

# A الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

### مقدمة:

يوصف العصر الحالي بعصر الضغوط الاسرية والنفسية التي اصبحت موضوع إهتمام الباحثين والعلماء في كل مجالات علم النفس والإجتماع والطب وغيرها من العلوم الإنسانية ، فالحياة تتغير وتتغير معها أدوار الفرد الإجتماعية وقد يتوافق الفرد مع هذه المتغيرات وقد لا يتوافق

ومع هذه التغيرات يتعرض الافراد لأحداث وضغوط كثيرة منها ضغوط العمل التي تحول دون قيام الفرد بمسئوليته بصورة كاملة وفعالة

وتختلف الأحداث الضاغطة في طبيعتها ونوعيتها ، فهناك انواع من الأحداث الضاغطة تتسبب في صدمات نفسية وهي احداث ومواقف تقع خارج نطاق قدرات الفرد وامكانياته وتجاربه وخبراته مثل الحروب والحوادث ، ورغم التباين في استجابات الافراد الذين يتعرضون لمثل هذه الاحداث الا ان الغالبية يشعرون بالعجز والاحساس بالدهشة والارتباك ثم يتطور الأمر الى الشعور بالقلق وصعوبة التركيز ، يصعب إيجاد الحلول المناسبة لها من الفرد نفسه ، وهناك نوع آخر منها يترك اثراً بالغاً يتمثل في شكل نقلات نوعية في حياة الأفراد كالأحداث السارة او غير السارة مثل النجاح او الفشل غير المتوقع ، هذه الأحداث تزيد من شدة الضغط النفسي اذا ما عجز الإنسان عن التكيف معها ، ويذكر حيدر العطار ( 2004م، 138 ) إن الإحصاءات التي تشير عن الضغوط تبين بوضوح مدى شيوعها لدى افراد المجتمعات عامة ممازاد اهمية مواجهتها وإيجاد السبل المناسبة لخفض درجتها نظراً لعلاقتها بكثير من الأمراض الحديثة ، فقد اشارة الإحصاءات الي ان 80% من

الامراض الحديثة مستمدة جذورها من الضغوط وأن 50% من افراد المجتمع يعانون من أحد اشكال الضغوط .

لذلك نالت الضغوط ومصادرها وآثارها أهمية الدراسة من قبل الباحثين خاصة في المؤسسات والتنظيمات المختلفة لما تسببه هذه الضغوط من نتائج سلبية على العاملين وانخفاض الاداء لديهم

### منهج الدراسة

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي لانه من المناهج التي تتناسب مع هذه الدراسة والذي يصف الظاهرة كما هي عليه وفي الواقع يساعد في إخضاعها للدراسة والتنبؤ بمستقبله ومعرفة العلاقة بين المتغيرات ومدى تأثير متغير على الآخر رجاء محمود أبو علام (2007م)

### مشكلة الدراسة :-

تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما علاقة ضغط العمل بالمتغيرات الديموغرافية لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم؟

يتفرع من هذا السؤال عدد من التساؤلات وهي:

1. هل يتسم ضغط العمل لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم بالإرتفاع ؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم تبعا لمتغير العمر؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم تبعا لمتغير النوع ؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم

تبعاً لطبيعة العمل؟

**أهداف الدراسة:**

1. الكشف عن مدى ضغط العمل لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية

**الخرطوم**

2. الكشف عن ضغط العمل لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم يعزى

لمتغير العمر.

3. الكشف عن ضغط العمل لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم يعزى

لمتغير النوع؟

4. الكشف عن ضغط العمل لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم يعزى

لطبيعة العمل.

**أهمية الدراسة :**

**الأهمية النظرية:**

تتمثل في دراسة الباحثة لمجتمع الدراسة للكشف عن ضغط العمل الذي يواجه الموظفين بالوزارة كما

قد تتيح الدراسة إمكانية اكتشاف حقائق جديدة تساعد في الحد من ضغط العمل لهؤلاء العاملين.

**الأهمية التطبيقية:**

في دراسة ضغط العمل لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية وعلاقتها بالمتغيرات التالية:  
(العمر، النوع، طبيعة العمل) وذلك بدراسة حالة العاملين بالوزارة للوصول إلى نتائج وتوصيات تفيد المهتمين بهذا المجال كما قد يشكل البحث إضافة للبحوث في مجال الضغوط عليها لبيان الحقائق حول تلك الضغوط.

### فروض البحث:

1. يتسم ضغط العمل لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم بالارتفاع
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم تعزى لمتغير العمر.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم تعزى لمتغير النوع.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم تعزى لطبيعة العمل.

### مصطلحات البحث :

### ضغط العمل إصطلاحا :

هو نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية إستجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية محمد رفاعي ( 2004م ، 57 )

### وزارة التنمية الإجتماعية:

هي مؤسسة اجتماعية تعمل على جمع النشاطات المتقاربة لتكون منظومة متكاملة الأهداف وتعمل على تأهيل ممارسات العمل الاجتماعي والاقتصادي والقطاعات الخدمية وفرص العمل والتي تعمل على توفير الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية والبنيات التحتية. محمد عوض الكريم جادين كُتُيب لإدارة إعلام الوزارة، 2014م).

### حدود البحث:

- الحدود الزمانية : في الفترة من 2014م-2015م
- الحدود المكانية : ادارة الرعاية الاجتماعية بوزارة التنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم
- الحدود الموضوعية : ضغط العمل

## الفصل الثاني

### المبحث الأول . ضغط العمل

#### تمهيد:

الضغوط منتشرة خاصة فى الدول المتقدمة والتي تؤدى فى نهاية الامر الى إصابتهم بالأمراض السايكوماتية (الامراض الجسمية نفسية المنشأ) مثل (ضغط الدم - قرحة المعدة- إضطرابات الهضم- الصداع) فهى كلها تؤثر فى الاداء اى يتأثر الشخص فى العمل الذى يؤديه.

#### تعريف ضغط العمل لغويا :

أوضح عبد الرحمن الطيرى (1994م،7) إن المعنى اللغوى لكلمة ضغوط وردت بعدة اشكال وذلك حسب الاستخدام والموقف الذى إقترنت به، فيقال ضغط ضغطا اى امده الى شئ كحائط او غيره، ويقال ضغط الكلام بالغ فى إختصاره وايجازه بحيث يتخلى عن التفعيلات. أما الدلالة اللغوية للضغط فى المجال الانسانى فهى تعنى الضيق والإضطراب.

#### إصطلاحا :

ويمكن تعريف الضغط بانه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية محمد رفاعى (2004م،57) .

#### إجرائيا :

هى الدرجة التى تحصل عليها المفحوص فى مقياس الضغوط النفسية للموظفين حيث تدل الدرجات المرتفعة على إرتفاع الضغوط وتدل الدرجات المنخفضة على إنخفاض الضغوط.

إن العديد من المظاهر الفسيولوجية تحدث عند الإنسان بسبب التعرض للضغوط ومنها :

خفقان القلب . وانقباض الأوعية الدموية . وزيادة كثافة الدم . وكذلك نشاط الغدة الدرقية التي تفرز الأدرينالين وهذا الإفراز يساعد الجسم على تعبئة طاقته في مواجهة الطوارئ فالمواقف الضاغطة تحرك الإنسان وترفعها عن المعدل الطبيعي ويختلف الناس من حيث استجابتهم لضغط العمل لأسباب وهي :

1. الرضا عن العمل .

2. المساندة الاجتماعية من الزملاء أو احد أفراد الأسرة .

3. الحالة الصحية العامة للفرد وخلوه النسبي من الأمراض المزمنة

4. الكفاءة في العمل تعتبر من العوامل التي تؤدي إلى القدرة على مواجهة الضغوط

وتحدث الضغوط فقط الى المدى الذى يدرك فيه الافراد ان الموقف الذى يواجهه الفرد يتضمن بعض التهديدات ، وانه لن يستطيع ان يتكيف مع مطالب المواقف او تلك المخاطر ، ان الموقف يخرج عن نطاق سيطرته .

يعرف سمير عسكر الضغوط (بانها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعل اثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له محمود سليمان العميان (2005م،507).

