا تنعكس فقط على أدائهم وإنما على المجتمع المستفيد من الخدمات التي يقدمونها له.
- إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة في مجال السلوك التنظيمي.

#### 4-أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التحقق من درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة من وجهة نظرهم.
- التعرف على واقع العلاقات الإنسانية داخل قطاع الحماية المدنية.
- معرفة مدى ارتباط العلاقات الإنسانية بتخفيف الضغط المهني السائد.
- تقديم اقتراحات وتوصيات تساعد إدارة القطاع على تحسين العلاقات الإنسانية لما لها من أهمية في تخفيف الضغط المهني لدى العون.

#### 5 - حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: خلال الموسم الجامعي 2015/2014.
- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة بقطاع الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وشملت مديرية الحماية المدنية، ووحدات التدخل التالية: الوحدة الرئيسية، الوحدة الثانوية المخادمة، الوحدة الثانوية انقوسة، الوحدة الثانوية عين البيضاء، المركز المتقدم بني ثور، المركز المتقدم القصر.

- الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من أعوان الحماية المدنية بوحداث مدينة ورقلة وضواحيها.

كما تتحدد بالمنهج المتبع والأداة المستخدمة في الدراسة.

### 3-تحديد التعاريف الإجرائية:

- درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط: هي درجة شعور عون الحماية المدنية بالدعم والمساندة النفسية والاجتماعية والمهنية من طرف زملائه، من خلال إزالة ما ينتابه من قلق وتوتر بسبب المشاكل والضغوطات التي يواجهها أثناء العمل وذلك من خلال خمسة أبعاد هي: (دعم نفسي، دعم اجتماعي، دعم مهني، دعم ديني، دعم ترفيهي) وتحدد الدرجة بمرتفعة بالعودة باستجابة أفراد العينة حيال بدائل الإجابة المعتمدة (دائماً، أحياناً، أبداً).

1-دعم نفسي: مثلاً يمنحك الراحة النفسية، يحفزك لتقدم للأمام، يخفف عنك الضغط بابتسامته، يدعوك لزيارته لتغيير الجو، تشعر أنه يعيد الأمل لحياتك، يرفع من معنويات.

2-دعم اجتماعي: تجده إلى جانبك في السراء والضراء، يساعدك بكل ما يستطيع كتنظيم لقاءات بين الزملاء خارج طار العمل في أيام العطل، يتفقد أحوالك الاجتماعية.

3-دعم مهني: يعوضك في حالة غيابك للضرورة، يتآزر ويقف معك في صراع العمل مع الإدارة، يقدم لك النصائح والتعليمات المهنية في حال واجهتك مشكلة في العمل.

4-دعم ترفيهي: تنظيم رحلات وخرجات للزملاء، يناقشك في مواضيع بعيدة عن جو العمل، يضيف روح المرح والنكتة والدعابة للتقليل من الضغط.

5-دعم ديني: يذكرك بقضاء الله وقدره، يروي لك قصصاً من السلف فيها عبرة، يذكرك بما لاقى رسول الله، يشجعك على الفرع لله والالتجاء إليه

# الفصل الثاني

## العلاقات الإنسانية

### تمهيد

- 1- مفهوم العلاقات الإنسانية
- 2- أهداف العلاقات الإنسانية في مجالات العمل
- 3- دور الإدارة في إرساء العلاقات الإنسانية وتحسينها
- 4- الآثار الإيجابية للعلاقات الإنسانية في المجال المهني

### خلاصة الفصل

- تمهيد:

على الرغم من أن الروابط الإنسانية وجدت منذ بداية الحياة الإنسانية إلا أن الأسلوب العلمي في التعامل مع الأفراد في محيط العمل يعد حديث العهد ولم يستخدم مصطلح " العلاقات الإنسانية " إلا في الثلاثينيات من القرن الماضي حيث كــــان الأفراد في الماضي يعملون منفردين أو في مجموعات صغيرة، مما جعل علاقاتهم في محيط العمل بسيطة بعيدة عن التعقيد، وكان الاتصال أيسر وأسهل والمهارات السلوكية والإنسانية التي كان يحتاجها العاملون في الماضي كانت محدودة وبعد قيام المنشآت الكبرى والتي تضم آلاف من العمال يختلفون الواحد عن الآخر في التراث والخبرات والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والأهداف والدوافع والحاجات الأمر الذي يتطلب من الإدارات الحديثة تحقيق التنسيق والتفاعل وإيجاد درجة من التعاون والتفاهم والود بين العاملين داخل المنظمة.

### 1\_ مفهوم العلاقات الإنسانية:

هناك العديد من التعاريف التي تناولت العلاقات الإنسانية ومن أهم هذه التعاريف بأنها >> عبارة عن مجموعة من الاتجاهات التي تهدف إلى تطوير العمل الجماعي داخل المنظمات، عن طريق تجميع الجهود والمواهب البشرية ومحاولة خلق نوع من التكامل بينها في جو يحفز على العمل التعاوني المنتج، وتشعر فيه الجماعة العاملة بالراحة والرضا اقتصاديا ونفسيا واجتماعيا >> ( المدهش 1998 ، ص: 9 ).

وتعرف أيضا بأنها >> أحد العوامل المهمة للإدارة الناجحة التي تعمل على رفع الروح المعنوية للأفراد كما تعمل على إشباع حاجاتهم وتحسين أدائهم وتنمية الشعور بالانتماء للمنظمة >>.

( حنفي ، 1999 م، ص: 34 ).

ندرك من خلال هذا التعريف أن العلاقات الإنسانية هي أحد الأدوات التي تستعين بها الإدارات لتحقيق

التوازن بين إشباع حاجات الأفراد وحاجات المنظمة، وكذلك أن الروح المعنوية تدفع الأفراد تدفع الأفراد للارتباط بالمنظمة وزيادة الإنتاجية والشعور بالرضا.

وتعرف العلاقات الإنسانية في مجال العمل أنها >> السلوك الإنساني داخل المنظمات في مجال العمل، والذي يقوم على الاحترام المتبادل، وتقدير كل فرد، وتقدير مواهبه وإمكاناته، وخدماته واعتباره قيمة عليا في حد ذاته، ذلك أن المنظمات هي مجتمعات بشرية، لأفرادها أمانى وطموحات وآمال وآلام ومشكلات وأحاسيس وقيم، مما ينتج عنه علاقات إنسانية نتيجة لتواجد الأفراد معا.<<.

( حسين عبد الحميد رشوان، 1997، ص: 113

).

ومن خلال هذه التعاريف ندرك أن العلاقات الإنسانية تركز على العنصر البشري أكثر من التركيز على الجوانب المادية وإثارة دوافع الأفراد لتحقيق الإنتاج في جو يسوده التفاهم والمودة والتعاون حيث أن هؤلاء الأفراد يتواجدون في بيئة تنظيمية بدلا من مجرد اتصال اجتماعي غير منظم.

### 2\_ أهداف العلاقات الإنسانية في مجالات العمل:

يشير "حسين عبد الحميد رشوان" ( 1997 ) إلى جملة من الأهداف التي تسعى العلاقات

الإنسانية لتحقيقها وهي:

1- تولي العلاقات الإنسانية اهتماما بالعاملين في مجال العمل إلى جانب التركيز على الجوانب الفنية.

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



3- تعتبر العلاقات الإنسانية في مجال العمل أن الإنتاج عمل جماعي أو عمل فريق ينبغي أن يسوده روح الانسجام، و يخلوا من التنافس الضار والصراع والمشاحنات.

4- تهدف العلاقات الإنسانية إلى تقوية الروابط بين العاملين، مما يدفع من روحهم المعنوية، ويمكنهم من تحقيق أفضل إنتاج ممكن كما ونوعا ويجعلهم يحسون بالنمو والارتقاء والسعادة.

5- تعمل العلاقات الإنسانية على حل مشكلات العمل والإنتاج وحل مشكلات العاملين المهنية والشخصية والاجتماعية.

6- تهدف العلاقات الإنسانية إلى تحسين العلاقات بين المديرين والمشرفين وباقي العاملين في المؤسسة. ( حسين عبد الحميد رشوان، 1997، ص: 222).

ويضيف "كامل محمد المغربي (2010) بعض الأهداف من بينها:

\_ حفز الأفراد على العمل بأعلى كفاءة ممكنة.

\_ حفز الأفراد على التعاون المثمر والبناء في تحقيق أهداف مشتركة.

\_ إشباع رغبات العاملين واحتياجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

( كامل محمد المغربي، 2010، ص: 51

.)

وهنا يمكن أن نفهم أن الهدف الأساسي في العمل يدور حول التوفيق بين إرضاء المطالب

البشرية الإنسانية للعاملين وبين تحقيق أهداف المنظمة ولهذا فإن الهدف الرئيسي للعلاقات الإنسانية

يتضمن إرضاء وإشباع الحاجات الإنسانية و ما يرتبط بها من دوافع وتنظيم غير رسمي، ورفع الروح

المعنوية وتحسين ظروف العمل والوضع المادي للعاملين.

### 3\_ دور الإدارة في إرساء العلاقات الإنسانية وتحسينها:

إن العلاقات الإنسانية توجد حيثما يوجد أفراد يتعاونون في العمل سعياً وراء أهداف مشتركة، كما تعتبر العلاقات الإنسانية أهم مشكلات الإدارة الحديثة فقد كانت نتائج التجارب والأبحاث التي قام بها " مايو" وزملاؤه نقطة تحول رئيسية في فتح الطريق للعلاقات الإنسانية التي تعتبر الهدف الأساسي لمعاملات الناس أثناء العمل لا بوصفهم أفراد بل بوصفهم أعضاء في جماعات تؤدي وظائف محددة، ولن يتحقق الأداء إلا إذا توافر لأعضاء الجماعة جو إنساني يسمح لهم بالتعاون والتفاهم. >> لقد جاءت حركة العلاقات الإنسانية كرد فعل لمبادئ وأفكار الإدارة العلمية التي ركزت على الجانب المادي في الإنتاج وأهملت مشاعر واحتياجات العنصر البشري في مجال علم الإدارة وبذلك نجحت مدرسة العلاقات الإنسانية في تشخيص وتحليل عوامل ومتغيرات جديدة مؤثرة على سلوك الفرد في المنظمة، ولقد أثبتت الدراسات الميدانية والعلمية أهمية تلك المتغيرات في دراسة السلوك الإنساني والعملية الإدارية >>. ( ناصر بن محمد بن عقيل، 2006 ، ص: 22 ).

