

**فاعلية برنامج معرفي بيئي مقترن لمحض الشغوط النفسية  
والبيئية لتحسين الأداء المهني لدى العاملين بمقدمة الأدفاق**

**رسالة مقدمة من الطالب**

**معاذ بلال ياقوت راشد**

بكالوريوس خدمة اجتماعية – كلية التربية بنين – جامعة الأزهر – ٢٠٠٥  
ماجستير في الخدمة الاجتماعية – كلية التربية بنين – جامعة الأزهر – ٢٠١١

**لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة  
في العلوم البيئية**

قسم العلوم الإنسانية البيئية  
معهد الدراسات والبحوث البيئية  
جامعة عين شمس



## صفحة الموافقة على الرسالة

**نماذج برامج معرفية بيئية مقتصرة لشخص الخطوط النفسية والبيئية**

**لتحسين الأداء المهني لدى العاملين بمدار الأفاق**

### رسالة مقدمة من الطالب

**معاذ بلال ياقوت راشد**

بكالوريوس خدمة اجتماعية – كلية التربية بنين – جامعة الأزهر – ٢٠٠٥

ماجستير في الخدمة الاجتماعية – كلية التربية بنين – جامعة الأزهر – ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

**في العلوم البيئية**

**قسم العلوم الإنسانية البيئية**

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

**اللجنة:**

**التوقيع**

١ - أ.د/ ليلى أحمد السيد كرم الدين

أستاذ علم النفس - كلية الدراسات العليا للطفلة

جامعة عين شمس

٢ - أ.د/ فتحي مصطفى محمد الشرقاوي

أستاذ علم النفس - كلية الآداب

جامعة عين شمس

٣ - أ.د/ أمانى سعيدة سيد إبراهيم

أستاذ ورئيس قسم علم النفس التربوي - ووكيل كلية الدراسات العليا للتربية سابقاً

جامعة القاهرة

٤ - د/ الفر Hatchi السيد محمود الفر Hatchi

أستاذ علم النفس التربوي المساعد - المركز القومي للأمتحانات والتقويم التربوي



**فاعلية برنامج معرفي بيئي مقتدر لمحض الشغوط النفسية  
والبيئة لتحسين الأداء المهني لدى العاملين بمدارو الأنفاق**

رسالة مقدمة من الطالب

معاذ بلال ياقوت راشد

بكالوريوس خدمة اجتماعية – كلية التربية بنين – جامعة الأزهر – ٢٠٠٥

ماجستير في الخدمة الاجتماعية – كلية التربية بنين – جامعة الأزهر – ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

تحت إشراف :-

١- د/ ليلى أحمد السيد كرم الدين

أستاذ علم النفس – كلية الدراسات العليا للطفلة

جامعة عين شمس

٢- د/ الفر Hatchi السيد محمود الفر Hatchi

أستاذ علم النفس التربوي المساعد - المركز القومي للأمتحانات والتقويم التربوي

٣- د/ أحمد فخري هاني

مدرس علم النفس البيئي بقسم العلوم الإنسانية البيئية - معهد الدراسات والبحوث

البيئية جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٩ /

موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٩ /

موافقة مجلس الجامعة / ٢٠١٩ /



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ إِنْ أَرِيدُ إِلَّا إِصْلَاحًا مَا أَسْتَطَعْتُ  
وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ  
وَإِلَيْهِ أُنِيبُ ﴾

"سورة هود الآية ٨٨"



## اداہ

إلى روح والدى الحبيب رحمة الله وأدخله فسيح

جناة

إلى روح أخي ان يتغمده الله بواسع رحمته

## إلى طلاب العلم

## إلى كل من ساندني وشد على يدي

## إهدي جهدي المتواضع



## شکر وتقدير

الحمد لله الذي قدر فهدي، ووفق وأعان، فلك رب الحمد والثناء وأصلى وأسلم على خير الخلق سيدنا محمد ﷺ النبي العربي القرشي الأمي المكي الأمين ... وبعد،،، فعن أبي هريرة رضي الله عنه قال - قال رسول الله صلى الله عليه وسلم "لا يشكر الله من لا يشكر الناس" رواه البخاري.

بعد أن أتم الله على الخير والنعمة، وأعانني على إتمام هذه الرسالة فإن مما يناسب المقام أن أذكر الفضل لأهله، فأنوجه من أعماق قلبي بالشكر الجليل للأستاذ الدكتور / ليلى كرم الدين علي قبولها بالإشراف على هذه الرسالة وعلى ما بذلته للباحث من جهد ووقت وما قدمته من آراء سديدة. ويعلم الله أنها صاحبة قلب كبير وخلق عظيم، فأسأل الله أن يجزيها عنى خير الجزاء وأن يبارك في علمها، وأن يديم عليها الصحة والعافية. ويطيب لي أن أقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام إلى الأستاذ الدكتور / الفراتي السيد محمود على تضليله بالإشراف على هذه الدراسة، فكان الاب عند اللقاء، وأستاذنا عند التوجيه فجزاه الله عنى كل خير.

