

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

### مقدمة:

بدأت الضغوط النفسية مع خلق الإنسان على وجه الأرض وهي جزء من الحياة.

إن ضغوط الحياة أصبحت من المشكلات التي يعاني منها الإنسان المعاصر بما تخلفه من آلام نفسية فكلما زادت ضغوط الحياة تعقيداً كلما كثر تعرض الإنسان للضغوط النفسية - فالحياة العصرية تتميز بتعرض الإنسان لكثير من مواقف الفشل والإحباط في تحقيق رغباته ، وإشباع حاجاته ، ونتيجة لذلك يغضب وينفعل وبالإضافة إلى ذلك ما في الحياة من التزامات وآلام وأمراض متعددة مع صعوبات الحصول على الضروريات وما يتطلبه ذلك من عناء واجتهاد عقلي وجسدي ونفسي وبالتالي يقع الإنسان تحت وطأة الضغوط النفسية وسيطرة الانفعالات على كل نشاط فأينما اتجه وجد مظهر من مظاهر الانفعالات والضغوط على وجه البشر وشكلت هذه الانفعالات في الإنسان نوعاً من الأعباء النفسية والضغوط النفسية وبالتالي أصبح غير قادر على مجاراة العامة والخاصة وربما يقوده إلى الانهيار العصبي . وبذلك يوصف العصر الحالي بعصر الضغوط الأسرية والنفسية التي أصبحت موضوع اهتمام الباحثين والعلماء في مجالات علم النفس والاجتماع وغيرها من العلوم الإنسانية .

نتعرض لضغوط كثيرة منها ضغوط العمل التي تحول دون قيامنا بمسئولياتنا بصورة الاستمتاع بالحياة ، وهناك أيضاً الضغوط الأسرية التي تنتج عن العلاقات الأسرية عند التعرض لمتغيرات كثيرة داخل الأسرة أو خارجها كظهور قيم واتجاهات وعادات وتقاليده ومواقف قد لا يألفها المجتمع وترد عليه من مجتمعات أخرى ، مما يصيب الإنسان باضطرابات النفسية نتيجة تعرضه لأي من هذه الضغوط وتقلل من إنجازاته الشخصية في الحياة بصفة عامة «تهاني ، أماني، 2007» .

ويعد الرضا الوظيفي من المواضيع العامة للأفراد والمجتمعات ومهاراتهم وزيادة دافعية للعمل والعنصر البشري من أهم العوامل المؤثرة على الإنتاج كماً وكيفاً ويحقق

التوافق النفسي للموظفين ويساعد على حسن الأداء لارتباطه بالنجاح في مجال العمل وعلاقات عدم الرضا بين الموظفين يدل على حاجات لم تشبع عندهم .

### مشكلة الدراسة:

يعاني العديد من العاملين في معظم المؤسسات أنواعا كثيرة من الضغوط ناتجة من أسباب كثيرة منها ما يرجع إلي ظروف خاصة بالعاملين أنفسهم ومنها ما يعود للمؤسسات التي يعملون بي ها وفي كثير من الأحيان نجد مجموعة من العمال والموظفين يشعرون بالضيق والقلق والضغط.

مما يجعل المختصين يهتمون بموضوع الضغط النفسي مما ينتج عنه اثار سلبية في الصحة النفسية والذهنية والجسمية وكذلك علي حياتهم الاجتماعية والأسرية و المهنية وأدائهم في العمل.

### أسئلة الدراسة :

- 1- ما هي السمة العامة المميزة للضغوط النفسية لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم؟
- 2- ما هي السمة العامة المميزة للرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم؟
- 3- هل توجد فروق في الضغوط النفسية تعزي لمتغير النوع لدى شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم؟
- 4- هل توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم تعزي لمتغير مستوي الخبرة ؟
- 5- هل توجد علاقة بين الضغوط النفسية لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم والمتغيرات الديموغرافية؟
- 6- هل توجد علاقة بين الضغوط النفسية و الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم ؟

## أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة الحالية في كونها تتناول ناحيتين نظرية وأخرى تطبيقية.

الناحية النظرية: تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تكشف العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا ، كما أنها تلعب دوراً هاماً في معرفة مستويات الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات .

الناحية التطبيقية: تأمل الباحثة تطبيقاً لهذه الدراسة مع المفحوصين بأن تأتي هذه الدراسة بما يقدم الغرض الذي من أجله قدمت الدراسة . وكما أنها تساعد المفحوصين في هذا المجال من الاستفادة من نتائج هذه الدراسة وتطبيقها على أرض الواقع .

## أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلي :

1- التعرف على السمة العامة المميزة للضغوط النفسية لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات .

2- التعرف على السمة العامة المميزة للرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات .

3- معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات .

4- الكشف عن الفروق في الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني تبعاً للمتغيرات الديموغرافية .

5- تهدف هذه الدراسة في الكشف على العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات .

## فروض الدراسة:

- 1- تتسم الضغوط النفسية لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات بالارتفاع .
- 2- يتسم الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات بالارتفاع .
- 3- توجد فروق ذات دالة إحصائية بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة الاتصالات سوداني تبعاً لمتغير النوع .
- 4- توجد علاقة بين الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات ومستوي الخبرة .
- 5- توجد فروق ذات دالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى الموظفين بشركة الاتصالات سوداني تبعاً لمتغير والمؤهل العلمي .

## حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية : أكتوبر 2015 م .
- الحدود المكانية : شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم .
- الحدود البشرية : موظفي شركة سوداني للاتصالات .

## مصطلحات الدراسة:

- 1- الضغوط النفسية :
- لغة: من الفعل ضغط : ضغطاً تعني الشدة والمشقة وكذلك الضيق والقهر والإضرار وأيضا العصر والإجبار والإكراه . (أنيس وآخرون ، 1993 : 45)
- اصطلاحاً : هو حالة نفسية تتعكس في ردود الفعل الداخلية (الجسمية) والسلوكية الناشئة التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف أو الأحداث الضاغطة في البيئة المحيطة (السمادوني ، 1993 م : 45)

الإجرائي : هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها الفرد من أفراد العينة في مقياس الضغوط النفسية (ديفيد فونتانا ترجمه رضا أبو السريع ورمضان محمد).

2- الرضا الوظيفي :

لغة : أورد مجمع اللغة العربية في المعجم الوجيز (2004) إن كلمة رضا تعني القبول والاختيار ويقال رضية له رآه أهل له ,ورضي منه كذا , اكتفي , فهو راضي , ورضاء إي أرضاه أو وافقه.

التعريف الاصطلاحي : سرور الشخص بوظيفية  
يجابي السلمي نحو العمل الذي ينتمي إليه بنتيجة تأثيره  
المتغيرات المادية والمعنوية التي تحيط به في بيئة العمل وحالة الفرد ليصل بها  
تكامله مع عملة من خلال طموحة الوظيفي ورغبته  
وتحقيق أهداف ذاته.

رانية عيسي (2003) مفهوم الرضا الوظيفي يستخدم لوصف  
مشاعر العاملين العمل الذي يقومون به وان الوصف الذي يعطيه العامل لعملة  
ينطبق تماما علي الوصف الذي لا يعطى انطباعاته  
الحياة بصفة عامة.

سهلية محمد عباس وعلي السيد (2000) مفهوم الرضا الوظيفي يشير  
وجهة نظر العاملين نحو ميولهم واستحسانهم للعمل الذي يزاولونه فقبول  
لعملهم يولد لديهم مشاعر الرضا عنه , فيؤثر بدرجة كبيرة.

أميرة (2006) بعض التعريفات تركز علي الجوانب الجماعية  
للمعنويات بان الرضا الوظيفي هو قبول لوظيفته كما هي فقيامه باستقلال  
حة له من خلالها وترتبط بالوظيفة الواحدة من مصدر لتحقيق  
قد يشعر بحماس الإنتاجية العالية في عملة ويتمتع برضا وظيفي

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي :

هو الدرجة التي يحصل عليها المفحوص من خلال مقياس الرضا الوظيفي  
المستخدم في هذه الدراسة .

ولاية الخرطوم:

تعتبر العاصمة القومية عاصمة السودان ، وحاضرة ولاية الخرطوم تتوسطها مدينة أم درمان ومدينة بحري. مناخها صحراوي . وهي من أكبر الولايات ذات كثافة سكانية عالية مما يجذب الهجرة إليها. وتوجد بها كل الوزارات الهامة والمستشفيات المتخصصة وهي عاصمة للثقافة العربية مقسمة إدارياً إلي سبع محليات وهي الخرطوم - جبل أولياء - بحري - شرق النيل - أم درمان - أمبدة وكرري. (مركز المعلومات ، 2008م المشار إليه سيد أحمد ، 2012م : ص6).

شركة سوداني :

تأسست في سبتمبر 1993م

سوداني شركة الاتصالات اللاسلكية في مجموعة سوداتل للاتصالات بالسودان . وتعمل في مجال الهاتف الجوال وخدمات البيانات والساعات العريضة.

وكانت سوداني أول شركة في السودان تمتلك شبكة (G3,75) ، ومن أهم أهداف شركة للاتصالات :

1- تعميم خدمات الاتصال والمعلومات البيانية المتطورة وفق أحدث التقنيات ، وفق متطلبات برامج التنمية .

2- استخدام التقنيات المتطورة لزيادة الانتشار ورفع الكفاءة التشغيلية للشبكات وبناء موارد بشرية ذات كفاءة عالية .

3- التحول كناقل للحركة الإقليمية بين أفريقياً والعالم العربي .

4- الارتقاء بالشركة لاستمرار نجاحها وتحقيق الربح والمنافسة العالمية .

5- توسيع قاعدة الخدمات إلى المناطق النائية باستخدام التقنية الفضائية .

## المبحث الأول

## الضغوط النفسية

### تمهيد:

يعد مصطلح الضغوط النفسية من المصطلحات القديمة المستخدمة في مجال العلوم الإنسانية ، ولكن الآن يعتبر من المصطلحات الحديثة في مجال العلوم الإنسانية، وقد يعود شيوع استخدامه لارتباطه بالتقدم الحضاري المتسارع والأزمات والكوارث المتزايدة التي تمر بها البشرية والتي تؤدي إلى انحرافات تشكل عبئاً على قدرة ومقاومة الإنسان في التحمل ، مما يؤدي إلى الضغوط على أجسامنا مما ينعكس على الحالة النفسية الجسدية والبدنية والنفسية والعقلية ، ويؤدي إلى الانهيار ثم الموت . فالضغوط النفسية ليست سيئة ولا تؤدي إلى نتائج سلبية فبعض الضغط النفسي أو درجة قليلة منه ضرورية لمواجهة متطلبات الحياة اليومية ، وهذا هو الجانب الإيجابي للضغوط والهدف منه استثارة الأفراد وتنشيطهم ليرتفع مستوى أدائهم ، ولكن عدم وجود الضغط النفسي نهائياً يؤدي إلى حياة مملة وتخلو من التحدي ومن دوافع العيش ، ولكن لا يعني أن التعرض المتكرر لمواقف الضغط يكون لها تأثيراتها الإيجابية دائماً ، بل تكرار المواقف الضاغطة خاصة عندما يكون مصحوباً بالفشل فإنها تترك آثارها السلبية على الشخصية ، كالتوتر ، الارتباك والعجز عن التفاعل مع الآخرين .

إن إنسان هذا العصر يعيش الضغوط بأشكالها ، لذا سمي عصرنا بعصر الضغوط وفي هذا الموضوع نوجه دعوة صادقة للوقوف مع الذات ومشاهدتها عن قرب ليرى الإنسان ما له وما عليه ، ليبدأ من الآن إصلاح ما يمكن إصلاحه وإيقاف الاستنزاف باللجوء إلى الأسلوب الذي يناسب حالته النفسية والشخصية قبل أن يصل إلى حالة الانهيار «حيدر العطار، 2004، ص12».

### مفهوم الضغوط النفسية:

عادة ما نستخدم كلمة الضغط النفسي لنصف أمراً سلبياً في حياتنا قد يتسبب بدرجة من التوتر ولا يسمح لنا بأن ننعم براحة البال ، في أحيان كثيرة يتعارض مع قدراتنا على مواصلة لنشاطنا اليومي بشكل طبيعي ، ولكن من المهم أن نقول لولا التوتر لما اهتم أحد في إنجاز شئ في هذه الدنيا ، ولولا توتر الامتحانات لما سعينا للتحصيل الجيد .

### تعريفات الضغوط النفسية :

الضغط النفسي إذاً هو حالة تدعو إلى التأهب والاستعداد للمواجهة والتعامل ، إنه الطاقة التي تدفعنا إلى الأمام .

يعرف الباحثون وعلماء النفس الضغط النفسي بعدة تعريفات ، وكل تعريف ينطلق من أساس محدد وواضح ، فبعض التعريفات ينطلق من المثير المسبب للاستثارة ، والبعض الآخر ينطلق من الاستجابة الصادرة إزاء المثير - والبعض الآخر من التعريفات يجمع بين الاثنين معاً ، المثير والاستجابة ، فضلاً عن متغيرات أخرى وسيطة ربما لا تكون واضحة المعالم .

ورد في معجم علم النفس والتحليل النفسي إن الضغوط النفسية تعني وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد بكليته أو على جزء منه بدرجة توجد لديه إحساساً بالتوتر أو تشويهاً في تكامل شخصيته ، وحينما تزداد حدة هذه الضغوط فإن ذلك يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد .

ويعرف الضغط بأنه مجموع المثيرات التي يتعرض لها الفرد فضلاً عن الاستجابات المترتبة عليها ، وذلك تقدير الفرد لمستوي الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف

إن الضغط النفسي كما يقول (وولف walf) حالة نفسية مستمرة عند الكائن الحي توحى له بعدم إمكانية تحاشيها / لأن الضغط حالة إكلينيكية تحدث عند الكائن الحي لحالة ضغط اعلي من الحد العادي أو الأقل منه.



ويعرف وولتر جملش Gamelch الضغط بأنه التوقع الذي يوجد لدي الفرد حيال عدم القدرة علي الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من أمور أو عوارض ربما تكون نتائج استجابات لها غير موفقة أو غير مناسبة.

أما كوكس ومكاي Cox & Mackay فيعرفا الضغط النفسي بأنة ظاهره تنشأ من مقارنة الشخص للمتطلبات التي تطلب منة وقدرته علي مواجهة هذه المطلوبات , وعندها يحدث اختلال أو عدم توازن في الآليات الدفاعية المهمة لدي الفرد وعدم التحكم فيها أي الاستسلام للأمر يحدث ضغطا وتظهر الاستجابة الخاصة به.

ويري كاندler Cangler أي الضغط النفسي حالة من التوتر العاطفي من إحداث الحياة المرضية.

### الضغوط : مدخل علمي :

الضغوط مفهوم يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات المحيطة في حياته اليومية مؤلمة كان أم سارة التي تحدث بعض التغيرات الفسيولوجية في الوظيفة البنائية لجسمه ، علماً أن تأثيرات الضغوط هذه والاستجابة لها تختلف من شخص لآخر تبعاً لخصائصه النفسية التي تميزه عن الآخرين ، وهي فروق فردية بين الأفراد .

والضغوط مفهوم شاع استعماله في مفردات علم النفس وبعض العلوم الأخرى تبعاً للمناحي والاتجاهات الفكرية للعلماء المختصين .

إن مصطلح الضغوط الذي شاع استخدامه في علم النفس والطب النفسي تمت استعارته من الدراسات الهندسية والفيزيائية حينما كان يشير إلى "الإجهاد Strain والضغط press والعبء Load" . وهذا المفهوم كغيره من المفاهيم التي استعارها علم النفس من العلوم الأخرى خاصة في نهاية القرن الماضي وبداية القرن الحالي عندما انفصل علم النفس عن الفلسفة وأثبت استقلاليته كعلم من العلوم المهمة في عصرنا الحالي . ويعتبر "سيلي Selye" أول من وضع هذا المفهوم حيز

التطبيق في العام 1956م في دراساته في كندا ، وأيضاً جرى استخدامه في الصحة النفسية والطب النفسي على يد [هانز سيللي] الطبيب الكندي في العام 1956م عندما درس أثر التغيرات الجسدية والانفعالية غير السارة الناتجة عن الضغط والإحباط والإجهاد.

## أنواع الضغوط النفسية :

تشير المصادر المختلفة إلى وجود عدة أنواع للضغوط ومن أهم التصنيفات تلك التي صنفتها إلى ضغوط : دائمة وضغوط مؤقتة ، وضغوط إيجابية وضغوط سلبية ، فقط أشار « فيولا البيلوي، 1989 : 54 » إلى نوعين من الضغوط هما:

### 1- الضغوط المؤقتة والضغوط الدائمة (Temporary & permanent Stresses)

هناك الضغوط المؤقتة التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تزول مثل هذه الضغوط التي ترتبط بموقف مفاجئ إلى غير ذلك من الضغوط المؤقتة التي لا يدوم أثرها طويلاً .

ومثل هذه الضغوط لا تلحق ضرراً بالفرد إلا إذا كان الضاغط أشد صعوبة من الفرد على التحمل ويحصل في المواقف الشديدة الضاغطة .

أما الضغوط المزمّنة فتتمثل في الضغوط التي تحيط بالفرد لمدة طويلة نسبياً مثل تعرض الفرد لآلام مزمّنة أو وجود الفرد في أجواء اجتماعية واقتصادية غير ملائمة بشكل مستمر .

ويميز بعض الباحثين (جولمبوسكي وستيفنسن & Golembiski

Stevenson 1986) بين نوعين من الضغط :

أ- ضغوط نفسية إيجابية positive stresses وهي التي تؤدي إلى الشعور بالسعادة والرضا وهي عبارة عن التغييرات والتحديات التي تؤدي إلى تغيير نمو الفرد وتطوره. وهذا النوع من الضغوط النفسية يحسن من الأداء العام ويساعد على زيادة الثقة

بالنفس حيث يحتاجها كل فرد لتحقيق قدر كبير من النجاح في حياتهم ويعتبر حافزاً لمواجهة التحديات النوعية ويجود العمل وتحسين أدائه وتقديم أفضل ما لديه .

