



وزارة العليم العالى والبءء العلى

ءامعة محمد ءىضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاءتماعية - قسم العلوم الاءتماعية

شعبة علم الاءتماع



أءر ضغوط العمل على العلاءء الإنسانية

ءامعة محمد ءىضر بسكرة - نموءءا -

مذكرة ءءرء مكملة لنبل الشهادة الماسءر فى ءءصص علم اءتماع ءنءظلم والعمل

إشراف الءكءورة :

ءومى الءنساء

إءءاء الطالبة :

عزرى سومية

السنة الءامعية: 2020/2019م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

شكر و عرفان

إن الشكر لله رب العالمين الذي خلق و هدى أولا والذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع بعون وتوفيق منه.

كما أتقدم بخالص شكري وجميل عرفاني إلى الدكتورة المشرفة الخنساء تومي التي لم تبخل عليا بنصائحها و توجيهاتها و صبرها، فكانت نعم الموجهة الناصحة.

و بكل فخر و اعتزاز أتقدم بإهداء ثمرة مجهودي المتواضع إلى من يقف التكريم عاجزا عن تكريمهما ومن تعجز كلمات الشكر و الامتتان لهما إلى والديا العزيزان اللذان لم يبخل عليا بخالص دعائهما الدائم وعطائهما الوافر.

تحية عرفان وتقدير لكل من وقف معي وساندني لإنجاز هذا العمل العلمي . شكرا لكم.

فهارس

رقم الصفحة

فهرس المحتويات.

الإهداء.....	
شكر وعرهان.....	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول.....	
فهرس الأشكال.....	
أمقدمة.....	

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

8	أولا/ الإشكالية.....
9	ثانيا/أسباب اختيار الموضوع.....
9	ثالثا/ أهمية الدراسة.....
10	رابعا/ أهداف الدراسة.....
10	خامسا/ المفاهيم الإجرائية للدراسة.....
11	سادسا/ منهج الدراسة.....
12	سابعا/ المقاربة النظرية.....
15	ثامنا/الدراسات السابقة.....
24	قائمة مراجع الفصل الأول.....

الفصل الثاني: ضغوط العمل

فهارس

26	أولاً/ مفهوم ضغوط العمل.....
28	ثانيا / مصادر ضغوط العمل
33	ثالثا /أنواع ضغوط العمل.....
35	رابعاً/ مستويات ضغوط العمل.....
36	خامساً/النظريات المفسرة لضغوط العمل
39	سادساً/الآثار المترتبة على ضغوط العمل.....
42	مراجع الفصل الثاني

الفصل الثالث: العلاقات الإنسانية

46	أولاً/ مفهوم العلاقات الإنسانية.....
48	ثانيا/ التطور التاريخي للعلاقات الإنسانية.....
50	ثالثاً/أهمية العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة.....
52	رابعاً /مبادئ العلاقات الإنسانية
54	خامساً/العوامل التي تسهم في تحقيق العلاقات الإنسانية.....
58	سادساً/ نظريات العلاقات الإنسانية.....
62	مراجع الفصل الثالث

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية

65	أولاً/ منهج الدراسة.....
66-65	ثانيا / مجالات الدراسة

فهارس

68ثالثا/ العينة.....
69رابعا/ أدوات جمع البيانات.....
70خامسا/ الأساليب الإحصائية المعتمدة.....
89سادسا/ تفرغ وتحليل البيانات.....
89أولا: تحليل بيانات المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية.....
90ثانيا: تحليل بيانات المحور الثاني تقييم مصادر ضغوط العمل.....
90ثالثا: تحليل بيانات المحور الثالث أبرز مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العامل داخل المؤسسة.....
90رابعا: تحليل بيانات المحور الرابع : تقييم مستوى العلاقات الإنسانية.....
90سابعا/ النتائج المتحصل عليها.....
90أولا: النتائج الفرعية.....
90ثانيا: النتائج العامة حسب تساؤلات الدراسة.....
91توصيات الدراسة.....
92مراجع الفصل الرابع.....
94الخاتمة.....
96الملاحق.....
98قائمة المصادر والمراجع.....
99ملخص الدراسة.....

فهرس الجداول

الصفحة	فهرس الجداول	الرقم
71	يوضح توزيع العينة حسب الجنس.	01
72-71	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	02
72	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	03
72	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل	04
73	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت القدرة الحقيقية تظهر عند مقارنة الأداء بالأخرين	05
74	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان الوقت يكفي للقيام كلما يرغب به العامل	06
74	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان الإداري يشعر بالراحة مع رؤساء عمله	07
75	توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت المكالمات الهاتفية تسبب الإزعاج أثناء العمل	08
75	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يشعر بالوحدة مع زملاء أثناء العمل	09
76	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت تتوفر المواصلات إلى مكان العمل	10
76	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت المشاكل العائلية تخلق ضغط في العمل	11
77	يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كانت المشاكل الصحية تسبب الضغط في العمل	12
77	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان الدخل المعيشي يتناسب مع متطلبات المعيشة	13
74	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت هناك صعوبة في التوفيق بين العمل والواجبات المنزلية	14
78	يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كان العمل فيه الكثير من الأعباء التي لا بد إنجازها	15

فهرس الجداول

- 16 يوضح توزيع أفراد العينة إذا كانت تسند للعامل أعمال ومهام سهلة وواضحة 79
- 17 يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العامل يجد نفسه في موقف تأدية عدة مهام في وقت واحد 79
- 18 يوضح توزيع مفردات العينة إن كان العامل يجد صعوبة التركيز في العمل في بعض الأوقات 80
- 19 يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كان يشعر العامل بالتعب بسبب التأخير لإنهاء العمل 80
- 20 يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العمل يتوقف بسبب نقص تطور الأجهزة الحديثة والإمكانات المطلوبة لإتمامه 81
- 21 يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كانت الضوضاء في المكتب غير مناسبة لطبيعة العمل 81
- 22 يوضح توزيع أفراد العينة إن كانت الإضاءة والتهوية في المكتب تعتبر غير مناسبة لطبيعة العمل 82
- 23 يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العامل يعاني من ضيق المساحة مكان العمل 82
- 24 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان يعاني العامل من كثرة العاملين معه في مكان العمل 83
- 25 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان الالتزام بالقرارات والقوانين يسبب التوتر للعامل في التعامل مع الرؤساء 84
- 26 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا الرؤساء عن العامل 84
- 27 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يتم التعامل مع العامل بشفافية ووضوح 85
- 28 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يتم تقدير الظروف الخاصة بالعاملين 85
- 29 يوضح توزيع أفراد العينة حسب كانت العلاقات الرسمية هي السائدة بين الموظفين 86
- 30 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان هناك جو الألفة والمحبة بين العاملين رغم اختلاف وجهات النظر 86

فهرس الجداول

- | | | |
|----|---|----|
| 87 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان اتخاذ القرارات الإدارية بشكل جماعي | 31 |
| 88 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يلتزم بالمواعيد والاجتماعات الرسمية | 32 |
| 88 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يشعر بأهمية العمل الذي يقوم به | 33 |

فهرس الأشكال

الصفحة	فهرس الأشكال	الرقم
71	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	01
72	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	02
72	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	03
73	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل	04
73	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت القدرة الحقيقية تظهر عند مقارنة الأداء بالأخرين	05
74	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان الوقت يكفي للقيام كلما يرغب به العامل	06
74	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان الإداري يشعر بالراحة مع رؤساء عمله	07
75	توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت المكالمات الهاتفية تسبب الإزعاج أثناء العمل	08
75	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يشعر بالوحدة مع الزملاء أثناء العمل	09
76	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت تتوفر المواصلات إلى مكان العمل	10
76	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت المشاكل العائلية تخلق ضغط في العمل.	11
77	يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كانت المشاكل الصحية تسبب الضغط في العمل	12
77	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان الدخل المعيشي يتناسب مع متطلبات المعيشة	13
78	يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت هناك صعوبة في التوفيق بين العمل والواجبات المنزلية	14
78	يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العمل فيه الكثير من الأعباء التي لا بد من إنجازها	15
79	يوضح توزيع الأفراد العينة إذا كان تسند للعامل ومهام سهلة وواضحة	16
79	يوضح توزيع أفراد العينة أن كان العامل يجد نفسه في موقف تأدية عدة مهام في وقت واحد	17

فهرس الأشكال

- 80 يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العامل يجد صعوبة التركيز في العمل بعض الأوقات 18
- 80 يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كان يشعر العامل بالتعب بسبب التأخير لإنهاء العمل 19
- 81 يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العمل يتوقف بسبب نقص تطور الأجهزة الحديثة والإمكانيات المطلوبة لإتمامه 20
- 81 يوضح توزيع أفراد العينة إن كانت الضوضاء في المكتب غير مناسبة لطبيعة العمل 21
- 82 يوضح توزيع أفراد العينة إن كانت الإضاءة و التهوية في المكتب تعتبر غير مناسبة لطبيعة العمل 22
- 82 يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العامل يعاني من ضيق المساحة 23
- 83 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان يعاني العامل من كثرة العاملين معه في مكان العمل 24
- 83 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان هناك مناخ ملائم للعلاقات الإنسانية داخل الإدارة 25
- 84 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان الالتزام بالقرارات والقوانين يسبب التوتر للعامل في التعامل مع الرؤساء 26
- 84 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا الرؤساء عن العامل 27
- 85 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يتم التعامل الرؤساء مع العامل بشفافية ووضوح 28
- 85 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يتم تقدير الظروف الخاصة بالعاملين 29
- 86 يوضح توزيع أفراد العينة حسب كانت العلاقات الرسمية هي السائدة بين الموظفين 30
- 86 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان هناك جو الألفة والمحبة بين العاملين رغم اختلاف وجهات النظر 31
- 87 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان اتخاذ القرارات الإدارية بشكل جماعي 32
- 88 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يلتزم بالمواعيد والاجتماعات الرسمية 33
- 88 يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يشعر بأهمية العمل الذي يقوم به 34

مقدمة

المقدمة :

تعد ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز وإهتمام الباحثين في جميع المجالات للإنعكاسها الكبير على الفرد والمؤسسة والمجتمع . وتطور الإهتمام بدراسة ضغوط العمل في الوقت بسبب تعقد حياة العصر الحديث ،حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من ضغوط العمل في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب قلق،خوف وغضب بل ينعكس على أدائهم و قدراتهم على العمل التي تعيق أهداف المؤسسات. ويختص الاجتماعيون بدراسة الجانب الاجتماعي والإنساني داخل هذه المؤسسات ولعل ما يناشدون به من خلال دراساتهم لهذه الجانب هو جعل العامل مرتاحا وراضيا ومستقرا في عمله. و بناءا عليه نجد مدرسة العلاقات الإنسانية تحاول جاهدا لتحسين ظروف العمل بالطرق العلمية الموضوعية لزيادة الكفاءات وتحقيق أداء ومستوى احسن للعامل وضبط سلوكياتهم وتوفير مناخ مناسب للعمل.وتعمل المؤسسة على تقوية الروابط بينها وبين العاملين بها وللتخفيف من ضغوط العمل وذلك لضمان استقرار العمل وتنمية روح المحبة والألفة بين العاملين .

من خلال ما تقدم قد اقتضت طبيعة الدراسة تقسيم البحث وفق المنهجية التالية :

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة شمل الإشكالية والأسباب وكذلك الأهمية الأهداف ، المفاهيم الإجرائية ، الدراسات السابقة ، المقاربة النظرية .

الفصل الثاني: وضع تحت عنوان ضغوط العمل وتناول فيه الباحث مفهوم ضغوط العمل ، مصادر ضغوط العمل ، أنواع ضغوط العمل ، مستويات ضغوط العمل ،النظريات المفسرة لضغوط العمل ،الآثار المترتبة عن ضغوط العمل .

الفصل الثالث : تناول مفهوم العلاقات الإنسانية ،التطور التاريخي للعلاقات الإنسانية ، أهمية العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ،مبادئ العلاقات الإنسانية ،العوامل التي تساعد في تحقيق العلاقات الإنسانية نظريات العلاقات الإنسانية .

الفصل الرابع: خصصه الباحث في مجال البحث الميداني وإجراءاته المنهجية من خلال :منهج الدراسة ،مجالات الدراسة ، العينة ، أدوات الدراسة ، الأساليب الإحصائية المعتمدة ، تحليل البيانات ، النتائج المتوصل إليها .

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: المفاهيم الإجرائية للدراسة.

سادساً: منهج الدراسة

سابعاً: المقاربة النظرية

ثامناً: الدراسات السابقة

أولاً: الإشكالية

للمؤسسة دور هام في حياة الفرد والجماعة كونها تعد محور النشاط الاقتصادي والاجتماعي بحيث أنها ساهمت في نشاط المجتمع وفاعليته ، كما انه لا يمكن الاستغناء عنها لما تقوم به من وظائف ضرورية للتنمية ، وهيكل قانوني قائم بذاته. فهي وحدة اجتماعية مكونة من عناصر مادية وبشرية لتحقيق أهداف مشتركة فيما بينها لان المؤسسة تعتبر نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية فنجاح اي مؤسسة يرجع بالضرورة الى كافة مواردها البشرية لأنه العقل المدبر القوة التي تتمتع بها .

وعلى اعتبار أن الفرد جزء من المؤسسة له أدواره وعلاقاته فهو الأساس والمحرك لهذه المؤسسة لما تقوم به من تحقيق حاجاته الأساسية ، فهو يؤثر ويتأثر بما يحيط به من مواقف تعرضه لضغوطات بصورة دائمة ومستمرة ، تعد الضغوطات سمة من سمات العصر الحديث التي يعاني منها العامل أثناء عمله ليصبح غير قادر على استيعاب الوضع بطريقة اعتيادية وبنفس الطاقة ، مما يولد لديه عدم قدرته على مواجهة المشاكل وتعتبر الضغوطات من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها و الإجهاد و نقشي القلق والغضب والاكتئاب وضعف علاقاته الإنسانية .

فالعلاقات الإنسانية بمثابة الركيزة و المفتعل الأساسي في المؤسسة كما أنها من أهم سمات في أي مؤسسة اجتماعية، فهي تقوم على تبادل الرضا و لقبول بين الأفراد والعلاقات بين الناس، ولا تحقق غايات أي مجتمع إنساني إلا بالإمساك العلاقة بين الأفراد ذلك مجتمع ، وبها تحقق غايات المؤسسات فهي التنسيق بين جهود الافراد المختلفين من خلال ايجاد جو عمل يحفز على الاداء الجيد والتعاون فيما يساهم بهدف الوصول لنتائج افضل . فالعلاقات الانسانية هي شكل من اشكال التنظيم الغير الرسمي داخل المؤسسة لان الافراد لهم آمال و طموحات و أهداف يريدون اشباعها وتحقيقها .

بسبب الضغوطات التي يتعرض لها العامل داخل المؤسسة لتعدد مصادرها و تأثيرها على الحالة الصحية والنفسية بالدرجة الاولى فإنها قد تؤثر على علاقاته الانسانية و فاعلية العمل داخل المؤسسة لذا سنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على اثر ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية لنطرح التساؤل التالي :

كيف تؤثر ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية ؟

وعليه نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- 1- ما هي مصادر ضغوط العمل لدى العاملين ؟
- 2 - ما هي أبرز مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملين داخل المؤسسة ؟
- 3 - ما هو مستوى العلاقات الإنسانية التي تتبعها المؤسسة للتخفيف من ضغوط العمل ؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع.

من المعروف ان لكل باحث أسبابا و دوافع تجعله يختار مشكلة ، بغرض دراستها و الكشف عن خباياها وتلك الأسباب والدوافع تعبر عن مدى احساسه بالمشكلة و رغبته في دراستها و الوصول الى اجابات و من أهم الاسباب التي ادت الى طرح هذه المشكلة :

- التعرف على مدى تعرض العامل لضغوط العمل داخل المؤسسة .
- التزايد المستمر لحدة ضغوط العمل في المؤسسات .
- محاولة الكشف عن مصادر ضغوط العمل و علاقاتها بالعلاقات الانسانية داخل المؤسسة .
- غياب الاهتمام بالجوانب الانسانية و النفسية و اجتماعية للعامل في كثير من المؤسسات .

ثالثا: أهمية الدراسة.

ترجع أهمية اختبارنا لهذا الموضوع الى :

- يعتبر موضوع ضغوط العمل من اكثر المواضيع التي تلقت اهتماما كبيرا في السلوك التنظيمي.
- تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع. باعتباره أحد المواضيع الواسعة في عدة تخصصات وخاصة في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل باعتبار أن المؤسسة الجامعة إحدى مؤسسات الهامة في المجتمع بالتالي فإن العامل في هذه المؤسسة يتعرض لضغوط العمل المتعددة مصادره و تؤثر على علاقاته الانسانية بين العمال .
- تقوم هذه الدراسة على اعطاء نظرة واسعة على أهم مصادر وأسباب ضغوط العمل .
- الكشف عن معانات العامل من مصادر الضغوط العمل التي قد تؤدي إلى اختلال في علاقاته بين زملائه .

- محاولة تعزيز بعض العوامل للعلاقات الإنسانية و المؤثرة في تحسين العمل كالاتصال -التحفيز (- المكافأة)
- الوصول الى نتائج تساعد المؤسسات في وضع إجراءات تساعد العمال على تجنب ضغوط العمل.
- محاولة تحسين العلاقات و تفعيل روح الإنسانية داخل المؤسسة (بين العاملين) .

رابعاً: أهداف الدراسة.

تهدف هذه الدراسة الى :

- التعرف على مصادر وأسباب ضغوط العمل التي يعاني منها العامل .
- محاولة التعرف على العوامل المؤثرة في زيادة ضغوط العمل و مشاكل التي تخلقها داخل المؤسسة.
- محاولة تحسين العلاقات داخل المؤسسة .
- تحديد مستوى تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء العامل .
- العمل على الاهتمام بالعامل من أجل تحسين أداءه و علاقاته من زملائه.
- محاولة معرفة مساهمة عوامل العلاقات الانسانية في تقليل من مشاكل و الضغوط .
- تشخيص واقع العلاقات الانسانية بالمؤسسة .

خامساً: المفاهيم الإجرائية للدراسة.

أولاً مفهوم العمل: مجهود يبذله الفرد من أجل الحصول على منفعة ما أو ممارسة نشاط ما وسعي من أجل حصول على فائدة ما.

ثانياً مفهوم ضغوط العمل: هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الافراد و في حالتهم النفسية و جسمية و في أدائهم لأعمالهم .

ثالثا مفهوم العلاقات: هي مجموعة الاتصالات و صلات التي تكون داخل التنظيم من أجل خلق علاقات طيبة وسليمة.

رابعا مفهوم العلاقات الإنسانية: هي العلاقات التي تخلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والمتعاون بين العمال وتهدف إلى رفع روح المعنوية وزيادة الانتاج .

خامسا مفهوم المؤسسة: هي تنظيم له امكانية مادية و بشرية و مالية تستخدمها من أجل تقديم خدمة أو سلعة.

سادسا: منهج الدراسة.

أول أساس تنطلق منه أي دراسة علمية و اختيار منهج المناسب لها فهو مجموعة من الإجراءات و الانطلاقات المحددة التي يتبناها الباحث للوصول إلى نتيجة

يعرف المنهج الوصفي بأنه جمع أوصاف و معلومات دقيقة عن الظاهرة المدروسة كما توجد فعلا في الواقع ، و لا يكتفي المنهج الوصفي عند كثير من العلماء على الوصف فقط بل يتعدى إلى تحديد العلاقة و مقداره أو محاولة اكتشاف الأسباب الكامنة وراء الظاهرة و قد يعتبر سابقا لاستعمال في المنهج التجريبي و يعبر عنها كيفيا و كميًا و يوضح خصائصها و ارتباطها مع ظواهر أخرى (عشور، 2017، صفحة 216)

و يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد |، أو فترة أو فترات زمنية معينة، و ذلك من اجل الحصول على نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة . (ابراهيم، 2017، صفحة 53)

و من اجل الإجابة على إشكالية بحثنا و لمحاولة اختيار صحة التساؤلات المقدمة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه " عبارة عن محاولة لتفسير و تحليل الوضع الراهن و يهدف إلى الوصول و بيانات يمكن تفسيرها و تعميمها و ذلك للاستفادة منها في المستقبل "

و عليه فالمنهج الوصفي هو المنهج الأكثر ملائمة لموضوع الدراسة من الجانب النظري و التطبيقي فالأول يعتمد على المعلومات الموجودة في المراجع (الكتب ، المجلات ، الدراسات السابقة) أما الثاني الجانب التطبيقي يتم للاعتماد فيه على تجمع البيانات و الحقائق عن المشكلة التي هي موضوع البحث و الوقوف على دلالتها فهو لا يقف عن مجرد وصف الظاهرة، بل يسعى إلى تحليلها إلى عناصر و الكشف عن العوامل المؤثرة في الظاهرة الدراسية .

سابعاً: المقاربة النظرية

المقاربة النظرية هي تحديد النظرية أو النظريات المندرج ضمنها موضوع الدراسة كما تمثل الخطوة المنهجية التي من خلالها يتمكن الباحث من تحديد إشكالية الدراسة وكذا بناء الفرضيات التي تمكنه من التأكيد من الأسئلة المطروحة والمقاربة المنهجية هي الإطار الفكري الذي يفسر مجموعة من الفروض العلمية ويصنفها في نسق علمي مرتبط فكل دراسة في حاجة إلى توظيف أو الانطلاق من النظريات الاجتماعية إذ من خلال الإطار النظري يتم تحديد الزاوية الفكري التي على ضوءها نقوم بمعالجة الموضوع وذلك لأن كل ظاهرة اجتماعية يمكن دراستها من زاوية مختلفة .

إن أصول نظرية العلاقات الإنسانية وتطورها ومدى مساهمتها في علم اجتماع الصناعي ظهرت بفضل أعمال " إلتون مايو " الناجحة عن مجموعة من التجارب التي اشتهرت بإجرائها شركة ومسترن إلكتروك في مصانع هارتورن بين (1924 - 1933م) وقد كانت هذه التجارب تهدف إلى دراسة تأثير الظروف الفيزيائية والمادية للعمل على الإنتاجية (سلاطينية، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، 2004، صفحة 22)

تعتبر نظرية العلاقات الإنسانية من خلال النتائج التي توصلت إليها في مصانع " وسترن إلكتروك " أول من نفت الانتباه إلى دور العلاقات الإنسانية وأهميتها في السلوك التنظيمي فهي بهذا المعنى تقوم على مبادئ مخالفة لمبادئ الإدارة العلمية في محاولتها لتنظيم سلوك الأفراد ليصبحوا امتداد لآلات إذ تم التشديد في نماذج العلاقات الإنسانية على كفاءة الإنتاجية في العمل كمحصلة لتكامل مطالب العمل مع المناخ النفسي الاجتماعي في بيئة العمل أي مع مراعاة الحاجات الاجتماعية و استثمار الدوافع وتطوير أنماط ايجابية للتفاعل كما توصلت أبحاث مايو وزملائه كذلك إلى اكتشاف أن :

1- كمية العمل التي يؤديها العامل لا تتحد تبعاً لطاقتها الفيزيولوجية و إنما تتحدد تبعاً لطاقة الاجتماعية .

2 - إن المكافئات والحوافز غير الاقتصادية تلعب دورا رئيسيا في تحفيز العمال في التنظيم وشعورهم بالرضا.

3 - إن التخصص الدقيق في الأعمال ليس بالضرورة هو أهم أشكال التنظيم.

4 - إن العمال لا يسلكون ويجابيون الإدارة وسياساتها كأفراد منعزلين و إنما يسلكون باعتبارهم أعضاء في جماعات.

إن هذه الفروض الأربعة التي توصلت إليها نتائج تجارب إلتون مايو أصبحت بمثابة متغيرات جديدة لابد إن تؤخذ بعين الاعتبار في دراسة السلوك التنظيمي وهي :

_ القيادة: فهي تعتبر متغير أساسي إذ تدعو مدرسة العلاقات الإنسانية إلى إتباع الأسلوب الديمقراطي في التسيير حتى يتمكن التنظيم من تحقيق الإنتاجية المطلوبة.

_ المشاركة: تهدف المشاركة إلى تحقيق التقارب بين العمال والإدارة أي بين التنظيم.

_ الاتصالات: التفاعل الايجابي بين العمل عن طريق استخدام أساليب اتصال مناسبة ومتنوعة هذا الأسلوب يخلق جو من الثقة و يعزز من مشاركة العاملين بالإدارة .

لكن في الأخير ما يمكن قوله أن العلاقات الإنسانية كغيرها من الإسهامات النظرية السابقة تعرضت الى جملة من الانتقادات أهمها : التحيز إلى الجوانب النفسية والاجتماعية على حساب المتغيرات التنظيمية الأخرى ، بالإضافة إلى أن المبادئ الإنسانية لم تستطع إلغاء التناقض الحاصل بين مصالح العمال و الإداريين ، فالعلاقات الإنسانية لم تقدم نظرة كاملة و شاملة للتنظيم حسب رأي علماء الإدارة (سلاطينيه, بلقاسم و آخرون، 2012، صفحة 72)

2-2 - نظرية الفلسفة الإدارية ماك غريغور:

يعتبر دوغلاس ماك غريغور أحد رواد حركة العلاقات الإنسانية والتي قدمت مساهمة جادة في تاريخ الفكر الإداري والتنظيمي حيث اعتبرت الفرد العامل جزء أساسي ومهم في اي تنظيم وليس مجرد آلة تستجيب لمتطلبات العمل و الإنتاج .

لقد استند ماك غريغور في نظريته على افتراض أساسي يقول بان إي عمل أو تصرف إداري في المنظمة يرتكز في إطاره العام على نظرية إدارية معينة وإن العاملين يتأثرون في أداء أعمالهم بطريقة ما بالفلسفة الإدارية التي يؤمن بها المدير في المستويات العليا للمنظمة .