وعليه فإذا أرادت الإدارة ممارسة العلاقات الإنسانية بنجاح فإنه عليها أن تسعى إلى رفع الروح المعنوية للأفراد وذلك بإيجاد علاقات إيجابية وصدقات ودية فيما بينهم، هذه العلاقات تجعل جو العمل أمامهم محبوباً ومقبولاً حيث تدخل السرور والرضا في نفوسهم، فيقبلون على العمل بروح عالية وبحيوية كبيرة

ومن هنا يجب على المديرين عدم إهمال الوظيفة الإنسانية لأنها تعتبر أساسية في تكريس العلاقات الإنسانية وانتشارها بين الأفراد، لأن إهمالهم لهذه الوظيفة يؤدي بالمؤسسة التي يشرفون على إدارتها بأن تدفع ثمنها غالياً في الإضرابات وضياع جهد إنساني معتبر.

وأشار إلى هذا "جمال أبو شنب" بقوله: «فإذا أحس القائم بالعمل أو العميل أن الجماعة عمل على تحقيق رغبته في المقام الأول ولا تمارس عليه قرارات تعسفية فإنه تلقائياً سوف ينسق بين ميوله الفردية والصالح العام، وتتفني عملية التوتر بينه وبين ذاته وبين زملائه وبين مشرفيه أو مديره». <<

( جمال أبو شنب، 2009، ص: 256 ).

وعليه يطلب من المشرف الاهتمام بالعامل والعمل، وأن يلعب دوراً هاماً في رفع الروح المعنوية للعمال وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة بأرائهم في اتخاذ القرارات، والمساهمة الفعالة في خلق الروح الجماعية للعمل.

### 4\_ الآثار الإيجابية للعلاقات الإنسانية في المجال المهني:

يمكن إيجاز أهم الآثار الإيجابية للعلاقات الإنسانية على النحو التالي:

- 1- رفع الروح المعنوية للعاملين.
- 2- إشاعة روح الاطمئنان والاستقرار لدى العاملين.
- 3- انخفاض منازعات العمل، ففي ظل العلاقات الإنسانية الجيدة تقل المنازعات بين العاملين وبينهم وبين قاداتهم .
- 4- نقص معدلات دورات العمل: يصاحب العلاقات الإنسانية الجيدة نقص معدل دوران العمل، ويتمثل في نقص عدد العاملين والموظفين الذين يتركون أعمالهم إلى أماكن أخرى، ويرجع سبب تمسك العاملين والموظفين بأعمالهم وعدم تركها إلى أعمال أخرى إلى الإشباع المناسب الذي يتحصلون عليه مادياً ومعنوياً.

5- زيادة تماسك العاملين والموظفين في الجهة التي يعملون بها فالعلاقات الإنسانية الجيدة تؤدي إلى تماسك Cohesiveness الأفراد العاملين في المنشأة أو الهيئة أو الوزارة أو المؤسسة، وتؤدي إلى ترابطهم في أوقات الأزمات التي تواجه جهات عملهم أحياناً.

( حسين عبد الحميد رشوان، 1997، ص: 232 ).

6- تمتع العاملين بالصحة النفسية: مما لا شك فيه أن من الآثار الإيجابية للعلاقات الإنسانية التي يمكن تحقيقها هي إمكانية تمتع العاملين بصحة نفسية جيدة، ذلك من أهم أهداف المجتمعات الحديثة أن يتمتع العاملون بقدر من الصحة النفسية والسلامة العقلية. ( درويش وتكلا، 2003، ص 92\_93 ).

فإذا كانت العلاقات الإنسانية على النحو الذي سبق تعني مراعاة ظروف العاملين وحل مشاكلهم، وتحسين جو التفاهم والتعاون والتعاطف مما يؤدي إلى زيادة الروح المعنوية للعامل وجب على الإدارة الحديثة تشجيع مثل هذه العلاقات والمحافظة عليها في الأوساط التنظيمية، لتتمكن من تحقيق نتائج إيجابية في مجال العمل وذلك باستخدام مجموعة من الوسائل والسياسات التي تركز على الاهتمام بالعامل الإنساني في التنظيم.

نستخلص مما سبق أن العلاقات الإنسانية مع الآخرين لا تقوم على المصادفات أو الحظ الحسن، وإنما على أسس علمية، فهي تهدف إلى دراسة الإنسان والمواقف الإنسانية وإنجازاته وظروف البيئة التي يعمل فيها، وقد حاولنا في هذا الفصل إعطاء صورة عامة حول العلاقات الإنسانية من خلال استعراضنا لمختلف التعاريف لها وأهدافها في مجالات العمل ودور الإدارة في إرساء العلاقات الإنسانية وتحسينها، فالعلاقات الإنسانية هي نوع من العلاقات الاجتماعية والتي تنشأ بين العاملين بعضهم البعض، حيث تقوم على الاحترام المتبادل، وتقدير كل فرد وإمكاناته واعتباره قيمة عليا في حد ذاته، ذلك أن المنظمات هي مجتمعات بشرية لأفرادها أمانى وطموحات وآمال، وآلام ومشكلات وأحاسيس وقيم، مما ينتج عنه علاقات إنسانية نتيجة لتواجد الأفراد في بيئة تنظيمية.

# الفصل الثالث:

## الضغوط المهنية

تمهيد

1- مفهوم ضغوط العمل

2- مسببات الضغوط

3- مراحل الضغوط

4- الآثار والنتائج السلبية للضغوط

5- إدارة ضغوط العمل

خلاصة الفصل

- تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل جزء من بيئة العمل المادية والنفسية والاجتماعية، فالإنسان يواجه في حياته مجموعة من المواقف داخل بيئة العمل يتفاوت الناس في الثبات أمامها، فمنهم من تسحقه التوافه فيفقد توازنه ويتهاوى بسرعة ومنهم من يبقى صامدا ومثابرا محتفظا برجاحة عقله وسماحة خلقه.

وإذا كانت المثيرات جزءا هاما من نسيج العمل وحركة الحياة إلا أن بعضها يمر ويتكرر ببساطة دون حدوث اضطراب في سلوك الأفراد، في حين يؤدي بعضها الآخر إلى حدوث اختلال جوهري مدرك ولموس مما يؤدي إلى انحراف في السلوك عن الموضع المعتاد، وهنا يمكن القول بأننا بصدد التعرض للضغوط، وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل وانتشار هذا المصطلح بشكل واسع وخاصة في عصرنا الحالي إلا أن مفهومه يتباين من باحث إلى آخر، ويعود السبب في ذلك إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها وقد جاءت العديد من التعاريف من قبل الباحثين لمفهوم الضغوط وسنحاول في هذا الفصل تعريف ضغوط العمل ومسبباتها ونتائجها وطرق تجنبها ومعالجتها.

## 1\_ مفهوم ضغوط العمل:

### 1.1\_ التعريف اللغوي:

الضغط - Stress - : مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق.

( شحاته حسن، 2003، ص208 ).

1.2\_ **التعريف الاصطلاحي:** فيعرفه "صلاح عبد الباقي" على أنه: «الضغط المهني هو مجموعة

من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الفرد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال والتي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالاتهم النفسية والجسمية أو أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على ضغط» (صلاح عبد الباقي، 2001، ص: 167).

يشير هذا التعريف إلى أن الضغوط تعتبر كمثيرات ناتجة عن بيئة العمل حيث يصدر عنها مجموعة من ردود الأفعال حيث تظهر في سلوكيات الأفراد في العمل نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة العمل والتي ينتج عنها الضغط.

وفي هذا الصدد يشير "العديلي" بقوله: «الضغوط هي الجانب النفسي والتغيرات التنظيمية والتغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات العمل التي على الفرد مواجهتها فوق طاقاته وإمكانياته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا عليه»

( عمر مصطفى محمد النعاس، 2008، ص: 27 )

تعريف ( M.Grath ) : الضغوط هي حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص. ( طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص 16 )

من خلال هذه التعاريف يتضح لنا بأن ضغوط العمل تمثل ردود أفعال نفسية وسلوكية وجسمية تصدر من الفرد وذلك نتيجة لتعرضه لمثيرات مختلفة، هذه المثيرات موجودة في المحيط الذي ينتمي إليه.

حيث يمكننا صياغة التعريف لضغوط العمل فهو حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل بسبب تعرضه لمثيرات داخلية ومتطلبات تفوق طاقاته حيث ينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على الحالة النفسية والسلوكية.



## 2\_ مسببات الضغوط:

هناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله ويمكن تصنيف العوامل إلى صنفين رئيسيين أحدهما يشتمل على عوامل ذات علاقة ببيئة العمل أو العمل نفسه والآخر يشتمل على عوامل ذات علاقة بالسّمات أو كما يعرف بالعوامل الشخصية.

وقد أشار "علي حمدي" إلى بعض العوامل التي تتعلق بالعمل منها:

>> متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى، التعارض بين الأدوار المطلوبة من الفرد، عدم وضوح المسؤوليات، زيادة العبء الوظيفي (زيادة الإثارة)، قلة العبء الوظيفي (قلة الإثارة)، غياب الدعم الاجتماعي بين الزملاء، غياب المشاركة في القرارات وعدم تشجيع الاستقلالية، عملية تقويم الأداء إذا أدركها الفرد بأنها غير عادلة، بيئة العمل (الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، مستوى الضجيج، تنظيم الأثاث... إلخ)، التغيرات التي تحدث من حين إلى آخر من حيث السياسة العامة للمنظمة وإعادة التنظيم بها.>> (علي حمدي، 2008، ص: 172).

أما العوامل أو المصادر الشخصية المسببة للضغط المهني فيلخصها حسين حريم بقوله: >> يتفاوت الناس في شخصياتهم وخصائصهم وسماتهم وميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم مع هذه الضغوط، كما أن مدى شعور الفرد بقدرته على السيطرة على زمام الأمور والأحداث، ومدى استطاعته بأن يكون كفؤاً وفعالاً، يؤثران على قابلية الفرد للضغط وتكيفه معها، وهكذا تعمل الفروق الفردية بمثابة عوامل بسيطة معدلة (wodenafons) تؤثر على إدراك الفرد للضغوط وتعامله معها ونتائجها.>>

(حسين حريم، 2009، ص: 339).

ومن هنا يمكننا أن نعرف مصادر الضغوط على أنها تلك العوامل المسببة للضغوط، كما تعني الجوانب المختلفة لبيئة الفرد العامل، والتي تسبب الإجهاد.

### 3\_ مراحل الضغوط:

تمر الضغوط بأربعة مراحل متتالية كما يلي:

أ\_ **مرحلة التعرض للضغوط:** يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بالخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء أكان داخلياً أو خارجياً، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة والتي يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم هذه المظاهر: زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، الاستهداف للحوادث، الحساسية للنقد.

ب\_ **مرحلة رد الفعل ( التعامل مع الضغوط ):** تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع المتغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالواجهة أو الهروب وذلك في محاولة التغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط.

(محمد إسماعيل بلال، 2005، ص: 44).

ج \_ **مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:** عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكولسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى

محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

د \_ **مرحلة التعب والإرهاك:** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض إلى مصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة تكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب، الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكري وضغط الدم. ( عثمان مريم، 2010، ص: 23 ).