ويرى شافير (Shafer 1987 ، ص 79) أن الضغوط النفسية الإيجابية تساهم في تحسين الأداء وتفيد في الاستعداد للتحمل وتوجه الانتباه ومواجهة الموقف بما لا يتعارض مع الآخرين بل أن ضغوط هذا النوع يمكن أن تضيف متعة للحياة .

ب- ضغوط نفسية سلبية (Negative - Stresses) ، وهي الأحداث التي تؤدي إلى الشعور بالتعاسة والإحباط وعدم السرور . وقد تؤثر هذه الضغوط سلبياً على الحالة الجسمية والنفسية التي تؤدي لعوارض مرتبطة بالضغط النفسي كالصداع وآلام المعدة والتشنجات وارتفاع ضغط الدم الخ ... «علي عسكر، 1420» .

كذلك يشعر المرء بضعف القدرة على تحمل الصعوبات التي تواجهه والتي تعتبر أكبر من طاقته وقدرته وإذا لم يبادر إلى التغلب عليها تتحول به إلى المرض الجسمي .

أشار أيضاً إبراهيم بخيت (1996 ، ص 21) إلى عدة أنواع أخرى من الضغوط :

ج- الضغوط الدراسية : على الطالب في مختلف المراحل الدراسية ضغطاً شديداً في حالة عدم استجابته للوائح المدرسية أو المعهد أو الكلية فهو مطالب بأن يحقق النجاح في الدراسة لإرضاء طموحه الشخصي الذاتي .

د- الضغوط الاجتماعية : تعد حجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين الفرد والمجتمع ، والمجتمع يحتم على الفرد الالتزام الكامل بها والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية .

هـ- الضغوط الاقتصادية : لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة حينما تعصف به الأزمات المادية أو الخسارة أو

فقدان العمل بشكل نهائي إذا ما مصدر رزقه ، ينعكس ذلك على حالته النفسية وينجم عن ذلك عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة .

## 2- الضغوط العاطفية :

يشير «مصطفى غالب: 1986م» المذكور في (إلهام عبد الله : 2011، ص15) أن الضغوط العاطفية بكل نواحيها النفسية ، والانفعالية فإنها تمثل للفرد واحدة من مستلزمات وجود الفرد أو الإنسان ، فعندما يعاق في طلب الزواج والاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو عدم الاتفاق مع شريك الحياة - والاستقرار الزوجي يشكل ذلك ضغطاً عاطفياً تكون نتائجه نفسية يجعله يرتبك في حياته اليومية وتعامله وعمله إلى أن يجد الحل في التوصل إلى تسوية مشاكله . وتشكل مشكلات عدم الاتفاق أو صعوبة اختيار شريك الحياة ومشكلة الانفصال بين الزوجين ، مشكلات عاطفية عند الإنسان يبحث عن حلول لها .

أشار «خالد عبد الوهاب : 2006» إلى عدة أنواع من الضغوط وهي

تشمل:-

أ- ضغوط الحياة اليومية وهي عبارة عن مجموعة من المواقف والمشكلات التي يتعرض لها كل الأفراد تقريباً في حياتهم اليومية ، إلا أنها تختلف في درجة تأثيراتها ومن كل الأفراد تقريباً في حياتهم هذه الضغوط نجد الأسرة والعائلة والضغوط المادية، والاجتماعية والضغوط المهنية ، والضغوط الدراسية ، الضغوط العاطفية .

ب- ضغوط غير عادية : وهي التي تحدث بشكل مفاجئ مثل الكوارث الطبيعية، التعرض لحادث مؤلم والاعتصاب - وفاة كل أعضاء الأسرة أو جزء منهم.

ج- ضغوط قصيرة المدى : وهي تعني تعرض الفرد لمشكلات ما لفترة ثم يتم التغلب عليها مثل الفصل من العمل أو وفاة شخص عزيز أو خسارة مادية كبيرة

د- ضغوط طويلة المدى : هي الضغوط التي يتعرض لها الفرد ويستمر تأثيرها

لفترة طويلة مثل الإصابة بمرض معين مزمن أو خسارة شيء لا يمكن تعويضه، أو يصعب تفادي أثره .

### مصادر الضغوط النفسية :

يحدد حامد زهران ( 1977 ، ص99) مصادر الضغوط متمثلة في الخجل وعدم الجرأة ، الاحترام ، النظام ، الغضب ، اللامبالاة ، عدم التعاون ، الأنانية ، عدم الحماس ، ضعف الدافع .

أما كابلان (1981:10 و Caplan) قد اعتبر للتغير الاجتماعي السريع مصدر من مصادر الضغوط ، فالتغيرات الاجتماعية التي سببتها التكنولوجيا الحديثة قد أساءت وضع كثير من الناس ، وبعيداً عن عادات الحياة المعاصرة ، وأوضح كابلان Caplan أن عملية الاقتلاع من الجذور هذه سواء كانت بدنية أو نفسية هي غالباً تجربة تسبب الأذى ، والضرر ، وعندما تكون الاستجابة لتلك التغيرات غير كافية بشكل ما تعتبر التغيرات مصدر من مصادر الضغوط ، كذلك الأحداث الغامضة تعتبر أكثر إحداثاً للضغوط من الأحداث الواضحة ، فعندما يكون مصدر الضغوط غامضاً نجد أن الشخص ليس لديه فرصة للتعرف ، ولكنه في تلك الحالة يضطر لبذل جهده لفهم مصدر الضغط ، وبالتالي تكون مضيعة للوقت ، أما إذا كان مصدر الضغط واضح أو متوقع يعطي ذلك الفرد فرصة لواجه هذه الضغوط فمصادر الضغوط عبارة عن مثير له إمكانية محتملة في أن يولد استجابة المواجهة أو الهروب عند شخص معين ، فإن الإنسان عادة ما يتعرض في حياته اليومية لأنواع عديدة من الضغوط بعضها بيولوجي والآخر نفسي وبعضها اجتماعي .

وعموماً لا يمكن القول بأن شخصاً ما يعاني من الضغوط ما لم يكن هناك مصادر لهذه الضغوط ، واستجابات من جانب الفرد ، وعلى ذلك فإن العناصر الرئيسية التي تشكل أي موقف ضاغط هي : (مصادر الموقف الضاغط ، الاستجابة لهذا الموقف الضاغط) ، وبدون هذين العاملين مجتمعين لا يكون هناك مواقف ضاغطة ، حيث أن مصادر الضغوط بمفرها لا تشكل ضغوطاً ، كما أن

صودر استجابة شخص معين لمواجهة هذه الضغوط هو الذي يجعلنا نقرر أن هذا الشخص يعاني من الضغوط أم لا . ومصادر الضغوط عبارة عن مثير له إمكانية محتملة أن يولد استجابة المواجهة أو الهروب عند شخص معين .

### أسباب الضغوط النفسية :

يوضح هارون توفيق الرشيد (1999 ، ص 58) أن الضغوط تنشأ من المتغيرات النفسية عندما يكون هنالك اختلالات في الميكنزمات الدفاعية وقصور إشباع الحاجات . وعندما تكون منظمات النفس في حالة صدام أو قلق أو شعور بالإحباط أو عدم توافق وتكيف نفسي وهكذا نجد أن الضغوط ظاهرة معقدة وتعبر عن وقائع متعددة وذات مضامين بيولوجية ونفسية واقتصادية واجتماعية .

وتنشأ من مثيرات مثلما تنشأ من مثيرات مؤلمة كالحوادث التي تؤدي إلى التغيير في الحياة . وتتطلب عادة التوافق النفسي الثابت ، والخبرات السارة أيضاً تسبب ضعفاً ولكنه قليل القدرة إذا قورن بالضغط الناتج عن الخبرات الغير سارة .

أما جين كرات ويل (1990، ص19) ذكرت أسباب كثيرة للضغوط النفسية :

1- الضغط المفروض ذاتياً : ينشأ نتيجة لتطلعات غير واقعية ولانعدام الثقة بالنفس والخوف من عدم الكفاءة ، وانعدام القدرة على التحكم في النفس والفشل في تحقيق الأهداف يختلف الضغط النفسي بمستويات عالية .

2- المتطلبات الزائدة : تحدث عند تراكم الأعمال ويكون الوقت المتاح لأدائها قليل جداً ، وقد تأتي من الوظيفة أو مسئوليات لا تتعلق بالعمل ويشعر الفرد بأن الحمل يفوق طاقته .

3- انعدام الرضا الوظيفي : يحدث عندما تفشل الوظيفة في تلبية حاجات شاغلها أو لا تتناسب مع قدرات الفرد ولا تتيح مجال للوفاء بالمتطلبات المتوقعة منه .

- 4- الحاجات والرغبات المتعلقة : تبقى الحاجات دون إشباع فتنشأ عنها مشاعر عدوانية وإحباط وبؤس .
- 5- عدم التوازن بين العمل والبيت : عدم التوازن بين الوقت والطاقة التي تبذل في العمل غير متناسبة مقارنة بالوقت والطاقة التي تخص البيت .
- 6- الاهتمام بمن نحبهم : يرتفع الضغط النفسي لدينا من اهتمامنا بصحة وسلامة المقربين ومنهم الوالدين ، الزوج ، أو الزوجة ، الأبناء ، الأصدقاء .
- 7- العلاقات الغير مجدية : فشل العلاقات في الوفاء بالمتطلبات أو التوقعات الموجودة والتي تمد الإنسان بالحوافز والتحدي والدعم «أميرة، 2006، ص24».
- 8- المشاكل الأسرية : تعد الأسرة من أهم مؤثرات الضغوط النفسية والاجتماعية ولما فيها من شد وجذب ، فعندما لا يحقق آمال الأسرة يؤدي ذلك لاصطدام بالواقع فيحدث الضغط وعندما تفشل الأسرة في توفير المناخ الذي يساعد على تعليم أفرادها كي يحققون التوازن بين الحاجات الاتصالية بالآخرين والحاجات الاستقلالية عنهم فإن الباب يكون مفتوحاً لمختلف صور الاتصال الخاطئ والذي يؤدي إلى اضطراب دور الأسرة وتحويلها لصورة مولد الاضطراب بل إصابة أفرادها بالاضطراب الواضح الصريح .
- 9- مشاكل الانفصال : ويقصد بها مشاكل الحياة الزوجية بالطلاق ، وهي من الظواهر التي تزيد من الضغوط عند المرأة .
- 10- مشاكل اقتصادية : والتي تتمثل في توفير لقمة العيش والسكن والمشاكل الاجتماعية والحياتية ومشكلة العمل «علاء الدين كافي، 1990م، ص 70» .
- 11- فقدان عزيز : يسبب إحباط - الإحساس بالمرارة .
- 12- قلة النوم والأرق : يسبب كثير من التوتر والقلق .

13- فشل عاطفي (رومانسي) مثل فقدان الشخصية ، عدم الثقة في الآخرين وأحياناً يؤدي إلى أمراض السكر والضغط .

### المؤشرات الدالة على الضغوط النفسية :

أوضح العديد من الباحثين العديد من المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على الضغوط ومنهم كينتون (Kenton, 1974) وهي :-

صعوبة في التفكير المنطقي ورؤية جميع جوانب المشكلة .

صرامة الرأي والانحياز .

العدوان الاستثارة دون مبرر كافي .

الانطواء .

التدخين بشراهة .

عدم القدرة على الاسترخاء .

ومن المتغيرات المهمة التي تحدد استجابة الإنسان للضغوط الواقعة عليه إدراكه لهذه الضغوط ، فإن رد الفعل الذي يصدر من الفرد يعتمد على كيفية تفسير الفرد أو تقييمه لأهمية الخطر أو التهديد الذي يواجهه ، وتقييم هذا الخطر ليس مجرد إدراك بسيط لعناصر الموقف ولكنه حاكم واستدلالي يتم فيه جمع البيانات لتشكيل الأفكار والتوقعات وأي تغيير في أي عنصر كخلفية الموقف الذي يتم فيه إدراك المثير يمكن أن يغير بقوة من تفسير الشخص للموقف .

كما أن ضعف شخصية الفرد والعوامل الديموغرافية والبدنية وخبرة الفرد السابقة ودفاعيته كعناصر أساسية في إدراك المواقف البيئية الصعبة التي يتعرض لها الفرد إذا كانت مواقف ضاغطة أم لا ، كما يضيف الباحث (Appley) أن الفرد



الناضج المتكامل لا يتأثر أداءه في المواقف الضاغطة بدرجة كبيرة مثل الفرد الذي لا تتوفر فيه هذه الصفات .

ويقدم كرون ولاوكس (Krohne & Laux, 1982:20-22) بعض الافتراضات المتعلقة بالضغوط النفسية المستقاة من بعض البحوث الأمبريقية السابقة، وذلك فيما يتعلق بالعوامل الاقتصادية والنفسية في إدراك الشخص المواقف.

### أساليب مواجهة الضغوط :

المواجهة عرفها لازاروس وهوفمان 1997 (Lazarus & Huffman, 1997) هي : الجهود الثابتة المعرفية والسلوكية لتغيير أو التعامل مع المتطلبات الخارجية أو الداخلية التي تفوق قدرات الفرد ، وبمعنى أبسط هي محاولة إدارة المواقف الضاغطة ببعض الطرق الفعالة ، وهي ليست فعل واحد فقط ولكنها عملية تسمح لنا أن نتعامل مع ضغوط متنوعة (Hussimah, etal. 1997: P. 425) ، أما ميدانيك وزملائه (Medic, Etal) فقد قسم ردود فعل التكيف للضغوط إلى :-

- 1- ردود الفعل الموجهة نحو المشكلة .
- 2- ردود الفعل الموجهة نحو الدفاع .
- 3- الاستجابات العصابية والذهانية .

صنفها (موريس، 1982م) (Morris, 1982) إلى المواجهة المباشرة والمواجهة الدفاعية ، أما (ماتني وزملاؤه ، 1986) (Mathney etal, 1986) صنفوا المواجهة إلى :

1- المواجهة الوقائية (Prdvention Coping)

2- المواجهة القتالية (Compaltion Coping)

كذلك قسمها (مارتن وزملاؤه، 1992م) (Martin etal, 1992) إلى :

1- استراتيجيات المواجهة الانفعالية .

2- استراتيجيات المواجهة المعرفية .

في حين قسمها كوهين ، 1994 (Cohen, 1994) إلى :

التفكير العقلاني .

التخيل - الإنكار - حل المشكلة - الفكاهة ، الرجوع للدين .

بينما قسمها (زمبارد و فيبر ، 1997) (Zimbard & Weber, 1997) إلى

المواجهة الموجهة نحو المشكلة ، والمواجهة الموجهة نحو الإنفعال .

### أساليب التحكم في الضغوط Stress Management Techniques :

هناك العديد من الطرق والأساليب التي تستخدم لمواجهة الضغوط للرياضيين، من ذلك على سبيل المثال ، التدليك ، الاستماع إلى أشرطة موسيقية معينة ، الاستلقاء على حوض ممتلئ بالماء الدافئ ، التأمل ، التدريب الذاتي ، الإيحاء ، التصور العقلي .

ونحاول في هذا الجزء أن نجيب على بعض التساؤلات التي تساعد المدرب في استخدام أساليب التحكم في الضغوط ، من هذه التساؤلات : «رضا حنفي، 2005» :

ما هو أفضل الأساليب (الطرق) لمساعدة الرياضيين على التحكم في الضغوط؟

ما هو الأسلوب المناسب لتعليم الرياضيين ؟

ما هو الأسلوب الأفضل وفقاً لأنواع الضغوط ؟

وبشكل عام يمكن تصنيف أساليب التحكم في الضغوط إلى أنواع ثلاثة على

النحو التالي : «سليم عبد المجيد ، 2008» :

التحكم في البيئة الرياضية :

زيادة التيقن .

نقص الأهمية .

**التحكم في الضغوط الجسمية :**

الاسترخاء التصوري (التخيلي) .

الاسترخاء الذاتي .

الاسترخاء التعاقبي (التقدمي - التدريجي) .

استرخاء التغذية الراجعة الحيوية .

**التحكم في الضغوط المعرفية :**

الوعي بالأفكار السلبية .

إيقاف الأفكار .

التفكير المنطقي «نادية محمد، 2006» .

**الاستجابة للضغوط :**

ذكر زهران (1987م) أن الضغوط الداخلية أو الخارجية متغيرات لا بد من أن يستجيب لها الإنسان استجابات مختلفة تبعاً لخصائصه من جهة وطبيعة الضغوط وشدتها من جهة أخرى ، ويمكن تقسيم الاستجابات إلى :

استجابات إرادية : وهي تلك التي يعيها الفرد ، ويشعر إزاء وقوعها برد فعل ، مثل استجابته بتخفيف ملابسه عند الإحساس بارتفاع درجات الحرارة أو ارتداء ملابس ثقيلة عند الإحساس بالبرد .

استجابات لا إرادية : وهي ردود فعل بعض أجهزة الجسم التي يصعب التحكم فيها مثل الارتجاف عند التعرض لموقف لا يستطيع التحكم فيه ، أو التعرق بسبب الخجل .

كما قسم عبد الله وعبد الفتاح (1995م) الاستجابات إلى :

استجابات عضوية : مثل التنبهات الهرمونية وإفرازات الغدد وفعاليات الجهاز السمبتاوي المسؤول عن أمر الجسم تلقائياً من حيث السيطرة على جميع أجهزته الحيوية اللاإرادية مثل الجهاز الدوري والتنفسي وجهاز الغدد والجلد الذي يعمل وقت تعرض الجسم للخطر (ضغط خارجي أو داخلي) وهو يعلن ما يشبه حالة الطوارئ وذلك بتجهيز طاقاته ووضعها في أعلى درجات الاستعداد ، وذلك الجهاز الباراسمبتاوي ، حيث العمل بالاتجاه المعاكس للسمبتاوي بإبطاء أو كف عمل بعض أجهزة الجسم .

استجابات نفسية : كافة الاستجابات التي يتحكم أو لا يتحكم بها الفرد في الموقف المحدد وهي :

أولاً: المعرفية: والتي تمثل العمليات العقلية مثل التفكير بمعطيات الضغط ومسبباته ، كذلك تقييم الضغط الموجود ثم الوصول إلى معرفة الضغط دون القيام بفعل ما .