لم يتوقف صاحب هذا الاتجاه عند هذا الحد بل أضاف عاملاً آخر يؤثر في السلوك التنظيمي وهو أن رجال الأعمال المؤيدين لمبادئ التوجه الكلاسيكي أصبحت لديه قناعة راسخة أن هذه المبادئ لا تحتمل التعديل والنقاش و بذلك أصبح مبد السلطة التي تركز عليه النظرية الكلاسيكية هو الموجه الوحيد لسلوك الأفراد بالإضافة إلى اعتبار الجهة الرسمية هي المصدر للسلطة وهذا ا رفضه ماك غريغور إذ رأى أنه توجد مصادر أخرى للسلطة تتمثل أساساً في الثروة والعلم والخبرة والقوة الجسمية والعقلية .
(لوكيا، 2006، صفحة 93)

قام الك غريغور خلال عرض تصوراته حول الفلسفة الإدارية بإجراء عملية مقارنة بين تصورات الفكر الكلاسيكي التي أطلق عليها اسم نظرية X والتصورات الفكرية لمدرسة العلاقات الإنسانية Y التي بمبادئها، و يمكن عرض خصائص النظرية من خلال عرض الجدول التالي .

الجدول رقم (2): يبين مقارنة بين نظرية (X) و نظرية (Y) (المغربي، 2004، صفحة 57)

وجهة النظرية التقليدية نظرية (X)	وجهة نظر العلاقات الإنسانية (Y)
<p>الإنسان العادي له كراهية متأصلة للعمل</p> <p>اغلب العمال يجب أن يجبروا على العمل ويراقبوا</p> <p>و يهددوا بالعقاب لتحقيق الإنتاج</p> <p>الإنسان العادي يجب أن يوجه من رئيسه و ذلك</p> <p>تجنباً للمسؤولية</p> <p>الشخص العادي خمول و غير و غير طموح و</p> <p>يسعى فقط لتحقيق الأمن و الاستقرار</p> <p>الشخص العادي يفنقذ إلى روح المبادأة و لا يسعى</p> <p>لاتخاذ موقف المخاطرة</p>	<p>الإنسان بطبعه يحب العمل</p> <p>تحت الظروف الاجتماعية و الاقتصادية يسعى</p> <p>الفرد للعمل بإرادته و يسعى لتحقيق الأهداف</p> <p>تحت الظروف المناسبة يتعلم الإنسان تحمل</p> <p>المسؤولية ، بل يسعى إليها</p> <p>الإنسان العادي طموح بطبيعته فهو يكرر</p> <p>التصرفات التي ينتج عنها إشباع رغباته</p> <p>الإنسان قادر على استخدام الفكر البناء و</p> <p>الخيال في حل المشاكل التنظيمية</p> <p>الإنسان قادر على الإبداع و الابتكار</p>

ثامنا: الدراسات السابقة.

الدراسة الأولى: العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي.

دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي وكالة الجلفة للباحث بونرة علي سنة 2016م دراسة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل بجامعة محمد خيضر بسكرة تمحورت اشكالية حول ما مدى تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى الافراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟

وترجمت إلى التساؤلات التالية :

- 1 - هل يتأثر الرضا الوظيفي بمستوى العلاقات الإنسانية من الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟
- 2 - هل العلاقات الإنسانية من المرؤوسين أنفسهم تأثير على رضاهم الوظيفي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟
- 3 - إلى أي مدى يتأثر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة، بأمنهم الوظيفي ؟
- 4 - هل لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة، تأثير على رضاهم الوظيفي ؟
- 5 - هل للقيادة التنظيمية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ، وكالة الجلفة تأثير على الرضا الوظيفي؟
- 7 - إلى أي مدى تؤثر الحوافز المعنوية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالجلفة ؟

و قد هدفت الدراسة إلى:

- 1 / محاولة التعرف على تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة .
- 2 / محاولة التعرف على تأثير الأمن الوظيفي لدى عمال الوكالة على رضاهم الوظيفي .
- 3 / محاولة التعرف على مستوى العلاقة بين العمال و المسؤولين من جهة والعمال فيما بينهم من جهة اخرى وتأثير كل ذلك على الرضا الوظيفي لهم جميعا داخل الوكالة .
- 4 / محاولة التعرف على مستوى التحفيز الموجود بالوكالة وتأثيره على الرضا العاملين فيها .
- 5 / محاولة التعرف على تأثير القيادة التنظيمية في رضا عمال الوكالة الضمان الاجتماعي .
- 6 / محاولة التعرف على مستوى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية و تأثير ذلك على رضاهم.
- 7 / محاولة التعرف على تأثير الرأسمال الاجتماعي الذي يجمع الأفراد العاملين على إحساسهم بالرضا

أما بالنسبة للمنهج الدراسة فقد استعمل الباحث المنهج الوصفي .

وتحت الاستعانة بمنهج مدح الشامل واستخدم المقابلة و الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات .

ولخصت النتائج الدراسة في نقاط التالية :

- _ وجود تأثير على الرضا الوظيفي من مستوى العلاقات الانسانية بين الرؤساء والمرؤوسين بالصندوق للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة .
- _ وجود علاقة بين مساهمة الخلافات بين المرء وبين أنفسهم في ابعادها الثلاث مجتمعة على الرضا الوظيفي وذات تأثير موجب ولكنه ضعيف وبالتالي فإنه يمكن القول بأن الفرضية محققة.
- _ وجود علاقة بين مساهمة الأمن الوظيفي في اتجاه الثلاث مجتمعة على الرضا الوظيفي وذات تأثير هام موجبا وبالتالي فإنه يمكن القول بان فرضية محققة .
- _ وجود علاقة بين مساهمة المشاركة في اتخاذ القرارات في أبعادها الثلاث مجتمعة على الرضا الوظيفي و ذات تأثير موجبا و مهم، وبالتالي فانه يمكن القول بان الفرضية محققة.

وجود علاقة بين مساهمة القيادة التنظيمية في ابعادها الربعة مجتمعه على الرضا الوظيفي ود ان تأثير مرحب و مهم و بالتالي الفرضية محققة .

_ وجود علاقة بين مساهمة حوافز بيعدها الاثنين المادية والمعنوية.

مجتمعة على الرضا الوظيفي وذات تأثير موجب ومهم وبالتالي فإنه يمكن القول بأن الفرضية محققة.

_ وجود علاقة من مساهمة رأس المال الاجتماعي في أبعاده الأربعة مجتمعة على الرضا الوظيفي وذات تأثير مرحبا مهم وبالتالي فإنه يمكن القول بأن الفرضية محققة .

الدراسة الثانية: تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية .

دراسة ميدانية : المؤسسة المينائية سكيكدة .

للدكتور فريد بوغازي سنة 2015م مقالة في مجلة البحوث والدراسات الإنسانية العدد 11 جامعة 20 أوت 1955م سكيكدة .

تمحورنا الاشكالية حول فما هي مصادر ضغوط العمل . وماهي أثارها في المؤسسة المينائية سكيكدة؟
و ترجمت إلى فرضيات هي :

_ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر وضغوط العمل على الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية – سكيكدة .

_ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على المؤسسة محل الدراسة .

_ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد المبحوثين نحو مصادر ضغوط العمل تعزي للمتغيرات الديموغرافية .

تهدف الدراسة إلى:

التعرف على مصادر ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة والآثار الناجمة عنها .

_ تحديد مدى الاختلاف في رؤية افراد العينه لمصادر ضغوط العمل باختلاف خصائصهم الشخصية .

_ الوصول الى مجموعة من النتائج وتقديم بعض التوصيات التي ستساهم في التخفيف من الضغوط و مصادرها .

استخدم الباحث استمارة لجمع البيانات وتحليلها ولحصن النتائج الدراسية إلى النقاط التالية .

_ جاء مستوى تصورات العاملين لمصادر ضغوط العمل متوسطا وبمتوسط حسابي إجمالي (300)

مما يشير إلى وجود مصادر متعددة لضغوط العمل لدى المورد البشري بالمؤسسة المينائية سكيكدة وهي

نتيجة تتفق على ما توصلت إليه دراسة كل من (حريم 2003م) (الدوسري 2005م) (المعاني آخرون 2006م) (جاد الله - 2002م)

و لعل السبب يعود الى كثرة العوامل الصاخطة التي يتعرض لها المورد البشري .

في المؤسسة المينائية كضعف المشاركة في صنع القرارات و نقص الفرص التطور المهني والترقية والحوافز والشعور بنقص العدالة الاجتماعية في توزيع المهام وتقييم الأداء والمناوبة الليلية وغيرها ؟
يوجد تأثير لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة بدرجة مرتفعة وبمتوسط إجمالي (3.345)

_ يوجد أثر معنوي إلا أن إحصائياً لمتغيرات ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

_ أظهرت الدراسة الى وجود فروق دالة إحصائياً لمتغيرات ضغوط العمل عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) التي تعزى إلى متغيرات الديمغرافية (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي الوظيفة ، الخبرة و تتفق مع نتائج دراسة (حريم ، 2003م)

الدراسة الثالثة : العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة

_ دراسة ميدانية _

للدكتورة بن زاف جميلة مقالة من مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 21 - ديسمبر 2015م
جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) .

تمحورت الاشكالية حول التساؤلين التاليين :

1 / يؤثر التعاون و لروح المعنوية على أداء العامل داخل المؤسسة ؟

2 / يؤثر التشاور والاحترام على أداء العامل داخل المؤسسة ؟

واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي ومجمع الدراسة الذي بلغ عددهم 240 عامل ينقسمون الى نوعين عمال ادارة و عمال ميدانيين وقد استعانت الباحثة استمارة لجمع البيانات وتحليلها .

و لخصت نتائج الدراسة :

تحليل وتفسير التساؤل الاول يؤثر التعاون والروح المعنوية على إداء العامل تبين لنا أن هناك تعاون بين العمال داخل المؤسسة ومن يرجع للروح المعنوية العالية بين العمال ووجود تنسيق بين مصالحهم لأنه من الضروري وجود نوع من المساعدة داخل المؤسسة لتحقيق التكامل وبناء العلاقات بين العمال

تحليل و تفسير النتائج التساؤل التالي :

يؤثر التشاور والاحترام على أداء العامل داخل المؤسسة .

تعتبر لوحة للإعلانات والاجتماعات من أفضل الطرق التي تراها المؤسسة مناسبة لتوصيل القرارات والمعلومات إلى العمال بمختلف مستوياتهم أما عن طريقة الاجتماعات فان ذلك يمس فئة العمال فقط المتمثلين في عمال مستويات العليا للإدارة و إضافة الى وجود بعض الطرق الاخرى كالمذكرات والبريد الداخلي .

ويمكن القول أن المؤسسة تهتم بتبليغ العمال مختلف القرارات الجديدة داخل المؤسسة وهو ما يعكس وجود سياسة للاتصال تتبعها المؤسسة من أجل إيصال المعلومات للموظفين في وقتها بحيث تعتمد في ذلك علم لوحة الإعلانات والاجتماعات من خلال مرؤوسي المصالح .

النتائج العامة للدراسة :

يعد العامل أساس نجاح أي مؤسسة من خلال العمل الذي يؤديه والمقدار الذي يعطيه من جهده وعمله ومهاراته باعتباره العنصر الوحيد الذي يدير الموارد الاخرى بالمنظمة و منه تستطيع المؤسسات و إعطاء الفرد العامل أهميته تكمن المؤسسة من أن تكون أكثر فاعلية في نشاطها مع المحيط الداخلي والخارجي

الدراسة الرابعة: ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي

دراسة تطبيقية على المدراء والعاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة للباحث محمد صلاح الدين ابو العلاء سنة 2009م دراسة مكملة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية غزة .

تمحورت الإشكالية حول ما أثر مستوى ضغط العمل على درجة الولاء التنظيمي للمدراء العاملين في الوزارة الداخلية للأمن الوطني في قطاع غزة ؟ و ترجمت إلى فرضيات التالية :

1 - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة احصائية 0.005 بين مستوى ضغوط العمل وبين درجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين بالوزارة الداخلية بقطاع غزة و ينبثق منها فرضيات فرعية.

2- وجود فروه ذات دلالة احصائية بين آراء المبحوثين حول مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفة التالية : العمر ، الحالة الاجتماعية ، المؤهل العلمي الخبرة ، المستوى الوظيفي ، الدرجة الوظيفية ايضا الرتبة و الراتب السكن .

وقد هدفت الدراسة الى :

- 1 - التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة .
- 2- التعرف على درجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في الوزارة الداخلية بقطاع غزة .
- 3- التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في الوزارة الداخلية بقطاع غزة .
- 4- التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل و الولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة و التي تعزي للمتغيرات الشخصية و الوظيفية أما بالنسبة لمنهج الدراسة فقد استعمل الباحث المنهج الوصفي التحليلي و استخدم الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات .

و لخصت النتائج الدراسية في النقاط التالية :

- 1 - أن 81 من أفراد مجتمع الدراسة تتراوح اعمارهم ما بين 25 -40 عام .
- 2- أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة يعملون في الشق العسكري من وزارة الداخلية حيث بلغت نسبتهم 79.6 و عددهم 117 مدير و 20.4 يعملون في الشق المدني بواقع 30 مدير من أصل 147 مدير .
- 3- أن أكثر أفراد مجتمع الدراسة في الشق العسكري يعملون في جهاز الشرطة حيث بلغت نسبتهم 27.2 ثم يليه جهاز الأمن الداخلي ونسبتهم 17.7 .

- 4- يتكون مجتمع الدراسة من مدراء يحملون رتبة نقيب بنسبة 29.1 وهم الأكثرية ثم يليهم رتبة رائد بنسبة 26.5 ورتبة ملازم أول 26.5 وهذه النتيجة اختلفت مع دراسة (صيام 2007م) حيث كانت عنده نسبة رتبة الملازم أول 32.1 أما النقيب فبلغت نسبتهم في دراسته 30.2 و رتبة رائد 14.2 .
- 5 – أن أفراد مجتمع الدراسة من الشق المدني يحمل رتب مدنية مدير دائرة بنسبة 54.5 و هي الأكبر ثم يليهم مدير ادارة 18.2 و تتساوى معها مدير عام بنفس النسبة و هي 18.2 .
- 6 – تبين أن مؤهلات أفراد مجتمع الدراسة معظمها درجة البكالوريوس ، حيث وصلت نسبتهم 61.9 ثم يليها الثانوية العامة 16.3 و بعدها الماجستير و بلغت نسبتهم 11.6 .
- 7 – أن معظم أفراد مجتمع الدراسة يسكنون محافظة غزة ، حيث بلغت نسبتهم 34 ثم يليها محافظة خانيونس 23.1 ومحافظة رفح 19 وبعدها محافظة الوسطى 12.2 وأخيرا محافظة الشمال بنسبة 11.6.
- 8 – أن أكثر أفراد مجتمع الدراسة يتقاضون راتب ما بين الفئة 2000 – 3000 يشكل وبلغت نسبتهم 50.3 ثم يليهم من يتقاضون راتب ما بين الفئة 3001 – 4000 وقد بلغت نسبتهم 36.1 .
- 9 – أن معظم أفراد مجتمع الدراسة حصلوا على 3 دورات فاقل سواء في المجال الإداري الأمني أو العسكري حيث بلغت نسبة من حصلوا على ثلاث دورات فاقل في المجال الإداري 55.5 والمجال العسكري 60.6 وفي المجال الأمني ما نسبته 62.4 .
- 10- بلغ مستوى صراع دور بلغ 54 مما يعني وجود صراع دور بشكل ضعيف.
- 11 – بلغ مستوى غموض الدور بلغ 47.2 مما يعني وجود غموض دور بشكل ضعيف ويرجع ذلك لأن المسؤوليات محددة وصلاحيات و آليات واضحة بالإضافة إلى منع الإدارة العليا لصلاحيات .
- 12 – بلغ مستوى عبئ في العمل بدرجة متوسطة لدى افراد العينة ويرجع ذلك لكثرة الاستدعاء أيام الاجازة للمدراء و زيادة الابعاء مقارنة بالموظفين الاخرين و وقت العمل عندهم لا يسمح بأداء ما هو مكلف به .
- 13 – بلغ مستوى توفر بيئة العمل بنسبة 40 مما يعني ان بيئة العمل مرضى عنها بدرجة ضعيفة من قبل افراد العينة و يرجع ذلك بسبب نقص المواد المطلوبة لإتمام العمل و وجود الضوضاء في العمل والتشطيبات غير مناسبة والأجهزة والأدوات الغير مناسبة .

- 14 - بلغ مستوى توفر فرص التقدم الوظيفي بلغ 53 مما يدل على انه يوجد فرص للتقدم الوظيفي بشكل ضعيف لإفراد العينة و يرجع ذلك لعدم وضوح قوانين الترقية و التقدم الوظيفي .
- 15 - بلغ الوزن النسبي لإفراد مجتمع الدراسة لمحور الابداع والتميز 53 وهذا يعني ان وزارة الداخلية تمنح افرادها الفرص للتميز والإبداع بشكل ضعيف .
- 16 - الوزن النسبي لإفراد مجتمع الدراسة لمحور الثقافة التنظيمية هي 49 مما يدل على أن أفراد مجتمع الدراسة يمتلكون ثقافة تنظيمية بشكل ضعيف.
- 17 - أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام ضعيف نسبيا حيث كان الوزن النسبي يساوي 53 مما يدل على وجود ضغوط بشكل ضعيف ويرجع ذلك عدم قدرة المدراء تكوين رؤية حول عبئ العمل وعدم تكوين رؤية حول بيئة العمل المادية ، و احتلال محور فرص التقدم الوظيفي درجة متأخرة .
- 18 - أن مستوى الولاء التنظيمي لإفراد مجتمع الدراسة من المدراء ظهر بوجه عام مرتفع حيث بلغ الوزن النسبي لهم 82.49 ويرجع ذلك بسبب اهتمامهم بمستقبل أفضل للوزارة وشعورهم بارتباط داخلي اتجاه الوزارة ودفاعهم عن الوزارة في حال ذكرت بسوء استمرارهم في العمل في الوزارة لو توفرت فرصة عمل متشابهة .
- 19 - أن رغبة أفراد مجتمع الدراسة حول بذل مزيد من الجهد لإنجاح العمل في الوزارة كان عالي جدا حيث بلغ بنسبة 92.9 .
- 20 - أن مستوى اهتمام أفراد مجتمع الدراسة بمستقبل وزارة الداخلية كان بدرجة عالية حيث بلغ 92.6.
- 21 - شعور أفراد مجتمع الدراسة بالانتماء لوزارة الداخلية كان انتماء بدرجة عالية حيث ظهرت نسبته 90.6 .
- 22 - وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائيات بين مستوى صراع الدور وغموض الدور وعبئ العمل وبيئة العمل المادية والولاء التنظيمي عند أفراد مجتمع الدراسة .
- 23 - وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي .

24 - عدم وجود فروق بين اجابات المبحوثين حول ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة تعزي للمتغير الشخصية و الوظيفية .

التعليق على الدراسات السابقة :

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع ضغوط العمل والعلاقات الانسانية حيث تطرقت إلى هذه الدراسات نظر للإرتباط الوثيق بينهما وبين موضوع دراستي الحالية ، فقد تناولت بعض الدراسات السابقة مصادر ضغوط العمل وأثارها على العلاقات الانسانية مثل دراسة ثانية فريد بوغاري ومن أهم الذي توصلت اليها هذه الدراسة ، وجود مصادر متعددة لضغوط العمل لدى المورد البشري بالمؤسسة المتتائية وكذا ضعف المشاركة في صنع القرارات ونقص التطور المهني والترقية والحوافز والشعور بنقص العدالة للاجتماعية في توزيع المهام بينما ركزت دراسة رابعة محمد صلاح الدين أبو العلا حيث بينت مستويات ضغوط العمل لدى المدراء العاملين في الوزارة الداخلية بقطاع غزة باختلاف الرتب والسن أما الدراسة الاولى والثالثة فقد ركزت على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة .

دراسة بونرة علي ركزت على مدى تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة - وتوصلت إلى وجود تأثير على الرضا الوظيفي من مستوى العلاقات بين المرؤوسين أنفسهم في أبعادها الثلاث مجتمعة على الرضا الوظيفي وذات تأثير موجب ولكنه ضعيف وبالتالي فإنه يمكن القول بأن الفرضية محققة إما الدراسة الثالثة ركزت على العلاقات الانسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة ل بن رأف جميلة وتوصلت بأن العامل هو أساس نجاح أي مؤسسة ويجب أعطائه أهمية داخل المؤسسة .

كما اتفقت الدراسات الأربعة مع دراسة في اختيارها للمنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات الاستمارة واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث طبيعة نشاط المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية (المؤسسة الإدارية و خدامتيه) بينما الدراسات الأخرى اجريت في مؤسسات صناعية وأمنية .

قائمة مراجع الفصل الأول

الكتب :

- 1 - - سلاطينيه ، بلقاسم و آخرون. (2012). علم الاجتماع الاعلامي ، دار الفجر للنشر و التوزيع. القاهرة مصر.
- 2 - كمال محمد المغربي. (2004). السلوك التنظيمي ، مفاهيم و اسس سلوك الفرد الجماعة في التنظيم. دار الفكر للنشر و التوزيع الاردن .
- 3 لهاشمي لوكيا. (2006). السلوك التنظيمي الجزء 2 مخبر التطبيقات النفسية و التربوية جامعة منثوري. . قسنطينة.
4. نادية سعيد عيشور(2017): منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر.
5. إسماعيل إبراهيم(2017): مناهج البحوث الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع.

المقالات :

- 1 - سلاطينية ,بلقاسم (2004) .العلاقات الانسانية في المؤسسة ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة العدد 05 ، فيفري

الفصل الثاني: ضغوط العمل

أولاً : مفهوم ضغوط العمل

ثانياً : مصادر ضغوط العمل

ثالثاً : أنواع ضغوط العمل

رابعاً : مستويات ضغوط العمل

خامساً : النظريات المفسرة لضغوط العمل

سادساً : الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

أولاً : مفهوم ضغوط العمل

عرف موضوع ضغوط العمل في العقود الاخيرة اهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين وخاصة علماء السلوك التنظيمي والإداري ولعل من الاسباب وراء هذا الإهتمام هو حجم المشاكل التي أصبح يتعرض لها العنصر البشري في حياته اليومية في المؤسسة مما سببت له بدورها الكثير من الضغوط .

تعريف ضغوط لغة : الضغط حسب المعجم الوسيط يعني الضيق والقهر والاضطرار والضغطه هي الزحمة والشدة والجادة بين المدين والدائن والضغط : تقال للرجل الضعيف الرأي ومصدر كلمة ضغوط (stress) تعود الى المصطلح الفرنسي القديم (stress) والذي يرجع بدوره الى الكلمة اللاتينية (estrece) .

والذي يعني يسحب بشدة (stringer) .

ولم يستعمل هذا المصطلح في اللغة الفرنسية إلا في القرن السابع عشر للدلالة عن المعانات و في القرن الثامن عشر للدلالة على العبء المنشئ للتوتر الى أن جاء القرن يستخدم للدلالة على الضغط (stress).العشرين أين أصبح مصطلح)

(Stress) .ويعتبر الانجليز هم أول من استخدم مصطلح

وذلك في القرن الرابع عشر حيث كان هذا المصطلح يستخدم للدلالة عن المعانات أو من مجال علمي و عملي لآخر . stress الحزن أو الأسى ويختلف معنى الضغط

ففي مجال الطب نقول مثلا : ضغط الدم للدلالة على ما يحدثه الدم من أثر على جدران الاوعية الدموية وفي مجال العلوم الطبيعية نقول مثلا الضغط الجوي للدلالة على الثقل الذي يحدثه الهواء في نقطة معينة.

وفي مجال الفيزياء يقصد عموما بالضغط كل القوة تسلط على جسم ما حتى يكسر أو يعصر أو

يشوه . (شلابي، 2019، صفحة 60)

تعريف ضغوط إصطلاحا :

أما مصطلح ضغوط العمل فإنها لم تستخدم إلا في القرن الثامن عشر ويقصد بها (جهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو الأعضاء الجسم أو قواه العقلية) .

ومنذ ذلك الوقت اختلفت اراء الباحثين في تعريف ضغط العمل حيث يعتبر التعريف من أهم المواضيع التي تواجه الباحثين.

تعريف CAPLAN :

" ضغوط العمل هي أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تختلف تهديد للفرد ويقصد بتعريفه هذا جميع الخصائص ولعوامل السلبية التي لها علاقة بأداء العمل معين " .

تعريف FREWCH ROGERS AND COBB :

" ضغوط العمل هي عدم الموائمة بين ما يمتلك الفرد من مهارات وبين متطلبات عمله ويسلط الضوء هنا على عدم التناسب بين قدرات العامل والمطالب الواجب القيام بها داخل عمله" .

تعريف BEEHR NEWMAN :

" ضغط العمل عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغيرات في الحالة البدنية أو النفسية للفرد ة تدفعه الى تصرف بدني أو العقلي غير معتاد ونستخلص من تعريفه هذا أن الضغط له تأثير على الجانب النفسي والجسدي للعامل " (شفيق، 2009 / 2010 ، صفحة 66)

***عرف سمير** عسكر ضغط العمل بأنه " مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحت للفرد في الردود الأفعال أثناء مواجهة لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له " .

***أما برودز سكي** و زملاءه عرفوا ضغط العمل بأنه " مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحت للفرد في الردود والأفعال اثناء مواجهة المواقف المحيط التي تمثل تهديدا له " .

* أما برود ز سكي وزملائه عرفوا ضغط العمل بأنه " تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عن التغيرات الجسمية و النفسية تحدث انحرافات في اداء الفرد الطبيعي ". (دره، العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الاتجاهات الادارية المعاصرة، 2008، صفحة 50)

* و يعرف كل من ايفا ستيفن و ماتيسون " الضغوط الوظيفية بأنها استجابات كيفية تختلف في اختلاف الافراد للتهدة من تأثير وأوضاع و أحدث تفرضها المتقلبات الخاصة بالتنظيم على الافراد العاملين في المنظمة " .

* عرف بارون " ضغط العمل بأنه استجابات و نفسية و سلوكية الافراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية اكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها في حين يعرف سين لاغي و آخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد و ينتج من العوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه " .

* عرف فريد لوثانز بأنه استجابة متكيفة لموقف او رف خارجيا توجه عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة . (عصفو، 1987، صفحة 550)

ومن التعارف السابقة أن ضغوط العمل هي رد فعل لمؤثرات خارجية بهدف التكيف مع هذه المؤثرات وبالتالي فهو يهمل دور الفعل احداث هذه المؤثرات حتى تعديله اي يعطي الفرد دور سلبي اتجاه عوامل البشرية الخارجية و بالتالي ضغوط العمل هو شعور سلبي غير صار يتولد نتيجة الابعاء والمهام و بيئة العمل والذي من شأنه ان يؤثر على سير العمل أو يعي قلبه حسب قوة هذا الشعور .