اسباب ضغط العمل :

1. العبء الزائد الذي يكلف به العامل مما يرهقه جسما ونفسيا

2. نوعية العمل فالأعمال الخطرة أكثر إثارة لضغط العمل

3. التطور التكنولوجي الهائل في الآلة الصناعية وما في هذه الآلة من تعقيدات

وتحديات وكذلك يشعر العامل بالغيظ عندما يحرم من علاوة يستحقها بسبب تقييم

الأداء غير الموضوعي

4. عدم استطاعة الموظف التكيف مع بيئة عمله

5. قد لا يمتلك الموظف ثقافة التخطيط السليم وهي ثقافة تكتسب بالعلم والجد واليقظة

وعدم الخمول والتكاسل

6. قد يتعرض الموظف الي ضغوط حياتية خارج المؤسسة ولكنه ينقلها معه الي داخل

المؤسسة مما ينعكس على أدائه في عمله ومن ثم تكسبه ضغوط عمل داخلية

جديدة راويه حسن (2004م-401)

**مصادر ضغط العمل:**

**العوامل التنظيمية الذاتية الفردية .:**

وهي عوامل خاصة بالمهنة نفسها وهي كثير منها:

أ. نوع المهنة ومقدرات الفرد إذا لم تتناسب مع ميوله واتجاهاته أو مهام يعتبرها منافية مع مثله

وأخلاقياته.

ب. العمل في غير مجال التخصص يشعر الموظف بأنه قضى فترة تعلم طويلة دون طائل .

ت. ضغوط العمل المتباينة والظروف الفيزيقية للعمل كلما كانت غير جيدة أدت إلى ضغط

العمل.

ث. الموائمة المهنية وهي التي تتناسب مع قدرات الفرد.

ج. ساعات العمل إذا كانت كثيرة وعندما يكون العمل معقد ، بمعنى كل ما كانت المهنة سهله كلما كان الضغط بسيط .

ح. التفاعل داخل العمل بين الزملاء والرؤساء ، إذا كان التفاعل غير مرضي وفيه صراعات كلما أدى ذلك الي ضغط في العمل.

خ. بيئة الاتصالات في العمل غير الجيدة والتي يسودها التنافس غير الشريف فهي أيضا تؤدي إلى ضغط العمل.

د. ظروف السلامة المهنية : تبدأ من التهوية الجيدة وخدمات التأمين فكلما كانت المهنة خطيرة كلما زاد الراتب والتأمينات كذلك إذا كانت خطيرة تزيد من ضغط العمل.

### **العوامل الجسمية :**

ضغط الدم والسكري والتعب والأرق واضطرابات الهضم والتنفس يضعف الجهاز المناعي وتصيبهم بالأنفلونزا بصورة دائمة والأمراض الجلدية والحساسية.

### **العوامل النفسية :**

وتتمثل في : اضطراب الحالة المزاجية ( القلق . الاكتئاب . الهستيريا الجماعية ) ومظاهرها الشعور بالدوخة والغثيان وضغط الدم وهو مرض يصيب النساء أكثر من الرجال وهو ظاهرة نادرة . محمد سعيد انور سلطان (2004م، 262-363)

**العوامل الذاتية الخاصة بالفرد** هي عدم تقبل الفرد للمهنة وعدم المواءمة وتتمثل في المقدرات الخاصة بالفرد والصحة الجسمية بأشكالها المختلفة مثل الأمراض الحادة والمزمنة ( الأزمة ) فكلاهما تؤثر في الظروف الاجتماعية للفرد مثل الافراد الذين يمتنون أكثر من وظيفة .

## المشاكل الأسرية :

وهي سوء التوافق الأسري المتمثل في الطلاق . موت شخص عزيز . الحزن والكرب . وكذلك المسؤوليات التي تلقى على عاتق الفرد تنعكس على سلوكياته وكذلك الاحتراق النفسي وهو حالة نفسية تنشأ من ضغوط العمل الزائدة وتتميز بعلامات مثل ( تزايد معدلات الغياب عن العمل ، التناقض الدائم في حالة الفرد ، تناقص الكفاءة الإنتاجية التي تؤدي الي الانهيار ) عبدالمنعم المسدى (2004م،8).

## انواع الضغوط:

يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيرها الى نوعين هما :

### 1-الضغوط الايجابية :

وهي الضغوط المفضلة او المرغوب فيها وعلى المستوى الوظيفى قد يتعرض العمال للعديد من هذه الضغوط ، مثل اجتياز اختبار ما او دورة تدريبية معينة للترقى او النقل الى موقع وظيفى افضل ، وتحقيق معدلات الاداء العادية .

وقد اوضح بعض الكتاب الحاجة الى ضغوط مثالية للوظيفة حيث ان الهدف من ايجاد وظيفة فعالة للضغوط هو انها تستخدم كمنبه او كأداة تحذير للمشاكل التى تتعرض لها المنظمة والافراد بالاضافة الى تقليل حده واثار هذه المشاكل .سيد محمد جاد الرب (2005م،510).

### 2- الضغوط السلبية :

وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والاذى والمرض للافراد وتتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبى .

والضغط السلبي كما عرّفه احد الكتاب (عبارة عن قليل او كثير من الاستثارة التي ينتج عنها اذى او ضرر على عقل او جسم فرد).

وتفرز الضغوط السلبية اثارا على الفرد سواء من الناحية الصحية مثل (تعرضه لبعض امراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة ) او من الناحية النفسية مثل الفتور ، والا مبالاه والتسيب والملل والارق والنظرة التشاؤمية للأشياء ) او من الناحية الوظيفيه مثل (انخفاض الانتاجيه وزياده معدلات الغياب وغيرها ). ان العديد من المنظمات ان لم يكن جميعها تنظر الى ضغوط العمل على انها شر يجب مكافحته وذلك لاثاره السلبية على الفرد والمنظمة معا ، ولكن الحقيقة غير ذلك اذ ان لضغوط العمل اثار ايجابية مرغوب فيها . سيد محمد جاد الرب (2005م،512).

### **الاثار المترتبة من ضغط العمل :**

تؤثر الضغوط على الحالة الصحية والجسمانية والنفسية للأفراد وردود الافعال السيئة بالنسبة للفرد

### **اثار الضغوط على الصحة الجسمانية للفرد :**

(1) الاصابة بارتفاع ضغط الدم .

(2) عسر الهضم.

(3) الامراض والمؤذيه (القرحه -القولون العصبي).

(4) امراض الدورة الدموية وامراض القلب .

وتظهر رودود افعال سيئه بالنسبه للفرد مثل الافراط فى التدخين ، الميل على شرب الكحوليات وتوتر العلاقات الاجتماعية .

### **اثر الضغوط على الصحة النفسيه للفرد :**

ذ. الامراض العصبية الهستيرية ، الشعور بالقلق ، الانفعال والشعور بالاحباط ويؤثر ذلك على اداء الفرد بالنسبة للمنظمة وتظهر فى ارتفاع معدل حوادث العمل وزياده معدل دوران العمل وارتفاع نسبه الغياب بدون اذن وبالتالي ارتفاع تكلفه العلاج الطبى للعاملين . صلاح الدين محمد عبدالباقي (2002م،335)

### **استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد :**

تتم من خلال الطرق والاساليب التالي :

ان معالجة الضغوط على المستوى الفردى اظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمل على المستوى الفردى ويمكن القول ان رغبة الفرد فى اصلاح حاله وارادته القوية هى شرط اساسى لنجاح الفرد فى علاج ضغط العمل ومن هذه الطرق :

#### **1-التأمل :**

وتسعى هذه الطريقة الى تحقيق حاله من الهدوء والراحة الجسمية ، وتوفر الفرصه للفرد كى يوفق انشطته اليومية وان يمارس درجة عالية من الانتباه والوعى على مشاعره ووجدانه ويؤدى هذا الى اعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغط العمل

#### **2-الاسترخاء :**

ان جلوس الفرد هادئاً ومسترخياً يؤدي الى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل حيث ان إسترخاء العقل لا يتم الا من خلال الاسترخاء العام للجسم ويعنى هذا ان ينتبه الفرد الى ان الراحة العقلية هي شئ يترتب على راحة الجسم  
عبدالعزیز هاشم (2003م)

### 3- التركيز :

وذلك لان تركيز الفرد فى القيام فى نشاط معين ولمده معينه يساعد فى تخفيض حده الضغوط للعمل

### 4- التمرينات الرياضية :

ان الكفاءة البدنيه للفرد لها دور فى مواجهه الاثار الجانبية السيئة لضغوط العمل وتؤدي التمرينات الى رفع فاعلية اعضاء الجسم بالشكل الذى يؤدي للاجهاد ، فمن المعروف ان الشخص الذى يمارس التمرينات الرياضية لا يرهق بسرعة بعكس الشخص الذى لا يمارس  
اي تمرينات

### 5- معرفة شخصية الافراد :

معرفة شخصية الافراد والوقوف على مدى قدراتهم على تحمل الضغوط والاستجابة لها والتخلص من اثر المؤثرات المادية والنفسية عن طريق تحقيق مطالب العاملين وتحقيق المسانده الاجتماعية واقامة علاقات جيدة وتشجيع الزمالة والعمل على توفير بيئة هادئة .