ثانياً: العمليات السلوكية: وهي الاستجابات التي يلجأ إليها الفرد تحت وطأة الضغوط (تلك الاستجابات التي يمكن ملاحظتها). والاستجابة للضغوط لا تقتصر على الكائن البشري ، بل أنها موجودة عند الحيوانات أيضاً . لذا فإن أي ضغوط يتعرض لها الإنسان لا تؤثر في أجهزة الجسم كلها ، بل على قسم منه ، إذ قد يتأثر أحدها بشدة ، بينما لا يكاد يتأثر الآخر أبداً .

تصنيف الضغوط : صنف تايلور (Tylor, 2008) الضغوط كالاتي :

الضغط النفسي الحالي : نتيجة تواجد حدث ضاغط مثل مناقشة أو مسابقة وإذا تم التحكم فيه يصبح فعال .

## الضغط النفسي المتوقع :

توقع حدوث ما يسبب الضغط كالإجهاد الذي يترتب على حدوث مجابهة مع صديق أو صديقة أو بسبب الامتحان الذي سيقدم في اليوم التالي . إن الأرق وعدم القدرة على النوم في الليل بسبب القلق يشهدان على قدرة البشر على التنبؤ بوقوع ما يسبب المعاناة ، وهذا الضغط يكون ضاراً عندما يعطيه الفرد أهمية كبيرة .

## الضغط النفس الحاد:

استجابة الفرد لتهديد فوري لحياة الفرد وهو ما يسمى بالصدمة ، حيث يجد الفرد نفسه في موقف يهدده ولا يستطيع منعه كالإصابة بمرض خطير .

## الضغط المزمن:

هذا النوع يطحن الأفراد ويبلبهم يوماً بعد يوم ويأتي هذا النوع عندما لا يرى الفرد خروجاً من الموقف السيئ وهو ضغط المطالب القاسية وقد يصاحبه الموت .

## الضغوط الصادمة:

هنالك عوامل كثيرة تزيد من ضغوط الأحداث الصادمة ، وفي حالة تكرار الكارثة يكون الضغط كبير ، وهذا الضغط يسبب الكآبة والاضطراب ويكون سبباً للانتحار مثل مسجون في الحروب كما أورد جال وآخرون Gall في (عبد المعطي، ص40) . إن الضغط يولد من مصادر متعددة وبسبب استجابات متنوعة بدرجة كبيرة بعضها سلبي والبعض الآخر إيجابي . وبالرغم من دلالتها السلبية فإن الكثيرين يعتقدون أن بعض مستويات الضغوط تعتبر ضرورية للحصول على السعادة والصحة النفسية ومن ثم فإن الضغوط نوعان :

## ضغوط إيجابية :

تساهم في تحسين الأداء والانتباه نحو إعادة تقدير الموقف بما لا يتعارض مع الآخرين ، وتعد ضغوطاً واقية وتضيف متعة للحياة .

**ضغوط سلبية :**

تسبب تدميراً للحياة ، حيث تنهك قوى الفرد في التعامل معها وتفشل أساليب الفرد التوافقية في مواجهتها .

## أعراض الضغوط النفسية :

ذكر علي عسكر (2000) أن الأعراض تظهر مع استمرار المصادر المسببة للضيق ، أي أن الأعراض المختلفة لا تظهر مع استمرار جميعها في وقت واحد ولا على جميع الأشخاص ، فلكل واحد منا نقطة أو نقاط ضعف ولكل واحد إمكاناته الخاصة ، والأهم من ذلك لكل واحد منا عالمه الخاص به ومن ثم إدراكه المميز للمواقف الحياتية . وصنف عسكر أعراض الضغوط المختلفة في الآتي :

### الأعراض الجسدية :

التوتر العالي .

الصداع بأنواعه (نصفي ، دوري ، توتري) .

آلام في العضلات وبخاصة في الرقبة والأكتاف .

عدم انتظام في النوم (الأرق ، النوم الزائد ، الاستيقاظ المبكر على غير العادة) .

تطبيق الفكين أو احتكاك الأسنان .

الإمساك .

آلام الظهر وبخاصة في الجزء السفلي منه .

الإسهال والمغص .

التهاب الجلد / طفح جلدي .

عسر الهضم .

القرحة .

التعب أو فقدان الطاقة .

زيادة التعرض للحوادث التي تؤدي إلى إصابات جسدية .

## الأعراض الانفعالية :

- . سرعة الانفعال .
- . تقلب المزاج .
- . العصبية .
- . سرعة الغضب .
- . العدوانية واللجوء إلى العنف .
- . الشعور بالاستنزاف الانفعالي أو الاحتراق النفسي (Burnout) .
- . الاكتئاب .
- . سرعة البكاء .

## الأعراض الفترية أو الذهنية :

- . النسيان .
- . الصعوبة في التركيز .
- . الصعوبة في اتخاذ القرارات .
- . الاضطراب في التفكير .
- . ذاكرة ضعيفة أو صعوبة في استرجاع الأحداث .
- . استحواذ فكرة واحدة على الفرد .
- . انخفاض في الإنتاجية أو دافعية منخفضة .
- . تزايد عدد الأخطاء .
- . إصدار أحكام غير صائبة .



## الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية :

- 1- عدم الثقة غير المبررة بالآخرين .
- 2- نسيان المواعيد أو إلغائها قبل فترة وجيزة .
- 3- تصيد أخطاء الآخرين .
- 4- التهكم والسخرية من الآخرين .
- 5- تبني سلوك واتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين .
- 6- تجاهل الآخرين .
- 7- التعامل مع الآخرين بشكل آلي وغياب الاهتمام الشخصي .

وذكر اليوت Elliott الوارد في حامد إدريس (2008) أن أعراض

المضاعفات المحتملة لإبداء ردود الفعل الحادة تكمن في الآتي :

- ضغط دم مرتفع دائم .
- تلف في بطانة الأوعية الدموية .
- تصلب الشرايين .
- تسارع في تجلط الدم .
- تمزق في أنسجة عضلات القلب .
- اضطرابات في ضربات القلب .
- الأزمات القلبية .
- السكتة الدماغية .
- الموت المفاجئ .

## تحديد الضغوط وقياسها :

يقاس الضغط النفسي عند الإنسان بعدة وسائل أو أدوات ، ومن تلك الأدوات أدوات القياس النفسي المستخدمة لدى المختصين في موضوع القياس النفسي أو الإكلينيكي . وتكون تلك الأداة إما مكتوبة أي عن طريق الإجابة على بعض الأسئلة ثم تحسب الإجابات لتستخرج نسبة الإجهاد أو كمية الضغوط الواقعة على الفرد . أو يقاس بواسطة أجهزة عملية تقيس التوازن الحركي العقلي او قوة الانفعالات وشدتها ، ومن الأدوات الشائعة الاستخدام المقاييس المكتوبة . ونستعير من مقياس هولمز وراهي بعض الفقرات التي تدل على وجود ضغوط معينة :-

وفاة القرين : [الزوج أو الزوجة] .

العلاقة .

موت أحد أفراد الأسرة المقربين .

فصل عن العمل .

تغير في صحة أحد أفراد الأسرة (بعض الأمراض المزمنة) .

تغير مفاجئ في الوضع المادي .

سفر أحد أفراد الأسرة بسبب الدراسة أو الزواج أو العمل .

خلافات مع أهل الزوج أو الزوجة .

التغيير المفاجئ في السكن أو محل الإقامة .

تغير شديد في عادات النوم أو الاستيقاظ

## النظريات المفسرة للضغوط النفسية

مقدمة :

ينشا تعدد النظريات العلمية في مجال دراسة وتفسير الظاهرة الإنسانية من تعقدها ، بمعنى صعوبة تفسيرها بردها إلى عامل واحد فقط ، فيكون الاختلاف في الوحدة التفسيرية التي يتبناها كل باحث كأساس لهذه التعددية .

فقد يتخذ مهتم بمجال بنائية ووظيفة الجسم من المنظومة الغدية وحدة تفسيرية لهذه الظاهرة ، ويصل إلى قاعدة تفسير العلاقة بين هذه الظاهرة ومنظومة الغدد ، ويتخذ باحث آخر مهتم بذات المجال من الصفاة المورفولوجية للجسم أساساً لتفسير هذه الظاهرة ويصل إلى قاعدة ، وثالث يتخذ من الحيوية البيولوجية وحدة تفسيرية ويصل إلى قاعدة ، وهكذا فإن مجموع هذه القواعد والمبادئ النظرية يكون نسقاً فكرياً محدداً يفسر هذه الظاهرة . وتعد الضغوط النفسية من الظواهر الإنسانية المعقدة التي تفسر على أسس بدنية بيولوجية وعقلية معرفية ونفسية واجتماعية ، وقُدمت في مجالها كثير من القواعد والمبادئ النظرية التي كشفت عن بعض من طبيعتها ، وسوف يتناول الباحث فيما يلي هذه النظريات :

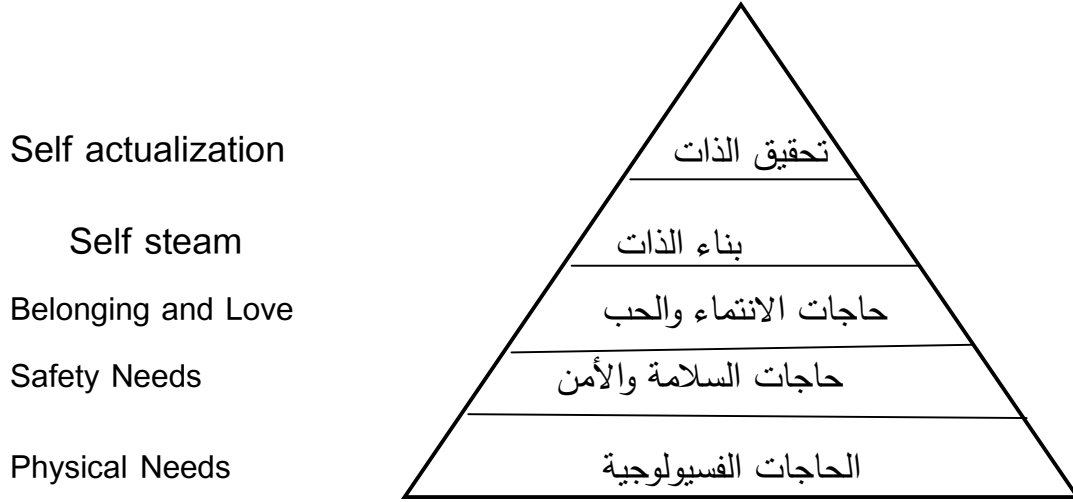
### 1- نظرية ألكسندر Alexander :

قام ألكسندر بصياغة هذه النظرية في عام (1950م) على الفرضية القائلة بأن التوترات والشدائد في نظام واحد لها نتائج أو عواقب مرضية تعود على الأجهزة المختلفة في الجسم . وطبقاً لهذا فإن القلق والخوف اللذين يحدثان نتيجة لصراعات حادة في حياة الإنسان يمكن أن يعبر عنهما ليس فقط عن طرق مشاعر ذاتية بعدم الراحة ، بل أيضاً عن طريق تغيرات في العمليات الفسيولوجية . وعندما تكون استجابة الجسم لمصادر الضغوط غير مناسبة أو ملائمة ، فإنه قد تظهر تلك العمليات الفسيولوجية الأساسية التي يمكنها أن تشمل زيادة في عدد الكريات الحمراء داخل الجسم ، والزيادة في إفراز الأدرنالين (Adrenaline) وكذلك زيادة في كمية السكر في الدم وهكذا . كما تفسر هذه النظرية كيفية تهيؤ الاستجابات الفسيولوجية

تبدو مرتبطة بأي من العمليات النفسية ، مفترضة أن العمليات النفسية تحدد نوع الاستجابات الفسيولوجية للمواقف الضاغطة (كشرود، 1995م: 314) .

## 2- نظرية ماسلو - هرم الحاجات Maslow - Hienerchg - of Needs :

اقترح ماسلو هرم الإنسانية ، وطور أفكاره في السنوات 1954م ، 1971م مشيراً إلى أن الجنس البشري لديه القدرات والإمكانات التي تدفعه لتنمية شخصياتهم في مراحل الحياة . فالطبيعة البشرية تحتم على تحقيق ذواتهم Self actualization وتنمية قدراتهم إلى أقصى مداها من أجل أنفسهم ومجتمعاتهم . ويعتقد ماسلو أن الناس يظلون في انتقال دائم ولكن قليل ينجح في تحقيق أهدافه ، أما الغالبية العظمى تواجه بأزمات تحد من الإشباع الكامل لجميع الاحتياجات .



وزعم ماسلو أن الإنسان ينتقل من مرحلة لأخرى إلى أن يصل إلى قمة الهرم . وفسر هذه الحاجات فيما يلي :

أولاً : الحاجات الفسيولوجية : وتشمل الغذاء ، الماء ، الأكسجين .

ثانياً : حاجات السلامة والأمن : تعني الاستقرار ، التحرر من الخوف ، القلق ، التهديدات : فيعمل البناء الاجتماعي القانوني على تخفيف حدة وطأتها على الناس ومساعدتهم في التغلب على الأزمات التي تعترض حياتهم .

ثالثاً : الحاجة إلى الانتماء والحب : وتتمثل في المودة intimacy والعاطفة نحو الزوجة والأسرة والأصدقاء .

رابعاً : بناء الذات Self esteem أو احترام الذات Self respect وتكمن هذه الحاجات في احترام الآخرين وتقديره لهم إلى جانب الإنجازات التي حققها خلال حياته وما تعكسه من رضاء عن الذات .

خامساً : تحقيق الذات : ويقصد بها الإحساس بإنجاز الأعمال والخطط التي حددها لنفسه من خلال الجهود المتواصلة من أجل التعليم واكتساب المعرفة . ومن صفات الشخص في هذه المرحلة تقبل الذات ، وتقبل الآخرين ، معرفة مواهبه الفطرية ، البحث عن العدل ، والحق ، والنظام ، والجمال ، كما أن الإنسان في هذه المرحلة تكون لديه القدرة على حل مشكلته Problem solving abilities وتوجيه ذاته واستمرار أو توقف علاقاته مع الآخرين ، بالإضافة إلى القدرة على الخلق والابتكار والالتزام بالقيم الأخلاقية السائدة في المجتمع .

وأفاد ماسلو أن كل مرحلة لا بد من إشباع الحاجات فيها قبل الانتقال إلى المرحلة التي تليها - كما أنه لم يحدد فئة عمرية كما فعل ليفنسون ، ولذلك بعكس القول أن تحقيق الذات يمكن حدوثه خلال جميع مراحل العمر . ولو طبقنا هرم الحاجات على تقسيمات العمر المعروفة نجد أن الأطفال في مرحلة الرضاعة يعتمدون على الحاجات الفسيولوجية ، وفي مرحلة لاحقة من النمو ينتقلون إلى مرحلة السلامة والأمن ، ثم مرحلة الانتماء والحب إلى أن يصلوا إلى مرحلة تحقيق الذات التي تمثل في نظر ماسلو مرحلة وسط العمر لما تنسم به من سعة في المعرفة والخبرة وتحقيق الطموحات ، والأحلام . وقد تعترض الإنسان في هذه الفترة بعض الأزمات التي تتمثل في البطالة ، أو حدوث بعض الأمراض أو تفكك العلاقات الاجتماعية إلى التراجع إلى المرحلة السابقة .

### 3- نظرية الأزمة (Eric Erikson, 1950-1974) :

تلقي نظرية الأزمة الضوء على كيفية إدارة الأفراد لتحولات حياتهم الرئيسية، للتعامل مع أزماتها ، كما توفر إطاراً تصورياً وقائياً للرعاية الصحية والعقلية ، لفهم أزمات الحياة ، وقد طُورت الأفكار الأساسية للنظرية من قبل (إريك ليندمان Lindemann) ، حيث قدم وصفاً للعمليات التكيفية في حالات الحداد والحزن . وتُعرّف الأزمة : على أنها موقف جديد تصبح فيه الأساليب المألوفة للتعامل مع الموقف الجديد غير كافية ، وبناء عليه تنشأ حالة من التمرد والخوف والغضب الزائد والشعور بالذنب «محمد ، 1995: ص، ص 110-111» .

وقد أبرزت كتابات (أريكسون) فكرة الأزمات التطويرية التي يتعرض لها الإنسان من خلال مراحل حياته المختلفة ، وما يصاحب ذلك من تغيرات نفسية ، حيث تمثل كل مرحلة من مراحل النمو في نظرية (أريكسون) مشكلة اجتماعية جديدة من نوعها بالنسبة للطفل النامي ، وهي تركيز على الصراع حول أساليب التكيف السوية منها واللاسوية ، والتي يلجأ إليها في تعامله مع المشكلات النفسية لتلك الفترة، كما تشمل الآخرين ممن لهم أهمية خاصة في البيئة ، في حيث يفضي الإخفاق في حل هذا الصراع إلى العصاب والقلق «كولر، ترجمة عبد الغفار، 1992: ص 295» . ويبين (أريكسون) أن الفرد يمر بسلسلة من الأزمات أطلق عليها (أزمات الحياة أو أزمات الهوية) ووصف ثمانى مراحل يمر بها الفرد خلال دورة حياته ويبين أنه في كل مرحلة تسيطر عناصر معينة من الهوية تضع الفرد في نوع من التحدي ، ويرى (أريكسون) أن حاجات كل مرحلة تبقى ساكنة ولكنها تميل إلى السيطرة في أوقات الإنشغال القوية ، وفي كل مرحلة تتطور أزمة حتى يصل الفرد إلى حل في النهاية، وعندها يكون قادراً على التحرك بحرية نحو المرحلة التالية «علي، 1995: ص ص 17-24» .

وعلى الرغم من اعتقاد (أريكسون) في أن المراحل الأولى تمهد الطريق أمام المراحل التي بعدها ، إلا انه يعتقد أن بإمكان الفرد أن يتغلب على تجارب سيئة حدثت له في مراحل ماضية من حياته إذا ما حدثت له تجارب غنية في مراحل متقدمة «عبد العزيز، 1989: ص 104» . ويتفق (أريكسون) مع فرويد في وجود

مراحل حرجة للنمو ، إلا أن الاختلاف بينه وبين فرويد يتجلى في أن (أريكسون) يرى أن الشخصية تكون محددة في الطفولة المبكرة ، ولكن يستمر نموها طوال الحياة لأن خبرة الإنسان تزداد يوماً بعد يوم ، كما أن الإخفاق في مرحلة ما يمكن أن يصحح بالنجاح في المراحل التالية «الفيومى، 1985: ص 224» .