ثانيا : مصادر ضغوط العمل

تعرف مصادر ضغوط العمل على انها من العوامل المسببة للضغوط كما في الجوانب المختلفة بيئة الفرد العامل والتي تسبب الاجهاد .

وهناك عدة مصادر لضغوط العمل التي تأثر على سلوك الفرد وبالتالي تعكس على أداء انتاجية . ومن هذا المنطق نحاول عرض مصادر ضغوط العمل من المصادر التنظيمية والمصادر الفردية .

1- المصادر التنظيمية :

هناك العديد من المصادر التنظيمية المؤدية الى ضغط العمل داخل المؤسسة فغموض الدور وعب الفعل والمسؤولية عن الأفراد والمشاركة في اتخاذ القرارات والمستقبل الوظيفي وبيئة الفعل المادية كلها عوامل تؤدي الى ضغوط العمل داخل المؤسسة .

أ/ غموض الدور : يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغط العمل في المؤسسات اذ يعبر عن عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الموظف من اختصاصه وعدم معرفة بما يجب أن يؤديه إضافة إلى عدم تأكد من توقعات الآخرين وافتقاره الى المعلومات التي يحتاجها في اداء عمله فافتقار العمل الى المعلومات الخاصة بحدود دوره و سلطنه ، ومسؤوليته والمعلومة الخاصة بالمؤسسة وسياساتها طرق تقييم الآباء و غيرها كل هذا يسبب له ارتباك في أداء مهامه و الشعور بالضغط في مجال عمله والشعور بالرضا و بالتالي الميل الى إهمال الوظيفة أو ترك العمل أو توتر في علاقاته مع زملائه و رئيسه .

عبئ العمل : ويقصد به عبئ الدور إما بالزيادة و اما بالنقصان .

زيادة عبئ الدور تعني قيام الموظف بمهام لا يستطيع انجازها في الوقت المتاح له و بالتالي يعمل وقتا اضافيا لا يتحمله .

وأن يعمل في غير عمله اساسي واتي لا تتناسب مع مؤهلاته وقدراته .

أما انخفاض عبئ الدور فيقصد به أن العمل الموكل معامل قليل ولا يتناسب مع طاقته وإهتماماته مما يجعل العامل يفتقر الى شعور أهمية العمل والملل والعزلة في العمل وهذا ما يؤدي من معدلات التأخر في العمل و الغياب عنه .

ب/ المسؤولية عند الافراد : تعد المسؤولية مصدرا من مصادر الضغط العمل ، فتحمل المسؤولية عن الأفراد يحمل في ثناياه درجة من الضغط أكبر من تحملها الأجهزة والمعدات فمثلا قرار نقل أو ترقية أو فصل تعامل يضمن درجة عالية من الضغط على صاحب القرار بسبب الآثار الفردية والاجتماعية لمثل هذا النوع من القرارات حتى أن وجد نظام موضوعي لتقييم الأداء في المؤسسة . وذلك يرجع إلى بيان الادارات و التوقعات بين الافراد وهذا ما أتضح في نتائج العديد من الدراسات التي بينت أن المديرين

والمسيرين يعانون في غالبية الاحيان من القرحة والتوتر الشديد نتيجة الضغط الكبير المتولد من مسؤولياتهم عن الأفراد . (توفيق، 2004، صفحة 70)

د/ المشاركة في اتخاذ القرارات : يعتبر مجال اشراك العامل في وضع اتخاذ القرارات ذو أهمية بالغة حيث اذا لم يشرك العامل بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بعمله كانت نتيجة بالإضافة الى شعوره بضغط في عمله انخفاض أدائه ورضا الوظيفي وهذا راجع الى شعوره بالإهمال والعجز وفقدانه التحكم في وظيفته .

هـ / المستقبل الوظيفي : يتعلق بالخبرات و الممارسات المختلفة في بيئة العمل و التي تؤثر في ادارات الموظف بنموه و تطوره الوظيفي اذ ان احساسه بغياب فرص لتطوير مهاراته و رفع مستواه يعتبر مصدرا للقلق و التوتر وإحباط والنفور من العمل و بالتالي مصدرا لضغط وهنا تلعب التوقعات الشخصية للعامل دورا هاما فإذا كانت الترقية على سبيل المثال أقل من توقعاته فان ذلك يساهم في زيادة ضغط العمل لديه و الذي يؤثر سلبا على أدائه الوظيفي و بالتالي يضطر العامل لاستعمال أساليب كيفية كالتقليل من الجهد المبذول و عدم إعطاء أهمية للعمل وغيرها من الاساليب التي تجعله يفر من عمله .

و / البيئة المادية : لكل عمل ظروف مؤثر في رؤيا الموظف في وظيفته ، و يقصد بالبيئة المادية كل الظروف و العوامل المادية المرتبطة بصحة و سلامة الموظف بدنيا و راحته نفسيا كالضوضاء و مستوى الإضاءة و درجة الحرارة و التهوية في مكان العمل حيث ان انعدام الظروف مهنية مريحة و مناسبة يؤدي الى ترك العمل أو عدم الرغبة فيه نتيجة مستويات ضغط المختلفة المتولدة لديه والتي تنعكس على اداء الوظيفي .

س/ الضوضاء : تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسي التي تؤد إلى ارباك وإعاقة الموظف في أدائه علاوة على ما تحدثه من توتر نفسي وإجهاد وظيفي إلى جانب ما يمكن ان تؤدي إلى إصابة الموظف بأمراض عضوية و غيرها .

ح / الإضاءة : تعد الإضاءة من العناصر المهمة في بيئة العمل بالتالي زيادة الضوء أو انخفاضه عن الحد المعقول يعد مصدر من مصادر ضغط العمل اذا تسبب الاضاءة السيئة في الشعور و الانقباض و زيادة التعب و الاخطاء لدى الموظف اما اذا كان تصميم لمصادر الإضاءة مناسبة من

حيث الشكل واللون والارتفاع والإسقاط سيساعده ذلك بشكل كبير في تحقيق راحة الموظف و كفايته في العمل .

ط/ الحرارة و التهوية : أن إرتفاع الحرارة وقلة التهوية في مكان العمل له تأثير سلبي على نفسية وجسم الموظف كالتذمر والقلق والصداع والعرف والملل وهذا ما يحدث له ضغطا في عمله والذي بدوره ينعكس أو يؤثر في الأداء الوظيفي للموظف . (عياصرة و احمد، 2008، صفحة 424)

2/ المصادر الفردية :

هناك العديد من المصادر الفردية المسببة لضغوط العمل نذكر منها على سبيل المثال العوامل الخاصة باختلافات الفردية كالإدراك والخبرة في العمل والدعم الاجتماعي والعدوانية إضافة إلى العوامل الاجتماعية والاقتصادية .

العوامل الخاصة باختلافات الفردية يزدهر بعض الافراد في موقف عدو بينما يغمر البعض الآخر قلقو توتر وضغط و هذا راجع لعدة عوامل منها :

_ الإدراك : أن ردود فعل الأفراد يعتمد على اسلوب ادراكهم للحقيقة لا الحقيقة بحد ذاتها فالإدراك يتوسط العلاقة بين ظروف ضغط العمل المحتملة و ردود افعال الأفراد العاملين اتجاهها ، مثلا : خوف موظف من انه سوف يخسر وظيفته بسبب أن المنظمة تعمل على تقليص عدد العاملين لديها ، قد ينظر إليه من طرف موظف آخر على أنه فرصة للحصول على مبلغ كبير كتعويض نهاية الخدمة والبدء بعمله الخاص ولذلك فان احتمال الضغط لا يمكن في الظروف الموضوعية وإنما يمكن في تفسير الموظفين أو العاملين لتلك الظروف .

_ الخبرة في العمل : يطور الموظفين بمرور الزمن آلية التكيف مع الضغط و بسبب أن ذلك يتطلب فترة زمنية فان الاعضاء القدامى في المنظمة هم الاكثر قابلية على التكيف التام والاقبل شعورا بضغط العمل عكس الأفراد الجدد في المنظمة أو الذين لا يقاومون تلك الضغوط و بالتالي يضطرون الى الانسحاب الاختياري من العمل .

يعرف **الدعم الاجتماعي** على أنه : " كافة أشكال المساعدة وسبل الراحة والمعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصالاته الرسمية و الغير الرسمية بالأفراد والجماعات الأخرى ، كقيام احد الموظفين من ذوي

الخبرة بمساعدة احد الملتحقين الجدد بالمنظمة أو الأهتمام الذي يوليه أحد الزملاء لزميله الذي فشل في حصول الترقية كان يسعى لها " و عليه يمكن للمؤشرات المتزايدة للدعم الاجتماعي العلاقة مع المشرفين أو الزملاء تصد تأثيرات ضغوط العمل والنطق من وراء ذلك أن هذا المتغير الوسيط (الدعم الاجتماعي) يمكن ان يخفف من التأثيرات السلبية في الاعمال الحالية الضغط .

العدوانية : يتميز بعض الافراد أو الموظفين بشخصية عدوانية عالية وغضب شديد ، فمثلهم تتعالى شكاوهم باستمرار ولا يتقون بالآخرين و من الممكن جدا ان يصابون بأمراض مزمنة (أمراض القلب السكر ، الربو ...) (زعبي و حجازي، 2010، صفحة 85)

العوامل الاجتماعية والاقتصادية:

العوامل الاجتماعية : تعدد العوامل الاجتماعية المسببة لضغط العمل ، فمنها ما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية بين الموظفين (العلاقات الغير الرسمية) و منها ما يتعلق بأمره الموظف و محيطه الاجتماعي كإضراب الحياة الزوجية و الأحداث السلبية و الايجابية (وفاة صديق مريض مزمن - ولادة طفل -إجازة عمل) و آخر تتعلق بتداخل الادوار و تعدد المهام (موظف و زوج و أب)

العوامل الاقتصادية : من اهمها نجد الاجر الذي اذا يحقق للفرد حاجاته المادية و الاجتماعية بسبب ضغطا في العمل و عادة ما يكون انفاق الفرد و اكثر من ارادته اضافة الى ذلك نجد سياسة الترفية و المكافأة التي تتبعها المنظمات تشكل في الغالب عوامل ضغط العمل . (طارق، صفحة 248)

ثالثا : أنواع ضغوط العمل

هنالك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر معيار الشدة ومعيار المصدر

أولا : أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الايجابية و الضغوط السلبية

1/ الضغوط الايجابية :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة و ضرورية للمورد البشري و المؤسسة فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الايجابية على رفع دافعيته و تحسين أدائه و من ثم تحقيق النجاح أما بالنسبة للمؤسسة فان الضغوط الايجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و أداء المورد البشري و كذا كسر الملل والكسل الناتج عن الروتين في العمل وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الانتاج .

2/ الضغوط السلبية :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة حيث تسبب للمورد البشري انخفاض في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل أما بالنسبة للمؤسسة فأن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية وكذا الحوادث العمل والتسرب الوظيفي والنظرة السلبية لقضايا العمل (كمال، 2016، صفحة 81/80)

ثانيا : أنواع ضغوط العمل وفق معايير الشدة

وفق هذا المعيار نجد ثلاث انواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة الضغوط المتوسطة الضغوط الشديدة .

1 / الضغوط البسيطة :

هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبالغ دقائق او ساعات أو هي عبارة عن تلك الاحداث البسيطة التي يتعرض لها العامل في العمل أو خارجه

2 / الضغوط المتوسطة:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات الى ايام مثل فترة العمل الإضافية ، زيادة شخص غير مرغوب فيه ...

3 / الضغوط الشديدة :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل ، فقد تصل الى أشهر أو سنوات مثل الفصل من العمل أو موت شخص عزيز (العلا، 2009، صفحة 80)

ثالثا : أنواع ضغوط العمل وفق معيار المصدر

ركز هذا المعيار بشكل كبير على الضغوط الناتجة عن البيئة المادية وعن البيئة الاجتماعية بالإضافة إلى الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للعامل .

1 / الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة مثل ضعف الإضاءة ، الضوضاء ...

2 / الضغوط الناجمة عن البيئة الاجتماعية :

هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات مثال خلاف هي الرئيس المباشر ...

3 / الضغوط الناجمة عن النظام الشخصي للمردود البشري :

هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل الاختلاف في الجنس الاختلاف في العرف والديانة... (خليفة، 2010، صفحة 624)

رابعاً : مستويات ضغوط العمل

ليست الضغوط جميعها ضارة أو سلبية للفرد فهناك مستويات من الضغوط مهمة من أجل زيادة نشاط العاملين في اي مؤسسة بما أن ضغط العمل يمر بمراحل ينتقل من مرحلة البدء إلي أن يضع اقدام النتائج المحققة لأهداف المؤسسة بشكل سريع تنقسم مستويات ضغوط العمل الى ثلاث اقسام تتمثل في الآتي :

1 _ المستوى المرتفع:

وهي من الضغوط السلبية و التي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه و تسبب انخفاض في روحه المعنوية و تولد ارتباكاً عنده و تشعره بالفشل و التشاؤم .

2 _ المستوى المقبول :

وهي من الضغوط الايجابية و التي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بالتركيز وعلى حل المشكلات .

3 _ المستوى المنخفض:

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والإجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالضعف وبما أن الفرد لا يمكن له تجنب الضغوط تماماً فعليه مواجهتها والتصدي لها قبل وقوعها وللاستفادة منها وتوجيهها التوجيه السليم وذلك عن طريق اقامة نوع من التوازن بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد والمنظمة للنمو والتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد والمنظمة للفشل ، إذ عليه أن يعرف حجم العمل الذي يقف عند حدود مقدرته ولا يتعداه وكذلك المنظمة (عياصرة و احمد، 2008)

خامسا : النظريات المفسرة لضغوط العمل

اختلفت النظريات التي أهتمت بدراسة الضغط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وإنطلقت منها على أساس اطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها ناء على ذلك من حيث مسلمات كل منها ، فقد اتخذ سيلبي من استجابة الجسم الفسيولوجية أساسا على أن الشخص يقع تحت تأثير موقف ضاغط بينما سبيليرجر أخذ من القلق حالة و هو عامل نفسي أساسي لتعرف على وجود الضغط إما موراي فالضغط عنده خاصية أو وصفة لموضوع بيئي ، ومن هنا كان منطقيا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها في مسلمات الإطار النظري لكل منها و هو ما يتضح من العروض التالية :

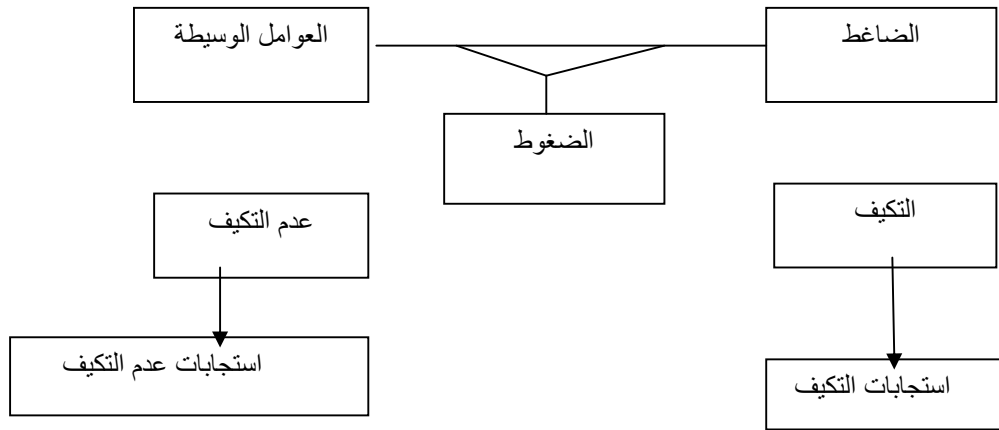
1 -نظرية هانز سيلبي 1936م : يعتبر هانز سيلبي من أشهر الباحثين الذي ارتبطت أسماءهم في موضوع الضغوط ، و بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغط تفسيرا فسيولوجيا و قد جاء اكتشافه للضغط بالصدفة خلال بحوثه على الهرمونات الجنسية في العشرينيات ، فقد لاحظ بعد حقن فأران تجاربه بأنسجة غدديية غير معقمة حدوث ردود فعل غير واضحة تضخم في الغدة الادرينالية ، تضائل وضمور في بعض الحالات للغدة التيموسية وظهور قرحة في الجهاز الهضمي وفي تجارب لاحقة وجد ان هذه الأعراض تظهر مع مصادر ضغط أخرى مثل : الحرارة ، البرد ، الحقن بالأنسولين وغيرها من المؤثرات هذه الأعراض سماها سلبى مجموعة من الأعراض الحيوية للضغط (النعسان، صفحة 31) وتطلق نظرية هانز سيلبي من مسلمة ترى بأن الضغط متغير غير مستقل وهو إستجابة لعامل ضاغط يميز شخص ويضعه على أساس أستجابته للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الأستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ويعتبر سيلبي أن اعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة ، وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع عن الضغط و يرى ان هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي :

أ- الفرع : و فيه يظهر الجسم التغيرات و استجابات تتميز بها درجة التعرض المبدأ للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تتهاز مقاومة الجسم و يكون الضاغط شديد .

ب-المقاومة : وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازماً مع التكيف فتخفي التغيرات التي ظهرت على جسم في المرحلة الأولى و تظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

ج-الإجهاد :مرحلة تعقب المقاومة و يكون فيها الجسم قد تكيف ، غير إن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت ، إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة و مستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف و يمكن رصد هذا الشكل .

الشكل رقم (1) :يوضح تخطيط عام لنظرية سيلبي



ومن الانتقادات التي واجهتها نظرية سيلبي اغفل الجوانب و العمليات النفسية وتجاهل عوامل الخبرة والمهارة و التجربة ولم يركز على العلاقة المتبادلة بين الأفراد وبيئته ونظر الاستجابات الفرد لمصادر الضغط كما ركز على المظاهر الفسيولوجية بحكم تخصصه الطب. (عثمان، القلق إدارة الضغوط النفسية، 2001، صفحة 98)

2-نظرية سيبيلبرجر 1972م: تعتر نظرية سيبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده فقد أقام نظريته في القلق على أساس التميز بين القلق كسمة والقلق كحالة ويقول أن للقلق شقين سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن وهو إستعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي وهو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة سيبيلبرجر 1972م وعلى هذا الأساس يربط بين الضغط و قلق الحالة و يعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا وفي هذا الإطار المرجعي للنظرية أهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي

تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويفسر العلاقات بينها و بين ميكانيز مات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت،إنكار،إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب

ويميز سيلبرجر بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق ، فالقلق عملية انفعالية تشير الى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط ، كما يميز بين مفهوم الضغط و التهديد من حيث ان الضغط يشير الي الاختلافات في الظروف و الأحوال البيئية التي تتسم بدرجة من الخطر الموضوعي أما كلمة تهديد فتشير الى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف (عثمان، القلق إدارة الضغوط النفسية، 2001، صفحة 98)

3- نظرية موراي 1978م : يعتبر موراي ان مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ويعرف الضغط على انه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول الى هدف معين و يميز موراي بين نوعين من الضغوط :

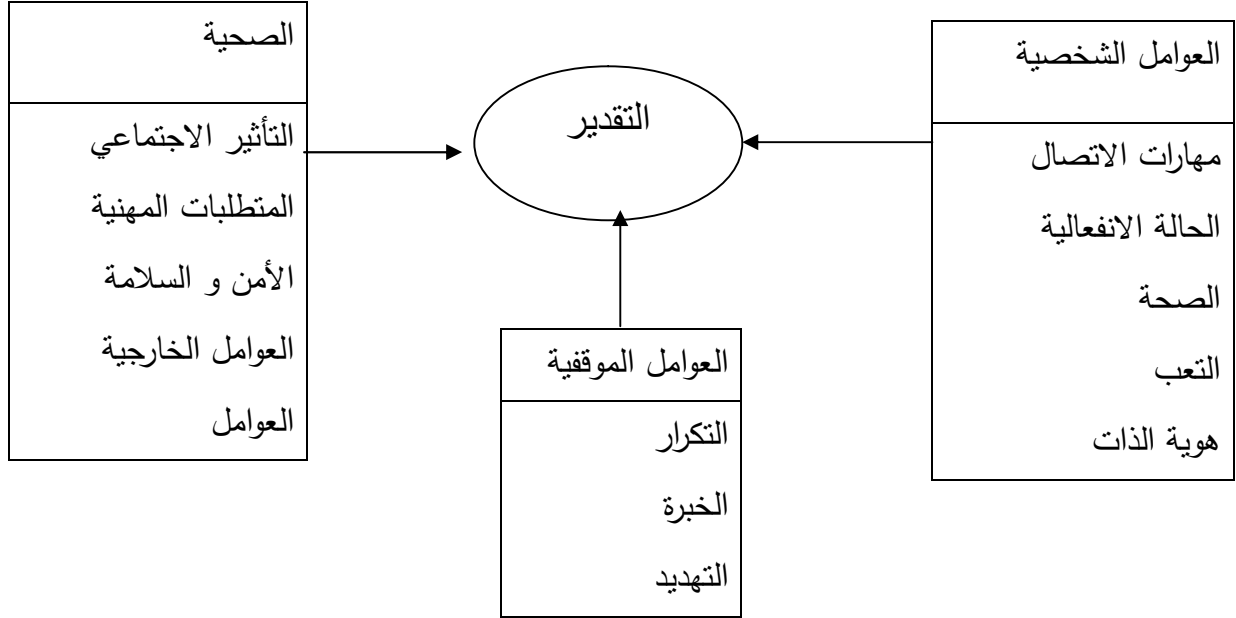
أ_ضغطا بيتا " beta stress" و يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد

ب_صغط ألفا " apha steress" ويشير إلى خصائص الموضوعات و دلالاتها كما هي و يوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الاول و يؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ويطلق علة هذا المفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا. (عثمان، القلق ادارة الضغوط النفسية، 2001، صفحة 99)

4-نظرية التقدير المعرفي: قدم هذه النظرية لا زاروس (lazarus 1970) وقد نشأت هذه النظرية نتيجة

الاهتمام الكبير نتيجة الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي والتقديم المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة المكونات للمواقف ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخياراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل شخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية ، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه ،وتعرف نظرية التقديم المعرفي للضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقسيم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما :

المرحلة الأولى : وهي خاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغط .
المرحلة الثانية : وهي التي حدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف ويمكن رصد هذه النظرة في الشكل .



الشكل رقم (2) : يوضح نظرية التقدير المعرفي (عثمان، القلق ادارة الضغوط النفسية، 2001، صفحة 101)

ومن الانتقادات التي وجهت النظرية التقديم المعرفي الأزاروس هي تركيزها على الجوانب المعرفية للفرد كأحد أسباب الضغوط وإغفالها الجوانب الأخرى.

سادسا : الآثار المترتبة على ضغوط العمل

إن من بين أهم البحوث و الدراسات التي أجريت على آثار ضغوط قد بينت ان الضغوط ليست دائما ما تكون سلبية ، بل هناك ايضا اثار مترتبة تكون ايجابية عند مستوى معين و لكن ان ازدادت هذه الضغوط فيصبح لها تأثير سلبي ، و لذلك سنبين أهم الآثار الايجابية و السلبية .

1 / الآثار الايجابية : عندما تكون الضغوط في حجم مناسب (ايجابي) ، فإنها تؤدي الى سرعة في انجاز الاعمال و الابداع في التفكير و القدرة على اتخاذ القرارات و التركيز على نتائج العمل و الشعور

بالسعادة و الآثار و القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر ، و تجعل الأفراد يركزون على نتائج اعمالهم و تحفيز الافراد على العمل و تجعل الافراد ينظرون للمستقبل للتفاؤل بالحيوية و الجدية في العمل و زيادة الانتاجية و تجعل الافراد يشعرون بالانجاز و المتعة ، و النوم بشكل مريح و المقدرة على العودة الى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة

2 / الآثار السلبية : الاحساس بتزايد الضغوط يترتب عليه بعض الآثار السلبية الضارة و يمكن تقسيم هذه الآثار السلبية على مستوى الفرد و اخرى على مستوى المؤسسة وهي كالتالي :

1/ 2 : الآثار السلبية على مستوى الفرد : و هي تنقسم كالتالي

الآثار النفسية : أي نوع من التوتر لا بد ان يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة و تغيرات الفيزيولوجية الداخلة إي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فانه من الممكن أن يلتمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب ، و زيادة ارتفاع الدم و زيادة معدل التنفس و تصبب العرق و جفاف الحلق و تتطور تلك الآثار الناجمة عن الضغط العمل ببطئ محدثة نتائج فيزيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية (سحراء نور، 2013)

الآثار الجسدية : نرى نتيجة تزايد الضغوط على الفرد تحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية ، و من اهم الامراض الجسدية التي يمكن ان يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي : القرحة المعدية ، امراض القلب ، زيادة ضربات القلب ...

الآثار السلوكية : من بين الآثار التي تترتب على احساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة و عادة ما تكون تلك التغيرات الى السوء و ذات آثار سلبية ضارة سواء في الاجل القصير او في الاجل الطويل ، و هي من السلوكيات السلبية التي يلجا اليها الفرد للهرب من الضغط و تعتبر اكثر تعبيراً من الآثار الاخرى و ذلك لسهولة ملاحظتها و إمكانية قياسها و من اهم تلك المتغيرات ما يلي : الإفراط في التدخين ، فقدان الشهية استخداماً لأدوية المهدئة ، ترك العمل و تزايد معدلات دوران العمل ، الغياب و التأخر عن العمل ، انخفاض أداء و ارتفاع الشكاوي الطبية المتكررة و المظهر السيئ و القرارات السيئة و العدوانية .