#### 4\_ الآثار والنتائج السلبية للضغوط:

تسبب ضغوط العمل العديد من الآثار السلبية التي تحمل معها الكثير من النواحي التدميرية والتي تمثل خطورة على الإنسان ومن ذلك تأثيرها على كل من الدورة الدموية، والجهاز الهضمي، والرئتين، والعضلات والمفاصل، كما أنها تسرع بعملية الشيخوخة.

وقد أشار " الطويل" إلى جملة من الآثار السلبية للضغوط بقوله: «> أما بالنسبة للآثار التي تتجم على المدى الطويل من ضغوط العمل ومعاناته فتتمثل في أمراض القلب المزمنة، التوتر الزائد، الاضطرابات المعدية والمعوية، ضعف صحي عام، ضعف نفسي عام، والقلق المزمن والاكتئاب، الأرق والسهاد، والاضطرابات العصبية، وانهيار العلاقات الأسرية والاجتماعية». ( الطويل، 1995، ص: 22 ).

وأضاف كل من "سعد بن عسيفان" و"سعد الدوسري" ( 2000 ) للنتائج السلبية للضغوط المهنية كما يلي:

1\_ **تأثيرات شخصية:** والتي تشمل القلق، العدوانية، اللامبالاة، الإحباط، الحزن، الكآبة، التعب، حدة الانفعال، انخفاض الثقة بالنفس، العصبية، الشعور بالوحدة.

2\_ **تأثيرات سلوكية:** والتي تشمل درجة الميل المرتفعة للوقوع في الحوادث، شرب الكحوليات، تعاطي المخدرات، الهيجان العاطفي، الأكل الكثير، التدخين بشراهة، السلوك الانفعالي، الضحك بعصبية.

3\_ **تأثيرات فيزيولوجية:** وتشمل نسبة ارتفاع نسبة السكر في الدم، ازدياد معدل ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، جفاف الفم، العرق، الإحساس اللحظي بالبرودة أو الحرارة، اتساع بؤبؤ العين.

4\_ **تأثيرات إدراكية ( معرفية ):** وتشمل عدم القدرة على اتخاذ القرارات السريعة، التركيز المحدود، القدرة الانتباهية القصيرة، الحساسية الزائدة تجاه الانتقادات، انغلاق العقل.

5\_ **تأثيرات تنظيمية:** وتشمل الغياب عن العمل، عدم الاستقرار في العمل، انخفاض الإنتاجية، الانعزال عن الزملاء، عدم الرضا الوظيفي، انخفاض الولاء والالتزام التنظيمي.

( سعد بن عسيفان، سعد الدوسري، 2000، ص:334 )

.)

ومن هنا يمكن أن نقول أن هناك عدة آثار سلبية لضغوط العمل على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة ومن ثم فعلى المنظمة أن تتقصى أسباب الضغوط ثم محاولة الحد منها وذلك بعدة طرق واستراتيجيات من خلال إتاحة الظروف المناسبة في بيئة العمل.

5\_ **إدارة ضغوط العمل:**

تجدر الإشارة إلى أن إدارة ضغوط العمل لا تقتصر على معالجة الضغوط، وإنما تشمل أيضا استثارة وتنشيط الضغوط إذا ما كانت طفيفة جدا في المنظمة، وتوظيفها لتحقيق أهداف المنظمة، وذلك نظرا لما للضغوط المعتدلة من آثار ونتائج إيجابية فهناك عدة وسائل وطرق عديدة تتفاوت في بساطتها وتعقدها وواقعيتها لمعالجة ضغوط العمل والوقاية منها فيمكن تصنيفها إلى وسائل فردية ووسائل تنظيمية.

### أ- الوسائل التنظيمية لعلاج ضغوط العمل:

1\_ تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: بحيث يعي ويدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته، وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه، وما يتوقعه هو من غيره، وبما يساعد على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار.

2\_ إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد: وذلك من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بما يتيح للأفراد قدرا كبيرا من الانفتاح، والاتصالات، والمشاركة واللامركزية، وتوفير السلطة، واللا رسمية والمرونة.

3\_ المؤازرة أو المساندة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بأن رئيسه وزملاءه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منه وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته، ويشاركونه في أنشطتهم، بما يبديد شعور الفرد بالعزلة والاعتراب.

( حسين حريم، 2009، ص: 342 ).

4\_ إزالة الظروف والأشياء الضارة والخطرة من بيئة العمل: حيث ينتج الضغط ( التوتر ) في بعض الوظائف من تعرض العاملين لأخطار ميكانيكية أو كيميائية أو درجات حرارة شديدة، أو إرهاق

شديد، ولهذا فإن تحيit مثل هذه الظروف أو الأشياء هو طريقة أخرى للتصدي للضغط على المستوى التنظيمي.

**5\_ تحسين المواءمة المهنية:** كثيرا ما يظهر ضغط العمل لأن الأفراد يقومون بأعمال يكرهونها أو وظائف لا يصلون لها، فربما يكون عدم مواءمة الفرد من ناحية ميوله ومهاراته لما تتطلبه المهنة مصدر ضغط كبير، لذلك تستطيع المؤسسة تفادي جزء كبير من الضغط على العاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار والانتقاء والتكوين.

(رولاند ريجو، ت، فارس حلمي 2013 ، ص: 305

.)

### ب- الوسائل الفردية لعلاج ضغوط العمل:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة، ومن أهمها:

**1\_ التمارين الرياضية:** أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي والركض والسباحة وركوب الدراجات وغيرها هم أقل عرضة للضغوط من غيرهم.

( حسين حريم، 2009، ص: 344 ).

وهذا ما أكده الباحثون من أن النشاط البدني المنتظم له دور إيجابي في تخفيف الضغوط لدى الأفراد فقط أشار "علي عسكر" ( 2000 ) بقوله: >> يعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط البدني بشكل منتظم إحدى الطرق السهلة الأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد وتمكن الجسم من التعامل الفعال في المواقف الضاغطة، ومن جانب آخر يبين الباحثون في المجال الفيزيولوجي بأن المؤشر الصحي الرئيسي بالنسبة للإنسان هو قدرة القلب والأجهزة الحيوية

على التحمل وهذا التحمل يتحقق ويتطور من خلال النشاط الرياضي المنتظم >>. ( علي عسكر، 2000، ص:189)

**2\_ الاسترخاء ( Relax ) :** ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ في عملية التنفس ويتم باتخاذ وضع مريح وإفقال العينين ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ. ( حسين حريم،1909، ص: 344 ).

**3\_ الاستعانة بتلاوة القرآن والأدعية الواردة في الأثر، والاستعانة بالصلاة.** ومما لاشك فيه ولا يختلف عليه اثنان أن الإيمان يلعب دورا مهما وفعالاً في التغلب على الضغوط وتدعيم قدرة الفرد على مواجهة المشكلات أو الأزمات العسيرة التي يمر بها.

>> فيعطي الإيمان معنى وهدفاً وقيمة لهذه الحياة التي نعيش فيها، ويعزز من القيم التي تساعد الإنسان على التغلب على الضغوط فهو يدعو للحب والعطف على الآخرين ويستتكر مشاعر الغضب والعدوانية التي تزيد من حدة الضغوط، ويشع الإيمان الإنسان على التفاؤل والنظر للأمور نظرة مفعمة بالأمل والرجاء في غد أفضل، ويزيد الإيمان من روح المشاركة والتكافل الاجتماعي تلك التي تساعد على خفض حدة الضغوط النفسية، كما يوحد الأفراد مع بعضهم البعض في سبيل القيام ببعض الأهداف السامية، ويشعر الإيمان الإنسان بالراحة النفسية وذلك من خلال الصلاة والتأمل اللذان يؤديان إلى الكثير من التغيرات الجسمية التي تحد بدورها من الضغوط النفسية >> ( الحداد، 2003، ص: 87 ).

وقد أشار "يوسف القرضاوي" في كتابه الإيمان والحياة أن من أسباب السكينة النفسية التي حرمها الماديون، ونعم بها المؤمنون ما ينتاج به المؤمن ربه كل يوم من صلاة ودعاء بقوله: >> فالصلاة لحظات ارتقاء روعي يفرغ فيها المرء من شواغل دنياه، ليقف بين يدي ربه ومولاه ويثني عليه بما هو أهله، ويفضي إليه بذات نفسه داعياً راغباً ضارعاً، وفي الاتصال بالله

العلي الكبير قوة للنفس ومدد للعزيمة، وطمأنينة للروح لهذا جعل الله الصلاة سلاحا للمؤمن يستعين بها في معركة الحياة، ويواجه بها كوارثها وآلامها، وكان محمد رسول الله إذا حز به أمر فزع إلى الصلاة ولم تكن صلاته مجرد شكل أو رسم يؤدي، وإنما كان استغراقا في مناجاة الله، حتى أنه كان إذا حان وقتها قال لمؤذنه بلال في لهفة المتشوق واشتياق الملهوف " أرحنا بها يا بلال " وكان يقول: " جعلت قرّة عيني في الصلاة " <<

(القرضاوي، 1998، ص: 103).

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط وذلك من خلال التعاريف التي قدمها بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف من قبل الطالب وبعد ذلك تم التطرق إلى أسباب ومصادر الضغوط سواء المتعلقة بالفرد أو المنظمة، ثم توضيح أهم الآثار والنتائج المترتبة عنه وأخيرا تم التطرق لأهم الأساليب والطرق والوسائل لمواجهة الضغوط وذلك للتخفيف من حدتها.

ومن هذا نستخلص أن الضغوط ليست جميعها ضارة بل إن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحديا له ويستثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحدي، فالضغوط المعتدلة تساعد على ارتفاع وتحسين مستوى الأداء لكن إذا زاد الضغط المهني واستمر يؤدي إلى تدني مستوى الأداء ويصحب ذلك أنماطا سلوكية سلبية تلحق أضرارا بالفرد والمنظمة معا.



# الجانب الميداني

## الفصل الرابع

### إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: الدراسة الإستطلاعية

- 1- الهدف من الدراسة الإستطلاعية
- 2- وصف عينة الدراسة الإستطلاعية
- 3- وصف أداة الدراسة الاستطلاعية
- 4- بعض الخصائص السيكومترية للأداة

ثانياً: الدراسة الأساسية

- 1- منهج الدراسة
- 2- وصف عينة الدراسة الأساسية
- 3- وصف أداة الدراسة الأساسية
- 4- الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

- تمهيد:

بعدما تطرقنا للجانب النظري في الفصول السابقة سيتم التطرق في هذا الفصل للجانب الميداني حيث يعد من المراحل الهامة في البحث العلمي، التي يعتمد عليها الباحث في مجال بحثه لذا يتم التطرق في هذا الفصل إلى التعرف على الإجراءات المنهجية اللازمة لهذه الدراسة، بداية بإجراءات الدراسة الاستطلاعية ثم إجراءات الدراسة الأساسية.

### أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أهم خطوة في الدراسة الميدانية فمن خلالها يتم التحقق من صلاحية أدوات جمع البيانات والتأكد من خصائصها وخصائص أفراد العينة، وكذا التعرف على الأخطاء والاحتمالات السلبية التي يمكن أن تصادفنا في الدراسة الأساسية.

>> فالدراسة الاستطلاعية عموماً ليست فقط للتحقق من صلاحية أدوات البحث ولكن لتعميق المعرفة بالموضوع المراد دراسته وتجميع الملاحظات، والتعرف على أهمية البحث وتحديد فروضه <<

( محي الدين مختار، 1996، ص: 48 )

(

وهذا ما أكده " إبراهيم وجبة" و" محمود عبد الحليم " بقولهما: >> أن الدراسة الاستطلاعية ذات أهمية في البحوث العلمية، حيث تمكن الباحث من التعرف على عينة الدراسة ويمكن من خلالها التقرب من الموضوع المراد دراسته ، والتأكد من الخصائص السيكومترية للأداة المعتمد عليها في الدراسة، هفي تهدف إلى التحقق من ملائمة الاختبار وفهم الطلبة من العبارات الواردة فيه واكتشاف بعض الجوانب والقصور في إجراءات تطبيق الاختبار << (إبراهيم وجبة ومحمود عبد الحليم، 1993، ص: 89).

### 1\_ الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

تكتسي الدراسة الاستطلاعية أهمية في البحث العلمي إذ تعتبر دراسة أولية حيث تهدف إلى:

\_ التحقق من صلاحية أدوات جمع المعطيات التي يستخدمها الباحث في بحثه.

\_ النزول إلى الميدان لمعاينة الواقع والتعرف على الظروف المحيطة بعمليات التطبيق وبالتالي تجنب

الأخطاء أثناء إجراء الدراسة الأساسية.:

\_ حساب الخصائص السيكومترية ( الصدق، الثبات ) وذلك للتأكد من مدى صلاحية أداة البحث.

\_ التدريب على أدوات الدراسة. ( محي الدين مختار، 1995، ص: 47 ).

كما تكمن أهمية الدراسة الاستطلاعية في أنها تساعد الباحث على تفادي نقائص الأداة أو تعديلها في الدراسة الأساسية.

### 2\_ وصف عينة الدراسة الاستطلاعية: اشتملت عينة الدراسة الاستطلاعية على 30 عون تم

اختيارهم بطريقة عرضية من مديرية الحماية المدنية بمدينة ورقلة ومن الوحدة الثانوية المخادمة والوحدة الإقليمية القصر وهذا لغرض التحقق من وضوح الاستبيان وفهم تعليمات الاستبيان.

### 3\_ وصف أداة الدراسة الاستطلاعية:

إن كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعد على بيانات ومعلومات عن موضوع الدراسة، والأداة المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في استبيان يهدف إلى: معرفة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

وقد تم تصميم هذه الأداة من طرف الطالب بعد إستعانته بإستبيان "خلادي يمينه، الذي صمم لأجل قياس درجة العلاقات الإنسانية عند عينة من أساتذة الجامعة بعد إجراء بعض التعديلات فيه من خلال إضافة بعض الفقرات وحذف بعضها الآخر وفقا لعينة الدراسة الحالية، وقد تضمن الاستبيان البيانات الشخصية المتعلقة بخصائص عينة الدراسة والمتمثلة في ( الأقدمية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية ) إضافة إلى التعليمات الموجهة لأفراد العينة والمثال التوضيحي.

واشتملت الأداة على (28) فقرة تشمل كل منها مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية وهي مقسمة إلى خمسة أبعاد وهي: بعد الدعم النفسي ويشتمل على 8 فقرات: بعد الدعم الديني على 5 فقرات، بعد الدعم الاجتماعي ويحتوي على 6 فقرات، بعد مهني ويشتمل على 5 فقرات، بعد ترفيهي ويشتمل على 4 فقرات.

وتم الاعتماد على ثلاث بدائل وهي: دائما، أحيانا، أبدا.

#### 4\_ بعض الخصائص السيكومترية للأداة:

من أجل التحقق من صلاحية الاستبيان قام الطالب بحساب صدق وثبات هذه الأداة وهذا من أجل الحصول على نتائج موضوعية، وقد تم الاعتماد على نوعين من أنواع الصدق وهما صدق المحكمين وصدق المقارنة الطرفية وفيما يلي شرح وتفصيل لكل نوع على حدة.

#### 4\_1\_ الصدق:

يقصد بالصدق أن يكون الاختبار قادرا على قياس ما وضع لقياسه، ولا يكون الاختبار صادقا إلا إذا توفر على ما يلي:

\_ أن تكون البنود على علاقة وثيقة بالخاصية التي يقيسها.

\_ أن يكون الاختبار قادرا على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها.

\_ أن يميز بين الخاصية التي يقيسها والخصائص الأخرى. ( بشير معمريّة، 2000، ص: 15 ).

وقد تم حساب صدق أداة الدراسة الحالية بالطرق التالية:

#### 4\_1\_1\_ صدق المحكمين: يعتبر التحكيم دلالة على صدق بنود الأداة ومناسبتها لموضوع

الدراسة، وعليه فقد قام الطالب بعرض أداة الدراسة في صورتها المبدئية على عدد من المحكمين المتخصصين في علم النفس وعلوم التربية بجامعة ورقلة بلغ عددهم ( 5 ) أساتذة، وذلك بغرض الحكم على مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة، ومدى انتماء الفقرات للأبعاد، ومدى وضوح الصياغة اللغوية للفقرات، وكذلك ملائمة البدائل للاستبيان، وتصحيح ما يتطلب تصحيحه أو اقتراح بدائل أخرى، مع تعديل أو حذف أو إضافة ما يراه المحكم مناسبا، وقد تم الأخذ بملاحظاتهم وتوجيهاتهم من استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها وكذا التغيير في بعض العبارات التي تحتاج إلى ذلك وتعديل بعض الصياغات اللغوية.

وفيما يلي عرض جداول التحكيم حسب المطلوب من المحكمين:

جدول رقم (1): يوضح مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة

مدى انتماء الأبعاد	تنتمي	لا تنتمي	اقتراح البديل
--------------------	-------	----------	---------------

00	00	5 محكمين	للسمة المقاسة
----	----	----------	---------------

نلاحظ من خلال الجدول أن كل المحكمين صادقوا على أن الأبعاد المدرجة تنتمي للسمة المقاسة.

جدول رقم (2): يوضح مدى انتماء الفقرات للأبعاد:

اقترح البديل	لا تنتمي	تنتمي	مدى انتماء الفقرات للأبعاد
00	00	5 محكمين	

نلاحظ من خلال الجدول أن كل المحكمين صادقوا على أن الفقرات تنتمي إلى أبعاد السمة.

جدول رقم (3): يوضح مدى ملائمة عدد الفقرات في كل بعد:

غير كاف	كاف	عدد الفقرات	الأبعاد
1	4	8	- بعد الدعم النفسي
1	4	6	- بعد الدعم الإجتماعي
0	5	5	- بعد الدعم المهني
0	5	5	- بعد الدعم الديني
3	2	4	- بعد الدعم الترفيهي

نلاحظ من خلال الجدول أن 3 محكمين أشاروا بإضافة فقرات للبعد الترفيهي حتى يتوازن مع الأبعاد السابقة ولكننا آثرنا استبقاء أربعة فقرات في هذا البعد نظرا لأن البعد الترفيهي ليس مهما بالضرورة مقارنة بالأبعاد السابقة، زد على ذلك أن عدد فقرات الاستبيان 28 فقرة، كما تم استبعاد فقرة من البعد المهني وهي: ( يساعدك بالتعويض بحضوره بدلا عنك في حال غيابك ) لأن عبارتها مكررة ذكرت سابقا في البعد المهني.

#### جدول رقم (4): يوضح مدى وضوح الصياغة اللغوية لفقرات:

اقترح ثلاث محكمين تغيير صياغة ثلاث فقرات وهذا لعدم وضوح صياغتها، وقد تم تعديلها كما هي موضحة في الجدول.

مدى وضوح الصياغة اللغوية لفقرات	واضحة	غير واضحة
	2 محكمين	3 محكمين

نلاحظ من خلال الجدول أن ثلاث محكمين أشاروا بتغيير بعض الصياغات اللغوية للفقرات وتم تصحيح الصياغة، والجدول الموالي يوضح الفقرات قبل تعديلها وبعد تعديلها وفقا لأراء المحكمين.

#### الجدول رقم (5) الفقرة قبل التعديل وبعد التعديل

الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل
يمنحك الراحة النفسية	يمنحك الراحة النفسية كلما تحدثت
يساعدني الزملاء بتقديم معلومات تساعدني في إنجاز عملي	يساعدك بتقديم معلومات في إنجاز عملك
ينسق بين وقته ووقتك في دوام العمل لئلا يتجنب	ينسق بين وقته ووقتك في دوام العمل لئلا يتجنب
	ضغط التوقيت

يشعر ك وجوده دخل القطاع بالراحة في العمل	ضغط التوقيت
	يشعر ك وجوده دخل القطاع بالسعادة رغم ضغوط العمل

تم في هذا الجدول تعديل صياغة أربعة فقرات من مجموع فقرات الإستبانة وذلك حسب رأي المحكمين

#### 5\_ مدى ملائمة بدائل الإجابة: كل المحكمين وافقوا على بدائل الإجابة ( دائما، أحيانا، أبدا )

وكذلك وافقوا على مدى شمولية التعليمات الموجهة للعينة ووضوح المثال المقدم لها وكذلك وضوح صياغة التعليمات.

#### 4\_1\_2\_ صدق المقارنة الطرفية: >> تعتمد هذه الطريقة على مقارنة درجات الترتيب الأعلى

بدرجات الترتيب الأدنى في الاختبار، وتم هذه المقارنة عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين فإذا كانت هناك دلالة إحصائية واضحة للفرق بين متوسط الترتيب الأعلى ومتوسط الترتيب الأدنى يمكن القول بأن الاختبار صادق << ( سعد عبد الرحمان، 1998، ص: 191 ).

ومن أجل حساب الصدق وفق هذه الطريقة اتبعنا ما يلي:

\_ رصد مجموع العلامات لكل فرد من أفراد العينة.

\_ ترتيب مجموع علامات أفراد العينة ترتيبا تنازليا.

\_ اتخاذ نسبة 27 بالمائة لاستخراج الدرجات العليا والدرجات الدنيا من العينة.

\_ حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجموعة ثم تطبيق قانون " ت " .