وبين (أريكسون) كيفية حدوث الأزمة كالتالي : يتعرض الإنسان في مراحل عمره المختلفة لضغوط متنوعة سواء أكانت هذه الضغوط داخلية ، يتأثر بها ويتفاعل معها ويحاول إزالتها والتقليل منها ، ويؤدي ازدياد هذه الضغوط إلى إحداث اضطراب في توازن الفرد ، حيث يلجأ الفرد إلى كل ما هو متاح لديه من مصادر وإمكانيات أو يلجأ إلى أساليب جديدة لاستعادة توازنه .

إذا فشل في استعادة توازنه واستمرت هذه المشاكل دون أن يستطيع حلها أو تجنبها ، فإن التوتر يتصاعد إلى أن يصل إلى ما يسمى نقطة التحول ، حيث يصل الإنسان إلى مرحلة الاضطراب وبذلك يدخل مرحلة الأزمة «عبد الخالق، 1999: ص 186» .

وقد عرض (أريكسون) ثمانية مظاهر للصحة النفسية على مدى ثمانية مراحل للنمو النفسي والاجتماعي وهي :-

- 1- الإحساس بالثقة والمرحلة الملائمة لهذه الخاصية هي السنة الأولى من حياة الطفل .
- 2- الإحساس بالاستقلال وتبدأ بين الشهر الخامس عشر والثامن عشر .
- 3- الإحساس بالمبادرة وهذه الخاصية تميز طفل الرابعة.
- 4- الإحساس بالهوية وتبدأ مع بداية مرحلة المراهقة .
- 5- الإحساس بالود والتآلف وتبدأ في سن السادسة عشر .

6- الإحساس بالوالدية ومحك هذا الإحساس ليس مجرد الإنجاب ، وإنما الإدراك الواعي لفكرة الوالدية .

7- الإحساس بالتكامل ويعني إدراك الفرد أن حياته هي مسؤوليته وحده (الشرقاوي، 1983: ص ص 41-44) .

للمناخ الجامعي السائد فيها دور هام في تشكيل الهوية ، فالشباب في مرحلة الدراسة الجامعية قد تعرف على نفسه وحقق هويته ، أما إذا لم يحقق هويته فسيواجه الإحساس بالفشل ويظل في مواجهة خطر أزمة هذه الفترة (غانم ، 1999: ص 117) .

وقام العديد من الباحثين بإجراء عدة دراسات للتحقق من صحة فروض هذه النظرية ، حيث قام (رقيب ، 1989) باختبار نظرية أريكسون فيما يتعلق بهوية الأنا على عينة من طلبة جامعة أسيوط ، وتوصل إلى أن طلبة السنة الأولى في مستوى نمو الهوية (المفتدى، 1993: ص 15) . ومن أهم الإنتقادات التي وُجِهُت لنظرية الأزمة هي :-

أ - صعوبة صوغ الاختبارات التي تقيس هذه المفاهيم .

ب- صعوبة التحقق من الفروض تجريبياً لصعوبة تحديد مفاهيمها (الربيع، 1986: ص 435) .

### نظرية مفهوم الحاجة لهنري موراي (Hennery Muray) :

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان علي اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة الجوهرية للسلوك في البيئة ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق وصوله إلي هدف معين ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما :



أ. ضغط بيتا Beta Stress : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد .

ب. ضغط ألفا Alpha Stress : ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي (عبد التواب ، 1997 ، ص36).

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول من الضغوط ويؤكد علي أن الفرد بخبرته يصل إلي ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها . ويطلق علي هذا مفهوم تكامل الحاجة ، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف والحافز والضغط والحاجة الناشئة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم الفا (عثمان ، 2001م ، ص 100).

## المبحث الثاني الرضا الوظيفي

تمهيد :

يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام والعمل على رضائه وتحقيق أهدافه . وقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها ، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المنظمات ، وبالتالي حدث الانخفاض الملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية ، ومن ثم أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة ، وذلك عن طريق واحد وهو تحسين مستوى رضا العاملين عن عملهم (عبد الباقي، 2003) .

### خلفية تاريخية عن الرضا الوظيفي :

أعقب ظهور الثورة الصناعية في أوروبا كثير من الدراسات التي حاولت معرفة تأثير عدد من العوامل على أداء العامل ومقدار إنتاجيته . وكانت ثمرة المحاولات الأولى التي قام بها علماء النفس في مجال الصناعة ظهور ما يعرف بعلم النفس الصناعي . وكانت أهم أهداف هذه الدراسات هي محاولة زيادة إنتاج العامل دون الاهتمام بالعوامل والظروف التي تؤثر في صحة العامل النفسية . وتعتبر الدراسة التي قام بها فريدريك تيلور Frederick Taylor في عام 1911م أولى الدراسات التي أجريت في مجال رضا الفرد عن عمله ، وكان الاعتقاد السائد آنذاك أن إرتفاع رضا الفرد عن عمله ينتج عنه زيادة في إنتاجيته (مايكل Michel 1979) .

وكانت نقطة التحول في تاريخ دراسة الرضا الوظيفي ما قام به (التون مايو Elton 1920م) من دراسات في شركة كهرباء Hothron في مدينة شيكاغو بأمريكا . وقد أخذت هذه الدراسات منذ بدايتها شكل الاختبارات التي قام بها فريدريك في معرفة تأثير بيئة العمل على إنتاج الفرد إلا ان دراسته أوضحت أنه بجانب العوامل المؤثرة في بيئة العمل ، هنالك عوامل أخرى تؤثر في رضا الفرد عن عمله.

فقد أثبتت إحدى التجارب أن إنتاجية الفرد تميل للزيادة في حالات قد تكون فيها بيئة العمل سيئة للغاية ، فأجرى عدد من الدراسات لبحث أثر العلاقات الاجتماعية الجيدة في مجال العمل على رضا الفرد عن المهنة وخلص إلى أن العلاقات الاجتماعية وطبيعة الإشراف تلعب دوراً مؤثراً في رضا الفرد عن عمله (جرينبيرج 1979 Gruenberg) .

تعتبر الأعمال التي قام بها مايو في هوترون في تاريخ الفكر الإداري والصناعي فقد أدت إلى ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية والاجتماعية في علم النفس الصناعي والتي ترى أن رضا الفرد عن عمله هو نتاج لتطور العلاقات الاجتماعية والإنسانية داخل مجال العمل وتمثل العلاقات الإنسانية العلاقة بين القادة والعمال من جانب وبين مجموعة العمل من جهة أخرى .

وفي عام 1933م أصدر هوبك Hoppock دراسة عن الرضا الوظيفي والتي تمثل واحدة من أكبر المحاولات لمعرفة الرضا الوظيفي بواسطة المسح الميداني . وفيها أشار إلى أن الرضا يتأثر بمجموعة من العوامل وأن توفر هذه العوامل يؤدي إلى الشعور بالرضا بينما يؤدي عدم توفرها إلى وجود عدم الرضا عن العمل (جيرنبيرج: 1979م) .

وبعد ظهور الأعمال التي قام بها هيرزبيرج Hertzberg في عام 1957م وتعتبر نقطة تحول تاريخية في تطور مفهوم الرضا الوظيفي ، فقد رفض هيرزبيرج آراء المدرستين السابقتين (مدرسة === العلمية والعلاقات الإنسانية) وهاجم الاعتقاد القائل بأن الرضا الوظيفي وعدمه هما شيئاً وضده ، ولقد أوضح هيرزبيرج في نظريته التي أسماها نظرية العاملين Two Factors أن الرضا الوظيفي وعدمه يعدان مستقلان وأن العوامل التي ترتبط بضغطات الفرد النفسية تمثل عوامل رضا الفرد عن عمله بينما تمثل العوامل المرتبطة بالضغط تمثل ظروف العوامل عدم الرضا (جيبسون 1991 Gibson م) .

**مفهوم الرضا الوظيفي :**

اعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل ، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار ، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات ، والسبب الرئيس لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل ، أو المنظمة أو الإشراف أو التدريب وغيره (خريم 2004م) .

### تعريفات الرضا الوظيفي:

وأورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي ، فيرى البعض أن الرضا عن العمل هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل ، ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر "ظروف العمل" ، طبيعة الإشراف ، طبيعة العمل نفسه ، الاعتراف بواسطة الآخرين (عبد الباقي ، 2003) .

وفي تعريف آخر إن الرضا الوظيفي هو عبارة عن "الاتجاه العام للفرد نحو وظيفته" ، وعادة ما يؤثر نظام المكافآت في المنظمة على مستوى شعور الفرد بالرضا ، ويكون الفرد راضياً بدرجات متفاوتة عن الجوانب المختلفة في عمله مثل : العمل ذاته والأجور والترقيات وظروف وشروط العمل وسياسات المنظمة (حسن ، 2002) .

وأشير إلى الرضا الوظيفي من زاوية أخرى بأنه عبارة عن "مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة" . إذا أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به . وحيث أن الأفراد مختلفون في رغباتهم فإن هناك تبايناً في اتجاهاتهم نحو أي تقييم ذو أهمية بالنسبة لهم ، لذلك فإن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مدركات للأفراد للموقف الحالي مقارنة بالقيمة التفضيلية ، وهذا يعني أن الرضا يحدث لدى الفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له (عباس ، 2003) .

وهناك من يرى من العلماء أن ما يقصد بمصطلح الرضا عن العمل هو اتجاه الفرد نحو عمله ، فالشخص الذي يشعر برضا العمل يحمل اتجاهات إيجابية

نحو العمل ، بينما الشخص غير الراضي عن عمله ، فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل ، وفي الواقع فإن المصطلحين يستخدمان بشكل مترادف (ماهر ، 2002) .

ويرى البعض الآخر أن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم ، حيث تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه هذه الوظائف ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها ، فكلما كان هناك تقارب بين الإدراكين كلما ارتفعت درجة الرضا (شاويش ، 1996) .

وبالرغم من اختلاف الكُتَّاب في تحديد تعريف للرضا الوظيفي تحديداً دقيقاً ، يمكن القول أن الرضا الوظيفي ينظر له على أنه عبارة عن مستوى درجة إشباع حاجات الفرد ، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها ، ما يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد ، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله محققاً لطموحاته ورغباته ، ومنتاسباً مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه (عبد الباقي ، 2003) .

وبشكل عام ينقسم الرضا عن العمل إلى نوعين هما :-

أ - الرضا العام عن العمل : ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل ، فهل هو راضي أو غير راضي هكذا على الإطلاق ، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك ، فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلاً ، بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله .

ب- الرضا النوعي : يشيري إلى رضا الفرد عن كل جانب من جوانب عمله كل على حدة ، وتضمنت تلك الجوانب سياسة المنظمة ، الأجور ، الإشراف ، فرص الترقى ، الرعاية الصحية والاجتماعية ، ظروف العمل ، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء ، وتتمثل الفائدة في إلقاء الضوء على هذه الجوانب

في أنها تمكن الباحث من أن يضع يده على المصادر التي تسهم في خفض الرضا أو زيادته.

يرى الباحث أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل ، ويعتبر الرضا هو الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله ، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل ، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي شعر بها الفرد نحو عمله ، وأثر هذا الشعور النفسي بالارتياح على أداء الإنسان وولائه وانتماؤه للمنظمة التي يعمل بها . وقد دلت كثير من الدراسات على وجود علاقة جدية بين الرضا عن العمل ومستوى تطور المنظمة وتقدمها . وأن الرضا الوظيفي هو السعادة والسرور والإشباع النفسي الذي يحظى به الفرد في عمله سواء كان في طبيعة العمل أو الظروف المحيطة به أو بشكل علاقة مع الزملاء أو الرؤساء مما يجعله يشعر بالإشباع النفسي مما ينعكس إيجابياً على عمله .

#### مفاهيم الرضا عن العمل :

- إن زيادة الإنتاج ومستوى جودته ، حيث وفرة الإنتاج وجودته لا يمكن أن يكون الإنتاج إلا عن عمل العمال على درجة عالية من الرضا عن عملهم .
- قلة الفاقد والتالف بين خامات ومستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم .
- انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوى وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل كلها تدل على رضا واستقرار الموظفين .
- إن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دورات العمل كلها مؤشرات تدل على رضا الموظفين إلى حد كبير عن عملهم .
- الصورة الذهنية المحببة للمنشأة أو المنافسة ونوعها ونوع العمل بها عن طريق الأفراد العاملين ، تُعد مؤشراً هاماً عن العمل ، وخاصة أن هذه الصورة الذهنية

الإيجابية عن العمل والمنظمة في أذهان العمال تؤدي دائماً إلى أن يدافع العمال عن منظماتهم وأن يقفوا بجانبها وأن يكون لهم ولاء وانتماء لها ، وهذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم .

- مشاركة العاملين في مختلف أنشطة المنظمة ، وخاصة المشاركة الاختيارية وإنها تعكس رضا العاملين عن عملهم بعكس الذين يحجمون عن المشاركة .

### كيفية حدوث الرضا الوظيفي :

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة وينشطون في أعمالهم لاعتقادهم أن الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف ، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا عما هو عليه ، أي أن الأداء سيؤدي إلى الرضا ، وحيث ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه ، سنجد أن تلك العوامل تنتظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي :-

أ- الحاجات : لكل فرد حاجات يريد أن يسعى إلى إشباعها ، ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة .

ب- الدافعية : تولد الحاجات قدراً من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها .

ج- الأداء : تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله ، اعتقاداً منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد .

د- يؤدي إلى الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد .

هـ- الرضا : إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته (فرج ، 2002) .

أبعاد الرضا الوظيفي :

إن الفرد وبيئته في حالة ديناميكية مستمرة وإن استجابة الفرد تتأثر بالبيئة من حوله وتعتبر بيئة العمل نفسه وظروفه الفيزيائية : الرواتب ، الحوافز ، الترقيات ، فرص التقدم في العمل وبالتالي فإن رضا العامل عن واحد منها لا يعني رضاه عن إحداهما لا يعني عدم رضاه عن العمل ومن هنا فقد تطور مفهوم الرضا الوظيفي من النظرة المبسطة إليه كشعور عام يحمله الموظف تجاه وظيفته إلى نظرة مركبة تتطرق من أن الرضا الوظيفي متعدد الأوجه وله مصادر متعددة وتؤثر به عوامل كثيرة . يشير فرنسيس الوارد في أنور شلول أن هنالك سبعة أبعاد تحدد الرضا الوظيفي وهي:-

- 1- العمل نفسه The work itself .
- 2- الإشراف Supervision .
- 3- المؤسسة وإدارتها The organization and its management .
- 4- فرص الترقية Promotional opportunities .
- 5- الراتب والامتيازات المالية الأخرى Pay and financial benefits .
- 6- زملاء العمل Co-worker .
- 7- ظروف العمل Working conditions (لور شلول : 1999م:77) .

ويتفق الباحث هنا مع فرانسيس في أن الإدارة عامل يختلف عن الإشراف في تحديد الرضا الوظيفي ، صنف جامع يدر العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بعد استعراضه لمعظم الأبحاث الفكرية والميدانية التي تمت في مجال الرضا الوظيفي في خمس مجموعات وهي :-

### 1- عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة وإدارتها :

تشمل ما يحصل عليه الفرد من امتيازات نتيجة إشغاله لوظيفته مثل (الراتب - الإجازات - السكن - التأمين الصحي والتأمينات الأخرى - التنشيط في الخدمة . فرص الترقية . العلاقات مع الآخرين في العمل زملاء رؤساء ومرؤوسين)

### 2- عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها :



تتعلق هذه العوامل بتصميم الوظيفة ودرجة إثرائها أفقياً وتتمثل في تنوع الأنشطة الوظيفية ورأسياً تتمثل في عمق الوظيفة ومدى إشباعها للحاجات العليا وتشمل هذه العوامل مدى اكتساب معرفة جديدة من خلال الوظيفة ومدى السيطرة على الوظيفة والنظرة الاجتماعية للوظيفة وشاغلها ومدى شعور الفرد بالإنجاز واستغلال قدراته في وظيفته ومشاركته في اتخاذ القرارات المتعلقة بها والمستوى الإداري للوظيفة .

### 3- عوامل تنظيمية :

تتعلق بسياسات المؤسسة في ما يتصل بساعات العمل وظروفه وإجراءاته .

### 4- عوامل متعلقة بالفرد نفسه :

مثل شخصية الفرد ===== والمؤهلات وأهمية العمل له .

### 5/ عوامل بيئية :

هذه العوامل تتعلق ببيئة الفرد والتي تمثلها البيئة الأسرية والمدرسية والشارع والبيئة الاجتماعية وثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الفرد (حامد بدر : 1983م) .

يتناول الباحث أبعاد الرضا الوظيفي بشئ من التفصيل :

1- بيئة العمل : يختلف الناس في نظرتهم للعمل ، فمنهم من يرى فيه آفاق الثراء المادي والذهني ومصدراً لألوان شتى من الرضا في حين يعتبره آخرون مصدراً للعديد من المصاعب . لهذا اختصر الناس العمل عندما كانوا يظنون أنه عقوبة أو مذلة ورفعوا من شأنه حينما نظروا إليه على أنه تحدي للإنسان وإعلاء لشأنه .

2- مفهوم العمل : العمل مرادف لكل من الوظيفة والمهمة ويحاول الباحث أن يورد كل التعريفات التي توضح كل مفهوم على حدة كما أورده محمد نجاتي واتفق معه كل من مصطفى فهي ومحمد صالح .

3- الوظيفة Position : مجموعة من العمليات والواجبات التي يكلف بأدائها فرد واحد فإذا أشغلت جميع الوظائف في المؤسسة فإن عدد الوظائف يكون مساوي لعدد الأفراد الذي يشغلونها فقط أن بالمؤسسة أربعة وظائف لكاتب على الآلة الكاتبة ويشغل كل وظيفة منها كاتباً معين .

4- العمل Job : هو مجموعة من الوظائف المتشابهة ففي المثال السابق يتكون عمل الكتابة في المؤسسة من الوظائف الأربعة الخاصة بالكتابة على الآلة الكاتبة ويضيف الهادي عبد الله أن العمل هو : كل جهد بدني أو عقلي يقوم به الفرد ابتغاء منفعة أو درء خطر وهو جهد إرادي .