6. ان تكون هنالك اهداف واضحة محددة : لعمل

الافراد وان تكون تلك الاهداف واقعية وقابلة للتنفيذ بالاضافة الى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز

الفرد نفسه للتعامل مع الاحداث محمود سليمان العميان (مرجع سابق، 169).

**استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة :**

**الطرق التنظيمية لعلاج وضع الضغوط:**

تمارس المنظمات سياسات مختلفة كما ان العاملين في هذه المنظمات يدركون هذه

السياسات بطرق مختلفة ولا يمكن للمنظمات ان تحتوى المشاعر الناجمة عن هذه الادراكات المختلفة

بالشكل الذى يتوافق مع اهداف هذه المنظمات بالرغم من هذا فيمكن للمنظمات ان تمارس بعض

السياسات التى من شأنها ان تعالج او تمنع ضغوط العمل النفسيتومن اجل ادارة الضغوط على

مستوى المنظمة يمكن اللجوء الى الاساليب التالية :

1)التصنيف الجيد لمبادئ الادارة والتنظيم: وهى عدم اتباع المعارف والمبادئ مما يؤدى الى

الضغوط.

2) تصميم وظائف ذات معنى : زياده حدة التخصص بالقدر الذى يفقد الموظف لذه ومتعته

الاداء فى العمل وينقلب العمل الى روتين ممل. احمد ماهر (2005م-391)

3) نظم المشاركة فى اتخاذ القرارات : يؤدى عدم المشاركة فى اتخاذ القرارات او البعد عن

مراكز اتخاذ القرارات الى الشعور بالغربة وضغط العمل والافضل هو اشاعة نظم المشاركة

فى اتخاذ القرارات مثل اللجان.

4) الكشف عن مسببات ضغوط العمل : يمكن للمدير وخصائيين شئون الافراد من خلال تيقظهم وحساسيتهم للعمل ان يكتشفوا وجود بعض مسببات الضغوط للعمل .

5) الانشطة العلاجية فى مناخ العمل : تسعى المنظمات التى تعترف بتاثير الضغوط على سلوك العاملين فى انشاء انظمة علاجية لتخفيض هذه الضغوط عن كاهل العاملين ومن هذه الانظمة تعيين مستشار نفسى واجتماعى للعمل وتخصيص حجرات لممارسة التمارين الرياضية وحجرات للتركيز والاسترخاء .

### الوقاية من ضغط العمل :

- أ. ممارسة الرياضة واتباع حمية غذائية معينة للتخفيف من ضغط العمل
- ب. ممارسة تمارين الاسترخاء لأنها تساعد على تخفيف ضغط العمل وتعمل على إزالة التعب والقلق
- ت. تدريب الافراد على التوافق السوي لمواجهة ضغط العمل وذلك بإدخال روح التعاون مع الزملاء فى العمل
- ث. التسلح بالإيمان لأنه مصدر التوازن النفسى ومنبع السعادة فى الدنيا والآخرة كما فى قوله تعالى (الذين امنوا وتطمئن قلوبهم بذكر الله ألا بذكر الله تطمئن القلوب ) (الرعد :28) فالإيمان هو الحصن الحصين الذي يتحصن به الإنسان المؤمن ضد أهواء نفسه وهمومه وأحزانه.

ج. لا تحمل نفسك مالا تطيق من الأعمال حتى لا تقع في طائلة ضغوط العمل كما في قوله

تعالى ( لا يكلف الله نفسا إلا وسعها ) ( البقرة 286 )

وترى الباحثة أن ضغط العمل يسبب الكثير من المشاكل ويعوق الفرد من أداء عمله بإتقان لذا لابد من فاعلية برنامج إرشادي للتخفيف من ضغط العمل من خلال معرفة حجم الضغط للعامل وأثره على أداء عمله كذلك ترى الباحثة ان هنالك افراد يعانون من ضغوط عمل ويبدعون فى اعمالهم .

## المبحث الثاني

### وزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم

#### تمهيد:

انشأت وزارة التنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم عام 1995م حيثيات مكوناتها كانت تتبع لعدد من الجهات المختلفة الوزارية الولائية وقد جاء تأسيسها لضرورة جمع النشاطات المتقاربة لتكون منظومة متكاملة الأهداف تعمل على تأهيل ممارسات العمل الاجتماعي وتكتسب وزارة الشؤون الاجتماعية أهميتها من التميز الاجتماعي لمجتمع ولاية الخرطوم الذي يمثل المجتمع السوداني بكل قبائله ولهجاته وسحناته ، وهي مركز النقل الاجتماعي ومركز للنشاط الاقتصادي إذ تعتبر مركز استقطاب لتمير الصناعات والقطاعات الخدمية وفرص العمل مما يترتب عليه ضرورة توفير الخدمات الأساسية كالصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية وتأهيل البنيات التحتية ، وهذا وقد استقبلت الولاية عدد من الهجرات الداخلية والنزوح مما نتج عنه تشويه في بنية الولاية وامتدادها عشوائيا وظهور كثير من الإفرازات الاجتماعية، وهذه الخصوصية الاجتماعية تتطلب من الدول تخصيص وزارة تعمل على صهر هذا التنوع في بقعة واحدة من خلال البرامج الاجتماعية، والمساهمة بصورة واضحة في مسيرة البناء العمراني فكان انشاء الوزارة تحت وزارة الشؤون الاجتماعية والثقافية وقد حددت المرسوم الجمهوري والذي يحمل الرقم (20) والذي صدر في العام 1995م مهام واختصاصات الوزارة في مجال رعاية الشباب والأطفال وتعميق قيم التدين ومجالات النشر وتفعيل العمل الاجتماعي عبر دفع حركة ديوان الزكاة والأوقاف وحث أفراد المجتمع على التكامل الاجتماعي ودفع العمل الطوعي ، وقد شهدت الوزارة عدد من التطورات في تكويناتها حيث انفصلت

عنها إدارة الشباب الرياضة لتصبح كيانا قائما بذاته تحت مسمى (المجلس الأعلى للشباب والرياضة) كما تم انشاء مؤسسة للتنمية الاجتماعية وإدارة للمصنفات الأدبية والفنية وأصبحت إدارة الأمومة والطفولة مجلسا لرعاية الطفولة ثم تم تطوير الشؤون الدينية لتكون العقيدة والدعوة ومن الأوقاف لتصبح هيئة الأوقاف الإسلامية وأضيف إلى الوزارة منظمة الشهيد والتأمين الصحي وديوان وإذاعة ولاية الخرطوم وقد ظلت تحت مسمى وزارة الشؤون الاجتماعية والثقافية حتى منتصف العام 2006م حتى تم فصل الثقافة ليصبح الاسم وزارة الشؤون الاجتماعية وهي تضم عدد من الهيئات والمؤسسات والإدارات ذات الصلة بالعمل الاجتماعي ومن ثم تحول الاسم من وزارة الشؤون الاجتماعية إلى وزارة التنمية الاجتماعية في عام (2010م) وبهيكل إدارة جديدة وفي عام 2012م تم دمج وزارة التوجيه والأوقاف إلى وزارة التنمية الاجتماعية ليصبح اسم الوزارة (وزارة التوجيه والتنمية الاجتماعية) وفي عام 2014م تم تحويل اسم الوزارة إلى وزارة التنمية الاجتماعية.

### **المهام والاختصاصات في مجال الرعاية الاجتماعية وشؤون المرأة والطفل:**

1. وضع وإنفاذ السياسات والخطط والبرامج المنظمة لأنشطة المعاشات والتأمينات الاجتماعية والصحية والتكافل لمواطني الولاية ومتابعتها والإشراف عليها.
2. اقتراح مشروعات القوانين المتعلقة بالمعاشات والضمان والتأمين الاجتماعي.
3. وضع وإنفاذ السياسات العامة في مجال النشاط السنوي والرعاية الاجتماعية للأمومة والطفولة والعجزة والمعاقين والأيتام والمشردين.
4. الإشراف على الاحتفالات بالمناسبات الدينية بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة .

5. تنفيذ برامج مشروعات الرعاية الاجتماعية ومشروعات تأهيل المرأة الريفية وتطوير قدراتها ورعاية الأسر الفقيرة.

6. رعاية الأحداث والإصلاحيات ودور الإصلاح بالولاية ودراسة حالاتهم وتنفيذ البرامج التأهيلية لهم بالتنسيق مع الجهات المختصة .

7. التنسيق مع الجهات المختصة لمعالجة المشاكل الناتجة عن النزوح والهجرة وإقامة المعسكرات ودور الإيواء للمشردين .

8. رعاية المراكز الاجتماعية ومراكز ووحدة رعاية وتأهيل المعوقين وذوى الاحتياجات الخاصة بالولاية والعمل على الاستفادة من قدراتهم فى المشاريع الولائية .

9. تنفيذ البرامج القومية للتكافل والتنمية الاجتماعية ومكافحة الفقر .

10. تشجيع وتسهيل وترشيد ومتابعة العمل الطوعي والشعبية العاملة فى مجال تنميته وتطوير المجتمع المحلى بالولاية والعمل على تنمية العلاقات الإنسانية للتكافل الاجتماعي بالولاية

11.. تشجيع الأعمال الخيرية واستقطاب الهيئات بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة.

12.وضع وإفاد السياسة السكانية وتنظيم الأسرة فى الولاية .

13.إجراء البحوث والدراسات اللازمة للتنمية الاجتماعية.

14.دراسة الآثار الناجمة عن تنفيذ المشروعات الإستراتيجية العامة للنشاط النسوي ورعايته .

15.المساهمة مع السلطة القومية فى وضع وإفاد السياسات العامة فى مجال الأمومة والطفولة.

محمد عوض الكريم جادين ( 2014 م ).

يقوم الموظفون بوزارة التنمية الاجتماعية بولاية الخرطوم بالعديد من الاعمال المكتبية والميدانية التي تشكل عليهم ضغط عمل مثل الزيارات الميدانية للفقراء فى بيئاتهم المحلية والاماكن التي يقطنون فيها وهناك اعمال ميدانية اخرى فى المواسم مثل متضررى السيول والامطار والفيضانات. ومعظم هذه الزيارات الميدانية التي يقوم بها الموظفون يتم الصرف عليها من ميزانية الموظف نفسه فوزارة التنمية الاجتماعية لا توفر معينات للعمل الميدانى بالنسبة للموظفين. وهذه تعتبر مصدر من مصادر الضغوط (الجانب المادى) وبالتالي يأخذ وقت طويل واحيانا قد يتعرض بعض الموظفون لمشكلات فى العمل الميدانى نتيجة لعدم تفهم هذه الشرائح المختلفة لطبيعة عمل الموظفين. وترى الباحثة أن وزارة التنمية الاجتماعية لديها القدرة على تكثيف المراكز الإرشادية من خلال الدورات التدريبية والأنشطة وورش العمل وعقد المؤتمرات وتوفير الكوادر المؤهلة لذلك العمل.

### المبحث الثالث

## الدراسات السابقة

### تمهيد :

يستعرض هذا المبحث اهم الدراسات السابقة المتعلقة بضغط العمل حيث نستعرض عنوان الدراسة واسم المؤلف وتاريخ النشر واهم النتائج التي توصلت اليها ولم تحصل الباحثة الا على عدد قليل من الدراسات السابقة.

### الدراسات العربية:

#### 1-دراسة على عسكر (1988م) : بعنوان مدى تعرض العاملين لضغط العمل في

#### بعض المهن الإجتماعية في الامارات

استهدفت الدراسة مقارنة درجة الضغوط بمتغيرات العمل المختلفة التي يتعرض لها العاملون في كل من مهنة التدريس في المعاهد الخاصة، والتمريض، والخدمة النفسية ، والخدمة الاجتماعية. اتفق معظم الباحثين علي أهمية توافر البيئة الصالحة لتنفيذ العاملين المسؤوليات المناطة بهم. واستخدم الباحثان استبانة وبصوفها أداة لقياس ضغط العمل. وأشارت النتائج الي عدم وجود فروق بين العاملين فيما يتعلق في متغير الجنس عدا مهنة الخدمة الاجتماعية حيث توجد فروق ذات دلالة بين الكويتيين مقارنة مع غير الكويتيين. وفي ما يتعلق في الجنس وبصوفهم ذكوراً وإناثاً في درجة التعرض للضغوط في المهنة نفسها فقد وجدت الدراسة إن الإناث يتعرضن للدرجات اعلي من الضغوط مقارنة بالذكور وكذلك أشارت الي أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضاً للضغط مقارنة بغير المتزوجين وخاصة في مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية.

#### 2-دراسة نعمة رمضان (1991م) : الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي

#### المرحلة الثانوية في مديرية عمان

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى ضغط العمل لدى معلمى ومعلمات المرحلة الثانوية فى مديرية عمان الاولى حيث بلغت عينة الدراسة (135) معلم ومعلمة وتم استخدام منيسوتا للرضا

اظهرت الدراسة ان غالبية المعلمين والمعلمات يتعرضون الى ضغوط نفسية وراضون عن عملهم.

### 3-دراسة لطفى عبد الباسط إبراهيم (1993م) : عمليات تحمل الضغط تؤكد علاقتها بالعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين

هدفت الدراسة للكشف عن عمليات تحمل الضغط ببعض المتغيرات الشخصية والثقة بالنفس ،العصابية ،الانبساطية ، تقدير الذات ، وذلك لمعرفة الخصائص النفسية المميزة للأفراد المقاومين للضغط.

استعان الباحث (190) معلم ومعلمة من مختلف المدارس تم اختيارهم عشوائيا وتم قياس تحمل الضغط بمقياس تم اعداده من قبل الباحث واستخدم معامل الارتباط للكشف ما بين عمليات تحمل الضغط ومقاومتها على نتائج المعلمين الاكاديمية .

اظهرت النتائج عدم وجود اثار داله للجنس او السن على عمليات تحمل ومعالجة الضغوط كما انه لا توجد علاقة بين المتغيرات الشخصية .

### 4-دراسة النمر (1994م) : دراسة تحليلية لإتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل فى القطاعين العام والخاص. المملكة العربية السعودية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود التباين فى مصادر ضغوط العمل حسب اختلاف نوع القطاع والجنسية وطبيعة الوظيفة والخصائص التعليمية والعمر .

## 5-دراسة خضر البارون (1999م) : الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة

### عن أدوار العمل الكويت

تحدثت الدراسة عن الموظفين والموظفات الكويتيين، واستخدمت مقياس الضغوط الناجمة

عن أدوار العمل أظهرت الدراسة أن الذكور أعلى من الإناث من مقياس ضغوط الدور .

## 6-دراسة يوسف عبد الفتاح محمد (1999م) : الضغوط النفسية للمعلمين وحاجاتهم

### الارشادية الامارات العربية المتحدة

هدفت الدراسة لمعرفة اهم الضغوط التي يتعرض لها المعلم ،والتعرف على الحاجات

الارشادية فى ضوء نتائج الدراسة

استعان الباحث (189) معلم ومعلمة من المدارس الاعدادية والثانوية بمنطقة العين وعجمان

التعليميين بدولة الامارات العربية المتحدة .

تم قياس الضغط من قبل الباحث وقد استخدم معامل الارتباط للكشف عن العلاقة للمعلمين

وحاجاتهم الارشادية

اظهرت نتائج الدراسة وجود فروق فى الضغوط بين المعلمين والمعلمات تتمثل فى الضغوط الادارية

والطلابية بينما تظهر فروق بين المعلمين والمعلمات فى الدرجة الكلية للضغوط النفسية والصفوف

التدريسية .

## 7-دراسة امل بنت سلامة الشامان (2006م) : مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى

### المشرفات الاداريات فى الرياض

هدفت الدراسة الى التعرف على اهم مصادر ضغوط العمل لدى المشرفات الاداريات فى مدينة الرياض .

اجريت الدراسة على عينة عددها (100) مشرفة .

استخدمت الباحثة استبانة من تصميمها بعد الاطلاع على الدراسات السابقة بموضوع دراستها وذلك لجمع البيانات والمنهج المسحى للدراسة كما استخدمت اختبار (ت) ومعامل الفاكرونباخ فى التحليل احصائيا وتوصلت للنتائج التالية :

1. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للشعور بمصدر الضغط تبعا لمتغير الالعمر

2. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للشعور بمصدر الضغط تبعا لمتغير المستوى التعليمى

3. توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المشرفات اللاتى لديهن خبره من (5-10) سنوات

من جهة وبين المشرفات اللاتى لديهن خبره من (10واقل من 15) سنة فى الشعور

بمصدر الضغط.