الآثار الذهنية : قد نجد نتيجة احساس الفرد بتزايد الضغوط عليه في العمل يؤدي ذلك الى حدوث التشتت و التفكير و السرحان ، و عدم التركيز و من اهم تلك الآثار الذهنية ما يلي : ضعف التركيز ،

عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة و التسرع في اتخاذ قرارات و فقدان الثقة بالنفس و الانتباه قصير المدى و حساسية زائدة اتجاه النقد و التشتت الذهني . (سحراء نور، 2013، صفحة 214 / 215)

ب / الآثار السلبية على مستوى المؤسسة :

ان استمرار الضغوط قد يترتب عليه العديد من الآثار السلبية التنظيمية و من أهم آثارها مايلي تدني الإنتاج وانخفاض الجودة و زيادة التكاليف المالية والبشرية وتكلفة التأخر عن العمل تشغيل عمال إضافيين و تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل تكلفة عطل الآلات وإصلاحها الغياب والتوقف عن العمل و التأخر متكرر إرتفاع معدل الشكاوي والتظلمات من قبل العاملين وعدم إتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب من قبل المستويات الإدارية وسوء العلاقة بين العاملين داخل المنظمة وعدم الاتصال بين العاملين و الإدارات بسبب غموض الدورة تشويه المعلومات و الشعور بالفشل لعدم تحقيق الأهداف من قبل العاملين والتسرب الوظيفي والوقوع في حوادث صناعية نتيجة عدم التركيز على العمل ولا تعتبر النتائج والآثار السابق ذكرها شاملة فقد تكون هناك آثار و نتائج أخرى لم تكشف عنها دراسات والأبحاث بعد ما كان الاهتمام بالبداية مركزا على النتائج و الآثار الفيزيولوجية للضغط وتشير الكثير من الدراسات و الأبحاث الى وجود علاقة قوية بين الضغوط و ارتفاع نسبة ارتفاع كلوسترول الدم و القرحة المعدية و انسداد شرايين الدم و قد ذهبت بعض الدراسات الى حد القول باحتمال وجود علاقة بين الضغوط و أمراض السرطان ولا يمكن التقليل من أهمية تأثير هذه الأمراض وخاصة السرطان ولا يمكن التقليل من أهمية التأثير هذه الأمراض خاصة أمراض القلب على أداء الفرد وما يترتب على المنظمة من تكاليف و التزامات مالية كبيرة و انخفاض أداء الإنتاجية . (المعشر، 2009، صفحة 106)

مراجع الفصل الثاني :

الكتب :

- 1- محمد عمر دره. (2008). العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الاتجاهات الادارية المعاصرة. دار الرضوان للنشر و التوزيع.
- 2- عمر مصطفى النعسان. الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية. الطبعة الأولى ادارة المطبوعات و النشر . مصراة ليبيا
- 3- محمد معين محمود عياصرة ، مروان محمداني أحمد . (2008). ادارة الصراع و الازمات و صفو العمل . دار الحامد للنشر و التوزيع . عمان الأردن
- 4- فاروق السيد عثمان. (2001). القلق ادارة الضغوط النفسية. الطبعة الأولى: دار الفكر العربي. القاهرة مصر
- 5- حمدي علي. (2008). سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل . دار الكتاب الحديث .
- 6- عصفور محمد شاكر (1987). اصول التنظيم و الأساليب دار الشروق لنشر و التوزيع . جدة
- 7- كمال ي. (2016). ضغوط العمل لدى القيادة الادارية و اثرها على عملية اتخاذ قرار . مكتبة الوفاء القانونية للنشر .

المقالات :

- 1- عبد الفتاح صالح خليفات. (2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الاردنمجلة جامعة دمشق مجلد 26 العدد (2 | 1) .
- 2- خوجة سمير. (2016). ضغوط العمل الواقع الاسباب و سبل المواجهة. مجلة لباحث الاجتماعي العدد 12 .
- 3- بخوش الصديق. (بلا تاريخ). مستويات ضغوط العمل لدى الافراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية .دراسة ميدانية. مستويات ضغوط العمل لدى الافراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية .دراسة ميدانيةمجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية ، العدد الثامن ،
- 4- دلال محمد زعيبي، و هيثم علي حجازي. (الاثنين ايلول , 2010). اثر ضغوط العمل على الدافعية نحو العمل لدى موظفي مجلس الاعيان الاردني. اثر ضغوط العمل على الدافعية نحو العمل لدى موظفي مجلس الاعيان الاردني ، مجلة البلقا للبحوث و الدراسات ، المجلد 13 ، العدد

- 5- سحراء نور. (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي). دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد السادس و الثلاثون
- 6- عمار شلابي. (2019). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين مجلة البحوث و الدراسات الانسانية المجلد 9 العدد 18.
- 7- بلال بن عقون (2016) مستويات ضغوط العمل و سبل مواجهتها في مؤسسات الاقتصادية. مجلة الاقتصاد الصناعي العدد 10 .
- 8- مقدار طارق. (بلا تاريخ). استراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة ، مجلة الحقوق و العلوم الانسانية العدد الاقتصادي (25) جامعة زيان عشور بالجلفة .

الرسالات الاكاديمية

- 1- ابن خرو خير الدين. (2011). ,علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية) دراسة ميدانية بمدارس ببلدية العوينات ولاية تبسة مذكرة ماجستير تخصص علم اجتماع التربية , كلية علوم الاجتماعية و انسانية , جامعة بسكرة
- 2- محمد صلاح الدين ابو العلا. (2009). ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية .قطاع غزة :مذكرة الماجستير في ادارة الاعمال كلية التجارة جامعة الاسلامية غزة .
- 3- عيسى ابراهيم المعشر. (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية) (مذكرة ماجستير في ادارة الأعمال كلية العلوم الادارية و المالية. الاردن
- 4 - شاطر شفيق. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير فرع ادارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير جامعة محمد بوقرة .بومرداس

الفصل الثالث : العلاقات الإنسانية

أولا : مفهوم العلاقات الإنسانية

ثانيا : التطور التاريخي للعلاقات الإنسانية

ثالثا : أهمية العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة .

رابعا : مبادئ العلاقات الإنسانية

خامسا : العوامل التي تساعد في تحقيق العلاقات الإنسانية

سادسا : نظريات العلاقات الإنسانية

أولاً: مفهوم العلاقات الإنسانية

تعريف العلاقات الإنسانية :

إن مصطلح العلاقات الإنسانية ينقسم إلى شقين أساسيين هما كلمتي (علاقات، انسانية) فالعلاقات: جمع مفردهما (علاقة) بفتح العين وتعني " علاقة الخصومة وعلاقة الحب " (الجوهري 1399 هـ : 1531) العلاقة هي الصداقة والحب اللزوم للقلب (مجمع اللغة العربية ، 1339 هـ : 622)

أما كلمة الإنسانية: فهي تعني جملة الصفات التي تميز الإنسان عن غيره من الكائنات الحية. (مجمع اللغة العربية ، 1339 هـ : 301)

فقد نظر الباحثون الى مفهوم العلاقات الإنسانية من وجهات نظر مختلفة حسب رؤيتهم وفلسفتهم والزوايا التي ينظرون من خلالها حيث نظر (الدويك ، 2001) إلى العلاقات الانسانية بأنها: إدماج الأفراد في موقع العمل بطريقة تدفعهم للتعاون للحصول على أكبر قدر ممكن من الانجاز مع تلبية احتياجاتهم الاجتماعية واقتصادية والنفسية (الدويك ، 2001 : 42)

العلاقات جمع علاقة بفتح العين وللإنسانية تعني جميع الصفات التي تميز للإنسان عن غيره من الكائنات الحية وهذا يعني أن العلاقات الإنسانية تعبر عن جملة التفاعلات بين الناس سواء كانت إيجابية ومنها (الإحترام والعدل والتسامح والرفق) أم سلبية منها : (البتكبر والظلم والقسوة) وبذلك ينطبق مصطلح العلاقات الإنسانية بصفة عامة على جميع التفاعلات بين الأفراد في جميع المجالات ... المجال (الصناعي ، التجاري ، التعليمي الإجتماعي) فيرتبط للأفراد بنظام معين لتحقيق هدف محدد وبذلك يمكن القول بأن العلاقات الإنسانية هي تنمية الجهود المنتجة المشبعة للجماعة ويشير مفهوم العلاقات الإنسانية الى حصيلة والاتصالات التي تحكم علاقة الفرد بغيره من الناس والمؤسسات التي يتعامل معها وفق قوانين المجتمع ومعاييره الاجتماعية وذلك من خلال مؤسسات المجتمع المختلف كالأسرة وجماعات الرفاق ومؤسسات المجتمع الاخرى والعلاقات الانسانية هي (المعاملة الطيبة التي تقوم على الفضائل الاخلاقية والقيم الإنسانية للتسوية التي تستمد مبادئها من تعاليمها الأديان السماوية وترتكز على التبصر و إقناع ولتشويق القائم على الحقائق المدعمة بالأسانيد العلمية وتجايف التضليل والخداع بكافة مظاهره وأساليبه .

ويرى العلماء ان العلاقات الإنسانية حصيلة الإيصال بين الفرد والمجتمع ففي الجوانب النفسية والاجتماعية التي تعمل على تنظيم علاقة الفرد بالآخرين والمجتمع وتعمل على ضمان تكيف الفرد وتوازنه ليتمكن من أداء مهامه وأدواره بطريقة منتظمة ومنسجمة مع انظمة المجتمع وقوانينه المختلفة.

والعلاقات الإنسانية الايجابية تساعد الفرد على توفير مطالبه الأساسية في الحياة وإتباع 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 . (حريش، 2008، صفحة 17)

تذكر أن : العلاقات الانسانية
العلاقات الاجتماعية تعني جميع الصفات التي تميز للانسان عن غيره من الكائنات الحية ، و هي بذلك تعبر عن جملة التفاعلات بين الناس سواء كانت ايجابية كاحترام و التواضع و التسامح و الرفق أم سلبية كالتكبر و الظلم و القسوة .

ولهذا بدأ العلماء في الحديث عن دور العلاقات الانسانية في بلورة الادارة الناجحة والقادرة على الأهتمام بمطالب الإنسان الشخصية والاجتماعية والمهنية وغيرها ولكنها بالمعنى السلوكي يقصد بها عملية تنشيط واقع الافراد في موقف معين مع تحقيق توازن بين رضاهم النفسي وتحقيق الأهداف المرغوبة ويقصد بها أيضا الأساليب السلوكية والوسائل والأساليب التي يمكن بها استشارة دافعية الناس وحفزهم على المزيد من العمل المثير المنتج وتركز العلاقات الانسانية على الأفراد أكثر من تركيزها على الجوانب الاقتصادية .

أو المادية وهي ليست مجرد علمات طيبة او عبارات جميلة وإنما هي تشير إلى تفهم عميق لقدرات الناس وطاقتهم وإمكانيتهم وظروفهم ودوافعهم وحاجاتهم واستخدام كل هذه الظروف والعوامل لحفزهم للعمل وتسعي لتحقيق هدفا واحد في جو من التفاهم والتعاون والتعاطف والتحاب والعلاقات الانسانية هي السلوك الاداري الذي يقوم على تقدير كل فرد (العيفة، 2015)، وتقدير مواهبه وامكانيته وخدماته وإختباره قيمة عليا في حد ذاته والذي يقوم على الإحترام المتبادل بين صاحب العمل والعاملين وأن أي تفهم صحيح

للعلاقات الإنسانية يجب ان يقوم على تفهم دوافع الافراد إلى العمل كما يجب ان يقوم ايضا على تفهم الحاجات المختلفة للفرد سواء كانت حاجات أولية أو ثانوية أو نفسية أو اجتماعية .

ويقوم مفهوم العلاقات الإنسانية على أساس أن الفرد حيثما كانوا في مواقع العمل يشكلون مجموعة من العلاقات بينهم وبين أنفسهم أو بينهم و بين رؤسائهم والمشرفين عليهم والمتعاملين معهم .

والعلاقات الإنسانية مصطلح يدل على الاهتمام بالعنصر البشري وكلمة إنسانية مشتقة من كلمة إنسان والتي اكتسب من استعمالها مع الأيام مجموعة من المعاني صار بها ذلك للإنسان (إنسانا) حتى أن العامة نفسها نقول فلانا رجل . (بلقاسم، 2004، صفحة 24)

(إنسان) إي يتصف بصفات تجعله أهلا لحمله لهذا الوصف كما أن العنقات الإنسانية ليست مجرد كلمات مجاملة تقال للآخرين وإنما هي بالاضافة الى ذلك تفهم لقدرات الأفراد وطاقاتهم وظروفهم ودوافعهم وحاجاتهم وتحتمل كلمة " الإنسانية " مفهوما فضافا واسعا اذا ليس ثمة اتفاق حاسم حولها . وهي في غالبية الأحيان تشير الى صفات جمالية وقيمة أخلاقية فحينما نقول عن فلان انه إنسان ، فانما نقصد بها أكثر من مجرد الإشارة إلى انتمائه للمجتمع الانساني وإنما نعبر بها سلوكه نحو الاخرين ينطوي على السمات والصفات التي تعكس صفات الإنسانية وسماتها على أفضل ما يتصورها الناس وهي بذلك عملية تقييم أخلاقي وجمالي ويقول تعالي في كتابه العزيز : " و لقد كرّمنا بني آدم و حملناهم في البر والبحر ورزقناهم من لطيب وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلا " (الاسراء : 70) .

وتشير كلمة "إنسانية " إلى أنها تقرير وتمييز من حيث أن العلاقات بين الخالق والإنسان لا توصف بأنها علاقة انسانية و إذا لا تكافؤ بين طرفي تلك العلاقة فانه منزه عن الصفات البشر كذلك لا يمكن القول بقيام " علاقات انسانية " بين الانسان والحيوان حيث لا يتصف الحيوان بالصفات الإنسانية وعلى هذا لا ينطبق مفهوم العلاقات والإنسانية إلا بين طرفين يتمتعان بصفة الإنسانية .

ثانيا : التطور التاريخي للعلاقات الإنسانية

منذ بزوغ فجر الاسلام والدين الإسلامي الحنيف يركز على العلاقات الإنسانية تركيزا بالغاً ويعتبرها أساس هاماً من أساسياته ومتركزاً من مرتكزاته وعلى أساسها بينت المفاهيم ورسخت القيم

وتجسدت المعاني المرتبطة بالرحمة والألفة والمحبة والتآلف والتعارض والتضحية والانتشار والصدق والأمانة والوفاء وغيرها من المفاهيم الإنسانية الراقية التي عملت على نهضة للأمة وإستقرارها .

لقد اهتم الاسلام بالإنسان كالإنسان له قيمة وكرامة تخلف عن سائر المخلوقات . وسعى الإسلام إلى تلبية احتياجاته مطالبه الروحية والجسدية والمادية والاجتماعية والنفسية والفكرية في جو يسوده الاحترام المتبادل والألفة والمحبة بين الناس ايا كانت مستوياتهم بهدف النمو به نحو التكامل في تحقيق أهدافه وغاياته . وأكد سبحانه مخاطبا نية الكريم على حسن وعلى حفظ كرامة الانسان في قوله :"

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (سورة ال عمران 159)

(رشوان، 2014، صفحة 33 | 35)

وفي بدايات القرن العشرين ظهرت مدرسة العلاقات الانسانية كرد فعل المدرسة الكلاسيكية خصوصا بعد فشل الأخيرة في تحقيق التطلعات المنشودة التي تستهدف الرقي لمستوى الأداء والإنتاج ومن منطلق أن مدرسة العلاقات الانسانية ظهرت كرد فعل لسابقتها فقد كبرت إستراتيجية تتصدف بأنها على نقيض من الإستراتيجيات المدرسة التقليدية ، فإذا كانت المدرسة التقليدية تنظر الإنسان على أنه آلة .

فأن مدرسة العلاقات الانسانية تولى أهمية بالغة للجوانب النفسية والاجتماعية من منطلق أن الفرد قيما ومعتقدات وعواطف وإتجاهات لها أثر كبير في الكفاءة الانتاجية قيما ومعتقدات وعواطف وإتجاهات لها أثر كبير في الكفاءة الانتاجية استمر المد الفكري بعد ذلك في حركة العلاقات الانسانية فتصاعد ودعمه الكتاب الاجتماعيون والسلوكيون بكتبي من المؤلف المتخصص في هذا الشأن ومن أمثلتهم هريبرت سيمون - التون مايو - ماري فوليت دكسون وروسلزويج و ماكروجر - و تدور أغلب أفكار هؤلاء الكتاب حول التنظيم الانساني وأهميته في الادارة حيث أصبح ينظر إليه كتتنظيم إجتماعي لا نقل أهميته عن التنظيم الرسمي و تركز الأهتمام حول علاج المشكلات الإنسانية كمدخل هام في المعنويات العاملين وتحقيق الاستجابة بطرق التأثير والاستمالة وإتساع الحاجات ومشاركة وإتخاذ القرارات والاتصالات غير الرسمية والقيادة الديمقراطية وغير ذلك من الموضوعات التي تدخل في نطاق موضوع السلوك الإداري .(احمد، 2002، صفحة 53)

بالنظر إلى المجتمع نظرة تحليلية فنجدته يتكون من العديد من التبطم الاجتماعية مثل النظام الاقتصادي والسياسي والديني والتعليمي والأسري و يتكون النظام من القيم معينه تحدد هويته ويعكس النظام من ناحية أخرى هذه القيم في مجموعة من المعايير التي قد تكون مكتوبة فتأخذ شكل القوانين أو شفوية فتأخذ شكل العرف أو التراث ويعكس أي نظام مجموعة من التنظيمات الاجتماعية يسلك الفرد داخلها أنماط من السلوك تعكس العادات الاجتماعية او الطرقات الشعبية و التي تعكس بدورها اتجاهات الافراد نحو النظام والعلاقات الانسانية لدى مديري المدارس نجد أنها تتأثر إلى حد كبير بدرجة وعلى المجتمع من حولها بالإضافة الى ضغط البيئة اجتماعيا و اقتصاديا وسياسيا على منظومة المدرسة .

فالعلاقة علاقة تأثير متبادل وليس مجرد تأثير في اتجاه واحد لا يعمل مستقلا عن يقينه العوامل ولكنه يؤثر في نظام التعليمي من خلال تفاعله مع العوامل الأخرى أنه صعب الحكم على نوعية العلاقات الإنسانية داخل المدارس إلا بالرجوع إلى النظام الاجتماعي والثقافي والإداري الموجود في مجتمع بعينه ومن خلال معايشة واقع الادارة المدرسية في الكثير من المؤسسات التعليمية متمسكة بالكثير من الممارسات التقليدية والديمقراطية التي تتخذ من الروتين والنماذج والإجراءات أهدافها في ذاتها مع ملاحظة المركزية الشديدة في اتخاذ القرارات وعدم اعطاء مديري المدارس الصلاحيات الكافية و كل ذلك انعكس بدوره على متطوعه شبكة العلاقات الإنسانية داخل المدارس وخارجها . (بلقاسم، العلاقات الإنسانية في مؤسسة، 2004)

ثالثا: أهمية العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة

لاشك أن العلاقات الإنسانية عامل مهم في الإدارة فالقدرة على العمل مع الآخرين بطريقة بناءة من السمات الهامة التي يجب أن يتميز بها شخصية الإداري لاسيما في ميدان التعليم والخدمات الاجتماعية ويمكن أبراز أهمية العلاقات الإنسانية فيما يلي :

المساهمة في تحقيق نجاح المؤسسة و حاجات الافراد العاملين

لقد تغيرت المقاييس القديمة التي اهتمت بالإنتاج وأهملت الانسان ضمن المؤسسة فقد كانت المقاييس القديمة تركز على كمية الانتاج والكفاية وزيادة انتاجية العامل في الساعة وغير ذلك من المقاييس التي

اتبعت غير العوام الإنسانية وكان نجاح المؤسسة يعني الانتاجية العالية للعامل بغض النظر عن الثمن الذي يدفعه العامل في سبيل ذلك إذا كان يدفع ثمن من سعادته ورفاهيته وراحته وامنه وطمأنينته وروحه المعنوية المتدنية ولكن هذه الاتجاهات الادارية للإنسانية تغيرت تبعية ما اصاب العلم من ويلات الحروف وتدن في مستوى حياة العامل وانعدام الزمن والطمأنينة لديه واتجهت الأنظار نحو وضع مقاييس إلى جانب المقاييس الانتاجية لتحقيق نجاح المؤسسة ويمكن تلخيص مقاييس نجاح المؤسسة طبقا للمقاييس الإدارية الإنسانية الحديثة بما يلي :

- مدى ولاء الافراد للمؤسسة و الارتباط بها و بأهدافها .
- مستوى اندفاع الافراد في المؤسسة لتحقيق انتاج جيد ، كما و نوعا و الاهتمام بتخفيض التكاليف و تحسين للإنتاج و العمليات .
- مستوى الثقة المتبادلة و الود والانتماء بين الافراد في المؤسسة على مختلف المستويات الادارية .
- درجة مشاركة الأفراد في ابداء الآراء واتخاذ القرارات وشعورهم بأنهم جزء من المؤسسة يؤخذ برأيهم و يستفاد من خبراتهم .
- مدى فعالية و ملائمة أساليب الاتصال في المؤسسة سواء كان ذلك باتصال الافراد على نفس المستوى الإداري فيما بينهم او فيما بين الرؤساء و المرؤوسين .
- مدى قدرة المشرفين و القادة الاداريين على التعامل الانساني و مراعات الاتجاهات القيادية الإنسانية الحديثة . (حلاوة، 2012)

أصباغ الصفحة الاجتماعية بالإضافة الى الصفة الرسمية على المؤسسة

تنبني المؤسسة التي يسودها الجو الرسمي و التقيد التام بالتعليمات والقوانين التي يصعب تغييرها بعيدة عن التماسك والوحدة في الأهداف والآمال وينصف افرادها بعدم التفاعل والمشاركة في اتخاذ القرارات وعندما تتحول المؤسسة الرسمية الى مؤسسة إجتماعية فانها تتمتع بولاء أفرادها و زيادة ثقتهم فيها نتيجة لما تحققه من اتباع حاجاتهم و لرغباتهم .

رابعا : مبادئ العلاقات الإنسانية

يتطلب تكوين العلاقات بين الافراد وجود ايمان فعلي ونية صادقة بفعالية هذه العلاقات وقيامتها على مبادئ انسانية تعالی من قيمة الفرد وتساعده على التكيف بايجابية مع الآخرين . كما تؤكد أيضا على قيمة العمل الجماعي من خلال التعاون والمشاركة اللذان يجب أن تقوم هذه العلاقات على أسس ومبادئ واضحة و من أهم المبادئ التي تقوم عليها العلاقات الانسانية :

- ايمان كل فرد في الجماعة بقيمة الافراد الآخرين و بان كل فرد في الجماعة له قدرات خاصة قد لا تتوفر في بقية الافراد .
- العلاقات الانسانية السلبية هي انتاج استخدام الاداري لخبراته و تقديره الصحيح للأمر و تطبيق المبادئ العامة للعلوم الانسانية و السلوكية .
- مشاركة العاملين صنع و اتخاذ القرارات الخاصة بمؤسستهم تتيح لهم فرصة الاسهام في وضع الاهداف و التعرف على الفرص المتاحة واقتراح افضل الوسائل لتحقيق تلك الاهداف وإنجازها .
- الرغبة الأكيدة لكل فرد في المجموعة إن يسود الانسجام والتعاون و روح الفريق ونبذ الأنانية والمحسوبية .
- التصرف بوضوح و شفافية على ضوء الأهداف الموضوعة للعمل .
- يعتبر الاتصال الجهاز العصبي للمنظمة أو المؤسسة ووجود عوائق تعرقل الاتصال وتبادل البيانات داخل التنظيم ينتج عنه خفض التنظيم لتحقيق أهدافه .
- الثقة بالنفس و بالآخرين بحيث لاتصل هذه الثقة الى الغرور أو التكبر كما يجب أن يثق أيضا في قدرات الآخرين و يعلى من شأنها في انجاز العمل .
- تهيئة الظروف الملائمة التي تساعد الفرد والجماعة على انجاز العمل وتحقيق الاهداف وتدريب المواقف الفعلية التي تخدم هذا الانجاز .(الجمال، 2011)
- الكرامة الانسانية حيث يتم إحترام شخصية كل فرد من العاملين بالمنشأة بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله .
- وضع الفروق الفردية التي تقع بين العاملين في اعتبار عند التعامل معهم وتوجيههم وحل مشاكلهم
- المصلحة المشتركة التي تجعل الفرد ميالا للتجمع والتعاون مع الغير ومشاركتهم لتحقيق هذه المصلحة .
- الحوافز فالفرد يسعى لمشاركة الآخرين والتعاون معهم لكي يحصل على الحافز من وراء المشاركة أو التعاون .

- تدعيم مفهوم الرجل المحقق لذاته إي أن الفرد يكون أكثر إنتاجية عندما يشعر بأهميته وعندما يتمتع بالرقابة الذاتية على أعماله .
- تدعيم مفهوم الرجل الاجتماعي اي ان الفرد يرغب في العمل في جوا يسوده العلاقات الطيبة والشعور بالانتماء .
- أما كل من الدكتورين منير نوري و فريد كوريل فقد حدد المبادئ في النقاط التالية :
- يجب ان يعامل اعضاء الجماعة باعتبارهم أفراد لكل واحد منهم مشاعره و رغباته لدى وجب إحترام الشخصية الانسانية و دفعهم للعمل بحرية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة المحددة .
- يجب اشراك العاملين في القرارات الادارية و التسييرية التي تعنيهم أي تؤثر عليهم عندما يتجسد ذلك فاشراك العمال في القرارات الادارية يؤدي الى رفع روحهم المعنوية و تجسيد روح التعاون و خلق القيادات والشخصيات وتحسين العلاقات الانسانية .
- يجب تشجيع العمل الجماعي والعمل كفريق ، فالحياة الصناعية تستدعي وجود العلاقات المتشابهة والمتكاملة بين العاملين . فالشخص الذي يعمل وحيدا لا يتحسن باتم معنى الكلمة ممكن ان يزيد معلوماته ويحلل أفضل ولكن لا يحقق تنمية شخصية إلا في اطار العمل كفريق.(صليحة، 2016)
- أن التنظيم هو عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنغولين غير المرتبطين فيما بينهم .
- أن السلوك التنظيمي يتحدد وفق سلوك أفراد التنظيم الذين يتأثرون هم بدورهم بظغوط اجتماعية مستمدة من العرف والتقاليد التي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على أعضائها .
- أن القيادة الإدارية تلعب دورا أساسيا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع أهداف التنظيم وموازة مع ذلك تعمل القيادة الإدارية على تحقيق درجة أكبر من التقارب والتعاون بين التنظيمي الرسمي و الغير الرسمي .
- إن السبيل لتحقيق هذا التقارب هو إدماج التنظيم الغير الرسمي في التنظيم الغير رسمي عن طريق إشراك العمال (في جميع المستويات) في عملية الادارة وتحميلهم مسؤولية العمل على تحقيق أهداف التنظيم .