ويعرف سوار عيسى العمل في الفكر الاقتصادي بأنه : جهد جسماني أو عقلي يبذله الإنسان بإرادته حراً ومختاراً يقصد به نفعاً مادياً .

5- المهنة Occupation : هي مجموعة من الأعمال المتشابهة فكاتب الآلة الكاتبة والحسابات والأرشيف ينتمون إلى المهن الكتابية (محمد نجاتي : 1960م:47) . ويرى الباحث أن العمل هو مجموعة من النشاطات التي يقوم بها الفرد بواسطة عقله ويديه والأدوات والآلات المتوفرة لديه للوصول إلى أهداف معينة تشبع احتياجاته وتصل به دوماً إلى حالة من الرضا التام عن نفسه وعمله ، وهذه النشاطات تسهم في تطويره والارتقاء به وأن تقدير العمل وقيمه يعكس البناء الاجتماعي ودرجة القيم والأعراف السائدة في المجتمع وكذلك قد يظهر رضا الفرد عن عمله من خلال الأفراد من حوله في المجتمع فالمعلم الراضي عن عمله تكون سيرته بين أفراد المجتمع من أولياء أمور الطلاب من كثرة الحكاوي التي تحكى عنه فيقال أن أستاذ فلان يساعد على نجاح الطلاق أو في تطوير المدرسة . يرى الباحث أن النقاط سالفة الذكر تمثل العوامل الرئيسية التي تؤثر في الرضاء عن العمل فالمهمة والعمل والوظيفة كلها مرادفات للعمل وكذلك تنظيم الوظيفة وبيئة العمل والعوامل التي تؤثر على الفرد كلها تتفاعل مع بعضها البعض ليكون الناتج رضا الفرد عن عمله .

يرى (أسعد ورسلان : 1982م) أنه رغم أن الرضا الوظيفي يتكون من عدد لا نهائي من الميول المفضلة لدى كل فرد ، فإن هنالك نوعاً من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضرورياً ، ويطلق على هذه المجالات عوامل أو عناصر الرضا الوظيفي . وتتمثل هذه العوامل في محاولة تقسيم جزئيات أو مكونات الرضا الوظيفي في مجموعات يكون على الإدارة أن تدرسها بغرض التعرف إلى نوعية الرضا الوظيفي في المنظمة (مكان العمل) ، وذلك من خلال الاستبانة والمقابلة والملاحظة .

يشير (فرسوني : 1985م) أن دراسة الرضا الوظيفي قد أصبحت قضية تتداخل في معالجتها عوامل جمة ، وأن الأبحاث التي عالجت الرضا الوظيفي بين العاملين قد عالجت المتغيرات التالية :-

علاقة العمل ذاته ، السن ، الجنس ، المجموعات المهنية ، مدة العمل في ممارسة مهنة معينة ، مستوى الرقابة والالتزام المهني ، الدائرة التي يعمل بها الموظف ، الاعتراف بالمركز الأكاديمي للموظف ، أثر التدريب والإعداد المهني ، أثر بيئة العمل ، الحوافز ، دور العلاقات الإنسانية .

واتفق (القبلان : 1979م) مع فرسوني 1985م في الرأي نفسه حيث يذكر أن هنالك اختلاف في وجهات نظر الباحثين تجاه العناصر التي تدخل في دراسة الرضا الوظيفي وفقاً لنتائج دراستهم التطبيقية . إن هذا الاختلاف على العناصر التي تدخل في دراسة الرضا الوظيفي الفردي داخل المنظمة (مكان العمل) قد أدى إلى اختلاف الباحثين في تعريفهم لمفهوم الرضا الوظيفي بما في ذلك أن كل التعريفات كان يعتمد على العناصر المكونة للرضا الوظيفي من وجهة نظر الباحثين ، وعادة أن تلك العناصر تدور حول المحاور التالية : طبيعة العمل ، ما الأجر ، فرص النمو والارتقاء الوظيفي ، أسلوب الإشراف والقيادة ، مجموعة العمل ، الجوانب الاجتماعية. وينظر للرضا الوظيفي على أنه متغير تابع ولذا فهو يُعد نتيجة لمتغيرات مختلفة وليس سبباً (متغير مستقلاً) في حد ذاته ، وبعبارة أخرى يمكن

القول أن الرضا الوظيفي متغيراً مستقلاً ويؤدي في بعض الأحيان إلى تحقيق مستوى رفيع من الإنتاجية أو معدل منخفض من التغيب عن العمل .

ويحدد (كيث Keith) : 1972م في (أنور أشلول : 1999) ستة عوامل مهمة للرضا عن العمل تتصل الثلاثة الأولى منها بالعمل مباشرة ، بينما تتصل الثلاثة الأخرى بظروف أو جوانب أخرى وتلك العوامل هي :

- 1- كفاية الإشراف المباشر .
- 2- الاندماج مع الزملاء في العمل .
- 3- الرضا عن العمل نفسه .
- 4- توفير الهادفية والأهداف في التنظيم .
- 5- عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها .
- 6- الحالة الصحية والبدنية والذهنية .

ويشير (فرانسيس الوارد في أنور أشلول : 1999م) إلى أن هناك سبعة أبعاد تحدد الرضا الوظيفي وهي :-

- 1- العمل نفسه : The work itself .
- 2- الإشراف : Supervision .
- 3- المؤسسة وإدارتها : The organization and its management .
- 4- فرص الترفيه : Promotion opportunity .
- 5- الراتب والامتيازات المالية الأخرى : Pay and other financial benefit .
- 6- زملاء العمل : Co-worker .
- 7- ظروف العمل : Working conditions .

صنف (حامد بدر : 1983م) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي بعد استعراضه لمعظم الأبحاث الفكرية والميدانية التي تمت في مجال الرضا الوظيفي في خمس مجموعات هي :-

- 1- عوامل مرتبطة بمحيط الوظيفة .

- 2- عوامل مرتبطة بالوظيفة نفسها .
- 3- عوامل متعلقة بالفرد .
- 4- عوامل تنظيمية .
- 5- عوامل بيئية .

### العلاقة مع الزملاء في مكان العمل :

تتكون مؤسسات العمل من أفراد وجماعات يتفاعلون ويتعاونون من خلال تأدية أدوار محددة تشكل في مجموعها جُل العملية الإدارية ووظائف المؤسسة .

يقول (أحمد راجح عزت : 1970م) أن مجموعة التفاعلات التي تحدث داخل الجماعة في موقف معين تعرف بديناميات الجماعة ، وعلم (دينامية الجماعة) فرع حديث من فروع علم النفس الاجتماعي ويستهدف تحسين العلاقات بين الجماعات العاملة وزيادة تماسكها بما يدفع روحها المعنوية ويحقق رضا أفرادها .

هناك أهمية بالغة للعلاقة بين الزملاء والعلاقات الإنسانية والعمل ومن أظهرها التي أوردها كل من (براون 1960، هارولد لياقيد 1960م، إبراهيم أبو زيد 1987م ، أسكندر إبراهيم لويس مليكة ورشدي فأم 1961م ، أحمد راجح 1970م) وهي أن التآلف والانسجام بين أعضاء الجماعة العاملة من أقوى البواعث على رفع مستوى الإنتاج .

1- إن إشراك أعضاء الجماعة العاملة مع الإدارة في اتخاذ القرارات ووضع خطط العمل من أقوى العوامل على رفع مستوى الإنتاج ودعم العلاقات الإنسانية في المؤسسة (مكان العمل) .

2- إن حل المشكلات جماعياً أجدى من حلها فردياً ، ويشير (أحمد عزت : 1970م) إلى أن للجماعات الصغيرة المتماسكة في العمل دستوراً تتلخص بعض موادها فيما يلي :-

أ- لا تنتج أقل مما يجب .

ب- لا تنتج أكثر مما يجب حتى لا تظهر زملائك بمظهر المقصرين .

ج- لا تنتقل للرئيس أي معلومات تضر بأحد زملائك .

د- لا تحاول أن تبتعد اجتماعياً عن سائر أعضاء الجماعة .

وتضيف الباحثة : نجد أن في جميع مؤسساتنا أن هذه المواد من الدستور وإن لم تكتب أو تبلى فإنها تتفد حرفياً بمجرد العرف ولا تخترق وأن خرقها شخص فإنه يبعد عن الجماعة ويصعب عليه العمل والاستمرار فيه ، فيشعر بالعداء وعدم الراحة مما يجلب له عدم الرضا عن جماعة العمل والعمل نفسه .

ويضيف (أحمد راجح : 1970م) أن تماسك الجماعة Group Cohesiveness يزيد شعور الفرد بالأمن والحرية والانتماء ويزداد نشاطه ورضائه عن العمل متى وجد نفسه يعمل مع أفراد يتجاوبون معه ويرغبون في صحبته ، وفي حيث يزداد تبرمه وسأمه وغيابه حيث لا يجد القبول والتقدير من جماعة العمل .

وترى الباحثة أن التآلف بين أفراد الجماعة العاملة من أقوى العوامل على رفع مستوى الإنتاج والروح المعنوية ، لذا تعمل الصناعة الحديثة على مراعاة هذا التآلف بالعمل على تشكيل جماعات عاملة متماسكة ، أي يشيع الانسجام والتجاذب بين أفرادها بعضهم ببعض ، وخير تعريف لوحدة الجماعة هو ما ذكر مظاهر هذا التماسك ومنها : رضا العاملين ، ارتفاع روحهم المعنوية وشعور أفراد المجموعة بالانتماء إليها ومقاومة الانفصال عنها .

وأورد (عباس عوض 1979م) أنه من أهم أجزاء العمل في تحقيق الرضا الوظيفي العلاقة مع الزملاء في العمل ، ولقد وجد (فلوجل Flugel : 1980م) أن الشخص السوي يرغب في الانتماء إلى الجماعة لأنها تهيئ له الفرصة لكسب تقدير الآخرين عن طريق استغلال إمكانياته ، كما أنها طريق لتحقيق الأهداف العرفية موضوعياً في وجود الآخرين . ويضيف (عباس عوض 1976م) أن المجال النفسي للفرد في المؤسسة ، إنما يتضمن غيره وهم الزملاء ، والتفاعل النفسي داخل الجماعة يقوم على الأخذ والعطاء الأمر الذي دعا (التون) أن يصف هذه العلاقة

بقوله : إن الأفراد الذين يكونون إدارة من إدارات العمل ورؤسائه والعامل وسياسة المؤسسة .

ويلاحظ أن الظاهرتين اللتين تحددان العلاقة بين العامل وزملائه داخل مؤسسات العمل منها (التعاون ، والتنافس) ، يذكر (عباس عوض) أن التنافس يرفع من الإنتاجية ويبث روح الحماس بين العمال ، ولكن ما تخشاه المؤسسات هو ما قد يحدثه التنافس الفردي في إفساد العلاقات الداخلية بين العمال ، وتبادل مظاهر العداة الناشئ عن الإحباط الذي تحدثه هذه المنافسة الفردية بين الزملاء في عمل واحد . وعلى هذا ترى الباحثة أن التعاون والمنافسة متعارضين تعارضاً تاماً بل كلما أمكن الجمع بينهما أمكن استخدام يضمن سلامة العلاقات المتبادلة ومن ثم يضمن رضا العاملين عن جو العمل في المؤسسة .

### الاستقرار الوظيفي :

عندما يدخل الأفراد الحياة العملية يجدون العمل عبئاً وتكليفاً أكثر من أنه هواية أو اختيار لكل التوقعات التي هيئت له قبل سنوات كثيرة تتبدد ويصبح على الفرد أن يتوافق من جديد خصوصاً وإن الانتقال من مرحلة الإعداد المدرسي إلى التدريب إلى ميدان العمل التنفيذي الفعلي يعتبر نقل من المجال النظري إلى المجال العملي ومن الكتب للتطبيق .

وأورد (كمال دسوقي : 1972م) أن العمل يعتبر بداية حيرة وتعلم من جديد وأن النظريات والمثاليات والقيم العليا كما تُدرس هي شئ مختلف تماماً عما تجده حياته العملية وتضارب ما تعلمه الإنسان في السنين الطوال مع ما يجده الآن مدعاة القلق والتشكك وكل هذا يجعل المرء إلى جانب تهيئه وحسبما يكون عليه ظروف جهة العمل (من تقديره مؤهلاته وكفاءته) يكون عرضة للرضا عن عمله والبقاء فيه وتوافقه وبالتالي حرص الإدارة عليه .

ويذكر (سلامة طناش : 1990م) أن الضمان أو الاستقرار الذي توفره الإدارة للعاملين في العمل له تأثير كبير في معنوياتهم وبالتالي في إنتاجهم ، لأن العمل المستقر يضمن دخلاً ثابتاً للفرد ليعيش به مع أسرته براحة واطمئنان ويكون في وضع أحسن من حيث قدراته على العمل والعطاء دون خوف من الغد أما إذا انقطع عن العمل لأي سبب من الأسباب فهذا يسأل هل سيفقد عمله ؟ هل سيجد فرصة عمل أخرى؟ وفي هذه الحالة سيصبح الفرد قلقاً باستمرار وهذا له تأثير سلبي ، وواضح في معنوياته .

وأشار (عمر عقيلي : 1996م) إلى ضرورة عدم المبالغة في ضمان استقرار العامل وبذلك لكي تضمن للفرد مستوى معين من الاستقرار والطمأنينة كي يستطيع أن ينتج بشكل جيد ، لأن توفير عنصر الأمان والاستقرار بشكل مطلق من المؤكد سيؤدي إلى تقاعس الفرد في عمله .

وأورد (عباس عوض : 1976م) أن إتاحة الفرصة للعامل للتعبير عن ذاته وعن قدراته الكامنة خير ضمان لاستمرار الفرد في عمله والإحساس بالانتماء والمشاركة الفعلية فيما يتعلق بعمله وإحساسه بأهميته .

ويقول (ناصر الصائغ : 1986م) أن ضعف الاستقرار الهيكلي والوظيفي ووضع سياسة تحفظ تثبيت العامل أو الموظف كان ناتجاً مباشراً من نتائج عدم الاستقرار والتنقل السياسي وعدم انتظام الأهداف والسياسات النوعية .

### قياس الرضا عن العمل :

هنالك العديد من الأساليب التي نقيس بها الرضا عن العمل ، وهذه المقاييس تكون على أساس عدة مؤشرات على رأسها : -

أ- الغياب والتأخر عن العمل :

اعتبر الغياب والتأخر عن العمل نذيراً بترك العمل نهائياً . ذلك أن الموظف الذي يتأخر عن الحضور لعمله سوف ينزل بعد ذلك إلى الغياب . وهذا الأمر



تؤكد شواهد تجريبية يوردها سمنر من بحوث أجريت على مجموعة من عمال الصناعات الهندسية وجد أن المقولة صحيحة حيث بدأت مشكلات البعض بالتأخير الذي تطور إلى الغياب ثم إلى ترك العمل في نهاية المطاف .

ويورد سمنر النموذج الذي أعده ستيرز Steers بخصوص الغياب والذي يرجع فيه الغياب إلى عدد كبير من العوامل المتداخلة وهذه العوامل هي :-

- موقف العمل من حيث ظروفه الفيزيائية أو ما يوجد به من ضغوط نفسية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء وفرص الترقية في العمل .
- صفات شخصية تتعلق بالعامل مثل السن والخبرة والمستوى التعليمي والحالة الصحية .
- الرضا عن العمل .
- نظام الأجور والمكافآت والحوافز .
- الدافعية العامة للعامل .
- المشكلات المتعلقة بوصوله إلى العمل مثل : سهولة أو صعوبة المواصلات.

ومهما يكن من أمر فإنه في العديد من الدراسات يعتبر الغياب استجابة لظروف العمل السيئة أو غير المواتية ، ولكن الأمر ليس كذلك على إطلاقه لأنه قد يوجد الغياب عن العمل رغم رضا العامل عن عمله لأن هناك مناشط خارج العمل قد تكون أكثر جاذبية من العمل خاصة بالنسبة للعمال الذين لا يعولون أسراً فإن غياب العامل يوماً أو يومين (مع خصم الراتب بالطبع) لكي يتمتع بالراحة أو النزهة أو برحلة مع بعض الأصدقاء قد لا يهم كثيراً . ويكثر الغياب كذلك في حالات العمال صغار السن وغير المثبتين على وظائف و غير المؤمن عليهم أو يعملون في وظائف مؤقتة . كما أن العمال الذين يتميزون بالخبرة وطول مدة الخدمة والعلاقات الجيدة مع الزملاء والرؤساء يواظبون بصفة دائمة ونادراً ما تحدث بينهم حالات غياب وإذا حدثت فيكون ذلك لعذر طارئ .

ومما يجدر ذكره أن معدل الغياب عند النساء العاملات أعلى بكثير منه عند الرجال وربما يرجع ذلك إلى صعوبة الجمع بين دورها كامرأة عاملة ودورها كأم . ومثلاً إذا مرض أحد الأبناء فإن الأم - في الغالب - هي التي تتغيب عن العمل للعناية به ناهيك عن الغياب بسبب إجازات الحمل والولادة ورعاية الأطفال . هذا كما أن نسب غياب المرأة العاملة (هذا في أمريكا) في الشتاء أكثر منها في الصيف وذلك بسبب تعرض الأطفال للمرض في فصل الشتاء وبرودته الشديدة مما يجعل الأم تبقى في المنزل لرعاية الأبناء . ثم أن الأم غالباً ما تكون في أدنى السلم الوظيفي ومرتبها أدنى بكثير من مرتب الأب حيث لا يمثل غيابها فاقداً اقتصادياً كبيراً .

وبعد هذا كله هل يشير الغياب إلى عدم الرضا عن العمل؟ الإجابة المتوقعة نعم ، ولكن سمنر يشير إلى أن العلاقة بين الغياب وعدم الرضا عن العمل موجودة فعلاً ولكنها ليست علاقة قوية .