وبعد التطبيقات في نظام الحزم الإحصائية ( SPSS ) تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول

التالي:

الجدول رقم (6) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لاستبيان مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل.

القرار الإحصائي	درجة الحرية	ت	ت	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	العدد	الفئة
دالة عند 0,01	14	2.14	6.17	5.73	77.50	8	العليا
				6.77	58.12	8	الدنيا

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة " ت " المحسوبة قدرت بـ 6.17 وهي أكبر من قيمة " ت " الجدولة المقدره بـ 2.14 عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على أن الاختبار لديه القدرة على التمييز بين الفئة العليا والفئة الدنيا وبالتالي فإن الأداة على درجة عالية من الصدق ويمكن الاعتماد عليها كأداة لجمع البيانات.

#### 2\_4\_ تقدير الثبات: يعرفه عبد الحفيظ مقدم: >> يقصد بالثبات مدى استقرار ظاهرة معينة في

مناسبات مختلفة، ونقول أن الاختبار الثابت يعني مدى الدقة أو اتساق أو استقرار نتائجه، فيما لو طبق على عينة من الأفراد في مناسبتين مختلفتين << ( عبد الحفيظ مقدم، 1993، ص: 125 ).

ولقياس الثبات طرق عديدة ومتنوعة وقد اعتمد الطالب في الدراسة الحالية على طريقة " ألفا كرونباخ "

وقد تم حساب معامل ارتباط ألفا باستخدام برنامج ( SPSS ) نسخة ( 19 ) وكانت القيمة المحصل عليها مقدرة بـ 0.75 مما يشير أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مرتفع وهذا يؤكد صلاحية أداة الدراسة للتطبيق الميداني.

### ثانياً: الدراسة الأساسية:

بعد التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة يستلزم القيام بالدراسة الأساسية فكانت الإجراءات المنهجية المتبعة وخطوات الدراسة التطبيقية كما يلي:

#### 1\_ منهج الدراسة:

مما لا شك فيه أنه لدراسة موضوع ما لا بد من اعتماد منهجية علمية تسهل على الباحث الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية ويعرف المنهج بعدة تعريفات منها تعريف " العساف " بأنه: >> الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العمل وتحدد عملياته حتى تصل إلى نتيجة معلومة << (صالح العساف، 2004، ص: 169).

ومن هنا فإن المنهج الصحيح لكل مشكلة يعتمد أولاً وأخيراً على طبيعة المشكلة نفسها، واستجابة لموضوع هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي إذ هو المنهج المناسب لها، حيث أن هدفها الكشف عن درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى أعوان قطاع الحماية المدنية.

ويمكننا تعريف المنهج الوصفي: «بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي، للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة، أو هو طريقة لوصف ظاهرة مدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة».

( صلاح الدين شروخ، 2003، ص: 147

).

وكون الدراسة الاستطلاعية في بدايتها، ثم امتدت لتدرس الفروق الممكنة في ( الأقدمية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي )، كان المنهج الوصفي الاستطلاعي المقارن صالحا لهذه الدراسة وهذا لأن الموضوع لمتناول في هذه الدراسة الحالية يحتاج إلى الوصف والتحليل والكشف عن الفروق وفحصها للوصول إلى نتائج تساهم في تفسير الواقع وتطويره.

## 2\_ وصف عينة الدراسة الأساسية:

بعد أن تم إجراء الدراسة الاستطلاعية والتأكد من مدى صلاحية أداة جمع البيانات وملائمتها لعينة الدراسة، والتي تمثلت في عينة من عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وقد اختيرت العينة بطريقة عرضية من مجموع (774) عامل والذي يمثل المجتمع الأصلي للدراسة، يتوزعون على وحدات الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

و بعد ذلك تم توزيع الاستبيان على ( 145 ) عون من أعوان الحماية المدنية، وبعد تطبيق أداة الدراسة تم استرجاع (131) استبيانًا وتم إلغاء استبيان واحد نظرا لعدم اكتمال البيانات الخاصة به، وبالتالي أصبح عدد أفراد العينة (130) وهذا من مختلف وحدات الحماية المدنية ( مديرية الحماية

المدنية، الوحدة الرئيسية، الوحدة الثانوية المخادمة، الوحدة الإقليمية القصر، الوحدة الإقليمية عين البيضاء، الوحدة الثانوية انقوسة، الوحدة الإقليمية بني ثور).

**3\_ وصف أداة الدراسة الأساسية:** تتكون الأداة من 28 فقرة موزعة على خمسة أبعاد وذلك كما يلي:

أصبح البعد الأول ( الدعم النفسي ) يحتوي على 8 بنود وهي مرقمة في الأداة كما يلي: "1، 3، 5، 7، 8، 12، 16، 25"، واحتوى البعد الثاني ( البعد الاجتماعي ) على 6 بنود وهي مرقمة في الأداة كما يلي: "6، 14، 17، 18، 21، 28" واحتوى البعد الثالث ( البعد المهني ) على 5 بنود وهي مرقمة في الأداة كما يلي: " 11، 20، 21، 23، 24 "، واحتوى البعد الرابع ( البعد الديني ) على 5 بنود وهي مرقمة في الأداة كما يلي: " 2، 10، 13، 22، 26 "، أما البعد الخامس ( البعد الترفيهي ) فقد احتوى على 4 بنود وهي مرقمة في الأداة كما يلي: " 4، 9، 19، 27 ".

كما تم إعطاء أوزان للبدائل كما يلي: دائما (3)، أحيانا (2)، أبدا (1).

الجدول رقم (7) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية والأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات		أكثر من 5 سنوات	
أعزب	متزوج	أعزب	متزوج
41	10	8	71
المجموع = 130			

نلاحظ من خلال الجدول أن الأفراد المتزوجين الذين لهم أقدمية أكثر من 5 سنوات بلغ عددهم 71 متزوج، أما الأفراد العزاب فبلغ عددهم 8، أما الأفراد الذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات فقد بلغ عدد المتزوجين منهم 10 متزوجين، وقد بلغ عدد العزاب منهم 41 عازبا، علما أن المجموع الكلي للأفراد هو 130 عونا.

### 4\_ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل معالجة النتائج المتحصل عليها قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية قصد الوصول إلى مؤشرات كمية تساعدنا على التحليل والتفسير وهي كالآتي:

1\_ حساب التكرارات لمعرفة النسب المئوية واستخدام من أجل اختبار الفرضية العامة.

2\_ نظام الحزم الإحصائية ( SPSS ) لحساب فروق الفرضيات الجزئية، وهذا باستخدام " ت " لقياس الفروق بين المتوسطات.

لقد تم في هذا الفصل التعرض لمختلف الإجراءات الميدانية المتبعة في هذه الدراسة حيث تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية ووصف عينة الدراسة الاستطلاعية ثم قياس بعض الخصائص السيكومترية للأداة، وبعد التأكد من صلاحيتها تطرقنا إلى إجراءات الدراسة الأساسية بعدما حددنا المنهج وهو المنهج الوصفي المقارن، ثم وصف شامل لعينة وأداة الدراسة الأساسية وأخيرا حددنا الأساليب الإحصائية المستخدمة من أجل المعاينة الإحصائية للمعطيات وفقا لكل فرضية من فرضيات الدراسة، والتي سوف نتعرض لها في الفصل الموالي.

# الفصل الخامس

## عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

خلاصة الفصل

- تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية والتي أجريت على أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة، حيث تم تحليل البيانات للكشف عن درجة مساهمة العلاقات الإنسانية، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية السابقة وفيما يلي عرض النتائج المتوصل إليها وهي كالآتي:

### 1\_ عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على ما يلي:

درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة من وجهة نظرهم مرتفعة.

بعد المعالجة الإحصائية والتي تم الاعتماد فيها على التكرارات والنسب المئوية أسفرت النتائج على

ما يلي:

جدول رقم (8) يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة حول فقرات الاستبيان في

البدائل ( دائما، أحيانا، أبدا)

مجموع	أبدا		أحيانا		دائما		البدائل
	تكرار	نسبة مئوية	تكرار	نسبة مئوية	تكرار	نسبة مئوية	
2830	421	14.87%	1358	47.98%	1051	37.13%	درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن تكرارات استجابة أفراد العينة في البديل ( أحيانا ) كانت

أكبر وقدرت بـ 1358 تقابلها نسبة مئوية بـ 47.98%، يليها البديل (دائما

( والتي كانت تكراراتها 1051 وبنسبة مئوية قدرت ب 37.13% وأخيرا حصل البديل ( أبدا ) على 421 تكرار وبنسبة مئوية مقدرة بـ 14.87%، ومن ثم فقد تم نفي الفرضية العامة التي تنص على أن درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية من وجهة نظرهم مرتفعة.

## 2\_ عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية الجزئية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل من وجهة نظر عمال الحماية المدنية تبعا لمتغير الأقدمية في العمل، ولمعالجة معطيات الفرضية الجزئية تم الاعتماد على اختبار " ت " الذي يتطلب حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعينتي العمال الأكثر أقدمية والعمال الأقل أقدمية والجدول الموالي يوضح نتائج هذه الإجراءات.

جدول رقم (9) يوضح الدلالة الإحصائية لقياس الفرق بين متوسطي عينتي العمال الأكثر من خمس سنوات في العمل والأقل من خمس سنوات في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط

### المهنية

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت المجدولة	قيمة ت المحسوبة	أقل من 05		أكثر من 05		مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية
				ع	م	ع	م	
غير دال	128	1.65	1.35	12.86	61.87	10.25	63.42	

يلاحظ من خلال الجدول أن قيمة " ت " المحسوبة التي قدرت ب 1.35 أصغر من قيمة " ت "

المجدولة 1.65 عند درجة حرية 128، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة



العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية تبعا لمتغير الأقدمية في العمل، ومنه تم نفي الفرضية الجزئية الأولى.

### 3\_ عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

وللتحقق من هذه الفرضية تم حساب دلالة الفروق بين متوسطات ( أعزب متزوج ) وباستخدام اختبار " ت " فكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفتي أعزب ومتزوج في درجة

مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت المجدولة	قيمة ت المحسوبة	50 أعزب		80 متزوج		مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط
				ع	م	ع	م	
غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05	128	1.65	0.74	10.23	63.94	12.88	61.2	

يتبين من خلال الجدول أن قيمة " ت " المحسوبة التي قدرت ب 0.74 أصغر من قيمة قيمة " ت " المجدولة التي قدرت ب 1.65 عند درجة حرية 135، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية تبعا لمتغير

الحالة الاجتماعية ( أعزب و متزوج )، وعليه فقد تم نفي الفرضية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

ضم هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد تطبيق الاستبيان ومعالجة البيانات التي حصلنا عليها من أفراد العينة تم توصل إلى النتائج التالية:

1\_ درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية من وجهة نظرهم متوسطة.