## الدراسات الاجنبية

1-دراسة فلمبان (1996م) : ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على إنتاجية القيادات

الإدارية.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مصادر ضغط العمل التي تتعرض لها القيادات الإدارية من ذكور وإناث في العمل وتوصيفها ، كذلك الكشف عن الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها للتخفيف من حدة ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية والتعامل معها بفاعلية .

## 2-دراسة هيبس وهابلن (1991م) : تأثير الضغط النفسي والإرهاق ،على معلمى

### المرحلة الثانوية

هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الضغط النفسى وتحديد اثاره على المعلمين استعان الباحث (219) معلم ومعلمة تم اختيارهم عشوائيا وتم اختيار الضغوط النفسية بمقياس تم اعداده من قبل الباحث ، تم استخدام معامل الارتباط للكشف ما بين اثر الضغوط على النتائج المعلمين الاكاديميين .

اظهرت النتائج ان الضغوط المتعلقة بين المعلمين والادارة ، المعلمين والطلاب هى اكثر الضغوط تأثيرا على انجاز المعلمين الاكاديميين ، قياسا بنتائج طلابهم ، وظهر ان تأثير الضغوط ينقص كلما زادت خبرات المعلمين ، وانخفضت اعباؤهم ، كما اظهرت وجود فروق دالة احصائية فى الشعور بالضغط النفسى نتيجة لتفاعل متغيرى الثقافة .

## 3- دراسة لندا مارى لويس (2003م) : ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف بين

### مديرات المدارس فى كلفورنيا .

هدفت الدراسة الى التعرف على عوامل ضغوط العمل كما تراها مديرات المدارس الثانوية والفروق لعوامل الضغوط التى تم تحديدها من المديرات ذوات الخبرة اكثر من (3) سنوات ، كما قامت الدارسة بالبحث فى استراتيجيات التكيف وقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج اهمها :

1- الوقت كان اهم العوامل التى مثلت ضغوط الدراسة لعدم التكيف من الانتهاء من الاعمال المرادة .

2- المديرات ذوات الخبرة اكثر من (3) سنوات لديهن نظرة مختلفة للضغوط عن نظرة المديرات ذوات الخبرة الاقل .

### الدراسة المحلية السودانية :

1. دراسة صلاح احمد محمد احمد (2000م) : الضغط النفسى لدى معلمى ومعلمات مرحلة الاساس وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية

هدفت الدراسة للكشف عن معرفة مستويات الضغط النفسى لدى معلمى ومعلمات مرحلة الاساس وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية

استعان الباحث بمقياس ضغط العمل النفسى اعداد فونتانا ورضا ابو سريع كما استخدم معامل الارتباط للكشف عن العلاقة بين مستويات الضغط النفسى والمتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين والمعلمات ، واثرة على نتائج المعلمين الاكاديمية .

اظهرت النتائج ان ثلثى المعلمى والمعلمات يعانون من مستويات ضغوط خفيفة ومتوسطة وحادة ووجود علاقة ارتباطية بين الضغوط لدى المعلمين والمعلمات تبعا للنوع (ذكر - انثى) ، كما لا

توجد علاقة ارتباطية بين الضغط لدى معلمى ومعلمات مرحلة الاساس والمتغيرات الديموغرافية

### التعليق على الدراسات السابقة :

1. هنالك ندرة فى الدراسات التى تناولت ضغط العمل

2. هنالك تفاوت فى حجم العينة من دراسة لآخرى ولا توجد دراسة تطابقت حجم عينتها مع

الدراسة الحالية ، كما اختلفت طريقة اختبار العينة

3. معظم الدراسات اتبعت المنهج الوصفى عدا دراسة امل بنت سلامة الشامان (2006م) التى

اتبعت المنهج المسحى.

4. تطابقت بعض نتائج الدراسات مع الدراسة الحالية كما اختلف بعضها عن نتائج هذه الدراسة

### الاستفادة من الدراسات السابقة

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة فى :

1. صياغة مشكلة الدراسة.

2. صياغة الفروض.

3. تحديد الأهداف.

4. مناقشة النتائج وتدعيمها.

موقع هذه الدراسة من الدراسات السابقة : تعتبر هذه الدراسة اضافة للدراسات التى سبقتها

## الفصل الثالث

### منهج وإجراءات الدراسة

#### تمهيد:

يحتوى هذا الفصل على منهج وإجراءاته التي شملت منهج البحث والمجتمع والعينة والأدوات وأساليب تحليل البيانات.

#### منهج الدراسة:

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي ويعرف بأنه المنهج الذي يقوم بوصف الظاهرة كما هي عليه وفي الواقع يساعد في إخضاعها للدراسة والتنبؤ بمستقبلها ومعرفة العلاقة بين المتغيرات ومدى تأثير متغير على الآخر رجاء محمود ابو علام ( 2007 )

#### مبررات اختيار المنهج:

اتبعت الباحثة هذا المنهج لأنه يتميز بالآتي:

1. يصف الظاهرة ويفسرها في الوقت الحالي
2. يساعد في التعرف على الظاهرة في المستقبل ومدى تطورها
3. يساعد في معرفة العلاقة بين الظواهر النفسية.

#### مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأشخاص الذين لهم خصائص واحدة أو مشتركة يمكن ملاحظتها عبد

الحميد (2011م ، 229 ) .

يشتمل مجتمع البحث على الموظفين والموظفات العاملات بوزارة التنمية الاجتماعية ولقد بلغ حجم المجتمع (230) موظف وموظفة وعامله.

## عينة الدراسة:

هي عدد محدد نسبياً من أفراد المجتمع الأصلي يتم التعامل معه في حدود الوقت المتاح له والإمكانات المتوفرة ويبدأ بدراساتهم ثم يعمم النتائج على المجتمع الاصلى محمد شفيق، (2011م، ص292).  
تم تطبيق أدوات البحث الحالي على عينة من مجتمع الموظفين بوزارة التنمية الاجتماعية بالطريقة العشوائية وقد بلغ حجم العينة (85) موظف وموظفة

## وصف العينة:

1. قامت الباحثة باخذ قائمة باسمااء الموظفين والعاملين بوزارة التنمية الاجتماعية ادارة شئون العاملين واحتوى الكشف على (230)موظف وموظفه بادارة الرعاية الاجتماعية
2. قامت الباحثة بكتابة هذه الاسماء في قصاصات ورقية ومن ثم قامت بوضعها في علبة ومن ثم تم اختيارها من بين هذه القصاصات عدد(85)قصاصات احتوي على (85) اسماء
3. قامت الباحثة بمقابلة الذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية(القصاصات) واعطائهم
4. الاستبيان لملئها
5. بعد ذلك قامت الباحثة بجمع الاستبيان من افراد العينة ومن ثم قامت بشكرهم .

## ادوات الدراسة :

استخدمة الباحثة مقياس ضغط العمل حمدي علي الفرماوي (2009) وهو مقياس تم تقنينه علي البيئات السودانية ويتكون المقياس من 20 عبارة .

## الصدق الظاهري :

للتأكد من صلاحية كل العبارة قامت الباحثة بعرض هذا المقياس علي عدد من الخبراء والمحكمين المختصين في مجال علم النفس وبعد اطلاع الخبراء عليها أوصي بعضهم بتعديل بعض العبارات وتم حذف بعض العبارات من المقياس

## طريقة تصحيح المقياس :

تم تصحيح المقياس وفقا لخياراته فكانت طريقة التصحيح كالاتي:

1. العبارات الموجبة 1،2،3

2. العبارات السالبة 3،2،1

## اولا العبارات التي تم حذفها :

1. هل تستمتع بمتابعة المباراة الرياضية

2. هل تميل الي الاستيقاظ متاخرا في العطلات الرسمية

3. هل تستطيع اتخاذ قرارك بنفسك

4. هل يمكن لشخص اخر ان يتخذ قرارا بدلا عنك

5. تشعر بمسئوليات تعوق قدراتك

ثانيا العبارات التي تم تعديلها :

### جدول رقم (1) يوضح العبارات التي تم تعديلها

العبارة قبل التعديل	بعد التعديل
انك عظيم ولكن التعامل معك يتطلب الحذر	انك مسالم ولكن التعامل معك يتطلب الحذر
هناك شيء ما في حياتك	هناك خطأ ما في حياتك
تعاني من صعوبة واضطراب في النوم	تعاني من صعوبة في النوم

### الدراسة الاستطلاعية:

لمعرفة الخصائص القياسية لل فقرات بالمقياس بمجتمع الدراسة الحالي قامت الباحثة بتطبيق صورة المقياس المعدلة بتوجهات المحكمين والمكونة من (20) على عينة أولية وبعد تصحيح الاستجابات قامت الباحثة برصد الدرجات وادخالها في الحاسب الالى ومن ثم تم الاتي :

### الاتساق الداخلي للعبارات:

لمعرفة صدق اتساق الفقرات مع الدرجة الكلية للابعاد الفرعية بالمقياس بمجتمع البحث الحالي، تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة مع الدرجة الكلية للمقياس .