ب- ترك العمل : من المعقول أن نفترض أن العمال الذين يتركون أعمالهم يفعلون ذلك لأنهم غير راضين عن هذه الأعمال ، ويبدو أن البحوث تؤكد هذه الفرضية ، ويعرف الجميع الخسائر التي تلحق بالمؤسسة الصناعية نتيجة ترك العمال لأعمالهم وهي خسائر جسيمة لأن العامل الذي يترك عمله يفترض أنه دُرِب على العمل واستوعبه ومن المكلف اقتصادياً البحث عن شخص آخر تم تدريبه على العمل وقد يوفق في هذا التدريب أو لا يوفق . ويقال أن تكلفة ترك العمل في الصناعة الأمريكية تبلغ أرقاماً فلكية إذا عرفنا أن حوال 22% من حجم قوة العمل الأمريكية يترك العمل كل سنة . وفي بلد بالغ التقدم مثل الولايات المتحدة الأمريكية فإن ترك العمل لا يكون بسبب عدم الرضا عن العمل فقط بل بسبب وجود فرص عمل في مؤسسة صناعية أخرى أكثر إغراءاً من حيث الراتب أو نظام الحوافز أو نظام الترقية.

وتشير الدراسات كذلك إلى العلاقة بين السن والخبرة من جهة وترك العمل من جهة أخرى فكلما كان العامل صغير السن وحديث الالتحاق بالعمل فإنه يكون

أقل ارتباطاً بمجتمع العمل مما يشجعه على ترك العمل . وفي المقابل فإن العامل كبير السن تكون له مدة خدمة طويلة بالمؤسسة وكون فيها علاقات طيبة مع الرؤساء والزملاء بحيث يكون من الصعب عليه أن يترك المؤسسة التي أبان فيها عن إنجازاته وأظهر فيها قدراته ، بل نرى بعض العاملين وقد توحد بالمؤسسة الصناعية التي يعمل بها ويكون شعوره حيالها بالولاء والحب .

وبالنسبة لسمات الشخصية وترك العمل فإن الدراسات التي أجريت في هذا المجال قليلة ولكنها تشير إلى أنه كلما قويت الدافعية إلى العمل قلت معدلات ترك العمل ، وبالمقابل فإن معدلات ترك العمل تزيد كلما نقصت الدافعية للعمل .

ومن الطريف أن نذكر ما يورده سمنر من دراسات مفادها أن بعض العمال يميلون إلى تقليد زملائهم في ترك العمل . ومن ذلك دراسة أجريت على إحدى شركات صناعة المواد الغذائية إذ تبين أن ترك العمل يبلغ نسبة مرتفعة جداً جداً (7200 سنوياً) وبالدراسة تبين أن ترك العمل بصورة عشوائية وبدون أسباب مبررة هو مجرد تقليد لعمال آخرين تركوا العمل في هذه الشركة .

### أساليب تحقيق الرضا عن العمل :

بالرغم من أن العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية ليست محددة تماماً إلا أنه لا يمكن بحال من الأحوال أن نغفل أن الرضا عن العمل له أهميته البالغة في العلاقات الإنسانية في المؤسسة الصناعية ، وحتى إن أشارت البحوث إلى عدم الوثاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية إلا أنه من المعقول أن نفترض أن الرضا عن العمل يؤثر بشكل غير مباشر على الإنتاج . ناهيك عن أن ترك العمل هو من مؤشرات عدم الرضا عن العمل ويؤدي ترك العمل إلى خسائر فادحة للمؤسسات الصناعية كما سبق الإشارة . ويمكن تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا عن العمل بالأساليب الآتية :-

أ - الراتب : لا يمكن بحال من الأحوال معالجة مشكلة الرضا عن العمل بمنأى عن موضوع الأجور ، وقد يختلف بعض علماء النفس في تقدير دور الراتب في تحقيق الرضا عن العمل ولكنهم يتفقون جميعاً على أهميته .

ب - الرعاية الصحية : تمثل الرعاية الصحية للعامل مسألة بالغة الأهمية خاصة مع الارتفاع الهائل في كلفة الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة . وتتوفر الرعاية الصحية عادة بأن تنشئ المؤسسات الصناعية مركزاً طبياً يوفر العلاج المجاني أو شبه المجاني للعاملين . أو تتعاقد المؤسسات الصناعية مع إحدى المستشفيات الخاصة لتتولى علاج العاملين فيه وقد يكون العلاج مجاناً أو شبه مجاني .

ج - الرعاية الاجتماعية : تختلف الدول بعضها عن بعض فيما تقدمه من رعاية اجتماعية للعاملين في المؤسسات الصناعية . ولكن هذه الرعاية الاجتماعية عادة ما تنضوي تحت ما يسمى مؤسسات التأمينات الاجتماعية التي توفر المعاشات التقاعدية للعمال وتصرف لهم التعويضات في حالة الإصابة أو العجز أو تصرف لهم الإعانات المادية عن تعرضهم لأزمة من الأزمات .

د - حضانة الأطفال : أشرنا فيما سبق إلى أن معدل غياب النساء العاملات أعلى من الرجال ويرجع ذلك في أغلب الظن إلى عدم قدرة المرأة على التوفيق بين دورها كأم ودورها كامرأة عاملة . ولعلم أشق مهمة تواجه المرأة العاملة هي حضانة الأطفال . ومع زيادة نسب النساء في القوة العاملة في المؤسسات الصناعية منذ منتصف القرن العشرين لجأت المؤسسات الصناعية إلى إنشاء دور حضانة لرعاية أطفال الأمهات العاملات ، بل أن بعض المؤسسات الصناعية تقدم هذه الخدمة لحضانة الأطفال على مدار الأربع والعشرين ساعة يومياً .

ومما هو جدير بالذكر أن فكرة دور الحضانة الملحقة بالمؤسسات الصناعية بدأت في أوروبا والاتحاد السوفيتي ثم انتقلت منهما إلى الولايات المتحدة الأمريكية.

ويعتقد أصحاب الأعمال أن دور الحضانة ذات فائدة قصوى لأنها تخفض من نسب غياب النساء العاملات كما أنها تحسن من موقف النساء العاملات تجاه المؤسسة الصناعية كما أنها تؤدي إلى تدني نسبة ترك العمل . ورغم الكلفة المادية العالية لدور الحضانة إلا أن مردودها الإيجابي على المرأة العاملة مردود لا ينكر وبما يؤثر تأثيراً هاماً على زيادة إنتاج المرأة العاملة كماً وكيفاً .

### النظريات المفسرة للرضا الوظيفي :

اتفق معظم علماء النفس الصناعي على تقسيم نظريات الرضا الوظيفي إلى مجموعتين هما نظريات المحتوى ونظريات التفاعل .

#### أولاً - نظريات المحتوى :

تهتم بالمتغيرات التي تؤثر في سلوك العامل في مجال العمل والتي يؤدي وجودها إلى إحداث السلوك وتحديد درجة ثباته وتحاول توضيح الحاجات التي تدفع الفرد إلى العمل والرضا والإنتاج وهي نظرية :

#### 1- نظرية ماسلو للحاجات :

ظهرت هذه النظرية بواسطة إبراهيم ماسلو Maslow المذكور في (الزبيري : 1991م) ويذكر فيها أن حاجات الإنسان يمكن تنظيمها في شكل مدرج هرمي وأنه بمجرد حدوث إشباع حاجة من الحاجات المدرجة سرعان ما اختفى تأثيرها وتحل حاجة أخرى محلها . وقد قسم ماسلو مدرجه إلى خمسة حاجات وهي :-

أ- الحاجات الأساسية والفسولوجية .

ب- حاجات الأمن .

ج- حاجات الحب والانتماء .

د- حاجات الإنجاز والثقة .

هـ- حاجات تحقيق الذات .

وقد أوضح (أرست و دنيال Errest & Denial : 1980م) أن النظرية لم تضع لمجالات العمل إلا أنه أمكن تطبيق المدرج في مجال العمل ونالت قدراً من الاهتمام فالفرد يقدم على العمل لإشباع حاجاته المختلفة فالأجر يحقق إشباعاً للحاجات الأساسية والمركز والوظيفة يحققان الحاجات النفسية واستمرارية الفرد في العمل تعتبر أساساً لتحقيق حاجات الأمان . وفي تحليل (الزيري : 1991م) لنظرية ماسلو أوضح أن ماسلو يعتقد أنه بعد إشباع الحاجات الأساسية للفرد تصبح الحاجات الثانوية ذات أهمية وأن سلوك الفرد واتجاهه نحو العمل يمكن أن يعد تبعاً للدرجة التي أشبعت بها الحاجات الأساسية لتحقيق الحاجات الدنيا من المدرج مثل الأجر والأمن الوظيفي في حين أن الأفراد الذين يعملون في مستويات وظيفية عالية يعملون على تحقيق الحاجات العليا من المدرج (جرينبيرج Gruenberg : 1983م) وبالرغم من ما نالته النظرية من شيوع إلا أنها تعرضت لكثير من النقد ، فقد أشار (لوك Lock : 1983م) إلى أن النظرية تفتقر إلى الدليل العلمي وعمومية التطبيق فالأجور الجيدة وظروف العمل الملائمة لا تضمن لوجودها سعادة العامل ورضاه . كذلك تعرضت النظرية إلى نقد من قبل (واتفورد Watford 1971م) حيث قام بدراسة علاقة المحفزات بالرضا عن العمل فلم تدعم نتائج دراسة نظرية ماسلو فقد وجد فورد أن الحاجات العليا لها علاقة وطيدة على الرضا الوظيفي لدى العمال الذين لم تشبع حاجاتهم الأساسية .

## 2- نظرية العاملين :

تعد من أهم النظريات في مجال العمل وظهرت كنتائج لدراسة (هيرزبيرج وآخرون : 1975م) تم فيها دراسة عوامل الرضا وعدمه لعينة مكونة من (200) مهندس ومحاسب . وأثبتت نتائج الدراسة أن عوامل الرضا مقترنة بعوامل تتعلق بالعمل نفسه أي أنها عوامل داخلية intrinsic factor وأطلق عليها العوامل الدافعة وإن مشاعر عدم الرضا مقترنة ببيئة العمل وهي العوامل الخارجية Extrinsic factor وقد أطلق عليها العوامل الصحية . وأجمل هيرزبيرج عوامل الرضا في طبيعة العمل، الإنجاز ، التقدم الوظيفي ، المسؤولية والتقدير . وهذه العوامل تدفع الفرد إلى العمل

وتوفر هذه العوامل يؤثر في وجود درجة عالية من الرضا عن العمل إلا أن عدم توفرها لا يسبب شعوراً بالاستياء بل يخلق شعور بعدم الرضا . أما العوامل الصحية فهي متعلقة بظروف العمل وتشمل الأجر ، الأمان ، ظروف العمل المادية ، العلاقات الاجتماعية . وتوافر هذه العوامل بدرجة مقبولة يتسبب في وجود عدم الاستياء ولكنه لا يدل بالضرورة على رضا العامل عن عمله ولكن غيابها أو عدم إشباعها يؤدي إلى خلق حالة من الاستياء من العمل (جيبسون وآخرون Gibson Etat 1991م) .

توسع جيرزبيرج في نظريته عندما أوضح أن الرضا الوظيفي وعدمه هما بعدان مستقلان وذلك بإشارته إلى أن الرضا التام ليس مضاداً أو نقيضاً للاستياء . وإن عكس الرضا التام هو عدم وجود رضا وأن عكس عدم الرضا لا يعني وجود الرضا إنما يعني وجود استياء (جيرزبيرج Gruenberg : 1979م) .

وقد تعرضت النظرية للنقد من قبل كثير من الباحثين في هذا المجال فقد أشار (لوير Lower : 1983م) إلى أن نتائج هذه الدراسات التي أجريت على النظرية لم تعطي تأكيداً كاملاً لها ويعتقد (ساندر Sander : 1977م) إن هيرزبيرج قد بالغ في تبسيط طبيعة الرضا عن العمل أو عدمه فالرضا يمكن أن ينبع من الإطار الذي يؤدي فيه العمل (بيئة العمل) أو من خلال طبيعة العمل أو فيهما مجتمعين .

يرى الباحث أن نظريات المحتوى بالرغم من تعرضها لرضا الأفراد عن عملهم فقد أصابها شيء من التقصير وبخاصة نظرية العاملين لأن نتائج هذه الدراسة لم تعطي تأكيداً كاملاً لرضا الفرد عن عمله لأنها بالغت في تبسيط طبيعة الإنسان وفي رضاه عن عمله .

### النظرية السلوكية Behaviorism Theory :

في عام 1969م قدم إسكنر Skinner المذكور في (محمد سالم : 1997م) نظرية تدعيم السلوك ، وتعد هذه النظرية إحدى نظريات السلوك الإنساني ، وتنطلق

من فكرة أن السلوك هو نتيجة العلاقة ما بين المثير والاستجابة مما يعني أن السلوك هو نتيجة لمثيرات العوامل البيئية المحيطة بالإنسان ، سواء كان منها البيئة العامة بكل عواملها ومثيراتها أو البيئة الخاصة كالعمل الوظيفي والبيئة الإدارية . وتري النظرية أن السلوك يعتمد على ما يتعرض له الموظف من مثيرات وحوافز ، فإذا كانت هذه الحوافز إيجابية فإنه سينتج عن ذلك تأكيد أو تثبيت سلوكي ، وهذا يقود إلى تكرار هذا السلوك ، أما إذا كانت الحوافز غير إيجابية أو أن الموظف لم يحصل عليها فسينتج عن ذلك تأكيد أو تثبيت سلوكي هذا يقود إلي تكرار السلوك أما اذا كانت الحوافز غير ايجابية أو أن الموظف لم يحصل عليها فسينتج عن ذلك تثبيت سلوكي وعدم تشجيع أو عدم تكرار لمثل هذا السلوك ولا شك أن الأفراد دائماً يفضلون تكرار السلوك والأداء الذي يقود إلي الإشباع والرضا وبيتعدون عن السلوك والأداء الذي لا يحقق الإشباع والرضا المطلوب . (أم كلثوم أحمد، 2008م، ص50).

### المبحث الثالث

## شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم

#### مقدمة :

سوداني هي إحدى مجموعة شركات سودائل للاتصالات جاءت لتلبية احتياجات العملاء في السودان وأفريقيا .

#### النشأة والتأسيس :

تأسست في 13 سبتمبر 1993م وكانت بداية نقل الحركة 1994/2/1م .  
العدد الكلي لأسهم الشركة 893,915,388 سهم حتى نهاية 2008م .

#### الرؤية :

- إن سودائل حاضرة في كل بيت سوداني .
- إن يغدو هاتف سوداني في يد كل سوداني .
- أن يسطع نجم سودائل في سماء أفريقيا السمراء .

#### الرسالة :

إثراء الحياة الاقتصادية والثقافية والاجتماعية للقارة الأفريقية بروح الاتصال .



إبدال نار الحرب في أفريقيا بدفء الاتصال .

محو ظلام الجهل بضوء المعرفة وتوفير خدمات الإنترنت والمعلوماتية في متناول الجميع .

**الأهداف :**

1- تعميم خدمات للاتصال والمعلومات البيانية المتطورة وفق أحدث التقنيات ووفق متطلبات برامج التنمية .

2- استخدام التقنيات المتطورة لزيادة الانتشار ورفع الكفاءة التشغيلية للشبكات وبناء موارد بشرية ذات كفاءة عالية .

3- التحول كناقل للحركة الإقليمية بين أفريقيا والعالم العربي .

4- توسيع قاعدة الخدمات إلى المناطق النائية باستخدام التقنية الفضائية . كما تقدم سوداتل خدماتها في مجال نقل الصوت والبيانات والصورة بأحدث التقنيات التي توصل إليها العالم في مجال الاتصالات والمعلومات عبر شبكات الجيل الثالث (G3) والجيل التالي (NGN) .

وتتولى سوداتل حالياً تشغيل أعمال الاتصالات في أربعة دول أفريقية (موريتانيا - السنغال - غانا - غينيا) في مجال الهاتف المحمول والهاتف الثابت والإنترنت وخدمات السعات العريضة .

كما تساهم سوداتل بنسبة 13% من الكيبل البحري لشرق أفريقيا (EASSY) الممتد من بورتسودان إلى كيب تاون رابطاً 13 دولة في الساحل الشرقي لأفريقيا وتمثل نسبة 50% من مشروع الكيبل البحري الأول SAS<sub>1</sub> والكيبل البحري الثاني SAS<sub>2</sub> - وهي مشروعان كبيران لربط حركة الاتصال بين مدينة بورتسودان ومدينة جدة ، وإضافة إلى مساهمة سوداتل في الكيبل القاري (ACE) بنسبة 9% والذي يربط دول الساحل الغربي لأفريقيا والممتد من كيب تاون إلى فرنسا وترتبط سوداتل عبر الألياف الضوئية بمصر وإثيوبيا .

## الدراسات السابقة

تمهيد :

يتناول هذا المبحث الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة وغير المباشرة بموضوع الدراسة الحالية وتكمن في مجال الضغوط النفسية والرضا الوظيفي وفيما يلي يتم عرض الدراسات السابقة حسب أسبقيتها الزمنية:

أولاً : الضغوط النفسية :

1- دراسة عبد الرحمن محمد (2008م) :

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية لدى العاملين بمؤسسات العلاج النفسي وعلاقتها بالرضا الوظيفي .

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي الضغوط النفسية لدي العاملين بمؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم مع إلقاء الضوء علي العلاقة بين هذه الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لهم مع مقارنة علاقة هذه الضغوط ومتغير (العمر

- النوع - الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - سنوات الخبرة - نوع الوظيفة)، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ، تكونت عينة الدراسة من 225 عاملاً داخل مؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم ، تمثلت أدوات الدراسة في استمارة البيانات الأساسية من إعداد الباحثة ومقياس الضغوط النفسية المتضمن 40 عبارة والذي اقتبسته الباحثة من مقياس فونتان ترجمة رضا أبو السريع والضغوط النفسية ومقياس الرضا المهني المتضمن 59 عبارة والذي تم تعديله من مقياس أنور حمزة لمحمود شلول للرضا الوظيفي وقد كانت الباحثة بتحليل البيانات إحصائياً باستخدام اختبار (ت) ومعامل ارتباط بيرسون ، ومعامل ارتباط سبيرمان واختبار توكي للتحليل البعدي وذلك عن طريق الحاسب الآلي ببرنامج (SPSS).