2\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية.

3\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

بعد عرض نتائج الفرضية العامة والفرضيات الجزئية، يتناول الفصل الموالي مناقشة وتفسير لكل ما توصلت إليه هذه الفرضيات بعد معالجتها إحصائياً، وفيما يلي عرض مفصل لها.

# الفصل السادس

## تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة

2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

4- الإستنتاج العام

5- التوصيات والاقتراحات

- تمهيد:

بعد عرض نتائج الفرضيات في الفصل السابق، سنتناول في هذا الفصل تفسير ومناقشة النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة.

لقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وفيما يلي تفسير نتائج كل من الفرضية العامة والفرضيات الجزئية على التوالي:

### 1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على ما يلي:

درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة من وجهة نظرهم مرتفعة.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (3) والتي بينت نفي الفرضية التي تقول أن درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة مرتفعة، حيث كانت أكثر توجهات أفراد العينة للإجابة بأحيانا والتي قدرت نسبتها بـ 47.98 والتي هي أكثر من نسبة الإجابة بدائما والتي قدرت بـ 37.13 وأكبر من نسبة الإجابة أبدا والتي قدرت نسبتها بـ 14.87.

وتدل هذه النتيجة على أن مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة من وجهة نظرهم متوسطة

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلبية العلاقات الإنسانية بين العمال لا تتجاوز حدود الزمالة وهذا من شأنه أن يقلل من أهمية هذه العلاقات داخل القطاع، زد على ذلك عدم اهتمام الإدارة بتشجيع وتحسيس العمال بأهميتها خاصة وأن عمال الحماية المدنية يقتضي منهم العمل بروح الفريق حيث أن

هنالك الكثير من الأعمال والمهام التي لا يمكن إنجازها بدون التنسيق بين الزملاء في العمل وهذا ما أكده "سعد بن عبد الله العباد" في دراسته بقوله: «أن أن أغلبية الموظفين لا يقدرّون أهمية العلاقات الإنسانية، فيعتمد استقرار المستقبل الوظيفي للموظف على مدى بنائه العلاقات الإيجابية في بيئة العمل أو حياته الخاصة، فالكثير من الموظفين يقدرّون قيمة الذكاء الفني، ولكنهم يجهلون قيمة الذكاء الاجتماعي» (حسين حريم, 2009, ص: 45)

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة "المؤنس" (1990) بعنوان دور العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية" هدفت الدراسة إلى:

-الكشف عن أهمية العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية.

-تأثير القيادة في الأجهزة الأمنية في العلاقات الإنسانية والوقوف على مدي إيجابية العلاقة بين رجال الأمن والجمهور.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

-أن العلاقات القائمة بين العاملين في تلك الأجهزة هي مجرد علاقات عمل أي علاقة زمالة أكثر من كونها علاقات اجتماعية.

-كما أكدت الدراسة من حيث النتائج على أهمية التركيز على الوعي بأنشطة العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية.

ويمكن كذلك إرجاع أن درجة العلاقات الإنسانية بين أعوان الحماية المدنية متوسطة هو ضعف الاتصال الفعال بينهم، حيث يتيح الاتصال الفرصة لزيادة احتكاك العمال بعضهم ببعض، وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد، حيث أن الفرد في اتصالات دائمة مع غيره في المنظمة، فهناك اتصال بين الرؤساء والمرؤوسين واتصال بين الزملاء ويعتبر الاتصال عملية رئيسية وضرورة حيوية في بناء علاقات إنسانية طيبة داخل المنظمة، وأن ضعف عملية الاتصال لا تسمح

بتكوين علاقات صداقة قوية بين العاملين ولا تسمح بتوسيع اللقاءات خارج أوقات العمل، حيث يحمل بعض الأفراد تصورات سلبية نحو زملائهم معتبرين إياهم سيئين وهذه التحيزات والأحكام المسبقة عائق خطير أمام الاتصال، فهناك عدة مظاهر على ذلك حيث نجد أن بعض العمال الذين لديهم خبرة وسنوات طويلة في العمل لا يرغبون بالاحتكاك بغيرهم من العمال الجدد إلا للضرورة، بالإضافة إلى ذلك هناك مجموعة من العمال الذين هم كوادِر وإطارات تسعى إلى امتلاك السلطة والتقدير وتوجيه الأعمال لا تبادر إلى تبادل الأحاديث مع العمال الأقل رتبة منهم ظننا منهم أن ذلك سوف ينقص من أهميتهم ومن قيمتهم، كل هذه الظروف من شأنها أن تؤثر سلباً على العلاقات الإنسانية بين عمال الحماية المدنية داخل القطاع.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة "ناصر بن محمد بن عقيل" (2006) هدفت الدراسة التعرف إلى « واقع العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، والمعوقات التي تحول دون نشر العلاقات الإنسانية، والمقترحات التي تكمن من تحسين العلاقات الإنسانية لدى ضباط الأمن، وتوصلت الدراسة إلى أن معظم أفراد العينة على علم تام بمفهوم العلاقات الإنسانية، كما تسود بينهم علاقات طيبة وأنهم يطبقون مفهوم العلاقات الإنسانية في عملهم ويشعرون بالثقة، وتسود بينهم الألفة والمودة ويشعرون بالرضا في عملهم، كما كشفت الدراسة عن وجود ارتباط قوي بين الأداء الوظيفي وجميع محاور العلاقات الإنسانية >>.

(ناصر بن محمد بن عقيل، 2006، ص: 164)

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن أبعاد العلاقات الإنسانية المتبناة في الدراسة الحالية (البعد النفسي، البعد المهني، البعد الاجتماعي، البعد الديني، البعد الترفيهي) غير مفعلة بشكل إيجابي بين عمال الحماية المدنية، حيث أن إدارة القطاع وعمال الحماية المدنية تقع على عاتقهم مسؤولية تحسين وإنماء العلاقات الإنسانية من خلال تفعيل هذه الأبعاد بينهم .

## 2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية على ما يلي: توجد فروق في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (09) تبين رفض فرضية الدراسة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل، حيث قدرت "ت" المحسوبة ب 1.35 وهي أصغر من قيمة "ت" المجدولة 1.65 عند درجة حرية 128 ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن عامل الأقدمية لا يؤثر في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية أي لا توجد فروق بين العمال الأقل من 5 سنوات والأكثر من 5 سنوات.

ويمكن القول أن عامل الأقدمية في العمل لا يمكن أن يساهم وحده في ارتفاع درجة مساهمة العلاقات الإنسانية فهناك عدة متغيرات من الممكن أن تؤدي إلى عدم ارتفاع درجة مساهمة العلاقات الإنسانية لدى عمال الحماية المدنية والتي قد تكون من بينها طبيعة العمل، حيث أن العامل لا يبقى دائماً في فريق عمل واحد طيلة أيام السنة أي أن هناك تغيرات في أفرقة العمل وهذا من شأنه أن يضعف مثل هذه العلاقات، لأن العامل القديم الذي حول إلى الفريق الآخر سيصبح كأنه عامل جديد، وبالتالي سيتطلب وقتاً أطول حتى يندمج مع الفريق الذي انتمى إليه حديثاً، ثم إن هناك تغيرات للعمال تتم على مستوى الوحدات داخل مستوى تراب الولاية تجعل من العلاقات الإنسانية لا تتمتع بقدر عالي من النماء والزيادة.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع النتيجة التي توصلت إليها " عثمان مريم " 2010 هدفت الدراسة

إلى:

\_ التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة.

\_ التعرف على مستوى دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببيسكرة.  
\_ التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببيسكرة.

\_ التعرف على مدى تأثير متغير السن وسنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببيسكرة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1\_ وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح.
- 2\_ وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل.
- 3\_ أوضحت النتائج أن الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة من مستوى الدلالة (0.05) . ( عثمان مريم، 2010، ص: 157 ).

كما أن عدم امتلاك المهارات الضرورية للتواصل من قبل العمال والتي من بينها الذكاء الاجتماعي، والتي تتمثل في حسن الإصغاء، القدرة على التحاور، الابتسام، السعي في حل مشاكل الآخرين والتضامن والوقوف معهم أثناء الأزمات والتي قد يفقدها العامل القديم لا تجعل من عامل الأقدمية عنصر مساهم في ارتفاع درجة مساهمة العلاقات الإنسانية.

### 3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (10) تبين رفض فرضية الدراسة، أي لا توجد فروق في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل لدى عمال الحماية المدنية من وجهة نظرهم تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث قدرت "ت" المحسوبة ب0.74 والتي هي أقل من "ت" المجدولة والتي



قدرت ب 1.65 عند درجة حرية 128، أي أن متغير الحالة الاجتماعية غير مؤثر في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل، فالعامل المتزوج والأعزب متشابهان في نظرهم لدرجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف ضغوط العمل، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن العامل المتزوج يعمل لمدة 24 ساعة ويأخذ عطلة تعويضية لمدة يومين والتي قد تكون غير كافية، حيث أنه يمضي صباح اليوم الأول في النوم لاسترجاع قواه النفسية والجسدية، فالكثير من الأحيان تتطلب ضرورة العمل على عون الحماية المدنية أن يبقى مستيقظا ليلة بكاملها خاصة أثناء الحوادث والحرائق ناهيك عن تقطعات النوم في الليل عند سماع جرس النجدة لنقل المرضى إلى المستشفى، كل هذه الأمور من شأنها أن تؤدي إلى الإرهاق والتعب والنرفزة وعدم استقرار الحالة النفسية للعامل والتي قد تؤثر على علاقاته الأسرية خارج العمل، زد على ذلك أن لديه مسؤوليات وواجبات يتطلب عليه إنجازها، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن عدم أخذ قسط كافي من النوم أثناء الليل يسبب الكثير من المضاعفات النفسية والجسدية، ومن بين هذه الدراسات دراسة "لعريط بشير" (2010) بعنوان: الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة السببية بين نظام العمل بالمناوبة والواقع النفسي للعمال المتمثل في الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث اشتملت عينة الدراسة على 450 عاملاً يخضعون لنظام المناوبة، توصلت نتائج الدراسة إلى أن ظروف وخصائص نظام العمل التناوبي تشكل أحداثاً مثيرة لضغوط تسهم في نشأة الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي، صعوبة النوم، التعب، فقدان الشهية، اللجوء إلى المهدئات والمنشطات بصورة غير صحية، هاته المظاهر تختلف شدتها تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل والحالة الزوجية، فبالنسبة للمتزوجين فإضافة للحمل الوظيفي الناتج عن نظام الدوريات هناك عبء اجتماعي يتجلى في أداء الالتزامات المختلفة .

( لعريط بشير، 2010ص:223).