### الثبات:

ويقصد بالثبات دقة المقياس ومعامل الثبات هو ارتباط بين درجات الافراد في المقياس في مرات الاجراء المختلفة او بين تقديرات من يقومون بتقدير الدرجات في المرات المختلفة رجاء محمود ابو علام (2004م) والثبات هو ان يعطى الاختبار نفس النتائج اذا ما أعيد على نفس الافراد الغريب (1980) وللتحقق من ذلك قامت الباحثة بحساب الصدق والثبات من خلال معادلة الفاكرونباخ للمقياس .

## جدول رقم(2) يوضح معامل الفاكرونباخ لمقياس ضغط العمل

المقياس	معامل الصدق	معامل الثبات
ضغط العمل	0/592	0/769

### تصحيح المقياس :

اعد لهذا المقياس مفتاح تصحيح ودرجة المفحوص فى الاختبار وهى العدد الكلى للمفردات يجيب عليها اجابة

صحيحة حيث تعطى كل اجابة صحيحة درجة واحدة فقط وتعطى الاجابة الخاطئة صفرا

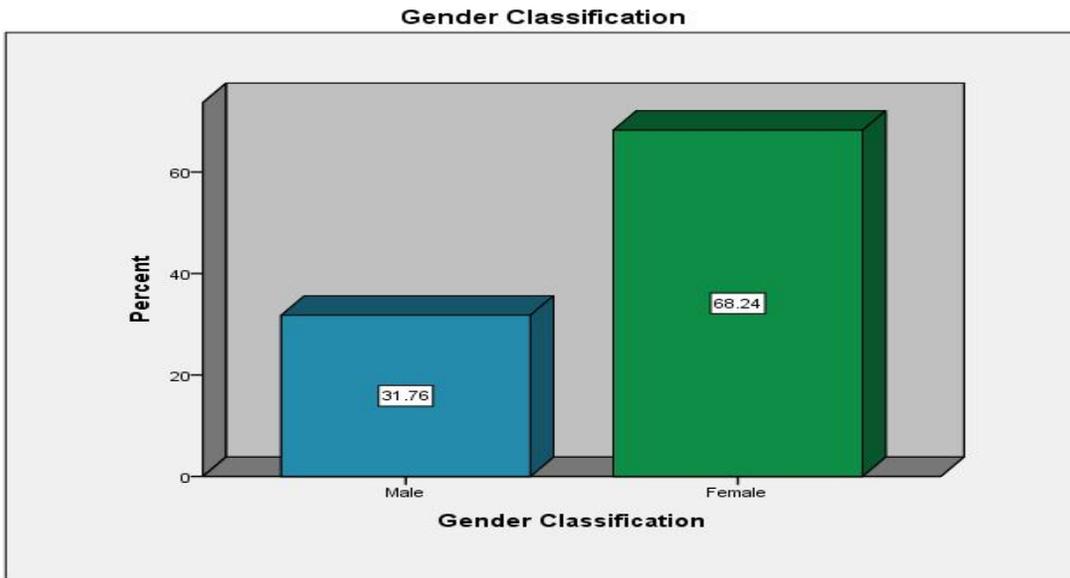
وفيما يلي وصف لعينة البحث بناءا على مواصفات المجتمع الأساسية (المتمة) فى العمر والنوع وطبيعة

العمل

جدول رقم ( 3 ) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع ( ذكور - إناث ) .

النسبة المئوية	العدد	البيان
% 31.8	27	ذكور
% 68.2	58	إناث
% 100	85	المجموع

شكل رقم ( 1 ) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس ( ذكور - إناث ) .



عدد الذكور (27) وبنسبة مئوية تساوي ( 31.8 % ) ، بينما بلغ عدد الإناث (58) وبنسبة مئوية تساوي ( 68.2 % ) من المجموع الكلي لأفراد العينة .

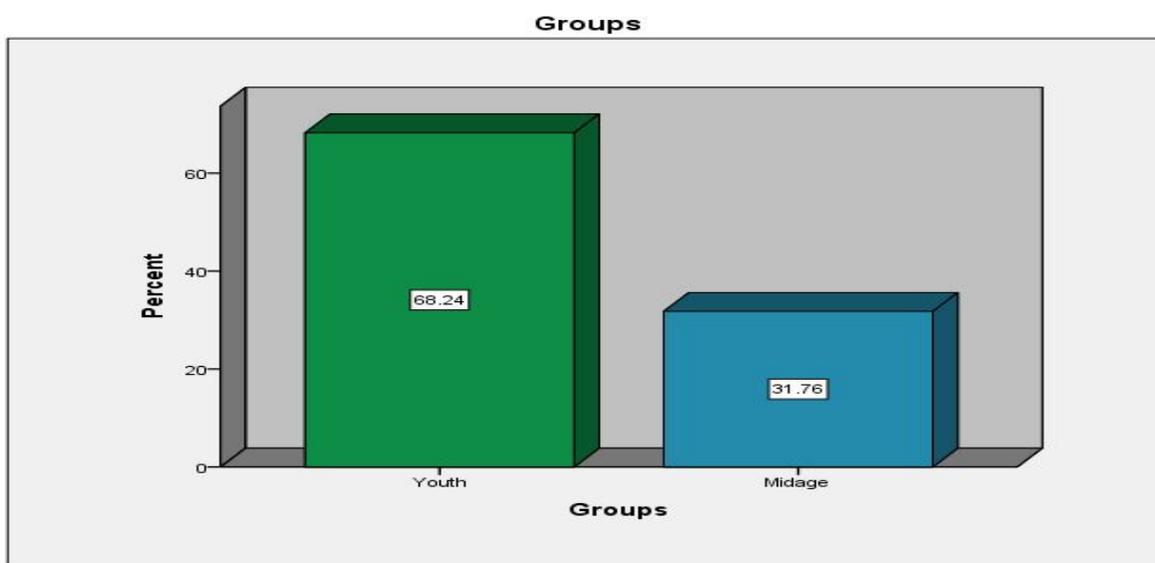
جدول رقم ( 4 ) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر .

الفئات العمرية	العدد	النسبة المئوية	النسبة المئوية
مرحلة الشباب ( 18 . 35 سنة )	58	68.2 %	
مرحلة أواسط العمر ( 36 . 55 سنة )	27	31.8 %	
المجموع	85	100 %	

( 2 )

شكل رقم

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر .

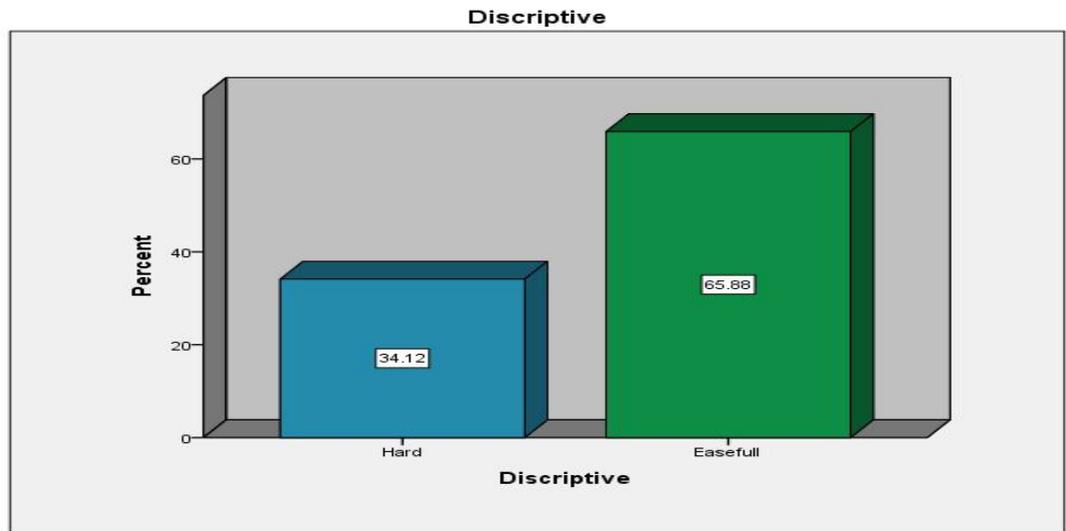


من الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون حسب الفئات العمرية إلي مجموعتين حيث بلغ عدد الأفراد في الفئة العمرية ( 18 . 35 ) سنة ( 58 ) وبنسبة مئوية تساوي ( 68.2 % ) ، بينما بلغ عدد الأفراد في الفئة العمرية ( 36 . 55 ) سنة ( 27 ) وبنسبة مئوية تساوي ( 31.8 % ) .

جدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل ( شاق - غير شاق ) .

شاق	29	% 34.1
غير شاق	56	% 65.9
المجموع	85	% 100

شكل رقم ( 3 ) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل ( شاق - غير شاق ) .



من الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة يتوزعون حسب طبيعة العمل إلي مجموعتين حيث بلغ عدد الأفراد في مجموعة طبيعة العمل الشاق ( 29 ) وبنسبة مئوية تساوي ( 34.1 % ) ، بينما بلغ عدد الأفراد في مجموعة طبيعة العمل الغير شاق ( 56 ) وبنسبة مئوية تساوي ( 65.9 % ) .

الأساليب الإحصائية

1. برنامج التحليل الإحصائي SPSS

2. النسبة المئوية

3. الوسط الحسابي

4. الإنحراف المعياري

5. معادلة ألفا كرونباخ

معامل الصدق = 0.592 معادلة ألفا كرونباخ أو جتمان ، معامل الثبات = 0.769 معادلة الجزر

التربيعي للصدق

## الفصل الرابع

## عرض ومناقشة النتائج

### تمهيد:

تناولت الباحثة في هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال التحقق من فرضيات الدراسة الحالية ومن ثم تفسيرها ومناقشتها في ضوء ما توفر للدراسة الحالية وإطار نظري ومع ما توفر من الدراسات السابقة سواء اختلفت أو اتفقت معها.

### عرض النتائج المتعلقة بفروض الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة هدفت الباحثة إلى عرض النتائج وتحليل البيانات وذلك بعض تطبيق إجراءات الدراسة وتحليل البيانات إحصائياً وفقاً لنظام الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS وتم التوصل للنتائج التالية.

عرض ومناقشة الفرض الأول: (يتسم ضغط لعمل لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية

بولاية الخرطوم بالارتفاع)

للتحقق من هذه الفرضية إستخدمت الباحثة إختبار (ت - T.Test) للعينة الواحدة .

جدول رقم (6) يوضح نتائج إختبار (ت - T.Test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الأفراد من

الجنسين في مقياس ضغط العمل .

البيان	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ( ت )	القيمة الإحتمالية
ذكور_ إناث	85	38.60	3.430	41.928	0.802

يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ( ت ) هي (41.928) وبقية إحتمالية ( 0.802 ) وهي أكبر من القيمة المعنوية ( 0.05 ) ، و هذا يعني إن ضغط العمل لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم يتسم بالارتفاع

تعزي الباحثة تحقق الفرض الاول الي ان بيئة العمل يسودها العمل الميداني الذي يتعرض فيه بعض الافراد الي مختلف شرائح المجتمع وتحديداً ذوي الاعاقات والحاجات الخاصة وكذلك المشردين والمتسولين بالاضافة الي العمل في الدعم الإجتماعي والدور الإيوائية مما ادى الي ارتفاع ضغط العمل بالوزارة ، ولقد هدفت الدراسة الي التعرف على مدى وجود التباين في مصادر ضغوط العمل حسب اختلاف نوع القطاع والجنسية وطبيعة الوظيفة والخصائص التعليمية والعمر .

**مناقشة الفرض الثاني : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدي العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم تعزى لمتغير العمر**

للتحقق من هذه الفرضية إستخدمت الباحثة إختبار ( ت - T.Test ) للعينتين.

جدول رقم (7) يوضح نتائج إختبار ( ت - T.Test ) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الأفراد من الجنسين في ضغط العمل وفقاً لمتغير العمر .

الفئات العمرية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ( ت )	القيمة الإحتمالية
مرحلة الشباب ( 18 . 35 سنة )	58	38.29	3.499	1.212	0.737
مرحلة أواسط العمر ( 36 . 55 سنة )	27	39.26	3.241		

يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ( ت ) هي ( 1.212 ) وبقية إحتمالية ( 0.737 ) وهي أكبر من القيمة المعنوية ( 0.05 ) ، و هذا يعني إنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد من الفئات العمرية في درجة التأثير بضغط العمل لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم

تعزى الباحثة تحقق الفرض الي ان الفئة العمرية في مرحلة الشباب بين ( 18 . 35 ) سنة هم اكثر عرضة لضغط العمل وذلك قد يرجع الى نقص الخبرة لدى فئة الشباب وكذلك عندما لا تتفق طموحاتهم مع واقع العمل نسبة لاندفاعهم وعدم قدرتهم على مواجهة المشاكل التي تعترضهم .

عكس الافراد في مرحلة اواسط العمر فهم اكثر خبرة ولديهم القدرة على مواجهة المشاكل التي تعترضهم ولقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وجود التباين في مصادر ضغوط العمل حسب اختلاف نوع القطاع والجنسية وطبيعة الوظيفة والخصائص التعليمية والعمر .

وترى الباحثة أن الناس تختلف عن بعضها البعض فهناك من يعمل في ضغط عمل ويرجع ذلك لرضائه عن عمله ولمساندة زملائه له في العمل .

عرض ومناقشة الفرض الثالث : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية تعزى لمتغير النوع

للتحقق من هذه الفرضية إستخدمت الباحثة إختبار ( ت - T.Test ) للعينتين.

جدول رقم (8) يوضح نتائج إختبار ( ت - T.Test ) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الأفراد من الجنسين في مقياس ضغط العمل وفقاً لمتغير النوع .

النوع	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ( ت )	القيمة الإحتمالية
ذكور	27	38.59	2.721	4.014	0.989
إناث	58	38.60	3.737		

يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ( ت ) هي ( 4.014 ) وقيمة إحتمالية ( 0.989 ) وهي أكبر من القيمة المعنوية ( 0.05 ) ، و هذا يعني إنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأفراد حسب متغير النوع في درجة ضغط العمل لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم

تعزى الباحثة تحقق الفرض الى ان الاناث هم اكثر عرضة لضغط العمل ويرجع ذلك لطبيعة العمل الميدانى وما فية من مشاق. وكذلك لالتزامها بالكثير من المهام في العمل .

عرض ومناقشة الفرض الرابع : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم تعزى لطبيعة العمل

للتحقق من هذه الفرضية إستخدمت الباحثة إختبار ( ت - T.Test ) للعينتين.

جدول رقم (9) يوضح نتائج إختبار ( ت - T.Test ) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الأفراد في ضغط العمل وفقاً لمتغير طبيعة العمل .

القيمة الإحتمالية	قيمة ( ت )	الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	طبيعة العمل
0.014	2.503	3.027	37.34	29	شاق
		3.471	39.25	56	غير شاق

يلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ( ت ) هي ( 2.503 ) وقيمة إحتمالية ( 0.014 ) وهي أكبر من القيمة المعنوية ( 0.05 ) ، و هذا يعني إنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ضغط العمل لدى العاملين بوزارة التنمية الإجتماعية بولاية الخرطوم .

تعزى الباحثة تحقق الفرضية وفقاً لحاجات الفرد من حيث الحصول على الحوافز او الترقى لتحقيق طموحاتهم .