- ان الاتصال بين أجزاء التنظيم ليست قاصرة على شبكة الاتصالات الرسمية ، بل هناك شبكة الاتصالات غير الرسمية التي يجب ان تولى العناية اللازمة والتي قد تكون اكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين . (جميلة، 2015، صفحة 21)

خامسا: العوامل التي تسهم في تحقيق العلاقات الانسانية

هناك عوامل تسهم بصورة مباشرة في تحقيق العلاقات الانسانية السليمة ومن ثم فان العلم بهذه العوامل يساعد رجال الادارة على زيادة كفاءتهم الادارية والارتفاع بمستوى عملهم ومجموعاتهم وتحسين ظروف عملهم وزيادة مستوى أدائهم و نذكر في مقدمة هذه العوامل ما يلي :

1/ معرفة الدافعية الى العمل:

تعتبر معرفة الدافعية الى العمل أو لماذا يعمل الأفراد المدخل الرئيسي لفهم العلاقات الانسانية

و تقوم الدافعية الى العمل في أساسها على ما يعرف بالحاجات الانسانية التي يقسمها ماسلو Maslo إلى خمسة انواع هي :

- الحاجات الفسيولوجية و البيولوجية (مثل الاكل و الشرب و النوم و الراحة)
- الحاجات الى الأمن و الطمأنينة .
- الحاجات الى الانتماء و المشاركة .
- الحاجات الى التقدير و المكانة الاجتماعية .
- الحاجة الى تحقيق الذات .

النوع الأول من الحاجات يعرف بالحاجات الأولية وعدم اتباعها يؤدي الى هلاك الانسان اما **النوع الثاني** فيعرف بالحاجات الثانوية واشباعها ضروري لاحداث الاتزان النفسي والاجتماعي للفرد مع بيئته ومجتمعه ويمكن ترجمة هذه الحاجات الى دوافع تدفع الفرد الانسان الى العمل والنشاط ومن الطبيعي أن تكون هذه الدوافع مادية و غير مادية .

2 / مفهوم ديناميات الجماعة :

تتطلب العلاقات الانسانية معرفة ديناميات الجماعة ويقصد بها بناء الجماعة وتركيبها والعلاقات التي تحكمها والتفاعل السلوكي والاجتماعي .

من أفرادها والمعرفة بهذه الديناميات مهمة لرجل الادارة من يمكنه توجيه الجماعة توجيهها سليما قائما على المعرفة العلمية الموضوعية بها . هناك بعض المبادئ الهامة التي يجب وضعها في الاختبار اذا أردنا أن نوفر ظروفًا خاصة للتماسك الجماعة و تفاعلها بطريقة بناءة و في مقدمة هذه الاعتبارات :

أ / توفير الاتصال الفعال

للالاتصال أهمية كبيرة في تماسك الجماعة وتفاعلها وتوجيهها لانه يتعلق بنقل المعلومات والبيانات والمعارف المتصلة بالعمل . أن الاتصال الفعال يتحقق من خلال التنظيم الدولي للاتصال و ليس مجرد الكلمات و يتوقف نوع الاتصال على نوع القيادة او الادارة . فالالاتصال الاوتوقراطي يتكون من الرئيس إلى كل فرد بصورة مباشرة ويكون الرئيس هو مركز الاتصال بل ان الاتصال الافراد ببعضهم يكون من خلاله . ويتميز هذا النوع من الاتصال بالسرعة الا أنه يعزل الافراد عن الاتصال المباشر ببعضهم و يضع الرئيس العبء كله في تنظيم الاتصال وتكون أوامر الرئيس وتعليماته وفق هذا النوع من الاتصال ليست محل مناقشه من مرؤوسيه لانها تتم بصورة فردية لكل منهم ومن ثم لا يستطيع الرئيس ان يعرف ما يمكن أن يفسر عنه أسلوبه في الادارة الا بعد ظهور النتائج بالفعل و يترتب على ذلك ضياع فرصة تعديل الأسلوب في الوقت المناسب .

أما الاتصال الديمقراطي : فنقوم خطوطه في كل اتجاه بين الرئيسي والمرؤوسين انفسهم ويتميز هذا النوع من الاتصال بأنه سهل تبادل الآراء و نقل المعلومات في الوقت المناسب الى كل أعضاء الجماعة .

ب/ المشاركة :

المشاركة عملية نفسية سلوكية تساعد الأفراد على أتباع حاجاتهم الى تحقيق الذات والتقدير الاجتماعي كما أنها تجعل الفرد يحس بأهميته وأن له دورا يسهم في توجيه العمل او اتخاذ القرار وتعتبر المشاركة مطلبًا ديمقراطيًا في الادارة يمكن من خلاله زيادة الفعالية للادارة و تنمية العاملين و تدريبهم و زيادة ارتباطاتهم بعملهم وتحمسهم له . وهذا يعني أن المشاركة تسهم بصورة مباشرة في تحقيق مناخ من العلاقات الإنسانية السليمة في العمل و من هنا كان من الضروري اشترك العاملين في كل ما ينصل بأعمالهم من تخطيط و تنظيم و اتخاذ قرارات و تنفيذه و متابعة الى إشراكهم في كل خطوات العملية الإدارية .

ج / التشاور :

يعتبر التشاور مظهرا عمليا للمشاركة ويعني التشاور احترام كرامة الفرد وإحترام قدرته وإشعاره بالثقة في رايه وتشجيعه على المشاركة في التواصل الى البدائل والحلول لأية مشكلات قائمة . ويترتب على التشاور الوصول الى قرارات أفضل نتيجة للحوار البناء وتبادل الآراء كما انه يزيد من تماسك الجماعة وزيادة إسهامها في العمل وحفزها عليه وهو ما يعتبر هدفا رئيسيا للعلاقات الإنسانية .(الفليت، 2012، صفحة 46)

د/ الاهتمام بالنواحي النفسية و الاجتماعية:

أن الكثير من مشكلات العلاقات الإنسانية تنجم عن المشكلات النفسية والاجتماعية التي يواجهها الأفراد في حياتهم أو مجال عملهم و قد يترتب على عدم معالجة هذه المشكلات مظاهر سلوكية تشير إلى ضعف العلاقات الإنسانية في منظمة مثل كثرة حالات التغيب والانقطاع والمرض وانخفاض مستوى الأداء الشقاق والنزاع والشكاوى بين الأفراد ولذلك ينبغي العمل على مواجهة المشكلات النفسية والاجتماعية للأفراد و وضع الحلول لها كلما ظهرن . و كثير من هذه المشكلات يمكن علاجها من خلال تفهم القيادة التربوية لدورها وإهتمامها بتوفير مناخ صحي مناسب عن العلاقات السليمة بين الأفراد و ما يسهم في تحقيق ذلك أن يكون للمدرسة أو المنظمة برنامج شامل ترفيهي رياضي إجتماعي ثقافي كما يجب الاهتمام بدراسة مظاهر المشكلات النفسية والاجتماعية التي تظهر دراسة فردية موضوعية للتعرف على أسبابها و محاولة التغلب عليها .(صليحة م.، 2016)

هـ/ الروح المعنوية :

نقصد بالروح المعنوية الجو العام الذي يسيطر بين الجماعات و يوجه سلوكها ونعتبر الروح المعنوية محصلة لكثير من العوامل التي تسود المدرسة أو المنظمة كما أنها لادليل واضح على نوع العلاقات الإنسانية السائدة فانخفاض أو إرتفاع الروح المعنوية يمكن أن يستدل منه على سوء او جودة العلاقات الإنسانية وهناك مظاهر رئيسية يمكن ان يستدل منها على مستوى الروح المعنوية من أهم هذه المظاهر ما يلي :

- مستوى الأداء و الإنتاج مؤشرا موضوعيا على مستوى الروح المعنوية ، فارتفاع مستوى الاداء يعني ارتفاع مستوى الروح المعنوية و عكس صحيح .

- مدى استمرار العاملين يعتبر استمرار العاملين في عملهم مظهرا ايجابيا لمستوى الروح المعنوية و تماسك الجماعة ، بينما يعتبر كثرة انتقال العاملين او تركهم العمل مظهرا سلبيا و دليلا على انخفاض الروح المعنوية بينهم .
 - مدى غياب العاملين أو انقطاعهم عن العمل أن كثرة غياب العاملين أو انقطاعهم عن العمل يعتبر ظاهرة مرضية ودليلا واضحا على عدم الرضا العاملين عن العمل و هو ما يشير الى وجود فجوة خطيرة في الروح المعنوية للمنظمة ، و من البديهي أنه يجب عند حدوث هذه الظاهرة الاهتمام بدراستها دراسة موضوعية .
 - لمعرفة أسبابها و محاولة التوصل الى الحلول الكفيلة بحلها :
 - مدى ما يسود الافراد من شقاق أو نزاع أو خلاف بينهم .
 - أن كثرة النزاعات أو الشقاق أو الخلاف بين الافراد دليل على سوء الادارة وفشلها ودليل على هبوط الروح المعنوية بين الافراد بدرجة تهدد المظمة و لذلك بحسب مواجهة هذه المواقف بكل حزم ومحاولة التوصل الى الحلول التي تحقق الوئام و المحبة و التعاون بين الافراد .
 - مدى كثرة الشكاوى والتظلمات .
- تعتبر الشكاوى والتظلمات عن حالة التمر أو عدم الرضا التي يعبر عنها الفرد نحو المنظمة وقد يكون هذا التقدم فرديا أو جماعيا ويعبر عن حالة حقيقية وحالة وهمية لا تقوم على اساس وقد تكون الشكاوى موقعة او غير موقعة وهي في كلتا الحالتين تشير الى انخفاض في روح المعنوية .
- وليس من الضروري أن تكون الشكاوى نتيجة سوء الادارة و إنما قد تكون نتيجة لما قد يسود الجماعة من توتر داخلي في هذه الحالة يجب على الادارة الرشيدة أن تعالج اسباب هذا التوتر حتى يحقق الانسجام بين الافراد كما يجب على الادارة ان تهتم بدراسة الشكاوى حتى و لو كانت فردي دراسة علمية موضوعية، لأن تجاهلها قد يؤدي الى تفاقم الحالة و وصولها الى درجة يصبح معها من الصعب مواجهتها .

3 / الحوافز :

ترتبط العلاقات الإنسانية في الادارة بالحوافز ارتباط وثيقا لما لها من اهمية في رفع مستوى الادارة في العمل وتتنوع الحوافز إلى حوافز إيجابية وسلبية أما الحوافز الايجابية فهي التي تقوم على أساس الترغيب و التحبيب أما حوافز سلبية فهي تقوم على أساس التخويف والرهب و لكل من النوعين أساليب وطرقه

فهناك حوافز عن طريق إشباع الحاجات النفسية وحوافز عن طريق إشباع الحاجات الاجتماعية و الحوافز الاقتصادية أم المادية .

وتقوم الحوافز على أسس سليمة من أهمها : جودة الإدارة في العمل مناسبة الحوافز لنوع العمل مراعاة العدالة في تطبيق الحوافز أن تكون الحوافز نتيجة للتقييم السليم .

أن توفر العلاقات الإنسانية السليمة في جو العمل هو نفسه يمثل حافزا ايجابيا رئيسيا للعمل والإقبال عليه فمدير المدرسة الذي يتوفر في مدرسته مناخ صحي تحكمه علاقات إنسانية طيبة يقبل بلا شك على العمل بنشاط وروح طيبة وبنعكس ذلك مع الاخرين فيحفزهم على زيادة جهدهم .

سادسا: نظريات العلاقات الإنسانية

تبلور ظهور اتجاه العلاقات الإنسانية في نهاية العشرينيات من القرن الماضي كرد فعل لظهور تجاه الإدارة العلمية هذا الاخير الذي يؤكد على الترشيد في التنظيم من خلال محددات اساسية تمثلت في:

- 1- الإختبار العلمي للعامل .
- 2- تأكيد الحوافز المادية.
- 3- دراسة الزمن والحركة وذلك على إتجاه العلاقات الإنسانية فسنتصر في هذا المقام على اشهر الدراسات وهي :

❖ نظرية هوجرمونستربرج :

ولد وتعلم في المانيا وحصل على درجة الدكتوراة في علم النفس في عام 1892م وقد أنشئ مختبر نفسي في هارفارد وبدأ يبحث على التطبيقات العلمية لعلم النفس وقبل ذلك ركز إنتباهه على التطبيقات الصناعية وقد نشر كتابه الهام بعنوان علم النفس والكفاءة الصناعية ،في عام 1913م ومن أهم المبادئ التي نادى بها:

- البحث عن الشخص المناسب لوضعه في المكان المناسب .
 - إيجاد العمل الذي يتماشى مع طبيعة الفرد وعقليته وموهبته .
 - التعرف على الفروق الموجودة بين الأفراد في المواهب والقدرات.
 - الأخذ بعين الإعتبار ظروف العمل و العوامل الثقافية التي تؤثر في قدرة الإنسان ومعناويته في العمل.
- ومن الأفكار التي قدمها للإدارة وإمكانية الإستفادة منها في التطبيق مايلي:

- خلق وتأسيس مجال علم النفس الصناعي.
- إدخال نظام الإختبار وقياس الفروق السيكلوجية بين الأفراد.
- دراسة السلوك الإنساني في مواقع العمل (رعد حسين، 2004، صفحة 70)

❖ نظرية التون مايو:

ولد في استراليا وأتى إلى الولايات المتحدة الأمريكية حيث إلتحق بجامعة بنسلفانيا في عام 1922 ومن ثم إلتحق بجامعة هارفارد في عام 1926 وبقي بها حتى عام 1946. وقد قاد فريقا من الباحثين منهم فريتزر وثربرجر وويليام ديكسون ولورنس هندرسون. وقد إنظم إلى الفريق بعد ذلك الإجتماع من جامعة هارفارد، حيث اشرف على التجارب التي تمت في شركة وسترن إلكترونيك بالولايات المتحدة الأمريكية في مصانع هاوثورن بشيكاغو في العشرينيات، لذلك سميت التجارب التي قام بها بتجارب هاوثورن حيث تعتبر هذه التجارب بمثابة بداية حركة العلاقات الإنسانية، إذ لفتت الأنظار إلى مطالب الأفراد النفسية والإجتماعية، وفتحت آفاقا جديدة للتفكير في إدارة الأفراد وفي تحقيق الأهداف المادية والمعنوية على السواء (خليل محمد حسن و خضير كاظم، 2007، صفحة 65)

ولقد تضمنت تجارب هاوثورن التي إمتدت من عام 1927م إلى عام 1932م إجراء تجارب كثيرة من

اهمها :

أ/ تجربة الإضاءة :

وفي هذه التجارب تم تعويض مجموعات مختلفة من العاملين لشدة الإضاءة مختلفة و ملاحظة أثر ذلك على الإنتاجية حيث بين من خلالها أن الزيادة أو النقصان في معدلات الإضاءة لا تتماشى مع الزيادة والنقصان في الإنتاج.

ب/تجارب غرفة التجميع:

تناولت هذه التجربة مجموعة من المعاملات في قسم التجميع حيث تم عزل مجموعة صغيرة منهم بصحبة عدد من الباحثين يقومون بأعمال الملاحظة وتجميع البيانات . وقد تبين من خلال هذه التجربة أن أداء عاملات المجموعة الصغيرة تأثر بالمكانة الحالية التي حظيت بها من الإدارة كمجموعة مهمة ذات مكانة عالية ومتميزة عن بقية العاملات مما جعلهن يشعرن بالبهجة والإندفاع في الأداء.

ج/تجارب غرفة الأسلاك:

إن أعضاء المجموعة في هذه التجربة هم الذكور وقد طبقت عليهم خطة أجور تشجيعية تعتمد على زيادة المكافآت نتيجة زيادة الإنتاجية، وكانت النتيجة أن الأفراد يزيدون من إنتاجهم لأنه كان يتم التحكم فيهم من قبل المجموعة التي حددت وقيمت إنتاج كل فرد ويفرض معايير محددة عليهم (اعتماد، 1994، صفحة 65)

لقد إعتد ميو في دراساته على المبادئ التالية:

- إن السلوك الإنساني هو أحد العناصر الرئيسية المحددة للكفاءة الإنتاجية.
- إن القيادة الإدارية هي من الأمور الأساسية المؤثرة في سلوك الأفراد وبالتالي تحدد كفاءتهم.
- إن الإيصالات وتبادل المعلومات والتفاعل الإجتماعي المفتوح بين العمال بعضهم البعض وبينهم وبين رؤسائهم تساهم جميعها في علاقات العمل بشكل إيجابي يؤثر في الإنتاجية.
- إن الإدارة الديمقراطية هي الأسلوب الأفضل لتحقيق أهداف الإنتاجية، ومن ثم انتشرت مفاهيم المشاركة في الإدارة و تفويض السلطة و اللامركزية الإدارية.
- و من ناحية أخرى ركز مايو على دراسة الأفكار التالية:
- إن كمية العمل التي يؤديها العامل لا تحدد طبقا لطاقته الفسيولوجية وإنما تبعاً لطاقته الاجتماعية.
- إن المكافآت والحوافز الاقتصادية تلعب دوراً رئيسياً في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضا.
- إن التخصص الدقيق في الأعمال ليس بالضرورة أن يكون أهم أشكال التنظيم كفاءة و أعلاها من حيث الإنتاجية.
- إن العمال لا يسلكون العمل أو يجابهون الإدارة و سياساتها كأفراد وإنما يسلكون باعتبارهم أفراد في جماعات (بالقاسم، 2012، صفحة 72)

❖ نظرية ماري باركر فوليت:

تعد من أوائل الكتاب الذين دعموا الاهتمام بالجانب الإنساني للإدارة و قد حاولت منذ بداية عملها أن تضع فلسفة إدارية قوامها أن أي مجتمع لابد أن يقوم على الاعتراف بالرغبات الحافزة المحركة لطاقة الفرد والجماعة، وقد اعتبرت أن الإدارة نشاطاً إنسانياً يجب ألا يغرب عن ممارستها أنه يتعامل مع أفراد و لهذا جاءت أبحاثها من وجهة نظر علم النفس وتقول أنه لإدراك أن إدارة الأعمال تعتمد على المقاييس العلمية يجب أن تشمل التالي:

- الجانب الفني: أي معرفة الإنتاج و التوزيع، و هذه المسألة يمكن تعلمها.

- الجانب الإنساني: أي معرفة طريقة التعامل بشكل عادل و مثمر مع المرؤوسين، و هذا الجانب يعتبر موهبة يملكها البعض ولا يمتلكها البعض الآخر، أي أن جزءا من إدارة الأعمال يقوم على العلم (احسان، 2015، صفحة 290)

❖ نظرية كاتز و كان:

ركز Kahn و Katz في رؤيتهم للمنظمة على طبيعة الأدوار التي تتطوي عليها، فالمنظمة لا تكون من مجموعة الوظائف المختلفة بها. والتي تحدد واجبات وسلطات ومسؤوليات كل منها. بل من مجموعة الأدوار التي تضمنها. فالدور بالتعريف هو مجموعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة التي تربط شاغر الوظيفة بالآخرين داخل المنظمة وخارجها، وعليه فهناك مجموعة من الأدوار أو التوقعات التي يستقبلها، وبما أن الفرد لديه توقعاته تجاه الآخرين و تجاه نفسه، وكذلك تصوراته عن توقعات الآخرين بالنسبة له، فإن ذلك يولد احتمالات عديدة لحدوث الكثير من التضارب بين كل من التوقعات المرسله والمستقبله. وهذا ما يعرف بتضارب الأدوار.

وبالتالي فإن التنظيم يجب ألا يتجاهل مثل هذه الأدوار بما تحويه من تضارب بل يجب عليه أن يعمل دائما على محاولة علاجه بشتى الطرق الإيجابية (العديلي، 2018، صفحة 84)

مراجع الفصل الثالث :

الكتب.

1. إبراهيم العديلي(2018): فن الإدارة الحديثة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
10. فاروق عبد فليه، السيد محمد عبد المجيد(2015): السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر و التوزيع.
11. عبد الحميد مرسي(1986): العلاقات الإنسانية.
2. خليل محمد حسن الشماع، خُضير كاظم حمودة(2007): نظرية المنظمة، الطبعة الثالثة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. راعد حسين الصرن(2004): نظريات الإدارة والأعمال (دراسة 401 نظرية في الإدارة و ممارساتها و وظائفها)، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
4. بلقاسم سلاطينية وآخرون(2012): علم الاجتماع الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
5. رانيا عبد المعز جمال(2011): الإدارة والعلاقات الإنسانية في الألفية الثالثة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
6. حسين عبد الحميد أحمد رشوان(2014): العلاقات الإنسانية فلسفتها و تاريخها في مجالات علم الاجتماع علم الإدارة.
7. إحسان محمد الحسن(2015): النظريات الاجتماعية المتقدمة دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

8. إعتقاد محمد علام(1994): دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو
مصرية للنشر والتوزيع، القاهرة.

9. عيسى حريش(2008): نظرية المنظمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المقالات:

1. محمد العيفة(2015): أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة

ميدانية للمركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة)، مجلة الباحث، العدد15.

2. سلاطنية بلقاسم(2004): العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد
الخامس.

3. بن زاف جميلة(2015): العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة (دراسة

ميدانية)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد21.

4. باسمة حلاوة(2012): العلاقات الإنسانية بين المديرين والمدرسين كما يراها مدرسو

التعليم الثانوي، مجلة جامعة دمشق، المجلد28، العدد الرابع.

الرسائل الأكاديمية.

1. مصيبح صليحة(2016): العلاقات الإنسانية وفعالية اتخاذ القرارات (دراسة ميدانية

بالمؤسسة العمومية الإستشفائية تطور عبد الحميد_القل)، مذكرة الماجستير في علم اجتماع
التنظيم والعمل، جامعة بسكرة.

2. آلاء العطية أحمد الفليب(2012): دراسة ممارسة الإدارة المدرسية للعلاقات الإنسانية من

وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في محافظات غزة وسبل تفعيلها، مذكرة الماجستير في

أصول التربية، الإدارة التربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين

الفصل الرابع

أولاً: منهج الدراسة

ثانياً: مجالات الدراسة

ثالثاً: العينة

رابعاً: أدوات الدراسة

خامساً: الأساليب الإحصائية المعتمدة

سادساً: التحليل للبيانات

سابعاً: النتائج المتوصل إليها

أولاً: منهج الدراسة

إن دراسة اي موضوع في علم الاجتماع تلزم الدارس بالإلمام الى حد ما بالنظريات والدراسات التي تضمنت تأطير ذلك الموضوع ، باعتباره ظاهرة اجتماعية في نسق المجتمع ككل ، تهدف إلى الارتقاء بهذه الدراسة الى مستوى التفسيرات والتحليلات الموضوعية والعلمية ، ووفقا للخلفيات الإيديولوجية المختلفة والمراحل المنهجية.

وانطلاقا من ذلك عليا إتباع أسس موضوعية تساهم في تحديد المنهج الملائم الذي تقتضيه أهداف الدراسة في وصف الظاهرة والكشف عن سبباتها لان المنهج يرتبط بموضع الدراسة فان كانت دراسة تحاول الكشف عن الحقيقة وعلى أثر ضغوط العمل على تغير العلاقات الإنسانية من خلال هذا المنهج نحاول وصف الظاهرة المدروسة بمعنى تشخيص الظاهرة و الو فوق على جوانب فيها ان وجدت و معالجتها داخل المؤسسة .

والمنهج الوصفي يستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها و أشكالها وعلاقاتها والعوامل المؤثرة في ذلك (عليان، 2001، صفحة 38)، كما يقوم المنهج الوصفي على رصد و متاهة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية او نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات من اجل التعرف على الظاهرة و الى الوصول الى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع و تطويره .

ثانياً : مجالات الدراسة

قبل إجراء أي بحث ينبغي المرور بخطوات مهمة تعتبر الأساس و المرتكز الذي تقوم عليه باقي الخطوات ، فبعد تحديد الموضوع يجب اختيار المكان الذي سيجرى فيه البحث والزمن الذي يلزمه ولذلك بالإضافة إلى اختيار العينة بالطريقة الصحيحة التي تتلاءم مع الموضوع المدروس كما ينبغي تحديد منهج الدراسة وأداة جمع البيانات.

المجال المكاني :

أجريت هذه الدراسة بجامعة محمد خيضر بسكرة وهي إحدى أهم الجامعات القطر الجزائري ، تم إنشاؤها في المرحلة الأولى (1984 / 1992م) من خلال المعاهد الوطنية التي ضمت: المعهد الوطني للري المعهد الوطني للهندسة المعمارية والمعهد الوطني للكهرباء التقنية ، حيث كانت المعاهد الوطنية تتمتع باستقلالية إدارية بيداغوجية ومالية ، و تتكفل هيئة مركزية بالتنسيق فيما بينها ،تحولت هذه المعاهد الى مركز جامعي بمقتضى الرسوم رقم: (92/295) المؤرخ في : 1992/07/07م وعلى إثر صدور المرسوم رقم:(98/219) المؤرخ في: 1998/08/07م تحول المركز الجامعي الى جامعة تضم (07) معاهد وبإصلاح التعليم العالي بموجب المرسوم التنفيذي رقم : 98 /397 المؤرخ في: (1998/12/02م) لمتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة تشكلت جامعة " محمد خيضر " من (03) كليات ويصدر المرسوم التنفيذي رقم : (255/04) المؤرخ في : (29 أوت 2004م) والمتضمن إنشاء جامعة بسكرة أصبحت الجامعة تتكون من (04) كليات .

ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم (09/09) المؤرخ في: (17 فيفري 2009 م) لتصبح الجامعة تتكون من (06) كليات حيث قسمت كلية العلوم وعلوم الهندسة الى كئيتين :

- 1- كلية العلوم الدقيقة و علوم الطبيعة و الحياة .
- 2- كلية العلوم و التكنولوجيا .