ويطيب لي أن أقدم بخالص الشكر والتقدير والاحترام إلى الأستاذ الدكتور / أحمد فخري على تضليله بالإشراف على هذه الدراسة، فكان الأخ عند اللقاء، وأستاذنا عند التوجيه فجزاه الله عنى كل خير.

كما أقدم بجزيل شكري وتقديرني إلى أستاذى الفاضل سعادة العالم الجليل الأستاذ الدكتور / فتحى الشرقاوى أستاذ علم النفس كلية الآداب جامعة عين شمس ونائب رئيس جامعة عين شمس لشئون التعليم والطلاب السابق على تضليله بقبول مناقشة هذه الدراسة، فلسيادته جزيل الشكر، وجزاه الله عنى وعن طلاب العلم خير الجزاء، وأدعوا الله تبارك وتعالى أن يسبغ عليه نعمة الصحة والعافية، وأن يبارك في علمه وعمله فهو منارة علم يهتدي بها طلاب العلم أجمعين.

كما أتقدم بجزيل شكري وتقديرني للأستاذة الدكتورة / أمانى سعيدة سيد إبراهيم - أستاذ ورئيس قسم علم النفس كلية الدراسات العليا جامعة القاهرة على قبول سيادتها مناقشة هذه الرسالة وعلى ما بذلته من جهد في قراءة الرسالة ومراجعتها فجزاها الله عنى خير الجزاء. كما أقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أسرة قسم العلوم الإنسانية البيئية بمعهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس.

وينقدم الباحث بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى الأستاذ الدكتور / عميد المعهد على دعمه المتواصل لدفع المسيرة العلمية بالمعهد ومساعدته المتواصلة للباحث فلسيادته كل الشكر والتقدير .

كما أتقدم بخالص الشكر لمعالى السيد اللواء / أحمد شكري مدير الأمن بهيئة مترو الانفاق على ما قدمه للباحث وجهد في تطبيق هذه الدراسة . وأنقدم شكري إلى المهندس / محمد حامد مدير عام تشغيل مترو الأنفاق ، والمهندس / أحمد شاكر مدير تشغيل مترو الانفاق خط شبر الخيمة .

كما أقدم شكري وامتناني لإخوته وأفراد الأسرة الذين تحملوا معى عناء البحث ، فلهم مني كل الشكر على ما قدموه لي من عنون ومساعدة وتشجيع مستمر ، فجزاهم الله عنى خير الجزاء .

وفي النهاية لا أدعى أننى قد بلغت الكمال ، أو عصمت من الخطأ ، أو وقعت من الزلل ، فالكمال لله وحده ، وكأن الله قد أبى العصمة إلا لكتابه ، وقد نسب للعماد الأصفهانى قوله : "إني رأيت أنه لا يكتب أحد كتابا في بيته إلا قال في غده لو غير هذا لكان أحسن ، ولو زيد هذا لكان يستحسن ، ولو قدم هذا لكان أفضل ، ولو ترك هذا لكان أجمل ، وهذا من أعظم العبر ، وهو دليل على استيلاء النقص على جملة البشر" .