عليه توصلت الدراسة للنتائج الآتية :

1. تتميز الضغوط النفسية للعاملين بمؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم بالانخفاض بدرجة دالة إحصائية .
2. هنالك علاقة ارتباطية ايجابية دالة بين أبعاد الضغوط النفسية وبعد العمل وأنواع الضغوط النفسية مع بعد الرواتب والمكافآت وبعد الشعور بالاستقرار كذلك أعراض الضغوط النفسية مع بعد فرص النمو والتقدم الوظيفي .
3. لا توجد فروق دالة إحصائية بين أبعاد الضغوط النفسية وسط العاملين بمؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم تبعاً لمتغير النوع.
4. لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين أبعاد الضغوط النفسية وسط العاملين بمؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم تبعاً للمستوى التعليمي.
5. لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين أبعاد الضغوط النفسية وسط العاملين بمؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم تبعاً لمستوى الخبرة.

6. توجد علاقة ارتباطية طردية دالة بين أبعاد الضغوط النفسية وسط العاملين بمؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم بين مستوى العمر
7. توجد علاقة ارتباطية طردية دالة بين أبعاد الضغوط النفسية وسط العاملين بمؤسسات العلاج النفسي بولاية الخرطوم تبعاً الحالة الاجتماعية.

## 2- دراسة أميرة مصطفى عبد القادر أبو عكر (2008م) :

بعنوان (الضغوط النفسية لمرضى السكري وعلاقتها بالصحة النفسية) . هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية والصحة النفسية لدى مرضى السكري . ولتحقيق هذا الهدف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي (الارتباط) وتم اختيار عينة بلغ حجمها (150) من مرضى السكري الذين يتلقون العلاج في بعض المراكز بولاية الخرطوم . وتم اختيار العينة عن طريق المعاينة العشوائية .

استخدمت الباحثة أدوات لجمع البيانات تمثلت في الآتي :-

أ - مقياس الضغوط النفسية الذي أعدته زينب محمود .

ب- مقياس الصحة النفسية لكروتل .

تم تحليل البيانات إحصائياً عن طريق الاختبارات الآتية :

1- اختبار ألفا كرونباخ

2- اختبارات (ت) للمجموعة الواحدة

3- اختبارات (ت) للمجموعتين المستقلتين

4- معامل ارتباط بيرسون

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية :

1- تتسم الضغوط النفسية لمرضى السكري بالارتفاع .

2- لا توجد فروق دالة إحصائية في الضغوط النفسية لمرضى السكري تعزى إلى متغير النوع .

3- لا توجد فروق دالة إحصائية في الضغوط النفسية لمرضى السكري تعزى للحالة الاجتماعية .

4- لا توجد فروق دالة إحصائية في الضغوط النفسية لمرضى السكري تعزى للريف والحضر متغير (ريف ، حضر) في بعدي الضغوط الأسرية والاقتصادية .

5- لا توجد فروق دالة إحصائية في الضغط النفسي لمرضى السكري تعزى إحصائياً بين الضغوط النفسية والمستوى التعليمي لدى مرضى السكري .

6- توجد علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد الضغوط النفسية والعمر الزمني لمرضى السكري .

7- توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الضغوط النفسية وأبعاد الصحة النفسية لمرضى السكري .

### 3- دراسة وفاء مالك إبراهيم حيدوب (2009م) :

عنوان الدراسة (الضغوط النفسية لمرضى الصرع وعلاقتها بنوعية الحياة) . هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الضغوط النفسية التي يعاني منها مرضى الصرع ومقارنتها بنوعية الحياة . تكونت عينة الدراسة من (93) فرداً تتراوح أعمارهم بين (10-75) عام (65-28) من المرضى المترددين والنزلاء في مستشفيات الصحة النفسية بولاية الخرطوم وكلهم يعانون من الصرع الأكبر .

واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي في جمع البيانات كما استخدمت مقياس الضغوط النفسية لمرضى الصرع الأكبر ، ومقياس نوعية الحياة لمرضى الفشل الكلوي إعداد بروفيسور س. براولي، ص 1996، جامعة لندن . وقامت الباحثة بتعديل الصادات لتتناسب مع دالة مرضى الصرع . يتم تحليل البيانات إحصائياً بواسطة البرامج الإحصائية الآتية :-

1- النسبة الأكبر من المصابين بمرض الصرع تعاني من الضغوط النفسية بدرجة حادة .

2- وجود فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوط النفسية لدى مرضى الصرع تعزى لمتغير حيث أن الإناث أكبر معاناة .

3- وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة عمرية إحصائية بين الضغوط النفسية والمستويات العمرية لدى مرضى الصرع .

4- وجود علاقة ارتباطية فردية بين الضغوط النفسية والمستوى التعليمي .

5- توجد خمس فروق في الضغوط النفسية لمتغير البيئة الحضرية .

6- توجد فروق في الضغوط النفسية لمتغير الحالة الاجتماعية .

7- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط النفسية ونوعية الحياة لمرضى الصرع.

4- دراسة حيدر إبراهيم محمد العطار (2009م) :

موضوع الدراسة (الضغوط النفسية لدى ذوي الاحتياجات الخاصة سمعياً وبصرياً من المدمجين وغير المدمجين) . هدفت الدراسة إلى قياس درجات الضغوط النفسية عند ذوي الاحتياجات الخاصة سمعياً وبصرياً ، كما هدفت إلى التعرف على الفرق في الضغوط النفسية عند ذوي الاحتياجات الخاصة وفقاً للمتغير الجنسي ، نوع الإعاقة ، الفئات العمرية والاندماج ، حيث اقتصرت عينة الدراسة على ذوي الاحتياجات الخاصة سمعياً وبصرياً في محافظات الجمهورية اليمنية (صنعاء ، إب، تعز) من المسجلين رسمياً ضمن الجمعيات التابعة لوزارة العمل ، في الفئات العمرية من المراحل (6-12) (13-19) (20-26) سنة للعام الدراسي (2002-2003م) .

نتائج الدراسة :

- 1- وجود فروق في الضغوط النفسية لذوي الحاجات الخاصة باختلاف أنواعها .
- 2- لا توجد فروق في الضغوط النفسية لذوي الحاجات الخاصة وفقاً لمتغير العمر .
- 3- لا توجد فروق في الضغوط النفسية لذوي الحاجات الخاصة وفقاً لمتغير الجنسي .
- 4- توجد فروق في الضغوط النفسية لذوي الحاجات الخاصة وفقاً لمتغير نوع الإعاقة .
- 5- توجد فروق في الضغوط النفسية لذوي الحاجات الخاصة وفقاً لمتغير الاندماج .
- 6- توجد فروق في الضغوط النفسية لذوي الحاجات الخاصة وفقاً لمتغير التفاعل بين متغيرات البحث الأساسية .

#### 5- دراسة سلمى محمد المهدي الطيب (2010م) :

عنوان الدراسة (الضغوط النفسية والاجتماعية التي يواجهها المغترب السوداني في المملكة العربية السعودية بالمنطقة الشمالية [تبوك]) .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع الضغوط النفسية والاجتماعية التي يواجهها المغترب السوداني في المملكة العربية السعودية تحديداً منطقة [تبوك] . استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي . تكونت عينة الدراسة من (125) مغترباً تم اختيارهم عشوائياً من المغتربين الموجودين في منطقة تبوك . تم اختيار أدوات الدراسة من مقياس ضغوط الحياة الذي أعده عباس محمود عوض (1999).

كما استخدمت الباحثة الطرق الإحصائية الآتية :-

- معامل الارتباط العزمي (بيرسون)
- معامل الارتباط المرتب (سبيرمان)
- اختبار (ت)
- تحليل التباين الأحادي

- اختبار (شيفيه) للتحليل البصري

وعليه توصلت الباحثة إلى النتائج الآتية :

1- يواجه المغترب السوداني ضغوط نفسية واجتماعية بالمملكة العربية السعودية لدرجة دالة إحصائياً .

2- توجد فروق دالة في الضغوط الحياتية تبعاً للمستوى التعليمي بين مجموعة الابتدائي والثانوي بينما لم تنتج وجود فروق دالة بين المجموعات الأخرى .

3- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين الآباء والأمهات من الضغوط النفسية والاجتماعية .

4- لا توجد فروق دالة إحصائياً من الفئات العمرية والضغوط الحياتية إلي يواجهها.

5- لا توجد فروق ذات دالة إحصائية لمتغير المؤهل في الرضا باستثناء مجال سياسة الإدارة والعلاقة مع الرؤساء في العمل ولصالح الفئة (البكالوريوس + دبلوم التربية) .

6- هنالك فروق ذات دالة إحصائية لمتغير العمر في الرضا على مجالات (العلاقة مع الزملاء ، الراتب ، والحوافز ، العلاقة من الإدارة المدرسية والمعلمين) وكانت الفروق في المجالين (العلاقة مع الزملاء ، والعلاقة مع الإدارة المدرسية لصالح الفئة العمرية الثانية (41-46) أما في مجال الراتب والحوافز فكانت الفروق لصالح الفئة العمرية الأولى (35-40) .

الدراسات العربية :

الضغوط النفسية :

1- دراسة محمد حمزة الزيدوي (2008م) :

بعنوان : مصدر الضغوط النفسية والاحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات كالجنسي والعمر ، الحالة الاجتماعية ،



والخبرة الدراسية ، المؤهل العلمي . بلغ حجم العينة (115) معلم ومعلمة اختيروا بطريقة عشوائية من مدارس جنوب الأردن . استخدم الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي حيث نظمه ثلاثة أبعاد موزعة على (21) فقرة - وأوضحت النتائج الآتية :-

1- إن معلمي التربية الخاصة في جنوب الأردن يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي تراوحت بين المتوسط إلى العالي .

2- إن أكثر مصادر الضغوط هي المرتبطة بالأبعاد الآتية :-

أ- قلة الدخل الشهري .

ب- البرنامج المدرسي المكتظ .

ج- المشاكل السلوكية .

د- العلاقات مع الإدارة .

هـ- عدم وجود التسهيلات المدرسية .

و- عدم وجود حوافز مادية .

ز- عدم تعاون الزملاء والعلاقات مع الطلبة .

ح- نظرة المجتمع المتدنية لمهنة المعلم .

3- إن المعلمين يعانون من الإجهاد الانفعالي أكثر من المعلمات .

4- هناك فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح المعلمين .

5- توجد فروق دالة إحصائياً واضحة تعزى لمتغير الدخل الشهري .

2- دراسة يوسف عبد الفتاح محمد (2009م) :

بعنوان : (الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية) . وهدفها الرئيسي هو تحديد أهم الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلم - كما هدفت إلى التعرف على الحاجات الإرشادية في ضوء نتائج الدراسة .

عينة البحث : أجريت الدراسة على عينة قوامها (189) معلماً ومعلمة من المدارس الإعدادية والثانوية لمنطقتي العين وعجمان بدولة الإمارات العربية المتحدة ، منهم (116) معلماً و (73) معلمة .

مقياس الضغوط النفسية للمعلمين الذي أعده الباحث .

نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة للنتائج الآتية :

1- توجد فروق بين المعلمين والمعلمات على بعض الأبعاد الفرعية بمقياس الضغوط ، حيث يعاني المعلمين الذكور من الضغوط الإدارية بدرجة أكبر من المعلمات ، بينما تعاني المعلمات من الضغوط الطلابية والعلاقات بدرجة أكبر من المعلمين الذكور .

2- لا توجد فروق بين المعلمين والمعلمات في الضغوط الخاصة بالتدريس .

3- دراسة شوقية إبراهيم (2008م) :

بعنوان : (الضغط النفسي لدى معلمي الفئات الخاصة ومعلمي التعليم العام في ضوء بعض المتغيرات) ، مثل جنس المعلم ومدة خبرته وعلاقته بتلاميذه وزملائه وحاجاته الإرشادية .

بلغ حجم العينة (180) معلم ، (80) من معلمي الفئة الخاصة ، (100) من معلمي التعليم العام بالمنصورة . استخدمت الباحثة مقياس الإنهاك النفسي للمعلم ، العلاقات الشخصية بمدرسه ويشمل علاقته بتلاميذه وزملائه وإدارة المدرسة.

وأوضحت النتائج التالية :

- 1- إن معلمي التربية الخاصة ترتفع الضغوط لديهم مقارنة بمعلمي التعليم العام.
- 2- هنالك ارتباط سالب بين مدة خبرة المعلم والضغوط النفسية لمهنة التدريس .
- 3- المعلمون الأكثر ضغوطاً هم الأكثر اضطراباً في علاقتهم بتلاميذهم وبزملائهم وبإدارة المدرسة .
- 4- أهم مصادر ضغوط مهنة التدريس هي علاقة المعلم بطلابه وبزملائه وبإدارة المدرسة وصراع وعبء الدور واتجاهات المجتمع نحو هذه المهنة .

#### 4- دراسة لطفي عبد الباسط إبراهيم (2008م) :

بعنوان : (عمليات تحمل الضغوط و علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين) .

هدفت الدراسة إلى :

1- استكشاف عمليات نحو تحمل الضغوط .

2- دراسة علاقة الضغوط بعدد من متغيرات الشخصية .

عينة الدراسة :

شملت العينة (190) معلماً ومعلمة من مختلف المدارس الإعدادية والثانوية والمعاهد الأزهرية بمحافظة المنوفية منهم (101) معلماً و(89) معلمة .

أدوات الدراسة :

1- إن الأفراد يستخدمون إستراتيجيات متباينة لمعالجة الضغوط .

2- لا يوجد أثر لجنس أو الفئة العمرية (السن) في أغلب هذه العمليات .

3- متغيرات الشخصية قيد البحث تساهم إلى حد ما في التنبؤ بعمليات التحمل .

#### 5- دراسة فائزة الفاعوري (2009م) :

بعنوان (الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن .

تكونت العينة من (300) معلمة ، بواسطة أداة مكونة من (45) فقرة . أسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود اختلاف في مصدر الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة باختلاف نوع الإعاقة التي يعملن معها ، كما أشارت النتائج إلى أن مصدر الضغوط التي تواجه معلمات الإعاقة العقلية تمثلت بالعلاقات مع الأهل ، وخصائص الطلبة المتعلمين وظروف العمل والعلاقة مع الإدارة والزملاء ، والمنهاج، والأدوات والوسائل التعليمية . ولم تظهر النتائج أي مستوى يشكل عنصراً ضاغظاً يتعلق بخصائص المعلمة ، وأيضاً أشارت النتائج إلى زيادة مستوى ضغوط معلمات الإعاقة العقلية عن مستوى مصدر الضغط المتعلق بخصائص المتعلم مقارنة بمعلمات الإعاقة السمعية والبصرية والحركية .

الدراسات الأجنبية :

1- دراسة يورج وآخرون (2009م) :

موضوع الدراسة :

الضغط النفسي ورضا المعلم كمحدد من محدداته .

هدفت الدراسة إلى :

معرفة العلاقات بين الضغط النفسي للمعلم ورضاه عن عمله .

عينة الدراسة :

شملت العينة (710) معلماً ومعلمة منهم (213) معلماً و (497) معلمة بالمرحلة الابتدائية بمالطا .

أدوات الدراسة :

استخدم الباحثون استبياناً قائماً على أساس استبيان كريك وستكليف .

نتائج الدراسة :

وجود علاقة ارتباطيه ذات دالة إحصائية بين مستوى الضغط النفسي لدى المعلم ومستوى رضاهم عن عمله .

## 2- دراسة جيمس هوس وآخرون (2009م) :

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الضغوط المهنية وأثرها على الصحة الجسمية. وقد تمثلت هذه الضغوط في أعباء العمل والحياة الأسرية والهموم الخاصة بالعمل إلى جانب الضغوط الشخصية .

توصلت الدراسة إلى أن هذه الضغوط والشدائد المهنية قد ارتبطت بعدد من الأمراض الجسمية .

## 3- دراسة آجر دوامرال وكامرو (2009م) :

دراسات قارنت بين الضغوط النفسية لدى والدي الأطفال المعوقين والأطفال العاديين.

استخدمت بيانات تم الحصول عليها من استجابات (89) أباً وأماً لأطفال عاديين ليست لديهم إعاقة من منطقة بافلو نيويورك منهم 45 أباً وأماً لأطفال لديهم اضطرابات نمائية و44 أباً وأماً لأطفال عاديين ليست لديهم أي اضطرابات وذلك علي عدد المقاييس منها مقياس رضا الوالدين ، مقياس تقدير ميزاتهم ومقياس الدعم الأسري وذلك لفحص أثر هؤلاء الأطفال علي الوالدين بهدف اختراع طريقة أكثر فاعلية لفهم خبراتهم وكان جميع الأطفال يقيمون في منازلهم ضمن أسر سليمة وقد تم اختيار الوالدين من قبل أحدي المراكز وتمت مقابلتهم في المنزل وقد أوضحت المقارنات التي تمت بين المجموعات أن والدي الأطفال الذين يعانون من اضطراب يختلفون بدرجة دالة عن الأطفال العاديين من حيث مستويات الرضا الوالدي وأعراض الضغط ولم يظهر أن جنس الوالدين كان متغيراً دالة في الدراسة لمعظم

متغيرات الدراسة مع ذلك فان أمهات الأطفال الذين يعانون من اضطرابات نمائية كان أقرب إلي الوقوع في الكآبة والإحباط عند مقارنتهن من أي من الآباء الآخرين سواء آباء الأطفال الذين يعانون من اضطرابات نمائية أو آباء وأمهات الأطفال العدائيين ممن ليست لديهم أي اضطرابات بالإضافة إلي ذلك تم إجراء وتحليل الارتباط ايجابي دالة بين الرضا الوالدي وأساليب المواجهة المستخدمة من قبلهم.

**الرضا الوظيفي :**

**الدراسات السودانية :**

### **1- دراسة النذير أحمد علي أحمد (2007م) :**

عنوان الدراسة : الرضا الوظيفي وعلاقته بدافعية الإنجاز والتحصيل الدراسي .

تهدف الدراسة : للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز والتحصيل الدراسي لدى معلمي مرحلة الأساس المنتسبين للجامعة المفتوحة - المنطقة التعليمية سنار .