و قسمت كلية الآداب و العلوم الاجتماعية والإنسانية إلى :

- 1- كلية الآداب و اللغات .
- 2- كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية .

و بقيت الكليات الأخرى :

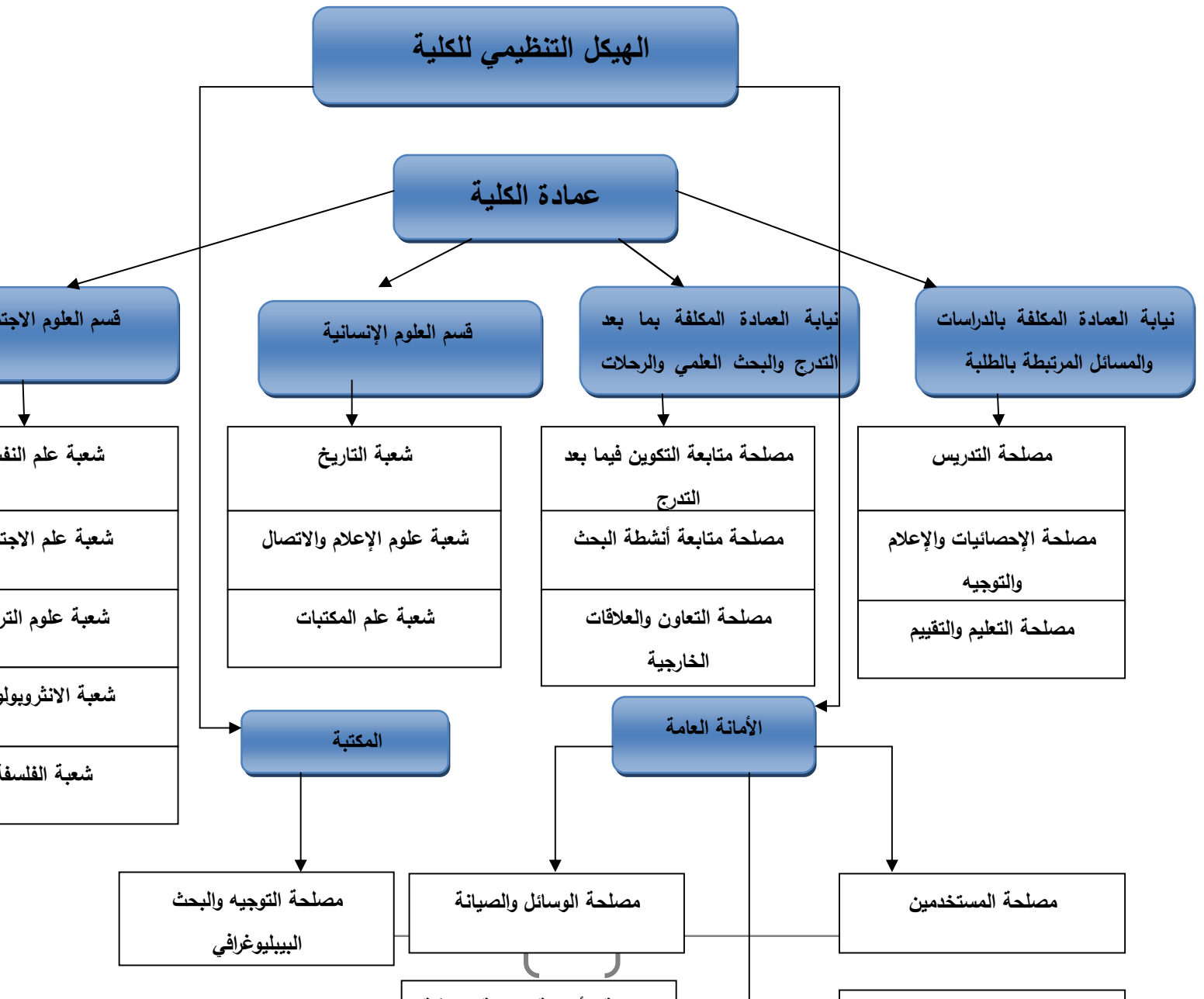
- 1 كلية الحقوق و العلوم السياسة .
- 2 كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير .

كما تم انشاء معهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية والرياضية

كما عدل المرسوم التنفيذي المادة (04) من المرسوم التنفيذي رقم (219 / 98) ؛ حيث أصبحت تضم مديرية الجامعة ، زيادة على الأمانة العامة و المكتبة المركزية أربع (04) نيايبات مديرية تكلف على التوالي بالميادين الآتية

- 1- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج و التكوين المتواصل والشهادات .
- 2- نيابة مديرية الجامعة للتنمية و الاستشراف و التوجه. (تومي، 2017، صفحة 254|255)

هيكل التنظيمي للمؤسسة



1- نقلا عن [HTTPS://www.fshs.univ-biskra.dz](https://www.fshs.univ-biskra.dz) تاريخ الزيارة : 6-09-2020م ساعة 12:55.

المجال الزمني :

و يقصد بها الفترة التي استغرقها الباحث في إجراء الدراسة الميدانية حيث بدأت الانطلاقة الفعلية للدراسة منذ بداية اختيارنا للموضوع، والذي تم اختياره مع الأستاذة المشرفة التي اقترحت المتغير الثاني للدراسة لمعرفة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، وكيف تؤثر عليها ضغوط العمل وهذا ما نريد معرفته والهدف المنشود إليه؛ في إدارة جامعة بسكرة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تم اختيار العينة التي ستجرى عليها الدراسة وتوزيع الاستبيان عليها لجمع البيانات التي تفيد موضوعنا من شقيه الكمي والكيفي ويغطي جميع جوانب الدراسة وكانت ستكون الدراسة الاستطلاعية الأولى في شهر مارس لكن شاعت الأقدار توقف العمل جراء ما أصاب العالم بأسره والجزائر كذلك من وباء كوفيد19، الذي ألزمتنا بيوتنا حيث انقطعنا عن الدراسة منذ تاريخ: 19-03-2020م، وتقضي جائحة كورونا فرض علينا الحجر الصحي هذا ما أدى إلى عرقلة العمل وخاصة أن الاستمارة تستوجب المقابلة لتوضيح بعض الأسئلة واستخلاص أفعال وتفاعلات التي تخص العينة، أما بالنسبة للدراسة النظرية فلم تحدد بوقت استمرت منذ تحديد الموضوع إلى آخر لحظة من الدراسة.

المجال البشري :

ويقصد به تحديد مجتمع الدراسة أو مجموعة الأفراد الذي سنجري عليهم الدراسة وقد شمل المجال البشري لدراستنا الإداريين العاملين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الذي بلغ عددهم (52) أداري و اتاحت لنا إلا (10) مفردات فقط وذلك راجع لعدم الوصول لعدد أكبر من المفردات بسبب فرض الحجر الصحي وعدم عودة جميع الإداريين للعمل.

ثالثا: العينة

تعتبر العينة إحدى تقنيات البحث العلمي و السوسيولوجي الأكثر استخداماً، و تتطلب موضوعيتها مجموعة من الشروط و أهمها:

_ أن تكون العينة ممثلة لمجتمع البحث.

_ أن تمنح فرصاً متساوية لأفراد العينة، و يعتبر اختيار العينة هاماً جداً في تحديد مدى تشكيل و تمثيل العينة تمثيلاً صحيحاً لمجتمع البحث.

واعتمدنا في دراستنا هذه على ضغوط العمل و أثرها على العلاقات الإنسانية و تم اختيار العينة المقصودة(العينة القصيدة)، وذلك للائمتها مع طبيعة الموضوع وتتكون عينة البحث المستهدف مجموعة من الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية القطب الجامعي بسكرة. ويعتبر العدد الإجمالي للعينة (52) إداري. و تعرف العينة القصيدة هي العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظر لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم و لكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة. (ابراهيم، 2008، صفحة 222).

وهي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها في هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة(دخيل، 2009، صفحة 219)

رابعاً: أدوات جمع البيانات

يشير مفهوم الأداة إلى الوسيلة التي يجمع بها الباحث البيانات و المعلومات و كافة الحقائق التي تلزمه في البحث واعتمدنا في دراستنا هذه على أكثر من أداة، و تتمثل هذه الأدوات في:

الملاحظة : " هي عملية أولية يتصل بها الباحث اجتماعي بالواقع الذي يريد دراسته (بلقاسم و الجيلاني، 2014).

تعد من المفاهيم التي يصعب ضبطها و وضع تعريفا لها يمكن تعريفها بأنها توجيه لحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك و خصائصه "(عيشور، 2017، صفحة 216)

كما تعتبر من الأدوات المهمة في عمليات دراسة حالات المبحوثين، و تبين الملاحظة مدى سعة تفكير الباحث وإدراكه و وحيه لما يحدث من حوله، بما يمكنه من فهم سلوك الفرد أو جماعة وظروفهم المحيطة بهم.(بوجلال، 2015، صفحة 299)

وقد قمنا بالملاحظة البسيطة في إدارة الجامعة قسم العلوم الإنسانية و الاجتماعية التي كانت ميدان الدراسة و اتضح من خلال ملاحظتنا أهم مصادر ضغوط العمل لدى الإداريين عبء الدور والمشاكل الصحية، و ملاحظة الظروف العامة الفيزيائية داخل محيط العمل، و كيفية سير العمل وأداء الإداريين في ظل العلاقات الرسمية وغير الرسمية، كما استطعنا أخذ صورة عامة عن الإدارة وقد شملت أداة الملاحظة كل الجوانب الخاصة بالعامل وبيئة عمله من ضوضاء وبالإضاءة تهوية ...، لغرض جمع البيانات وتحليلها، والتعرف على معلومات جديدة حول موضوع أثر ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية وكشف عدة جوانب حول الدراسة.

الاستمارة: هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة أو العبارات التي توجه للأفراد بغية الحصول على بيانات معينة" (دويدي، 2000، صفحة 271)

وللاستمارة دور كبير في إنجاح أي بحث علمي، فهي تفرض على المبحوث التقيد بموضوع البحث وعدم الخروج عن أطره العريضة ومضامينه التفصيلية ومساراته النظرية والتطبيقية. ويعرفها آخر "عبارة عن سلسلة من الأسئلة الباحث يضعها بعناية فائقة المضمون والهدف والتنظيم" (الشريف، 1998، صفحة 123)

تعتبر الاستمارة من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجي فهي وسيلة اتصال مع المبحوثين بواسطة طرح أسئلة عليهم، للحصول على أجوبة تفيد موضوع دراستنا من جانبيه النظري و لعملياتي و تندرج أسئلة الاستمارة على مجموعة من المحاور وهي:

المحور الأول: محور البيانات الشخصية من الجنس والسن، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في العمل.

المحور الثاني: يتعلق بمصادر ضغوط العمل الفردية والاجتماعية.

المحور الثالث: يتعلق بأبرز مصادر ضغوط العمل الداخلية والوظيفية داخل بيئة العمل.

المحور الرابع: المتعلق بمستويات العلاقات الإنسانية التي تتبعها المؤسسة للتخفيف من ضغوط العمل.

خامسا: الأساليب الإحصائية المعتمدة.

من بين أهم الأساليب المنتهجة لمعالجة بيانات الدراسة هي التكرارات والنسبة المئوية الموضحة في القاعدة التالية:

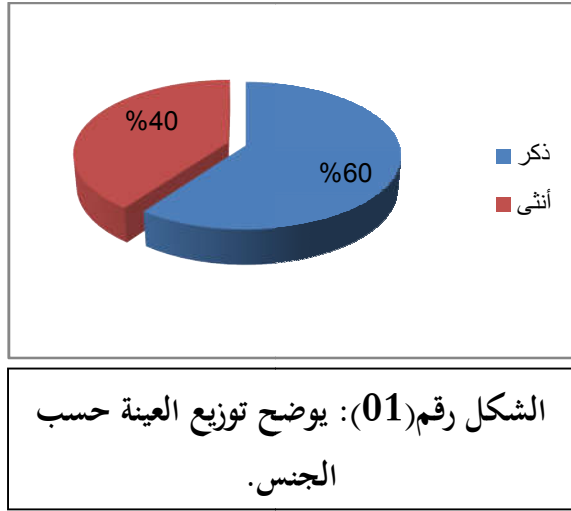
$$\frac{\text{النسبة المئوية} = \text{التكرارات} \times 100}{\text{مجموع التكرارات}}$$

وتم الاعتماد في هذه الدراسة على الجداول البسيطة والدوائر النسبية.

سادساً: تفرغ وتحليل البيانات

أولاً: تحليل بيانات المحور الأول الخاص بالبيانات الشخصية.

الجدول رقم (01): يوضح توزيع العينة حسب الجنس.

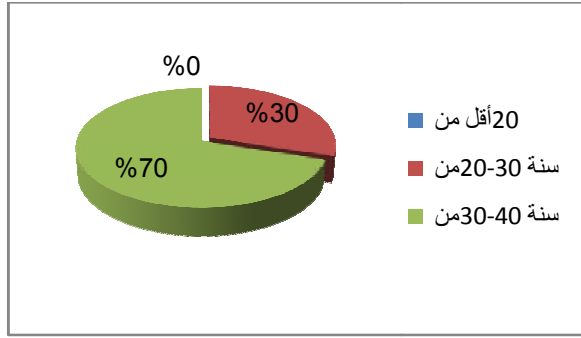


النسبة المئوية	التكرار	جنس
%60	6	ذكر
%40	4	أنثى
%100	10	المجموع

يوضح الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة الدراسة على كلا الجنسين إناث و ذكور، بلغت نسبة (60 %) ذكور، في حين بلغت نسبة الإناث (40%)

الجدول 02: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	السن
%0	0	أقل من 20
%30	3	من 20-30

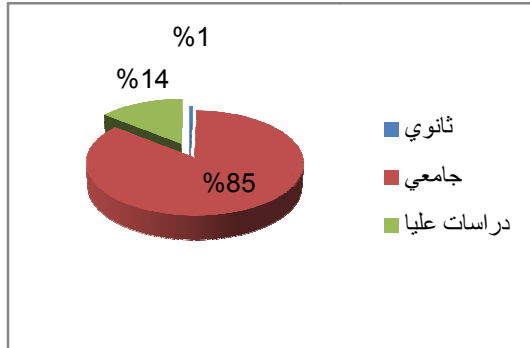


سنة	عدد	النسبة المئوية
من 30-40 سنة	7	70%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (02): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

يبين الجدول رقم (02): توزيع العينة حسب الفئة العمرية، أن أغلب الإداريين يتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة وذلك بنسبة (70%) وتليها فئة الإداريين الذين يتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة بنسبة بلغت (30%) في حين لا يوجد إداريين أعمارهم أقل من 20 سنة. ويرجع ذلك إلى كون الإدارة الجامعية توظف العمال الذين لديهم خبرة عملية ومعرفة.

الجدول 03: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	3	30%
جامعي	6	60%
دراسات عليا	1	10%
المجموع	10	100%

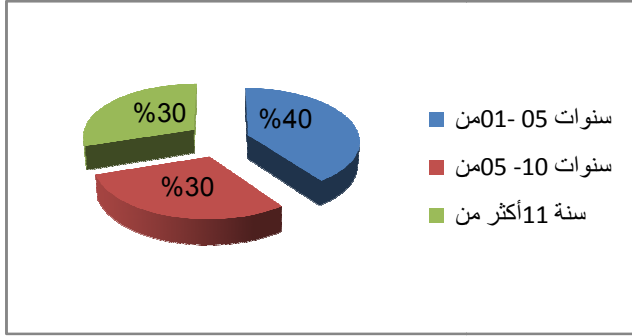
الشكل رقم (03): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

من خلال الجدول رقم (03) يتوزع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي إلى ثلاث فئات رئيسية يحتل المستوى

الجامعي النسبة الأكبر بنسبة (60%) وفئة المستوى الثانوي بلغت نسبتهم (30%)، وتليها فئة الدراسات العليا

بنسبة (10%) بأقل نسبة، بسبب أن الإدارات تهتم بتشغيل الكوادر البشرية المؤهلة علمياً.

الجدول 04: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل



سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
من 01 - 05 سنوات	4	40%
من 05 - 10 سنوات	3	30%
أكثر من 11 سنة	3	30%
المجموع	10	100%

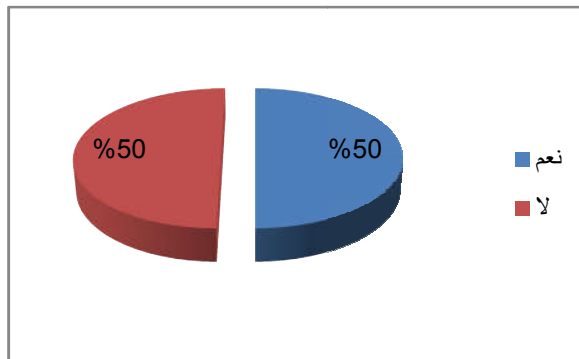
الشكل رقم (04): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن نسبة الإداريين الذين يتراوح سنوات خبرتهم في العمل من 1-05 سنوات بلغت نسبتهم (40%)، تليها نسبة (30%) من الإداريين الذين تتراوح سنوات خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات، كما تقدر نسبة (30%) من الإداريين الذي يتمتعون بسنوات خبرة أكثر من 11 سنة، راجع للأقدمية و الخبرة المهنية.

المحور الثاني: تقييم مصادر ضغوط العمل.

1. الضغوط الفردية: هي مجموعة العوامل الشخصية التي تسبب الشعور بالضغط في العمل.

الجدول 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت القدرة الحقيقية تظهر عند مقارنة الأداء بالآخرين

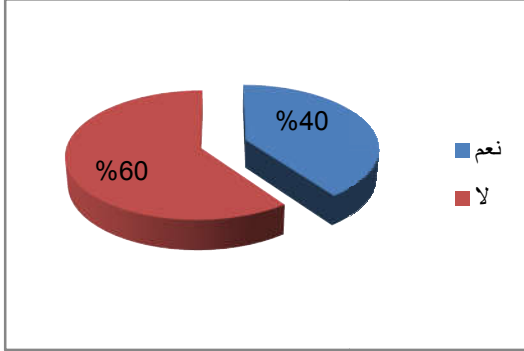


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	50%
لا	5	50%
المجموع	10	100%

شكل رقم (05) : يوضح توزيع أفراد العينة إن كانت القدرة الحقيقية تظهر عند الأداء بالآخرين

الجدول رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب إذا كانت القدرة الحقيقية تظهر عند مقارنة الأداء بالآخرين بلغت نسبة (50 %) من أفراد العينة لا يهتمهم مقارنة أداء عملهم بأداء الآخرين و هذا راجع لجمود العمل الذي يتميز بالروتين من خلال أداء المهام الإدارية، والملاحظ أن أفراد العينة نسبتهم (50 %) يقارنون أدائهم بأداء الآخرين وذلك لحبهم للعمل والتفان فيه و اكتساب خبرة من أصحاب ذات مهارة عملية.

الجدول 06: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان الوقت يكفي للقيام كل ما يرغب به العامل

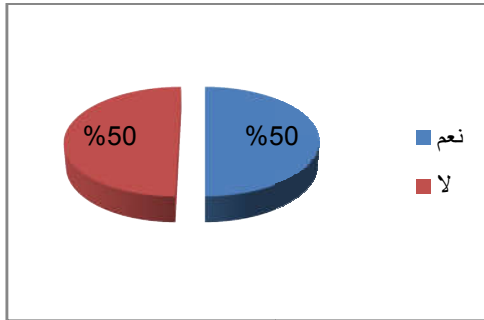


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	40%
لا	6	60%
المجموع	10	100%

الشكل رقم(06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان الوقت يكفي للقيام كل ما يرغب به العامل

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن نسبة (40%) من الإداريين يكفيهم الوقت لتنفيذ جميع المهام و الوظائف الإدارية من خلال ترتيب جدول الأعمال، أما نسبة (60%) من أفراد العينة لا يملكون الوقت الكافي لتنفيذ كل مهامهم الإدارية، يرجع لتعدد الوظائف وكثرة المهام المطلوبة عليهم.

الجدول 07: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان الإداري يشعر بالراحة مع رؤساء عمله

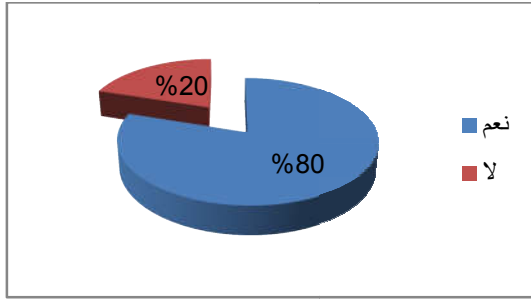


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	50%
لا	5	50%
المجموع	10	100%

الشكل رقم(07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان الإداري يشعر بالراحة مع رؤساء عمله

يوضح الجدول رقم (07) أن نسبة (50%) من الإداريين يشعرون بالراحة مع رؤسائهم في العمل يرجع إلى الرضا و الانتماء داخل المؤسسة وبين علاقات الإداريين فيما بينهم، في حين تمثل نسبة (50%) من الإداريين لا يشعرون بالراحة أثناء تأدية المهام المنوطة لهم راجع لعدة أسباب: التضجر أثناء العمل، وعدم رغبتهم في تأدية المهام.

الجدول 08: توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت المكالمات الهاتفية تسبب الإزعاج أثناء العمل



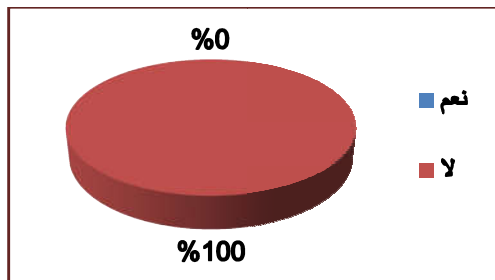
الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	80%
لا	2	20%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت المكالمات الهاتفية تسبب الإزعاج أثناء العمل

يوضح لنا الجدول رقم (08) إذا كانت المكالمات الهاتفية تسبب الإزعاج أثناء العمل، بلغت نسبة (80%) من الإداريين أن المكالمات الهاتفية تسبب الإزعاج و عدم التركيز و التوتر أثناء العمل، في حين تمثل نسبة (20%)

من الإداريين أن المكالمات الهاتفية لا تزعجهم أثناء العمل راجع لطبيعة العمل والصبر أثناء تأدية العمل.

الجدول 09: توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يشعر بالوحدة مع الزملاء أثناء العمل



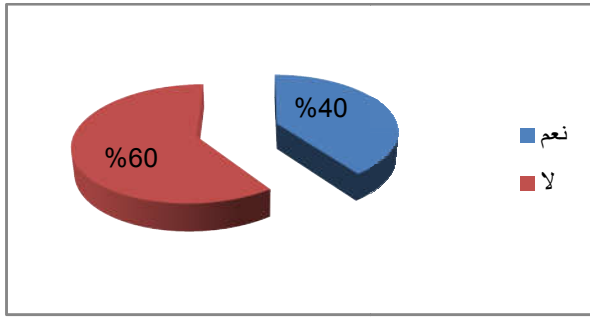
الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	0	0%
لا	10	100%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يشعر بالوحدة مع الزملاء أثناء العمل

يوضح الجدول رقم (09) أن الإداريين بلغت نسبتهم (100%) نسبة عالية جدا بدلالة "لا" يشعرون بالوحدة مع الزملاء في العمل وذلك راجع لتفاهم الزملاء فيما بينهم، والعلاقات الجيدة بينهم سواء في النظام الرسمي و الغير رسمي، خلق روح التعاون بينهم أثناء تأدية المهام.

2. الضغوط الاجتماعية: هي مجموعة من العوامل التي تكون خارج نطاق الجامعة وتسبب ضغوط العمل

الجدول 10: توزيع أفراد العينة حسب إن كانت تتوفر المواصلات إلى مكان العمل

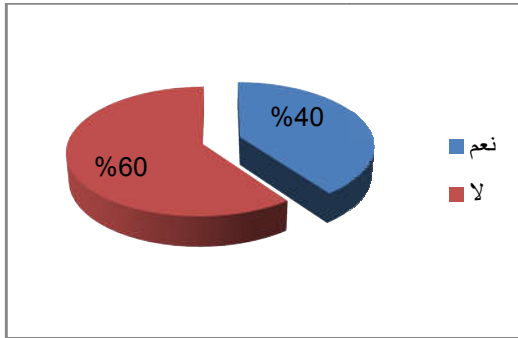


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	40%
لا	6	60%
المجموع	10	100%

الشكل رقم(10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت تتوفر المواصلات إلى مكان العمل

يتبين من الجدول رقم (10) أن نسبة (40%) من الإداريين لا تتوفر لديهم المواصلات بنسبة متوسطة و ذلك لبعد مكان العمل عن إقامة المسكن، ولا يمتلكون وسيلة نقل ملكية لهم، في حين تمثل نسبة (60%) من الإداريين تتوفر لديهم المواصلات سواءً وسيلة نقل الخاصة أو العامة و قرب مكان العمل من مكان الإقامة.

الجدول 11: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت المشاكل العائلية تخلق ضغط في العمل.

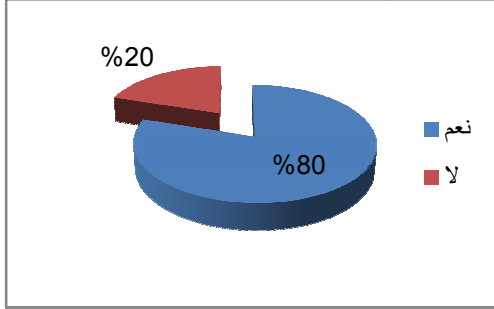


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	40%
لا	6	60%
المجموع	10	100%

الشكل رقم(11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت المشاكل العائلية تخلق ضغط في العمل.

يتضح من الجدول رقم(11) إذا كانت المشاكل العائلية تخلق ضغط في العمل، بلغت نسبة (40%) أن المشاكل العائلية تسبب و تخلق ضغوطات في العمل، راجع إلى أن الإداري لا يفصل بين حياته الشخصية وحياته الوظيفية، في حين قُدرت نسبة(60%) من الإداريين لديهم القدرة في الفصل بين المشاكل العائلية و عملهم.