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة "خالد الحميدي الحربي" (2003) بعنوان أثر العلاقات الإنسانية على أداء العاملين في الأجهزة الأمنية، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي، حيث أظهرت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية في كل محور من محاور مستوى العلاقات، ومحور تأثير العلاقات الإنسانية، ومحور الاختلاف بين التنظيم الرسمي والغير الرسمي، وعلى متوسط كامل المحاور لصالح المتزوجين.

(خالد الحميدي الحربي، ص : 162)

ويمكن إرجاع هذا الاختلاف بين الدراستين إلى أن العمال الذين يعملون في المؤسسات في دولة السعودية يلقون الكثير من الدعم المادي والمعنوي ويوجد نظام عمل مرن يعطي للمتزوجين الكثير من التحفيزات والتسهيلات داخل وخارج مؤسسة العمل، كما أن الأفراد العاملين على وعي تام بأهمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم، كما أن الإدارة تسعى جاهدة لتحسينها بين زملاء العمل من خلال إيجاد نظام اتصال فعال بينهم.

#### 4- الاستنتاج العام:

لقد تطرقت هذه الدراسة إلى معرفة درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة والتي أجريت فيها الدراسة الحالية وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيقيا وتطبيق مقياس جمع المعلومات على عينة الدراسة المكونة من 130 عامل، ثم تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها ومناقشتها على ضوء ما توفر من دراسات سابقة والتناول النظري توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

1\_ درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية متوسطة.

2\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الأقدمية في العمل.

3\_ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية لدى عمال الحماية المدنية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

وقد تم تفسير هذه النتائج في ضوء الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة واختتمت ببعض التوصيات والمقترحات الموجهة للدارسين وأصحاب القرار وعينة الدراسة.

### 5- التوصيات والاقتراحات:

- بعد التوصل إلى نتائج الدراسة تمكنا من الوصول إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات وهي:
- 1\_ تعميق الاهتمام بظروف وطبيعة العلاقات الإنسانية بين عمال الحماية المدنية وذلك من خلال وضع استراتيجية لتدعيم وتطوير العلاقات الجيدة بين العمال وتشجيع التواصل والود وتبادل الآراء حول أفضل السبل وهذا لزيادة التقارب والتفاعل بين العمال.
  - 2\_ التعرف على المشكلات التي تخص العمال داخل وخارج القطاع والعمل على حل مشاكلهم بما يشعرهم بالانتماء للقطاع.
  - 3\_ مشاركة المسؤولين العمال في اتخاذ القرارات واعتبارهم جزءاً من التنظيم.
  - 4\_ العمل على إيجاد الوسائل والسبل التي تساعد على تخفيف ضغوط العمل لدى قطاع الحماية المدنية.

- 5\_ تنمية وتقوية العلاقات بين الرؤساء وزملاء العمل وذلك من خلال تنمية روح الجماعة والعمل كفريق واحد وتنمية الثقة المتبادلة بينهم.
- 6\_ العمل على إيجاد بيئة عمل مشجعة وملائمة للتعاون بين العاملين.
- 7\_ الاهتمام بالعوامل التي تسهم في رفع العلاقات الإنسانية وذلك من خلال زيادة الحوافز المعنوية، والعمل على توفير مستلزمات ومتطلبات العمل.
- 8\_ يراعى عند تعيين أو نقل العمال استعداداتهم وميولهم الشخصية للفريق الذي يحبون أن ينتموا إليه، مما يزيد من اهتمامهم وقبولهم للعمل.
- 9\_ ضرورة تعيين أخصائي في علم النفس العمل وتنظيم إلى جانب الأخصائي النفسي العيادي وهذا من أجل التوجيه والاختيار وتشخيص بعض الحالات النفسية التي تستدعي التدخل.
- 10\_ عقد دورات تدريبية على مستوى القطاع عن طريق متخصصين في العلاقات الإنسانية.
- 11\_ تفعيل الجانب الاجتماعي من خلال وضع أنشطة ( دينية، ثقافية رياضية ) والتي من شأنها تقوية روابط العلاقات الإنسانية بين الموظفين.
- 12\_ زيادة الاهتمام النفسي للأعوان وهذا نظرا لما في مهنتهم من مخاطر وصعوبات تؤثر على حالتهم النفسية.
- 13\_ تنظيم لقاءات وأنشطة خارج أوقات الدوام تساهم في تعزيز العلاقات الإنسانية ورفع الروح المعنوية للعمال.

14\_ تشجيع العلاقات غير الرسمية بين عمال الحماية المدنية إلى جانب العلاقات الرسمية.

كما نوصي بضرورة تواصل الأبحاث من أجل تحقيق هذه الاقتراحات ومن أجل غد أفضل لعمال الحماية المدنية والقيام بالمزيد من الدراسات في هذا المجال وهذا بالخوض في تلك المواضيع التي لها علاقة بموضوعنا وهو العلاقات الإنسانية.

## قائمة المراجع

### قائمة المراجع العربية:

1. إبراهيم وجيه محمود، ومحمود عبد الحليم المنسي ( 1993): البحوث النفسية والتربوية، ط1، دار المعارف، القاهرة.
2. أونيس عبد المجيد أونيس ( 2011 ): إدارة العلاقات الإنسانية ( مدخل سلوكي تنظيمي )، ط1، دار الزوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. بشير معمريه (2002): القياس النفسي وتميم الاختبارات النفسية قسم علم النفس وعلوم التربية، ط1، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة.
4. جمال أبوشنب ( 2009 ): العلاقات الإنسانية، دراسة في مهارات الاتصال والتعامل، ط1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
5. حسين حريم ( 2009 ): السلوك التنظيمي " سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط3، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
6. حسين عبد الحميد رشوان ( 1997 ): العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس، علم الاجتماع، علم الإدارة، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
7. الحداد عماد ( 2003 ): كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة.
8. الحناوي محمد حسن ( 2003 ): أساسيات وأصول الإدارة، ط1، الدار الجامعية، الاسكندرية.
9. حنفي عبد الغفار ( 1999 ): السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، ط1، الدار الجامعية، بيروت.
10. سعد عبد الرحمن ( 1998 ): القياس النفسي "النظرية والتطبيق"، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة.
11. شحاته حسن، زينب النجار ( 2003 ): معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ط1، الدار المصرية اللبنانية.

12. رونالد ريجيو، ت/ فارس حلمي ( 2013 ): المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط، دار الشروق، عمان.
13. صالح محمد العساف ( 2004 ): المدخل إلى علوم السلوكية، ط1، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية.
14. صلاح الدين شروخ ( 2003 ): منهجية البحث العلمي، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر.
15. صلاح عبد الباقي ( 2001 ): قضايا إدارية معاصرة، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية.
16. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين ( 2006 ): إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر، عمان، الأردن.
17. الطوطني، عبد الرحمن سليمان ( 1994 ): الضغط النفسي، مفهومه ، تشخيصه ، طرق علاجه ومقاومته، ط1، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض.
18. الطويل عزة عبد العظيم ( 1995 ): سيكولوجية العمل وهموم الحياة، العدد 42، القاهرة، مصر.
19. عبد الحفيظ مقدم ( 2003 ): الإحصاء والقياس النفسي وتربوي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
20. علي حمدي ( 1999 ): سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر.
21. علي عسكر ( 2000 ): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، ط2، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
22. عمر مصطفى محمد النعاس ( 2008 ): الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط1، إدارات المطبوعات والنشر، مصراتة، الجماهيرية العظمى.
23. كامل محمد المغربي ( 2010 ): السلوك التنظيمي " مفاهيم وأسس سلوك الجماعة في التنظيم "، ط4، دار الفكر للنشر والتوزيع عمان، الأردن.

24. محمد إسماعيل بلال ( 2005 ): السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، جامعة الأزارطة.
25. محمد شحاته ربيع ( 2010 ): علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
26. محي الدين مختار ( 1996 ): الاتجاهات النظرية والتطبيقية في منهجية العلوم الاجتماعية ج1، منشورات جامعة باتنة، الجزائر.
27. هيجان عند الرحمن أحمد ( 1998 ): ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط1، معهد الإدارة العامة، الرياض.
28. يوسف القرضاوي ( 1997 ): الإيمان والحياة، ط19، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
- 29 - درويش وتكلا ليلي ( 2003 ): أسس العلاقات الإنسانية في أجهزة الشرطة، رسالة ماجستير غير منشورة، القاهرة.
- 30 - سعد بن عميقان، سعد الدوسري ( 2005 ): ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض.
- 31- عبد الله عبد العزيز السماوي ( 2006 ): التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
32. عثمان مريم ( 2010 ): الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسنطينة، الجزائر.
33. المدهش فهد بن راشد ( 1998 ): العلاقات الإنسانية في الإشراف وأثرها على أداء الموظف الجمركي، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الإدارة العامة، الرياض.
34. ناصر بن محمد بن عقيل ( 2006 ): العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على ضباط قوات الأمن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.



35. لعريط بشير ( 2007 ): الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمنابوة دراسة ميدانية  
بمركب المواد البلاستيكية بسكيدة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة،

# قائمة الملاحق

## ملحق رقم (1) يبين استمارة المحكمين



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص سنة ثانية ماستر عمل وتنظيم

إلى

اسم ولقب الطالب: الداوي مسعود

.....الأستاذة(ة)الكريم(ة):

.....الدرجة العلمية

.....التخصص:

### استمارة التحكيم

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى معرفة درجة مساهمة العلاقات الانسانية في تخفيف الضغوط لدى عمال الحماية المدنية، ونرجو منكم تقويم هذه الأداة، وتعديلها وذلك بوضع علامة(X)في الخانة المناسبة من الجداول المرفقة مع اقتراح التعديل الذي ترونه مناسب إذا لزم ذلك.والمحاور الأساسية لعملية التحكيم هي:

1. مدى انتماء الأبعاد للسمة المقاسة .
2. مدى انتماء الفقرات للأبعاد
3. مدى ملاءمة عدد الفقرات في كل بعد
4. مدى ملاءمة بدائل الإجابة

5. مدى وضوح الصياغة اللغوية لل فقرات

6. مدى شمولية التعليمات الموجهة للعينة

7. مدى وضوح المثال المقدم للعينة .