عكس الافراد الذين يمتنون اعمال غير شاقة يعانون من الملل والرتابة و بالتالى يؤدي الى ضغط العمل

اتفقت دراسة امل بنت سلامة الشامان (2006) مع الدراسة الحالية من حيث متغير العمر وكذلك اختلفت

دراسة لندا ماري لوكس (2003م) مع الدراسة الحالية كذلك اختلفت دراسة لطفى عبدالباسط ابراهيم (1993م)

مع الدراسة من حيث العمر كما اختلفت مع دراسة يوسف عبدالفتاح محمد (1999م) ، كذلك اختلفت مع

دراسة هيبس وهابلن (1991م)

وكانت دراسة نعمة رمضان (1991م) تتفق مع ما جاء فى الاطار النظرى فى المبحث الاول (ضغط العمل ) والتي تكمن فى الضغوط الايجابية التي وردت فى هذا المبحث والذي اكد عليه سيد محمد جاد الرب (2005م-510) فى كتابه السلوك التنظيمى موضوعات وتراجم وبحوث ادارية متقدمة .

## الفصل الخامس

### خاتمة الدراسة

## نتائج الدراسة :

بعد عرض نتائج الدراسة وتحليلها وفق فروض الدراسة الموضوعية توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

1. تشير النتيجة الى ان ضغط العمل يتسم بالارتفاع
2. تشير النتيجة الى وجود فروق ذات دلالة احصائية لدى العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية بولاية تعزى لمتغير العمر.
3. تشير النتيجة ايضا الى وجود فروق ذات دلالة احصائية لدى العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لمتغير النوع.
4. تشير النتيجة أيضا إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية لدى العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية تعزى لطبيعة العمل.

## التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة التي توصلت اليها الدراسة يمكن للباحثة تقديم عدد من التوصيات التي من الممكن ان تساهم في تخفيف ضغوط العمل الى جانب الدراسات التي يقترح الباحث إجرائها في مجال ضغط العمل.  
توصى الباحثة :-

1. تحسين مستوى الرواتب والاجور حتى يتماشى مع متطلبات المعيشة.
2. مراعاة توفير فرص الترقية مع ضرورة تطبيق اسس العدالة في توزيع الفرص.
3. ضرورة اعداد بطاقات وصف وظيفي يحدد مهام وواجبات كل موظف بشكل واضح ودقيق .
4. تحسين بيئة العمل بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله في سهولة ويسر ويجعله أقل عرضة للمخاطر والأضرار .

5. يجب الاهتمام باخذ المبادرات والمقترحات المقدمة من قبل العاملين واعطاءها قدر من الاعتبار
6. الاهتمام المكثف بالتدريب وتنمية قدرات ومهارات العاملين .
- 7.توصى الباحثة بضرورة مراعاة تقييم الاداء لمعرفة مدى تاثير ضغوط العمل على اداء الموظفين.
8. تقديم التوعية من خلال كتيبات صغيرة توزع على العاملين .

### التوصيات بخصوص الدراسات المستقبلية :-

. اجراء مزيداً من الدراسات المتعلقة بضغط العمل نظرا لقلة وحداثة الابحاث في هذا المجال

#### المقترحات:

1. دراسة الضغوط للعاملين وعلاقتها بالجوانب الإقتصادية.
2. دراسة الضغوط للعاملين وعلاقتها بسمات الشخصية.
3. فاعلية برنامج إرشادي للتخفيف من ضغط العمل.
4. دراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالنواحي الاجتماعية

#### المصادر والمراجع

اولاً : القران الكريم.

ثانياً : المراجع العربية

1. اشرف عبد الغنى شريت : علم النفس الصناعي، المكتبة الجامعية الحديثة الإسكندرية 2001م.

2. اشرف محمد عبد الغنى: علم النفس الصناعي وتطبيقاته -مدرسة الصحة النفسية -كلية التربية -رياض الأطفال -جامعة الإسكندرية .
3. بديع محمود القاسم :علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق - الطبعة الأولى -2001م
4. جودت عزت عبد الهادي : مبادئ الإرشاد والتوجيه -الأردن - 1999 م .
5. حامد عبد السلام زهران : التوجيه والإرشاد النفسي -1977م -عالم الكتاب القاهرة.
6. حمدي الفرماوي - رضا عبد الله : الضغوط النفسية فى مجال العمل والحياة موجّهات نفسية فى سبيل التنمية البشرية \_ جامعة المنوفية \_أستاذ علم النفس التربوي -أستاذ علم النفس التربوي جامعة بنها.
7. حيدر إبراهيم العطار\_ الضغوط النفسية لدى المعاقين عقلياً من المدمجين وغير المدمجين \_ 2004م - أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه لفسلفة التربية - علم النفس التربوي.
8. فؤاد أبو حطب: جامعة عين شمس -الطبعة الأولى 2009م-1430هـ-دار صفاء للنشر والتوزيع - عمان.
9. رمضان محمد القذافي: التوجيه والإرشاد المهني - أستاذ علم النفس -الجامعة المفتوحة -2011م.
10. محمد شفيق: مناهج البحث العلمى - مركز تطوير الأداء والتنمية - مصر - 2011م.
11. عبد الحميد : مناهج البحث فى التربية وعلم النفس - دار النهضة العربية - القاهرة- 2011م.
12. عيسوي عبد الرحمن : العلاج النفسى - الإسكندرية -دار الفكر الجامعي -1989م
13. فرج عبد القادر طه : علم النفس الصناعي والتنظيمي -الطبعة السادسة مزيدة ومعدلة -1988م-دار المعارف.
14. حامد عبدالسلام ظهران ،التوجيه والارشاد النفسى ، الطبعة الثالثة -2002م الناشر عالم الكتاب .

15. محمد شحاتة ربيع : علم النفس الصناعي والمهني ، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطبعة الاولى 2010م.

16. جلال سعد: التوجيه النفسي والتربوي ، دار الفكر العربي 1992 م.

17. عبد اللطيف صبحي: التوجيه والارشاد النفسي في الاقطار العربية، بغداد الجامعة المستنصرية

18. محمد سعيد انور سلطان :السلوك التنظيمي، كلية التجارة جامعة الاسكندرية ،دار الجامعة الجديدة 2004م.

19. سيد محمد جاد الرب : السلوك التنظيمي ،موضوعات وتراجم وبحوث ادارية متقدمة ،2005م، الجامعة الاردنية

20. محمد سليمان العميان :السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ،وائل للنشر ،2005م

21. صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك الفعال في المنظمات ،دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع 2002م

22. احمد ماهر : السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ،2005م د-ط

23. راوية حسن : السلوك التنظيمي المعاصر ،الدار الجامعية ،الاسكندرية ،2003م-2004م

### ثالثاً : المجالات العلمية :

1. عبد العزيز هاشم: المجلة المصرية للدراسات التجارية ،جامعة القاهرة ،العدد الرابع 2003م

2. مجلة ابحاث ودراسات التدريب والمعلومات ،ط-ص 32، 2008م.

3. محمد عبد الحليم : الإرشاد المهني —الانترنت. nwf-com - نبذة النيل والفرات.

### رابعاً : الرسائل الجامعية :-

1. مريم ميرغنى الحسن - دراسة المتغيرات النفسية (الضغط المهني والاحتراق المهني) لدى خريجات التمريض العالي بجامعة الخرطوم كلية الآداب -رسالة دكتوراة غير منشورة أغسطس 1999م- قسم علم النفس.
2. رحاب إبراهيم حسن- الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية وسط العاملين بالشركة الوطنية للبترول -جامعة الخرطوم كلية الآداب قسم علم النفس - رسالة دكتوراة غير منشورة .قسم علم النفس-2009م.
3. مودة معتصم - الضغوط النفسية على المرأة العاملة وعلاقتها ببعض المتغيرات - رسالة ماجستير غير منشورة - 2010م.
4. حسين عمر محمد عبد الله ابو القاسم : ضغوط العمل واثرها فى اتخاذ القرارات الدراسية حالة البنك الزراعى السودانى . ، رسالة ماجستير غير منشورة ادارة اعمال 2009م.
5. عمار زغنية : بعنوان التوجيه المدرسى والجامعى والتحصيل وعلاقته باساليب المعاملة الوالدية دراسة ماجستير دراسة منشورة /الجزائر -2005م
6. عادلة عبد الله حسن عبد الخالق :الاحتراق المهني وعلاقتة ببعض المتغيرلت النفسية لدى معلمات رياض الاطفال بمحلية الخرطوم - رسالة ماجستير غير منشورة 2010 م.
7. شهد عبد الله الحاج :فعالية برنامج ارشادى جمعى لتطوير الميول المهنية لدى الطالب الجامعى رسالة ماجستير غير منشورة - 2012م.

خامساً : المراجع الاجنبية:

1. جريسبنج - روبرت بارون

تعريب رفاعى محمد رفاعى - اسماعيل بسيونى ادارة السلوك فى المنظمات ، 2004