الجدول 12: يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كانت المشاكل الصحية تسبب الضغط في العمل

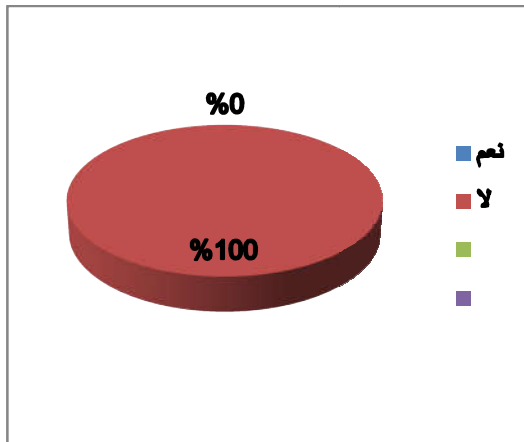


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	80%
لا	2	20%
المجموع	10	100%

الشكل رقم(12): يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كانت المشاكل الصحية تسبب الضغط في العمل

يتبين لنا من الجدول رقم(12) إذا كانت المشاكل الصحية تسبب ضغط في العمل، بلغت نسبة (80%) من الإداريين لهم مشاكل صحية تخلق لهم ضغوطات في تأدية المهام، كالعامل الذي يتطلب جهد، و ساعات الدوام الطويلة، و تكون لديهم أمراض مزمنة التي تسبب الضيق في العمل ، في حين تشير نسبة(20%) من الإداريين يتمتعون بصحة جيدة تعينهم على تنفيذ أعمالهم الإدارية على أكمل وجه وأحسن أداء.

الجدول 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان الدخل المعيشي يتناسب مع متطلبات المعيشة

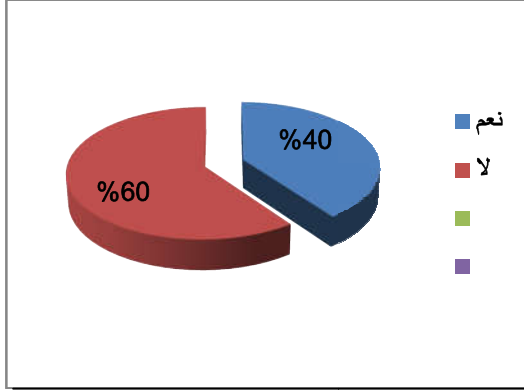


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	0	0%
لا	10	100%
المجموع	10	100%

الشكل رقم(13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان الدخل المعيشي يتناسب مع متطلبات المعيشة

يتضح من الجدول رقم (13) أن كل الإداريين بنسبة (100%) لا يتماشى الدخل المعيشي مع متطلباتهم المعيشية و راجع ذلك لغلاء المعيشة و كثرة المصاريف، كما لهم مسؤوليات و إلتزامات اتجاه عائلاتهم و الدخل ضعيف لا يسد كل حاجاتهم.

الجدول 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت هناك صعوبة في التوفيق بين العمل و الواجبات المنزلية



الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	40%
لا	6	60%
المجموع	10	100%

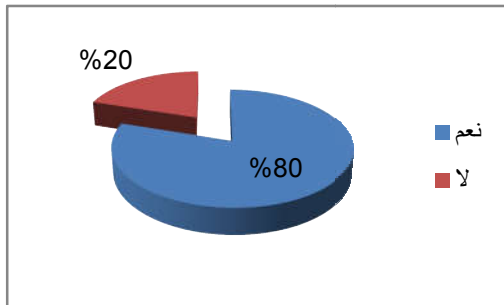
الشكل رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت هناك صعوبة في التوفيق بين العمل و الواجبات المنزلية

يبين لنا الجدول رقم (14) أن الإداريين قُدرت نسبتهم (40%) لهم القدرة على التوفيق بين العمل والواجبات المنزلية و خاصة الإداريات يتوافقون أكثر بين الأعمال الإدارية و الواجبات المنزلية راجع لمسؤولية المرأة داخل المنزل وداخل محيط العمل، في حين بلغت نسبة (60%) من أفراد العينة لا يتوافقون بين المطالب المنزلية والمهام الوظيفية.

المحور الثالث: أبرز مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العامل داخل المؤسسة.

الضغوط الوظيفية: هي العوامل المتعلقة بوظيفتك وتسبب لك ضغوط العمل.

الجدول 15: يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كان العمل فيه الكثير من الأعباء التي لا بد إنجازها



الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	80%
لا	2	20%
المجموع	10	100%

(80%)

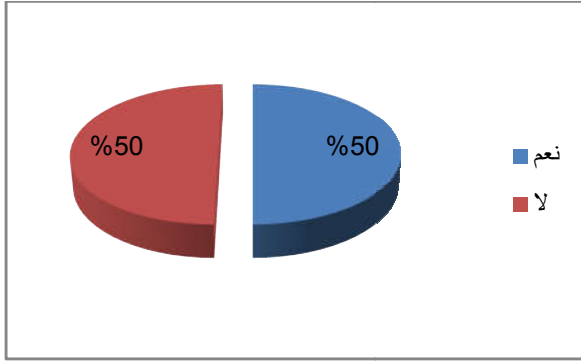
يوضح الجدول رقم 15: أن الإداريين بلغت نسبتهم

الشكل رقم (15): يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العمل

فيه الكثير من الأعباء التي لا بد من إنجازها

(يقومون بأعمال كثيرة وذلك راجع لعدم فهم المهام و أعمال الموجهة لهم و الوظائف الملقاة على عاتقهم كبيرة ، و ضيق الوقت ،في حين نجد نسبة (20 %) فيها جهد وعبء

الجدول 16: يوضح توزيع الأفراد العينة إذا كانت تسند للعامل أعمال ومهام سهلة وواضحة

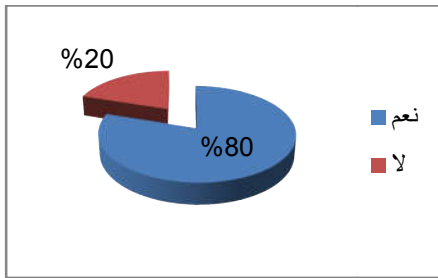


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	50%
لا	5	50%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (16) : يوضح توزيع الأفراد العينة إذا كان تسند للعامل ومهام سهلة وواضحة

يوضح الجدول أن الإداريين (50 %) منهم تسند لهم أعمال واضحة ومتعلقة بتخصصهم الإداري . أم نسبة (50%) من الإداريين تسند لهم أعمال متعددة و مختلفة .

الجدول 17: يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العامل يجد نفسه في موقف تأدية عدة مهام في وقت واحد

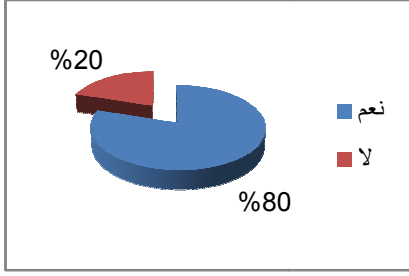


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	80%
لا	2	20%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (17) : يوضح توزيع أفراد العينة أن كان العامل يجد نفسه في موقف تأدية عدة مهام في وقت واحد

يوضح الجدول أن نسبة (80%) من الإداريين يقومون بعدة أعمال في وقت واحد ويرجع ذلك في سرعة تنفيذ القرارات لطبيعة العمل وضيق الوقت .في حين نجد نسبة الإداريين (20 %) لديهم الوقت الكافي لإنجاز مهامهم .

الجدول 18: يوضح توزيع مفردات العينة إن كان العامل يجد صعوبة التركيز في العمل في بعض الأوقات

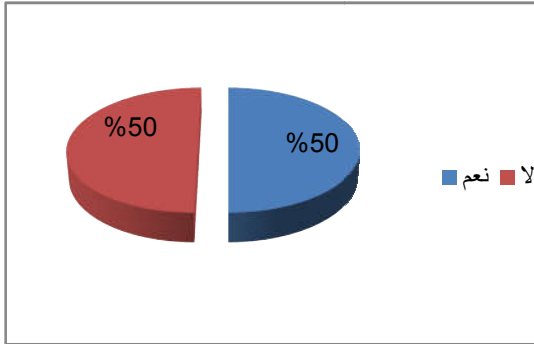


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	80%
لا	2	20%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (18): يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العامل يجد صعوبة التركيز في العمل بعض الأوقات

يوضح الجدول أن نسبة (80%) من الإداريين يجدون صعوبة في التركيز في بعض الأوقات وهذا راجع لكثرة العمل و الضغط النفسي والعائلي و تشويش الذهن أما نسبة الإداريين (20%) لا توجد لديهم ضغوط في العمل .

الجدول 19: يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كان يشعر العامل بالتعب بسبب التأخير لإنهاء العمل



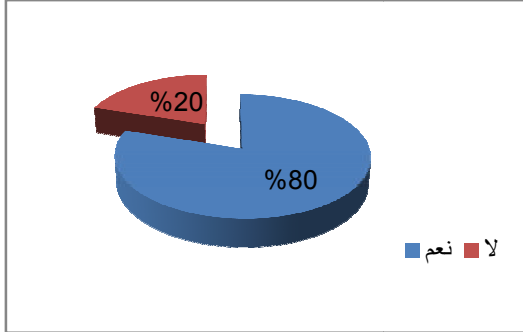
الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	50%
لا	5	50%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (19): يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كان يشعر العامل بالتعب بسبب التأخير لإنهاء العمل

يوضح الجدول أن نسبة الإداريين (50%) منهم يشعرون بالتعب بسبب التأخير لإنهاء العمل و راجع ذلك لتعدد المهام و ضيق الوقت .في حين (50%) من الإداريين منهم لا يشعرون بالتعب راجع ذلك لتنظيم الوقت و تحديد الأولويات في العمل .

الضغوط الداخلية: هي مجموعة من العوامل التي تخص النظام الداخلي للجامعة وتسبب ضغوط العمل.

الجدول 20: يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العمل يتوقف بسبب نقص تطور الأجهزة الحديثة والإمكانات المطلوبة لإتمامه

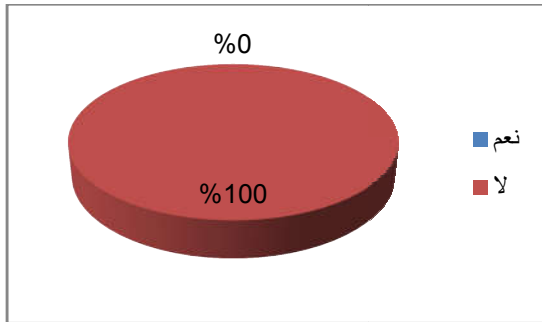


النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
80%	8	نعم
20%	2	لا
100%	10	المجموع

الشكل رقم (20) : يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العمل يتوقف بسبب نقص تطور الأجهزة الحديثة والإمكانات المطلوبة لإتمامه

يوضح الجدول رقم (20) أن نسبة الإداريين (80%) يتوقف عملهم بسبب نقص تطور الأجهزة و
والإمكانات لأن عملهم يتطلب سرعة و دقة المطلوبة ، في حين نسبة (20%) من الإداريين لديهم كل
الأجهزة المتطورة لسير العمل

الجدول 21: يوضح توزيع مفردات العينة حسب إن كانت الضوضاء في المكتب غير مناسبة لطبيعة العمل

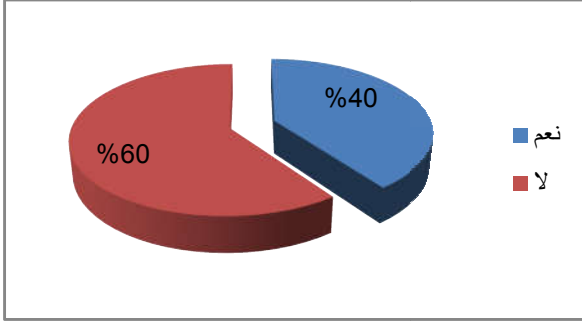


النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100%	10	نعم
0%	0	لا
100%	10	المجموع

الشكل رقم (21): يوضح توزيع أفراد العينة إن كانت الضوضاء في المكتب غير مناسبة لطبيعة العمل

يوضح الجدول رقم (21) أن الإداريين أغلبهم يعانون من ضوضاء في مكتب بنسبة (100 %) وهذا راجع
أن الفوضى تسبب ضغط و عدم التركيز في العمل.

الجدول 22: يوضح توزيع أفراد العينة إن كانت الإضاءة والتهوية في المكتب تعتبر غير مناسبة لطبيعة العمل

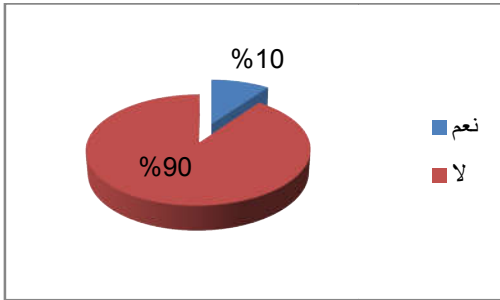


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	40%
لا	6	60%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (22) :يوضح توزيع أفراد العينة إن كانت الإضاءة و التهوية في المكتب تعتبر غير مناسبة لطبيعة العمل

يوضح الجدول رقم (22) أن نسبة الإداريين (40%) يعانون من إضاءة وتهوية في مكان العمل و ذلك راجع لعدم تنسيق بين وحدات الهيكل وعدم اتساع مكاتب العمل مما يجعل طبيعة العمل غير مناسبة في حين مثلت نسبة (60%) من مكاتب العمل إضاءة وتهوية جيدة ومناسبة لطبيعة نشاط العمل .

الجدول 23: يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العامل يعاني من ضيق المساحة مكان العمل

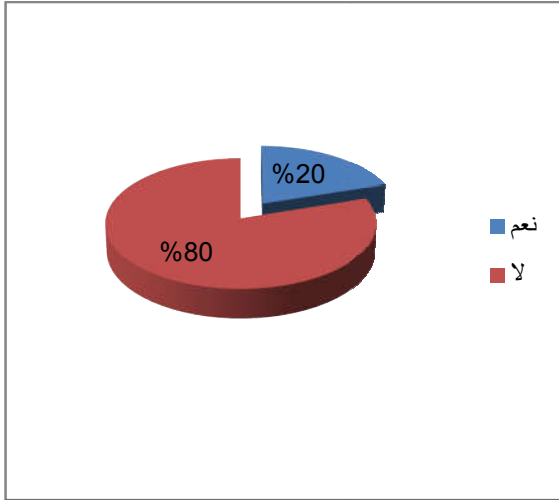


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	1	10%
لا	9	90%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (23): يوضح توزيع أفراد العينة إن كان العامل يعاني من ضيق المساحة

يوضح الجدول رقم (23) أن نسبة الإداريين (90%) لا يعانون من ضيق مساحة في العمل و ذلك راجع لكل عامل يملك مكتب خاص به في حين (10%) من الإداريين يعانون من ضيق في المساحة وهذا لمشاركتهم لعمال آخرين في المكتب.

الجدول 24: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان يعاني العامل من كثرة العاملين معه في مكان العمل



النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
20%	2	نعم
80%	8	لا
100%	10	المجموع

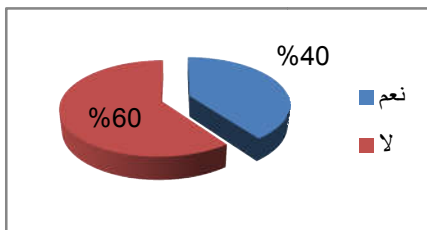
الشكل رقم (24): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان يعاني العامل من كثرة العاملين معه في مكان العمل

يوضح الجدول رقم (24) أن نسبة الإداريين (20%) الذين يعانون من كثرة العاملين معهم داخل المكتب وذلك راجع لتعدد الوظائف الإدارية، في حين بلغت نسبة (80%) من الإداريين لا يعانون من كثرة العاملين وذلك لأنه لديهم مكاتب خاصة بهم.

المحور الرابع: تقييم مستوى العلاقات الإنسانية

1. مستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والعاملين: يقصد بها العلاقات التي تسود بين الرؤساء والعاملين داخل المؤسسة

الجدول 25: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان هناك مناخ ملائم للعلاقات الإنسانية داخل الإدارة

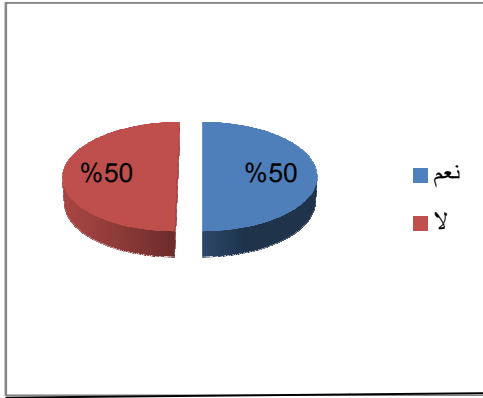


النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
40%	4	نعم
60%	6	لا
100%	10	المجموع

الشكل رقم (25): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان هناك مناخ ملائم للعلاقات الإنسانية داخل الإدارة

يوضح الجدول رقم(25) أن نسبة (40%) من الإداريين علاقاتهم الإنسانية جيدة وذلك راجع لخلق روح التعاون بينهم ،ونسبة(60%) من الإداريين لا توجد بينهم هذه الروابط داخل المؤسسة .

الجدول 26: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان الالتزام بالقرارات والقوانين يسبب التوتر للعامل في التعامل مع الرؤساء

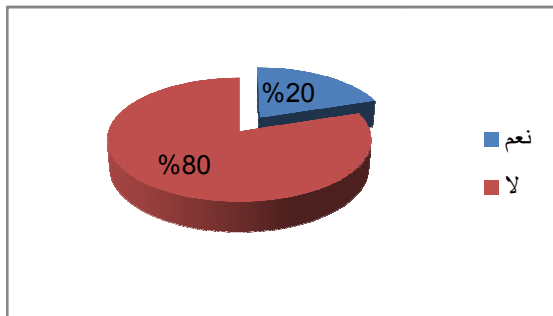


النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
50%	5	نعم
50%	5	لا
100%	10	المجموع

الشكل رقم(26): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان الالتزام بالقرارات والقوانين يسبب التوتر للعامل في التعامل مع الرؤساء

الجدول رقم (26) يبين أن نسبة (50%) من الإداريين الالتزام بالقرارات والقوانين لا تسبب لهم توتر مع الرؤساء و يلتزمون بها وذلك لحرصهم الشديد على أدائهم وتميزهم في العمل،في حين تمثل نسبة(50%) من الإداريين أن الالتزام بالقرارات تخلق لهم مشاكل مع الرؤساء بسبب عدم الانضباط أثناء تأدية المهام المطلوبة منهم.

الجدول 27: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا الرؤساء عن العامل

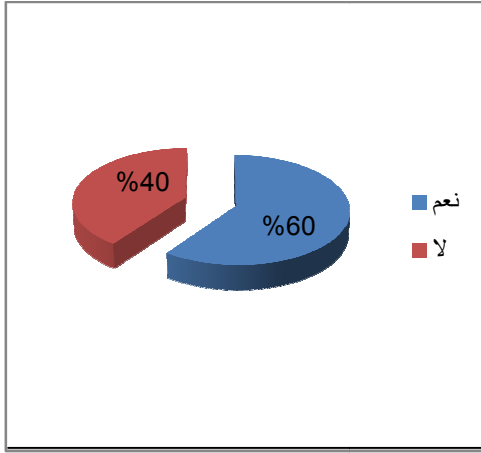


النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
20%	2	نعم
80%	8	لا
100%	10	المجموع

الشكل رقم (27): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كانت العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا الرؤساء عن العامل

يوضح الجدول رقم (27) من الإداريين لهم علاقات شخصية مع رؤسائهم تتميز بالرضا بلغت بنسبة (20%)، و قُدرت نسبة (80%) من الإداريين ليست علاقات شخصية مع رؤسائهم و راجع ذلك لقدرتهم في العمل دون إدخال الوسائط الشخصية.

الجدول 28: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يتم التعامل الرؤساء مع العامل بشفافية ووضوح

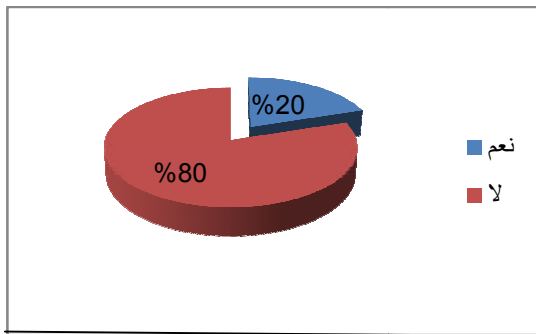


الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	6	60%
لا	4	40%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (28): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يتم التعامل الرؤساء مع العامل بشفافية ووضوح

الجدول رقم (28) يوضح أن الرؤساء يتعاملون مع المرؤوسين بكل شفافية و وضوح مهما كانت المهام والمسؤوليات الموكلة لهم بنسبة بلغت (60%)، في حين بلغت نسبة (40%) من أرباب العمل لا يتعاملون بشفافية ووضوح، راجع لعدم التفاهم بين الرئيس و المرؤوس.

الجدول 29: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يتم تقدير الظروف الخاصة بالعاملين



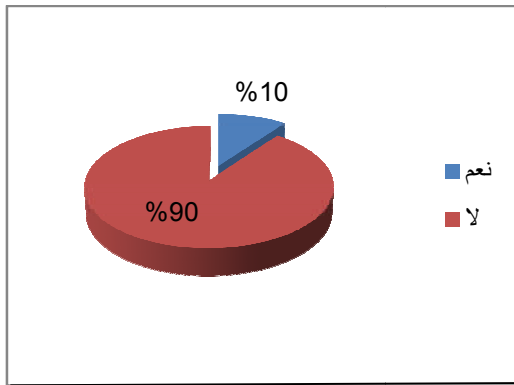
الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	2	20%
لا	8	80%
المجموع	10	100%

الشكل رقم (29): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إذا كان يتم تقدير الظروف الخاصة بالعاملين

الجدول رقم (29) يوضح نسبة الإداريين واحترام ظروفهم الخاصة بنسبة (20%)، و راجع ذلك لتفهم الرؤساء لمثل هذه المشاكل، في حين بلغت نسبة (80%) من الإداريين لا يتم احترام ظروفهم الخاصة وذلك راجع لصرامة الرؤساء معهم مهما كانت الظروف .

2. مستوى العلاقات الإنسانية بين الموظفين فيما بينهم: ويقصد بها العلاقات التي تحكم الموظف وزملائه

الجدول 30: يوضح توزيع أفراد العينة حسب كانت العلاقات الرسمية هي السائدة بين الموظفين



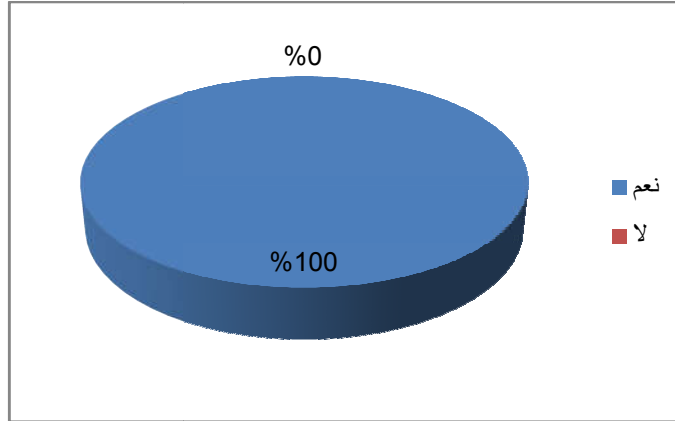
النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
90%	9	نعم
10%	1	لا
100%	10	المجموع

الشكل رقم (30): يوضح توزيع أفراد العينة حسب كانت العلاقات الرسمية هي السائدة بين الموظفين

يوضح الجدول رقم (30) أن العلاقات الرسمية هي السائدة بين الموظفين داخل المؤسسة بنسبة بلغت (90%)، راجع لصرامة التعامل بين الإداريين واهتمام كل إداري بوظيفته، لم يهتموا بالجوانب الغير رسمية لتوطيد العلاقات بينهم ، في حين تمثل نسبة (10%) من الإداريين يتمتعون بالعلاقات الغير رسمية وذلك لخلق جو بينهم، ويحفز تأدية المهام داخل المؤسسة.

الجدول 31: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان هناك جو الألفة والمحبة بين العاملين رغم اختلاف وجهات النظر

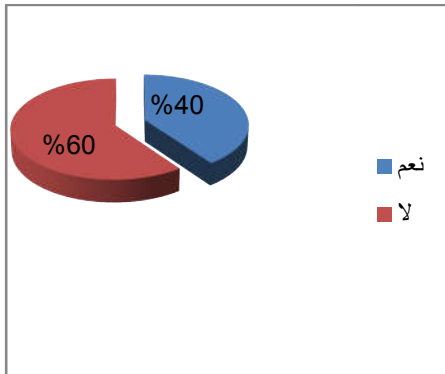
النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
100%	10	نعم
0%	0	لا
100%	10	المجموع



الشكل رقم(31): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان هناك جو الألفة والمحبة بين العاملين رغم اختلاف وجهات النظر

الجدول رقم (31) يوضح أن الإداريين يخلقون جو من الألفة والمحبة بينهم رغم اختلاف وجهات نظرهم و اختلاف فئات عمرهم بلغت النسبة كاملة (100%) وراجع ذلك لاحترامهم لبعضهم داخل المؤسسة وخارجها.

الجدول 32: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان اتخاذ القرارات الإدارية بشكل جماعي

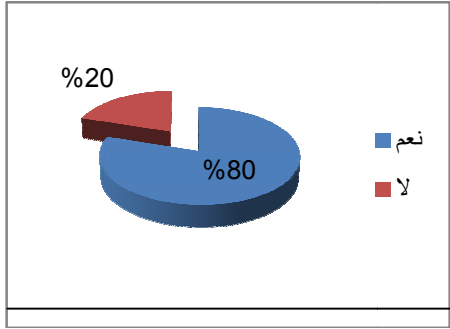


النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
40%	4	نعم
60%	6	لا
100%	10	المجموع

الشكل رقم(32): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان اتخاذ القرارات الإدارية بشكل جماعي

يوضح الجدول رقم(32) الإداريين يتخذون القرارات الإدارية بشكل جماعي حيث بلغت نسبتهم (40%) ، يرجع ذلك لشعورهم بالانتماء داخل المؤسسة ،في حين بلغت نسبة (60%) من الإداريين لا يستطيعون اتخاذ القرارات الإدارية بشكل جماعي يرجع لطبيعة العمل و نظام الإدارة.