**الباحث،،،،،،،،**

## ”المستخلص“

### مشكلة الدراسة.

تحددت مشكلة الدراسة في مدى فاعلية البرنامج المعرفي البيئي في خفض الضغوط النفسية والبيئية للعاملين بمترو الانفاق؟ وما مدى استمرارية تأثير البرنامج المعرفي البيئي في خفض الضغوط النفسية والبيئية للعينة التجريبية بعد الانتهاء من تطبيق البرنامج وبعد انتهاء فترة المتابعة؟ واستمرت الدراسة ٢٩ شهر في مناطق القاهرة الكبرى الخاصة بمترو الأنفاق وذلك على مجموعة تجريبية قبلي وبعدي للعاملين بمترو الأنفاق بالقاهرة الكبرى قوامها (٣٤). واعتمدت الدراسة الحالية على استخدام المنهج التجاري حيث تمثلت أدوات الدراسة مقاييس الضغوط النفسية والبيئية، ومقاييس الأداء المهني للعاملين بمترو الأنفاق. وأهم ما توصلت اليه الدراسة وجود فرق دال إحصائيا بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للضغط النفسي. وأن هناك فروقا دالة إحصائيا بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للضغط البيئي، تدل عليها قيم "ت" لجميع الأبعاد ومستويات الدلالة أيضا والتي تقل جميعها عن (٠٠٥). وأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي للأداء المهني لصالح القياس البعدى، وأن هناك فاعلية للبرنامج المعرفي البيئي في خفض الضغوط النفسية والبيئية للعاملين بمترو الأنفاق وتحسين أدائهم المهني. وأنه لا توجد هناك فروقا دالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياسين البعدى والتبعي للضغط النفسي والبيئي، تدل عليها قيم "ت" لجميع الأبعاد ومستويات الدلالة أيضا والتي تزيد جميعها عن (٠٠٥). وأنه لا توجد فروقا ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المجموعة التجريبية في القياسين البعدى والتبعي للأداء المهني، وأن هناك فاعلية للبرنامج المعرفي البيئي في خفض الضغوط النفسية والبيئية للعاملين بمترو الأنفاق وتحسين أدائهم المهني على المدى البعيد بعد مرور شهر ونصف من نهاية التدريب. كما أنه لا توجد فروقا دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإإناث من المجموعة التجريبية في القياس البعدى للضغط النفسي يعود لنوع أفراد العينة، حيث بلغ متوسط الذكور في القياس البعدى للضغط النفسي (٢٠٨.٧٥)، بينما بلغ متوسط درجات الإناث (٢١١.٢٠) وقد بلغت قيمة "ت" المحسوبة (٠٠٣٣٩) وهي أقل من قيمتها الجدولية، كما بلغ مستوى الدلالة للاختبار (٠٠٩٣٩) وهي قيمة أكبر من القيمة المختبرة (٠٠٥). **الكلمات المفتاحية:** مفهوم الفاعلية، البرنامج، الضغوط، الأداء المهني.



## ملخص الدراسة باللغة العربية

### مقدمة.

مع التقدم الصناعي والتكنولوجي الذي حدث نتيجة الثورة الصناعية أثر كبير جداً في إحداث مشكلات في البيئة مما أدى إلى احداث ضغوط هائلة على توزان النظام البيئي سواء كانت الضغوط بيئية أو نفسية حيث تعد الضغوط بمثابة المحرك الأساسي للحياة فمن خلالها تكتشف الإمكانيات والقدرات الإنسانية الكامنة التي تدفع الفرد إلى العمل والمثابرة عليه والتحدي والمواجهة. فالضغط لا يمكن النظر إليها من الزاوية السلبية فقط من حيث تأثيرها على الصحة النفسية للفرد وتوافقه، بل ينبغي أن ننظر إليها أيضاً من الناحية الإيجابية من حيث قدرتها على استثارة هم الأفراد ودفعهم نحو المزيد من العمل في بيئته لتحقيق حالة من التوافق النفسي والاجتماعي التي يرتضيها الفرد لنفسه ويرضى عنها مجتمعه داخل البيئة الاجتماعية. وفي حالة عدم وجود ضغوط لدى الفرد لا يتحقق إلا بالموت ولكن توجد بالقدر الذي لا يؤثر على حياة الإنسان وتوافقه واتزانه النفسي والجسدي، كما ان الضغوط إذن مفهوم يقع على متصل تمثل الإيجابية أحد طرفيه بينما تمثل السلبية طرفه الآخر. فالحد المعقول من الضغوط هو ذلك الطرف الإيجابي الذي يدفع الفرد إلى بذل الجهد بينما التطرف نحو الزيادة سواء في الشدة أو التكرار هو ذلك الطرف السلبي الذي تنتج عنه العديد من المشكلات وتعود مسألة الحد الفاصل بين ما هو إيجابي وسلبي مسألة نسبية تختلف باختلاف الكثير من المتغيرات الشخصية والاجتماعية والثقافية واثرها على الأفراد في البيئة.

### أولاً: مشكلة الدراسة.

بعض الأشخاص لا يحتظون بصحتهم الجسمية وسلامة أدائهم النفسي عند تعرضهم للضغط النفسي، مما يؤدي إلى ضرورة الاهتمام بمصادر مقاومة الضغوط النفسية، أي تلك المتغيرات النفسية والاجتماعية التي يمكن أن تخفف من الآثار السلبية للضغط النفسي، فهي تمثل نقاط قوة لدى الفرد وتساعده على أن يظل محتفظاً بصحته الجسمية والنفسية حين تحل به ضغوط حتمية لا يمكنه تجنبها، ومن بين هذه العوامل ما ياتح للفرد من مساندة اجتماعية كالتفاعل الاجتماعي والعلاقات المتبادلة بينه وبين البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، وما تقدمه له من مساندة أثناء تعرضه للضغط النفسي. لذلك وجب علينا