8. وضوح صياغة التعليمات

واليكم أستاذنا المحترم ,معلومات إضافية قد تساعدكم في عملية التحكيم:

### التعريف الإجرائي لدرجة مساهمة العلاقات الانسانية في تخفيف الضغوط المهنية :

هي درجة شعور العامل بالحماية المدنية بورقلة بالدعم والمساندة النفسية الاجتماعية والمهنية من طرف مسؤوليه وزملائه العمال، والتشجيع على تحمل ضغوط العمل مع العمل بالتنسيق بينهم من أجل السير العادي للعمل وتجنب الصراع مع المسؤول المباشر، الأمر الذي يخفف من شعوره بالمعاناة من العمل وصراعه التنظيمي؛ وذلك من خلال أربعة أبعاد هي: دعم نفسي، دعم اجتماعي، دعم مهني، دعم ديني، دعم ترفيهي:

\_ **دعم نفسي** مثل: يمنحك الراحة النفسية، يحفزك للتقدم إلى الأمام، يخفف عنك الضغط بابتسامته، يدعوك لزيارته لتغيير الجو، تشعر أنه يعيد الأمل لحياتك، يرفع من معنوياتك،...  
\_ **دعم ديني** : يذكرك بقضاء الله وقدره، يروي لك قصصا من السلف فيها عبرة ، يذكرك بما لاقى رسول الله، يشجعك على الفرع لله والالتجاء إليه، ...

\_ **دعم اجتماعي**: تجده إلى جانبك مواسيا في الضراء ومباركا في السراء، يساعدك بكل ما يستطيع، ينظم لقاءات بين الزملاء خارج إطار العمل في أيام العطل، يتفقد أحوالك الاجتماعية، ...  
\_ **بعد مهني**: يعوضك في حالة غيابك للضرورة، ينسق بين وقته ووقتك في دوام العمل ليجنبك وإياه ضغط التوقيت، يتأزر معك في صراع العمل مع الإدارة، يساعدك في بالتعويض بحضوره في حال غيابك

\_ **بعد ترفيهي**: تنظيم رحلات وخرجات للزملاء، يناقشك في مواضيع بعيدة عن جو ومواضيع العمل، يضيف روح المرح والنكتة والدعابة للتقليل من الضغط

1- جدول التحكيم الخاص بمدى إنتماء الأبعاد للسمة المقاسة :

الإقتراح	لا ينتمي	ينتمي إلى حد ما	ينتمي	مساهمة العلاقات الإنسانية في تخفيف الضغوط المهنية
				بعد الدعم النفسي
				بعد الدعم الديني
				بعد الدعم الاجتماعي
				بعد مهني
				بعد ترفيهي

## 2 - مدى إنتماء الفقرات للأبعاد :

الإقتراح	غير مناسبة		مناسبة نوعا ما		مناسبة		الفقرات:	
ح	المحتوى	الصيغة اللغوية	المحتوى	الصيغة اللغوية	المحتوى	الصيغة اللغوية		
							هل تشعر بالراحة في ظل هذا الضغط كلما كان هناك من زملائك من:	الأبعاد
							يمنحك الراحة النفسية	بعد الدعم النفسي
							يحفزك للتقدم للأمام والأفضل	
							يحاول معرفة أسباب التوتر والقلق عندي	

							يخفف عنك الضغط بابتسامته	
							تشعر أنه يعيد الأمّل لحياتك ويجعل منك متفائلاً	
							يرفع من معنوياتك ليجعلك متوافق مهنيًا ويخفف عنك معاناة العمل	
							يشعرك وجوده داخل القطاع بالسعادة رغم ضغوط العمل	
							يمنحك الثقة و الأمان	
							يذكرك بقضاء الله وقدره	بعد الدعم الديني
							يروى لك قصصًا عن السلف فيها عبرة وموعظة	
							يشجعك على الفرع لله والالتجاء إليه	

							يذكرك بما لاقي رسول الله (ص) _ وهو قدوة الأمة _ من متاعب ومحن	
							يذكرك بالاستغفار عند غضبك	
							يساعدك فيما تمر به من أزمات بكل ما يستطيع	بعد الدعم الاجتماعي
							يدعوك لزيارته لتغيير الجو	
							يتفقد أحوالك الاجتماعية	
							تجده إلى جانبك مواسيا في الضراء ومباركا في السراء	
							يحاول حل الخلافات بين أعضاء الجماعة	
							تجده إلى جانبك في الدعم المادي إن احجت	

							لذلك	
							يعوضك في حالة غيابك للضرورة	بعد مهني
							يتأزر معك في صراع العمل مع الإدارة	
							يساعدك بالتعويض بحضوره بدلا عنك في حال غيابك	
							ينسق بين وقته ووقتك في دوام العمل ليجنبك وإياه ضغط التوقيت	
							يساعدني الزملاء بتقديم معلومات تساعدني في إنجاز عملي	
							تجد العون منه لإنجاز بعض المهام	
							ينظم رحلات وخرجات ترفيهية للزملاء	بعد ترفيهي



							ينظم لقاءات بين الزملاء خارج إطار العمل في أيام العطل الأسبوعية
							يناقشك في مواضيع بعيدة عن جو العمل (رياضة، طبخ، موضة،... إل خ)
							يضيف روح النكتة والدعابة للتقليل من ضغط العمل

3 – مدى ملاءمة عدد الفقرات في كل بعد :

التعديل	غير كاف	كاف	عدد الفقرات	عدد الفقرات في كل بعد
			8	بعد الدعم النفسي
			5	بعد الدعم الديني الروحي
			6	بعد الدعم الاجتماعي
			6	بعد مهني

			4	بعد ترفيحي
--	--	--	---	------------

4 – مدى ملائمة بدائل الإجابة :

التعديل	غير مناسبة	مناسبة نوعا ما	مناسبة	البدائل
				دائما
				أحيانا
				أبدا

5 – مدى وضوح المثال التوضيحي :

الاقتراح	غير مناسب	مناسب	المثال التوضيحي
			أحب مشاهدة المباريات الرياضية

6 – وضوح صياغة التعليم

أ/ البيانات الشخصية :

1 - الجنس:  ذكر  أنثى

أكثر من 5 سنوات

2 – الأقدمية : 5 سنوات فأقل

أعزب

3 – الحالة الاجتماعية: متزوج

ب/ التعليم

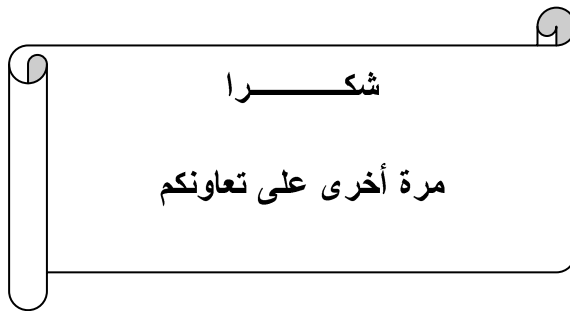
أخي العامل :

في إطار إعداد مذكرة التخرج. نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المصمم لغرض البحث العلمي، يرجى منكم قراءة كل عبارة بعناية ثم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة المهم أن تعبر عما بداخلك بصدق.

ونحيطكم علماً بأن المعلومات التي تقدم لنا محاطة بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

7 – مدى شمولية التعليمات الموجهة للعينة :

التعليمة	مناسبة	غير مناسبة	الاقتراح



ملحق رقم (2) يبين الأساتذة المحكمين

اسم ولقب الأستاذ	التخصص	الدرجة العلمية
ميسون سميرة	علم النفس المدرسي	أستاذ محاضر "أ"
وازي طاوس	علم النفس الاجتماعي	أستاذ محاضر "أ"
بن ساسي عقيل	علم التدريس	أستاذ محاضر "أ"
غربي صبرينة	علم النفس العمل والتنظيم	أستاذ محاضر "أ"
بريشي مريامة	علم النفس الاجتماعي	أستاذ محاضر "ب"

ملحق رقم (3) يبين الأداة في صورتها النهائية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

### استبيان

أ/ البيانات الشخصية :

1 – المؤهل العلمي:

2 – الأقدمية : 5 سنوات فأقل  أكثر من 5 سنوات

3 – الحالة الاجتماعية: متزوج  أعزب

ب/ التعليم

أخي العامل :

في إطار إعداد مذكرة التخرج. نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المصمم لغرض البحث العلمي، يرجى منكم قراءة كل عبارة بعناية ثم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة المهم أن تعبر عما بداخلك بصدق. ونحيطكم علما بأن المعلومات التي تقدم لنا محاطة بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وفيما يلي مثال توضيحي يبين لك طريقة الإجابة:

الفقرة	دائما	أحيانا	أبدا
أحب مشاهدة المباريات الرياضية		X	

عند قراءتك لهذه الفقرة ووجدت أنها تنطبق عليك أحيانا ضع علامة (X) تحت خانة

شكرا على تعاونك معنا.

البديل أحيانا

أبدا	أحيانا	دائما	
			هل تشعر بالراحة في ظل هذا الضغط كلما كان هناك من زملائك من:
			يمنحك الراحة النفسية كلما تحدثت اليه.
			يذكرك بما لاقى رسول الله (ص) _ وهو قدوة الأمة _ من متاعب ومحن
			يحاول معرفة أسباب التوتر والقلق عندي عندك
			ينظم رحلات وخرجات ترفيهية للزملاء
			تشعر أنه يعيد الأمل لحياتك ويجعلك متفائلا
			يتفقد أحوالك الاجتماعية
			يشعرك وجوده داخل القطاع بالراحة العمل
			يمنحك الثقة و الأمان
			ينظم لقاءات بين الزملاء خارج إطار العمل في أيام العطل الأسبوعية
			يرووي لك قصصا عن السلف فيها عبرة وموعظة
			ينسق بين وقته ووقتك في دوام العمل لتتجنبنا ضغط التوقيت
			يحفزك للتقدم للأمام و تحقيق الأفضل في عملك
			يذكرك بالاستغفار عند غضبك
			يساعدك فيما تمر به من أزمات بكل ما يستطيع
			يدعوك لزيارته لتغيير الجو
			يرفع من معنوياتك ليخفف من معاناة العمل
			تجده إلى جانبك مواسيا في الضراء ومباركا في السراء
			يحاول حل الخلافات بين أعضاء الجماعة
			يضيف روح النكته والدعابة للتقليل من ضغط العمل
			يعوضك في حالة غيابك للضرورة
			يتآزر معك في صراع العمل مع الإدارة
			يشجعك على الفزع لله والالتجاء إليه
			يساعدك بتقديم معلومات في إنجاز عملك

			تجد العون منه لانجاز بعض المهام
			يخفف عنك الضغط بابتسامته
			يذكرك بقضاء الله وقدره
			يناقشك في مواضيع بعيدة عن جو العمل (رياضة، طبخ، موضة،... إلخ)
			يدعمك ماديا إن احتجت لذلك

نتائج spss لصدق المقارنة الطرفية لمساهمة العلاقات الانسانية في تخفيف الضغوط المهنية

Statistics

VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001 1,00	8	77,5000	5,73212	2,02661
2,00	8	58,1250	6,77047	2,39372

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
VAR00001	Equal variances assumed	,781	,392	6,177	14	,000	19,37500	3,13641	12,64807	26,10193
	Equal variances not assumed			6,177	13,629	,000	19,37500	3,13641	12,63086	26,11914



### لأداة الدراسة spss ألفا كرونباخ نتائج

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,758	28