الجدول 33: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يلتزم بالمواعيد والاجتماعات الرسمية

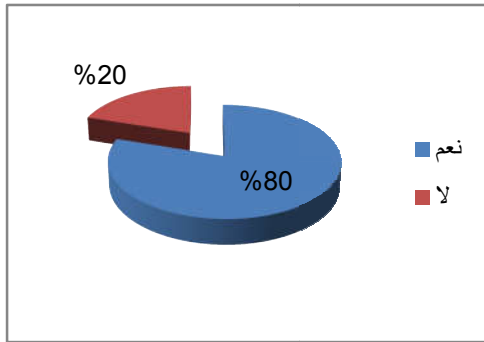


النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
80%	8	نعم
20%	2	لا
100%	10	المجموع

الشكل رقم (33): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يلتزم بالمواعيد والاجتماعات الرسمية

يوضح الجدول رقم(33) أن الإداريين يلتزمون بالمواعيد و الاجتماعات حيث فُدرت نسبتهم (80%) وذلك راجع لانضباطهم في العمل و تمتعهم بروح المسؤولية، في حين (20%) من الإداريين لا يلتزمون بالمواعيد الرسمية داخل الإدارة بسبب الإهمال في تأدية المهام.

الجدول 34: يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يشعر بأهمية العمل الذي يقوم به.



النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
80%	8	نعم
20%	2	لا
100%	10	المجموع

الشكل رقم(34): يوضح توزيع أفراد العينة حسب إن كان العامل يشعر بأهمية العمل الذي يقوم به

يوضح الجدول رقم(34) أن الإداريين يشعرون بأهمية العمل بنسبة (80%) وهذا راجع لحبهم لعملهم وإتقانه، في حين بلغت نسبة الإداريين (20%) لا يشعرون بأهمية العمل الذي يقدموه يرجع لجمود العمل و النظام الروتيني التي تسير عليه الإدارة .

سابعاً: النتائج المتحصل عليها

بعد عرض موضوع أثر ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية لدى مجموعة من الإداريين وعلى ضوء المعلومات التي تطرقنا إليها في الجانب النظري و ما تم جمعها في الجانب الميداني، توصلنا إلى النتائج التالية:

أولاً: النتائج الفرعية

من خلال ما توصلنا إليه في دراستنا أن الضغوط الشخصية لها أثر كبير على أداء العامل، و هذا راجع للفروق الفردية التي يتمتع بها كل عامل، و قدراته على تحسين أدائه، هذا ما توصلت إليه الدراسة السابقة بعنوان تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، أن العلاقات الإنسانية والتنظيمية بين كل أطراف والتأكيد على روح المبادرة والمشاركة في اتخاذ القرارات من أجل أن تكون مسؤولية جماعية وتفعيل الالتزام الوظيفي.

الظروف الفيزيائية التي تتمثل في الضوضاء والتهوية، الإضاءة لها أثر كبير على العامل داخل بيئة العمل، وهذا ما تم التوصل إليه في الدراسة الرابعة المعنونة بـضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي، نقص المواد التنظيمية المطلوبة لإتمام العمل بالشكل اليسير، كما استنتجنا دوام طول ساعات العمل يُشعر العامل بالتعب والإجهاد ما يسبب له ضغط لتأدية المهام المنوطة له.

من خلال تحليلنا للبيانات تطرقنا للعلاقات الإنسانية بين العمال وأرباب العمل وبين العاملين فيما بينهم تمثلت في جوانب عدة منها: خلق روح التعاون و مرونة العملية الاتصالية بين الإداريين، هذا ما بينته دراسة العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة و اهتمامها بالجانب الإنساني داخل المؤسسات.

ثانياً/ النتائج العامة حسب تساؤلات الدراسة.

1.مصادر ضغوط العمل لدى العاملين:

تعددت و تنوعت مصادر ضغوط العمل التي تعتبر مجموعة العوامل التي تسبب ضغط في العمل سواءً كانت فردية أو اجتماعية خارج محيط العمل هي:

_ **الفردية:** المشاكل التي يعاني منها العامل، لأنها تؤثر على أدائه داخل المؤسسة وهذا ما تم التوصل إليه من دراسة تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، لا بد من التركيز على مصادر ضغوط العمل و السعي الجاد للتخفيف منها ومنع حدوثها مستقبلاً لدورها السلبي و تعرقل في تحقيق أهداف المؤسسة.

_ **الاجتماعية:** الاهتمام بالجوانب المحيطة بالموارد البشري (المدخل المعيشي، المشاكل العائلية...) لأنها تؤثر على أداء العامل و نشاطه وكلما كانت نسبة المصادر الاجتماعية ضئيلة كلما زادت العملية الاتصالية بين العامل ومحيطه الخارجي ما يساهم في تنفيذ المهام وتحسين الأداء داخل المؤسسة.

2. أبرز مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملين داخل المؤسسة:

انقسمت مصادر الضغوط التي يواجهها العامل داخل المؤسسة إلى قسمين هي:

_ **المصادر الوظيفية:** المتمثلة في الدور أو المهمة التي يقوم بها العامل من خلال تداخل الوظائف الإدارية مما يسبب عدم وضوح المهام المنوطة إليه ما يجعل العامل يشعر بالضغط عند تنفيذ المسؤوليات الموكلة له.

_ **المصادر الخارجية:** التي تتمثل في مكان العمل المتعلقة بالظروف الفيزيائية داخل المؤسسة (تهوية، ضوء و إضاءة...) و عدم توفير الهياكل التنظيمية و ضيق مساحة مكتب العمل التي يحتاجها العامل لتنفيذ المهام داخل المؤسسة.

3. مستوى العلاقات الإنسانية التي تتبعها المؤسسة للتخفيف من ضغوط العمل:

التي تكون داخل المناخ التنظيمي ما تسود فيه العلاقات بين الرئيس و المرؤوسين وبين المرؤوسين فيما بينهم، توطيد العلاقات الغير رسمية بينهم، هذا ما تم التوصل إليه في دراسة العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي من خلال تشكيل روح الفريق و التعاون يؤثر باستمرار على تحسين الأداء، والمشاركة في صنع اتخاذ القرار و الإبداء برأيهم، الاهتمام بمشاكلهم المتعلقة ببيئة العمل و خارجها ما يجعل العامل يشعر

بالانتماء داخل المؤسسة و إحساسه بالدور الفعال الذي يقوم به ما يساهم بصورة مباشرة في التخفيف من ضغوط العمل ومسبباتها داخل بيئة العمل و خارجها.

توصيات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية و كالتنظيرية تطرقنا إلى ضرورة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية و مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة، من خلال عرضنا للدراسة يمكننا طرح بعض التوصيات و اقتراحات للدراسة هي:

- ضرورة وعي الإدارة بأهمية العاملين و تخفيض الضغط عليهم.
- معالجة المشاكل بالحوار و التعاون و التنسيق بين الإدارة و الموظفين.
- توفير الظروف المادية للعامل الإداري من إضاءة و تهوية و أجهزة متطورة داخل مكان العمل لكي تساعد على إتمام المهام و الوظائف الإدارية بالشكل اليسير.
- ضرورة مراعاة الفروق الشخصية للعاملين (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الكفاءة المهنية...).
- فتح المجال للعاملين لإبداء آرائهم و مشاركتهم في صنع اتخاذ القرارات الإدارية، وذلك من خلال فتح دائرة النقاش بين الرئيس و المرؤوسين.
- ضرورة تقدير الظروف الخاصة للإداريين و تقديم يد المساعدة لهم، وذلك بالإرشاد النفسي و المساعدات المادية.
- غرس الوعي بأهمية العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة و لما لها دور كبير و فعال للتقليل من حدة ضغوط العمل.

مراجع الفصل الرابع :الكتب :

- 1- عبد الله ابراهيم .(2008). *البحث العلمي في العلوم الاجتماعية* :مركز الثقافي العربي.الدار البيضاء ، المغرب.
- 2- سلا طنية بلقاسم / حسان الجيلاني (2014) *مدخل لمنهج البحوث الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية بسكرة . 308*
- 3 - رجاء وحيد دويدي. (2000). *البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العلمية* .: دار الفكر المعاصر دمشق.
- 4 - عبد الله محمد الشريف. (1998). *منهج لبحث العلمي دليل الطالب في كتابة الابحاث و الرسائل العلمية* .: مكتبة الشعاع لطباعة و النشر و التوزيع اسكندرية.
- 5 -عز الدين دخيل. (2009). *المنهج و تقنيات البحث في علم اجتماع*. مركز النشر الجامعي.
- 6 -ربحي مصطفى عليان. (2001). *البحث العلمي أسسه مناهجه و أساليبه إجراءاته*.الاردن.
- 7مصطفى بو جلال.(2015). *علم اجتماع المعاصر بين الإتجاهات و النظريات . ديوان المطبوعات الجامعية للنشر بن عكنون الجزائر*
- 8 نادبة سعيد عيشور . (2017) *منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية . مؤسسة حوسين رأس الجبل للنشر و التوزيع قسنطينة الجزائر*.

الرسائل الجامعية:

- 1-الخنساء تومي. (2017). *دور الثقافة الجماهيرية في تشكيل هوية الشباب لجامعي*، مذكرة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع الاتصال : جامعة بسكرة.

المواقع الالكترونية

نقلا عن [HTTPS://www.fshs.univ-biskra.dz](https://www.fshs.univ-biskra.dz)تاريخ الزيارة : 6-09-2020م ساعة 12:55.

خاتمة

خاتمة:

الهدف من وراء هذه الدراسة تسليط الضوء أثر ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة حيث أصبح تطور المؤسسات التي يشهدها العصر الحالي مرهون بقدرات العمال الإبداعية و الابتكارية، لما له أهمية ومساهمة كبيرة في تحسين الأداء ما يؤدي بالضرورة إلى تحسين العمل، و تسعى المؤسسات جاهدة للتخلص من الضغوطات التي يواجهها العامل الإداري داخل محيط عمله لأن ضغوط العمل لم تكن مثل سابقتها، فالمؤسسات سابقا كان كل اهتمامها بالإنتاجية و زيادة مردودية العمل وأغفلت جانب العلاقات الإنسانية الذي يدعي لتطوير وتحسين العلاقات بين الإدارة والعمل، فالعامل يبني علاقات مع زملائه في نسق اجتماعي مفتوح يؤثر و يتأثر في أدائه، لذا وجب التركيز على هذا الجانب الإنساني لتحسين أدائه الوظيفي و سلوكه وتوطيد علاقاته مع رؤسائه.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص : علم اجتماع تنظيم وعمل

استمارة الاستبيان

أثر ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية - جامعة بسكرة -

تحية طيبة و بعد :

في إطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر على مستوى كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل ، بجامعة بسكرة لسنة الجامعية : 2020/2019 نضع بين أيديكم من الاستبيان الذي يهدف من خلاله إلى معرفة آرائكم حول موضوع أثر ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية.

لذا نرجوا من سيادتكم تقديم المساعدة لإتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة المطروحة عليكم، و نحن على ثقة أنها ستضيف الدقة و الموضوعية، و تأكدوا بأن إجاباتكم تكون سرية و لا تستعمل إلا لأغراض علمية فقط .

نرجوا أن تقبلوا منا خالص الشكر و التقدير على تعاونكم.

الطالبة : سومية عزري

1 | محور البيانات الشخصية

يرجع وضع علامة في الخانات المناسبة

س 1 : الجنس

ذكر

أنثى

س 2 : العمر

أقل من 20 سنة

من 20 - 30 سنة

من 30 - 40 سنة

س 3 : المستوى التعليمي

ثانوي

جامعي

دراسات عليا

س 4 الخبرة في العمل

من 01 - 05 سنوات

من 05 - 10 سنوات

أكثر من 11 سنة

البيانات المتعلقة بالدراسة

المحور الثاني: الرجاء وضع علامة أمام العبارة التي تراها مناسبة فيما يخص تقييمك بمصادر ضغوط العمل.

1. الضغوط الفردية: هي مجموعة العوامل الشخصية التي تسبب في شعورك بضغط العمل من عدمه.

- 1- هل تظهر قدرتي الحقيقية عندما أقارن أدائي بأداء الآخرين نعم لا
- 2- هل لديك وقت كافي في يومك للقيام بكل ما ترغب للقيام به نعم لا
- 3- هل تشعر بسعادة مع رؤساء في العمل نعم لا
- 4- هل تزعجك المكالمات الهاتفية أثناء العمل نعم لا
- 5- هل تشعر بالوحدة مع زملائك أثناء العمل نعم لا

2. الضغوط الاجتماعية: هي مجموعة من العوامل التي خارج نطاق الجامعة وتسبب ضغوط العمل .

- 1- هل تتوفر المواصلات إلى مكان العمل نعم لا
- 2- هل المشاكل العائلية تخلق لك ضغوط في عملك نعم لا
- 3- هل المشاكل الصحية تسبب لك ضغوط في العمل نعم لا
- 4- هل دخلك المعاشي متناسب مع المتطلبات المعيشية نعم لا
- 5- هل تجد صعوبة في التوفيق بين عملك وواجباتك المنزلية نعم لا

المحور الثالث: الرجاء وضع علامة أمام العبارة التي تراها مناسبة أمام أبرز مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العامل داخل المؤسسة

1. الضغوط الوظيفية: هي العوامل المتعلقة بوظيفتك وتسبب لك ضغوط العمل .

- 1- هل عمالك به أعباء كثيرة تقوم بإنجازك نعم لا
- 2- هل تسند لك أعمال ومهام سهلة و واضحة نعم لا
- 3- هل تجد نفسك في موقف تحاول فيه تأدية عدة مهام في وقت واحد نعم لا
- 4- هل تجد صعوبة التركيز على العمل في بعض الأوقات نعم لا
- 5- هل تشعر بالتعب بسبب التأخير لإنهاء العمل نعم لا

2. الضغوط الداخلية: هي مجموعة من العوامل التي تخص النظام الداخلي للجامعة وتسبب ضغوط العمل.

1. هل يتوقف العمل بسبب نقص الموارد والإمكانيات المطلوبة لإتمامه نعم لا
2. الضوضاء في مكتبك غير مناسبة لطبيعة عملك نعم لا
3. هل الإضاءة والتهوية في مكتبك تعتبر غير مناسبة لطبيعة عملك نعم لا
4. هل تعاني من ضيق المساحة مكان العمل نعم لا
5. هل تعاني من كثرة العاملين معك في مكان العمل نعم لا

المحور الرابع: الرجاء وضع علامة أمام العبارة التي تراها مناسبة فيما يخص تقييمك لمستوى العلاقات الإنسانية .

1. مستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والعاملين: ويقصد بها العلاقات التي تسود بين الرؤساء والعاملين داخل المؤسسة.

- 1- هل يوجد مناخ ملائم للعلاقات الإنسانية داخل الإدارة نعم لا

- 2- هل الالتزام بالقرارات والقوانين يسبب لك التوتر في التعامل مع الرؤساء
 نعم لا
- 3- هل العلاقات الشخصية هي التي تحكم رضا رؤسائك عنك
 نعم لا
- 4- هل يتم التعامل معك من قبل الرؤساء بالشفافية والوضوح
 نعم لا
- 5- هل يتم تقدير الظروف الخاصة بالعاملين
 نعم لا

1. مستوى العلاقات الإنسانية بين الموظفين فيما بينهم: ويقصد بها العلاقات التي تحكم الموظف و زملائه.

- 1- هل العلاقات الرسمية هي السائدة بينكم
 نعم لا
- 2- هل يوجد جو الألفة والمحبة بين العاملين معك رغم اختلاف وجهات النظر
 نعم لا
- 3- هل تتخذ القرارات الإدارية بشكل جماعي
 نعم لا
- 4- هل تلتزم بالمواعيد والاجتماعات الرسمية
 نعم لا
- 5- هل تشعر بأهمية العمل الذي تقوم به
 نعم لا

ملحق رقم (02)

جدول المحكمين

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	مكان العمل
نجاه يحيى	أستاذ محاضر. أ	جامعة محمد خيضر. بسكرة
فضيلة صدراتة	أستاذ محاضر. أ	جامعة محمد خيضر. بسكرة

المصدر: إعداد الطالبة

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

- 1- اسماعيل ابراهيم. (2017). *مناهج البحوث الاعلامية*. القاهرة مصر: دار الفجر للنشر و التوزيع.
- 2- بلقاسم سلاطينية، و حسان الجيلاني. (2004). *منهجية العلوم الاجتماعية*. عين مليلة الجزائر: دار الهدى للنشر و التوزيع.
- 3- رجاء وحيد دويدي. (2000). *البحث العلمي اساسياته النظرية و ممارساته العلمية*. دمشق: دار الفكر المعاصر.
- 4- سلاطينيه، بلقاسم و آخرون. (2012). *علم الاجتماع الاعلامي*. القاهرة مصر: دار الفجر للنشر و التوزيع.
- 5- عمار بو حوش. (2007). *مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث*. بن عكنون الجزائر: دوان المطبوعات الجامعية.
- 6- كمل محمد المغربي. (2004). *السلوك التنظيمي ، مفاهيم و اسس سلوك الفرد الجماعة في التنظيم*. الاردن: دار الفكر للنشر و التوزيع.
- 7- لهاشمي لوكيا. (2006). *السلوك التنظيمي الجزء 2 مخبر التطبيقات النفسية و التربوية*. قسنطينة: جامعة منثوري.
- 8- نادية سعيد عيشور. (2017). *منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية*. قسنطينة الجزائر: مؤسسة حسين راس الجبل للنشر و التوزيع.
- 9- عمردره. (2008). *العدالة التنظيمية و علاقتها ببعض الاتجاهات الادارية المعاصرة*. دار الرضوان للنشر و التوزيع.
- 10- عمر مصطفى النعسان. *الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية*. الطبعة الأولى ادارة المطبوعات و النشر . مصراتة ليبيا

- 11- محمد معين محمود عياصرة ، مروان محمداني أحمد . (2008). *ادارة الصراع و الازمات و صقو العمل* . دار الحامد للنشر و التوزيع . عمان الأردن
- 12- فاروق السيد عثمان . (2001). *القلق ادارة الضغوط النفسية*. الطبعة الأولى: دار الفكر العربي . القاهرة مصر
- 13- حمدي ، علي . (2008). *سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل* . دار الكتاب الحديث .
- 14- عصفور محمد شاكر (1987) . *اصول التنظيم و الأساليب* دار الشروق لنشر و التوزيع . جدة
- 15- كمال ، بي . (2016) . *ضغوط العمل لدى القيادة الادارية و اثرها على عملية اتخاذ قرار* . مكتبة الوفاء القانونية للنشر .
- 16- إبراهيم العديلي(2018): *فن الإدارة الحديثة*، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 17- فاروق عبد فلييه، السيد محمد عبد المجيد(2015): *السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية*، دار المسيرة للنشر و التوزيع.- عبد الحميد مرسي(1986): *العلاقات الإنسانية*.
- 18- خليل محمد حسن الشماع، خُضير كاظم حمودة(2007): *نظرية المنظمة*، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 19- راعد حسين الصرن(2004): *نظريات الإدارة والأعمال (دراسة 401 نظرية في الإدارة و ممارساتها و وظائفها)*، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، سوريا.
- 20- بلقاسم سلاطينية وآخرون(2012): *علم الاجتماع الإعلامي*، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 21- رانيا عبد المعز جمال(2011): *الإدارة والعلاقات الإنسانية في الألفية الثالثة*، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- 22- حسين عبد الحميد أحمد رشوان(2014): *العلاقات الإنسانية فلسفتها و تاريخها في مجالات علم الاجتماع علم الإدارة*.

- 23- إحسان محمد الحسن (2015): النظريات الاجتماعية المتقدمة دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 24- إعتقاد محمد علام (1994): دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 25- عيسى حريش (2008): نظرية المنظمات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 26- عبد الله ابراهيم (2008). *البحث العلمي في العلوم الاجتماعية: مركز الثقافي العربي*. الدار البيضاء ، المغرب.
- 27- رجاء وحيد دويدي. (2000). *البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العلمية*.: دار الفكر المعاصر دمشق.
- 28- عبد الله محمد الشريف. (1998). *مناهج لبحث العلمي دليل الطالب في كتابة الابحاث و الرسائل العلمية*.: مكتبة الشعاع لطباعة و النشر و التوزيع اسكندرية.
- 29- عز الدين دخيل. (2009). *المناهج و تقنيات البحث في علم اجتماع*. مركز النشر الجامعي.
- 30- ربحي مصطفى عليان (2001). *البحث العلمي أسسه مناهجه و أساليبه إجراءاته*. الاردن.
- 31- مصطفى بو جلال. (2015). *علم اجتماع المعاصر بين الإتجاهات و النظريات* . ديوان المطبوعات الجامعية للنشر بن عكنون الجزائر

المقالات:

- 1- سلاطنية، بلفاسم (2004). *العلاقات الانسانية في المؤسسة* ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة العدد 05 ، فيفري

- 1- عبد الفتاح صالح خليفات .(2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الاردنمجلة جامعة دمشق مجلد 26 العدد (1 | 2) .
- 2- خوجة سمير . (2016). ضغوط العمل الواقع الاسباب و سبل المواجهة. مجلة لباحث الاجتماعي العدد 12 .
- 3- بخوش الصديق. (بلا تاريخ). مستويات ضغوط العمل لدى الافراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية دراسة ميدانية. مستويات ضغوط العمل لدى الافراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية .دراسة ميدانيةمجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية ، العدد الثامن ،
- 4- دلال محمد زعيبي، و هيثم علي حجازي. (الاثنين ايلول ، 2010). اثر ضغوط العمل على الدافعية نحو العمل لدى موظفي مجلس الاعيان الاردني. اثر ضغوط العمل على الدافعية نحو العمل لدى موظفي مجلس الاعيان الاردني ، مجلة البلقا للبحوث و الدراسات ، المجلد 13 ، العدد 2
- 5- سحراء نور .(2013). قياس تاثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي). دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد السادس و الثلاثون
- 6- عمار شلابي .(2019). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين .مجلة البحوث و الدراسات الانسانية المجلد 9 العدد 18 .
- 7- بلال بن عقون (2016) مستويات ضغوط العمل و سبل مواجهتها في مؤسسات الاقتصادية.مجلة الاقتصاد الصناعي العدد 10 .
- 8- مقدار طارق. (بلا تاريخ). استراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة ، مجلة الحقوق و العلوم الانسانية العدد الاقتصادي (25) جامعة زيان عشور بالجلفة .
- 9- محمد العيفة(2015): أثر العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة ميدانية للمركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق ولاية تبسة)، مجلة الباحث، العدد15.

10- سلاطينة بلقاسم(2004): العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الخامس.

11- بن زاف جميلة(2015): العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة (دراسة ميدانية)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21.

12- باسمه حلاوة(2012): العلاقات الإنسانية بين المديرين والمدرسين كما يراها مدرسو التعليم الثانوي، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الرابع.

الرسائل الجامعية:

1- ابن خرو خيرالدين .(2011). .علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين.في المؤسسة التربوية الجزائرية(دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات ولاية تبسةمذكرة ماجستر تخصص علم اجتماع التربية ،كلية علوم الاجتماعية و انسانية ،جامعة بسكرة

2- محمد صلاح الدين ابو العلا .(2009). ضغوط العمل و أثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية .قطاع غزة :مذكرة الماجستر في ادارة الاعمال كلية التجارة جامعة الاسلامية غزة .

3- عيسى ابراهيمالمعشر .(2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)(مذكرة ماجستر في ادارة الأعمال كلية العلوم الادارية و المالية.الاردن

4 - شاطرشفيق .(2010) .أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، مذكرة ماجستر في علوم التسيير فرع ادارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير جامعة محمد بوقرة .بومرداس

الرسائل الأكاديمية.

1. مصيبح صليحة(2016): العلاقات الإنسانية وفعالية اتخاذ القرارات (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية تطور عبد الحميد_القل)، مذكرة الماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة بسكرة.

2. آلاء العطية أحمد الفليب(2012): دراسة ممارسة الإدارة المدرسية للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في محافظات غزة وسبل تفعيلها، مذكرة الماجستير في أصول التربية، الإدارة التربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

-الخنساء تومي. (2017). دور الثقافة الجماهيرية في تشكيل هوية الشباب لجامعي، مذكرة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع الاتصال : جامعة بسكرة.

المواقع الإلكترونية:

1- نقل عن [HTTPS://www.fshs.univ-biskra.dz](https://www.fshs.univ-biskra.dz) تاريخ الزيارة : 6-09-2020 ساعة

.12:55

ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة للبحث في الإشكالية التي مفادها تأثير ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية هذا ما أدى بنا لطرح التساؤل العام للدراسة على النحو التالي:

كيف تأثر ضغوط العمل على العلاقات الإنسانية ؟

وكمحاولة للإجابة عن هذا التساؤل والإحاطة بالموضوع أكثر تم وضع الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما هي مصادر ضغوط العمل لدى العاملين ؟
2. ما هي أبرز مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون داخل المؤسسة ؟
- 3 ما هو مستوى العلاقات الإنسانية التي تتبعها المؤسسة لتخفيف من ضغوط العمل ؟

وبحثاً عن إجابة لهذا التساؤل فقد عمدت الدراسة إلى التأسيس النظري للمفاهيم الرئيسية للدراسة (ضغوط العمل، علاقات الإنسانية) فقد خصص لكل مفهوم فصل نظري على حدة .

أما في شقها الميداني استخدمنا المنهج الوصفي واستعنا بالعينة القصدية ثم تم تطبيق الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

Study summary:

This study came to research the problem of the impact of work pressures on human relations. This is what led us to ask a general question for the study as follows:

How does work pressure affect human relationships?

In an attempt to answer this question and to inform the topic more; the following sub-questions have been developed:

1. what are the sources of work stress for workers?
2. what are the main sources of work stress that workers face within the organization ?
3. what is the level of human relations followed by the institution to relieve pressure from work?

In search of an answer to this question; the study proceeded to theoretically establish the main concepts of the study (work pressure; human relations). Each concept has a theoretical chapter separately.

As for its field part; we used the descriptive approach and used intentional intent. Then the questionnaire was applied as a main tool for all data.