طبقت على العينة (204) معلماً ومعلمة ، وحجم العينة 10% من مجتمع الدراسة الأصلي ، والأدوات ومقياس الرضا الوظيفي ومقياس دافعية الإنجاز .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للنوع (ذكر / أنثى) ، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في التحصيل الدراسي لا تعزى للنوع ، وتوجد علاقة ارتباطية بين دافعية الإنجاز والتحصيل الدراسي للمعلمين .

### **2- دراسة منال حسن (2011م) :**

عنوان الدراسة : الرضا الوظيفي لدى العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية وعلاقته بدافعية الإنجاز بولاية الخرطوم .

تم تطبيق البحث على عينة من العاملين ، ولتحقيق هذه الأهداف ، تم اتباع المنهج الوصفي الإرتباطي الذي يقوم بوصف الظاهرة بصورة حقيقية كما هي عليه في الواقع، تم اختيار العينة البسيطة والتي بلغت 130 عاملاً وعاملة ، واستخدم في الدراسة مقياس الرضا الوظيفي ومقياس دافعية الإنجاز من إعداد الباحثة .

توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها : الرضا الوظيفي لدى العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية يتميز بالارتفاع ، وكذلك تتميز دافعية الإنجاز لديهم ، وليس هناك علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز ، وعدم وجود فروق بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي ، ووجود فروق بين الذكور والإناث في دافعية الإنجاز وعدم وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى العاملين تبعاً لسنوات الخدمة . وعدم وجود فروق في دافعية الإنجاز لدى العاملين تبعاً للمؤهل الأكاديمي .

### 3- آسيا عبد القادر محمد (2011م) :

مستوي الطموح وعلاقته بالرضا الوظيفي لدي مشرفات الرياض ومشرفات الداخليات بولاية الخرطوم .

تناولت الدراسة تعريف مستوي الطموح والعوامل المؤثرة فيه والرضا والعوامل المؤثرة فيه ، تتبع أهمية الدراسة من حداثة التطبيقات العملية لعلم النفس التطبيقي ومن أهمية النظر في درجة رضا الوظائف المستقبلية ودرجة تفهم المجتمع لها مقارنة بطموحهم وتقديرهم لذاتهم وقد هدفت إلي التدرج علي الطرق السوية لمناهج البحث العلمي وهو هدف أساسي من أهداف الجامعات السودانية كما هدفت للتعرف علي مستوي الرضا الوظيفي للمشرفات النفسيات ، صيغت مشكلة الدراسة في مجموعة تساؤلات من أهمها ، هل لدي العاملات في الإرشاد الاجتماعي مستوي طموح علي ومنخفض وهل توجد علاقة بين مستوي الطموح والرضا الوظيفي لدي المشرفات الاجتماعيات ، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليل واستخدمت من الأدوات

الملاحظة والمقابلة وتوصلت إلى سيادة الرضا المهني بين فئتي المشرفات علي الرياض وعلي الداخليات علي جميع أبعاد مقياس الرضا الوظيفي ، أنه لا توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين مستوي الطموح والرضا الوظيفي إلا في البعد الأول وهو بعد الرضا، أوصت الدراسة بأن ترتفع نسبة خريجات علم النفس لهذه الوظائف وإشراك المشرفات في أعمال الوظيفة من حيث التخطيط والبرمجة ووضع مناهج العمل حيث أشار بعد الرضا علي الإدارة إلى تدني بالنسبة للأبعاد الأخرى وزيادة الحوافز والمكافآت الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الرضا لهذا المجال كما يزيد من الرضا في بعد الاستقرار الوظيفي.

#### 5- دراسة درية محمد علي أحمد (2009):

بعنوان الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية وعلاقته بمستوى الأداء .

استخدام الباحث منهج المسح الاجتماعي ومنهج البحث الارتباطي ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي الوثائقي.

هدفت الدراسة إلى معرفة السمة العامة للرضا الوظيفي لدى العاملين بمكتبات أم درمان الإسلامية ومساعدة القائمين بأمر إدارة المكتبات الجامعية في السودان لدراسة موضوع الرضا الوظيفي. وتوصلت إلي عدة نتائج أهمها وجود العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء بين عدة متغيرات مستقلة مثل (النوع، الوضع الوظيفي، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة). لا توجد علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي وبين متغيرات النوع والوضع الوظيفي والحالة الاجتماعية لدى الأفراد بمجتمع الدراسة وتوجد علاقة ارتباطية عكسية بين الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي في بعدي الحوافز والترقيات.

الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي :

الدراسات العربية :

1- دراسة العديلي (2007م) :



بعنوان : الرضا الوظيفي " دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف" موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية .

أهداف الدراسة : معرفة الرضا الوظيفي لدى موظفي الأجهزة الحكومية واتجاهاتهم نحو العمل .

عينة الدراسة : بلغ حجم العينة (1000) مدير وعامل من مدينة الرياض .

النتائج : الموظفين السعوديين كانوا أكثر رضا في مجال العلاقة بين الزملاء وأقل رضا في مجال الترقية وساعات العمل والراتب .

## 2- دراسة (عوالمة : 2008م) :

بعنوان : الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة في الأردن "دراسة ميدانية".

أهداف الدراسة : معرفة المستوى العام للرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات.

عينة الدراسة : بلغ حجم العينة (1500) موظف من العاملين في المؤسسات العامة.

النتائج : مستوى الرضا كان متوسطاً وعدم وجود علاقة بين متوسط الرضا الوظيفي العام وكل من الجنس والحالة الاجتماعية .

## 3- دراسة (العتيبي : 2009م) :

بعنوان : الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت

أهداف الدراسة : التعرف على مستويات الرضا الوظيفي كمتغير مستقل بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص وما هي العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لكل قطاع

عينة الدراسة : بلغ حجم العينة (800) موظف من القطاعين

النتائج : موظفو القطاع العام والخاص غير راضين عن كل من الرواتب ونظام الترقيات وعدد ساعات العمل .

## 4- دراسة (المخلفي : 2009م) :

بعنوان : مدى رضا هيئة التدريس بجامعة صنعاء بالجمهورية اليمنية عن عملهم.  
أهداف الدراسة : دراسة وتحليل العوامل التي قد تساهم في الرضا عن العمل لدى هيئة التدريس بجامعة صنعاء وفحص المتغيرات المختارة .  
عينة الدراسة : بلغ حجم العينة (138) مدرس بجامعة صنعاء .  
النتائج : غير راضين عن سياسة الأجور والإدارة أقل مصدرين لعدم رضا وتدني فيما يتعلق بالعلاقات مع الزملاء والإشراف وظروف العمل .  
**5- دراسة (الطماوي : 2010م) :**

بعنوان : الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بدولة قطر وعلاقته ببعض المتغيرات .  
أهداف الدراسة : معرفة درجة الرضا العام للمعلمين في هيئة التدريس والتعرف على جوانب الرضا عن العمل لدى المعلمين وعلاقاته ببعض المتغيرات .  
عينة الدراسة : بلغ حجم العينة (677) معلم ومعلمة .  
النتائج : لا توجد فروق بين المعلمين من الجنسين في درجة رضاهم عن العمل وتوجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الرضا العام .  
**الدراسات الأجنبية :**

**1- دراسة (فينرأون : 2007م) :**  
بعنوان : "الرضا الوظيفي للعاملين في محطة الراديو والتلفزيون" حيث أجريت الدراسة على العاملين في قطاع الأخبار في محطة الإذاعة والتلفزيون التجارية بالولايات المتحدة الأمريكية .  
عينة الدراسة : استخدم الباحث عينة مكونة من (414) موظفاً وموظفة من العاملين في المحطة .

النتائج : بينت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين وصلت نسبته إلى 75% ، وتعتبر نسبة جيدة ، تبين أيضاً أن الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين يزداد مع عمر الأفراد ، وقد أوضحت الدراسة أن (48%) من عينة الدراسة تشعر برضا وظيفي عالي عن المرتب ، بينما (49%) من العينة تشعر برضا متوسط عن المرتب ، هذا وقد بينت الدراسة بعض العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي دون أن تبين تأثير هذا الرضا على العاملين وأوصت الدراسة بضرورة توفير الأشياء التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لتحقيق الرضا الوظيفي وهي :-

1- استعمال قدرات الفرد .

2- إعطاء الفرد الفرص في الإبداع .

3- المبادرة في العمل .

4- شعور الفرد بالأمن الوظيفي .

2- دراسة جيرميغان (2008) :

دراسة حول فحص العلاقة ما بين الرضا والمشرفين والالتزام التنظيمي بين الموظفين وقد جمعت البيانات من الموظفين غير الإداريين وأظهرت النتائج أن الالتزام التنظيمي للموظفين يرتبط برضاؤهم عن مشرفهم والغرض من هذه الدراسة أو الهدف هو معرفة ما إذا كان رضا الموظف أو عدم رضاه عن المشرفين يرتبط ويتعلق بطبيعة أو شكل الالتزام التنظيمي لدى الموظفين وقد كانت العينة من مختلف الموظفين في الشركات وقد وزعت الاستبانات على 640 والعائد 252 وكانت نسبة العائد 39.4%

وأثبتت النتائج:

1. أن الرضا عن المشرفين ارتبط بالالتزام الأخلاقي ايجابياً ، كذلك العمر بينما مستوى التعليم ارتبط سلبياً بالالتزام الأخلاقي.

2. أن سلوك المشرف يرتبط بالتزامه المعنوي والأخلاقي ويتضمن ذلك ثبات سلوكه نحو المرؤوسين ويظهر لنا التقدم والرقي في المهنة ويدعم الموظفين مع المديرين الآخرين ورضائهم عن طريق كفاءة المشرفين .
3. سلوك المشرفين يرتبط بالتزام الأفراد حيث أن الطريقة التي يستخدمها المشرف عند وقوع الخطأ تؤثر علي سلوك الفرد وتؤدي إلي رقيه في العمل وتوضح مسؤولياته في العمل .

### التعليق على الدراسات السابقة :

- هنالك تفاوت في حجم العينة من دراسة لأخرى ولا توجد دراسة تطابق حجم عينتها مع الدراسة الحالية ، كما اختلفت طريقة اختيار العينة .
- معظم الدراسات اتبعت المنهج الوصفي .
- تطابقت بعض نتائج الدراسات مع الدراسات الحالية ، كما اختلف بعضها عن هذه الدراسة .

### الاستفادة من الدراسات السابقة :

صياغة مشكلة الدراسة .

صياغة الفروض .

تحديد الأهداف .

مناقشة النتائج وتدعيمها .

### الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي :

استفاد الباحث من الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي من حيث نوع العينة فقد تناولت بعض الدراسات عينات من الإداريين والموظفين والعمال في المؤسسات المختصة كما في دراسة (عمر عوالمه 2008م ، ناصر العديلي 2007م) وتعتبر هذه العينات أقرب إلى عينة الدراسة الحالية .

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تناولت الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية كما أن الدراسة الحالية أجريت على الموظفين بشركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم .

## الفصل الثالث

### منهج وإجراءات الدراسة

#### تمهيد:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لموظفي شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم .  
ويتناول هذا الفصل عرضاً لإجراءات البحث الميدانية وتوضيح المنهج المتبع في الدراسة وعينة الدراسة ، وطرق اختيار العينة ، ثم الأدوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة ، والمقياس المستخدم هو مقياس الضغوط النفسية والرضا الوظيفي .  
كما يتناول وصف وإجراءات الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة وتحليل البيانات وطرق تصحيحها .

#### أولاً: منهج الدراسة :

تعريف المنهج الوصفي: يعرف بأنه مجموعة الإجراءات الدراسية التي تتكامل لوصف ظاهر أو موضوع اعتماداً على جمع المعلومات والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلاً كافياً دقيقاً للوصول إلى النتائج .

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي في سبيل التوصل إلى الحقائق العلمية ذات الصلة بمشكلة البحث . لأن المنهج الوصفي الارتباطي مرتبط بدراسة العلوم الاجتماعية والإنسانية ومازال هو المنهج الأكثر استخداماً في هذه العلوم . وهدفه هو جمع معلومات حقيقية موجودة في المجتمع وإيجاد العلاقة المتداخلة بين الظواهر المختلفة وإمكانية التنبؤ بها .

#### ثانياً : مجتمع الدراسة :

اختصر هذا البحث علي شريحة العاملين بالشركة السودانية للاتصالات بولاية الخرطوم وكان عددهم الكلي 575 وتم أخذ 25% من العدد الكلي (144) منهم 75 ذكور و69 إناث.

#### ثالثاً : عينة البحث :

تعرف عينة البحث بأنها : مجموعة جزئية من المجتمع الأصلي (ماجد الخيط محمد ، 2011م ، ص10)، اختارت الباحثة من مجتمع الدراسة عينة تتكون من (575) موظف وموظفة وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية القصدية.

رابعاً: أدوات الدراسة :

استخدمت الباحثة الأدوات التالية للدراسة :-

استمارة البيانات الأولية :

وهي استمارة تخص موظفي شركة سوداني للاتصالات مشتملة على [العمر - النوع - سنوات الخبرة - المؤهل التعليمي] والمطلوب ملء هذه البيانات بكل صدق وأمانة وذلك لأغراض الدراسة وعدم ذكر الأسماء علماً أن نتائج هذه الدراسة تستخدم لإغراض البحث العلمي .

مقياس الضغوط النفسية والرضا الوظيفي :

وصف مقياس الضغوط النفسية وتصحيحه :

لقد استخدم في هذه الدراسة مقياس الضغوط النفسية وهو مقياس من إعداد (فونتان) وترجمه إلى العربية رضا أبو السريع ومحمد رمضان 1993م ، مكون من (60) عبارة .

وقد خلصت الباحثة إلى استخدام (35) عبارة بعد أن يتم عرضها إلى المحكمين حيث قاموا بتعديل بعض العبارات وحذف بعضها حتى تم استخراجها بصورته النهائية .

مقياس الضغوط النفسية:

جدول (1-3) يوضح العبارات التي أوصى المحكمون بتعديلها وهي :

العبارة قبل التعديل	العبارة بعد التعديل	
أرفض التضحية سواء من الزملاء أو الأقرباء	أرفض التضحية سواء من الزملاء أو الأقرباء	31
أحاول التركيز في هوايتي من أجل نسيان مشاكله الخاصة	أحاول التركيز في هوايتي من أجل نسيان مشاكله الخاصة	3
أعاني من الأرق ليلاً بسبب زحمة العمل	من الأرق ليلاً	6

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

جدول (2-3) يوضح عبارات مقياس الضغوط النفسية التي تم حذفها :

رقم العبارة	العبارة المحذوفة	مبرر الحذف
26	أشعر بالتوتر بشكل مستمر	مكرر
14	يوصفني زملائي بالتصور في العمل	غير مفهومة (الصياغة)
25	تقبل الرئيس المباشر للنقد المباشر	غير مقصودة الصياغة

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

**جدول (3-3) يوضح مقياس الرضا الوظيفي للعبارات التي أوصى بها المحكمون بتعديلها وهي :-**

رقم العبارة	العبارة قبل التعديل	العبارة بعد التعديل
42	قدرة الرئيس على التوجيه والمتابعة	رئيس لديه القدرة على التوجيه والمتابعة
45	أقوم بأفكار جديدة في مجال العمل	أقدم أفكار جديدة في مجال العمل
59	أطرح أفكار في العمل بقوة	أطرح أفكار في العمل بشدة

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

**جدول (3-4) يوضح عبارات مقياس الرضا الوظيفي التي تم حذفها :**

رقم العبارة	العبارة المحذوفة	مبرر الحذف
57	أسعى على التغلب على مشكلاتي في العمل	الصياغة اللغوية
14	يوصفني زملائي بالتصور في العمل	غير مفهومة
20	تقبل الرئيس المباشر للنقد	غير مفهومة

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

الصورة النهائية لمقياس الضغوط النفسية المعدل :

بعد أن تمت التعديلات وصدق وثبات المقياس وصدق الفقرات اعتمدت الباحثة علي الصورة النهائية للمقياس (تحتوي علي 35 عبارة منها 7 موجبة و 28 سالبة )

الصورة النهائية لمقياس الرضا الوظيفي المعدل :

بعد أن تمت التعديلات والتأكد من صدق وثبات الفقرات اعتمدت الباحثة علي الصورة النهائية للمقياس وتحتوي علي ( 35 عبارة منها 7 موجبة و 28 سالبة )

ضغوط نفسية:

الوجهة	رقم العبارة
--------	-------------



33، 30، 28، 22، 21، 20، 29، 3	موجبة
35، 34، 32، 31، 29، 27، 26، 25، 24، 23، 19، 18، 17، 16، 15، 14، 13، 12، 11، 10، 9، 8، 7، 6، 5، 4، 2، 1	سالبة

### الرضا الوظيفي:

رقم العبارة	الوجهة
35، 34، 33، 32، 31، 30، 29، 27، 26، 25، 23، 22، 19، 18، 15، 13، 12، 11، 10، 9، 8، 7، 6، 5، 3، 2، 1	موجبة
24، 21، 20، 17، 16، 14، 4	سالبة

تصحيح المقياس : تم تصحيح المقياس وذلك بإعطاء كل من (1، 2، 3) على التوالي لكل من (دائماً - أحياناً - لا يحدث) .

صدق وثبات مقياس الضغوط النفسية :

للتحقق من صدق وثبات المقياس تم اللجوء إلى ثلاثة أنواع من الصدق :

إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية:

أجرت الباحثة الدراسة العملية بمكتب فرع شركة سوداني بحري حيث تم

اختيار عينة عشوائية قصديه من موظفي شركة كول سنتر .

والخطوات هي :

1- تمت مقابلة مسجل الدراسات العليا بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وذلك لأخذ خطاب بشأن العمل الميداني والذهاب إلى الجهات المسؤولة عن مجتمع الدراسة الحالية وهي شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم وتمت الموافقة على إجراء العمل الميداني لهذه الدراسة بالذهاب إلى الفرع الآخر وهو كول سنتر في بحري .

2- قامت الباحثة بإجراء عينة استطلاعية على مجتمع الدراسة وذلك بعد تحكيم المقياس . وقامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على العينة الاستطلاعية وبلغ عددها (30) موظف وموظفة بالشركة .

3- قامت الباحثة بتوزيع (143) استبيان معدل بعد حساب معاملات الصدق والثبات ووضع المقياس بالصورة النهائية المكونة من (35) عبارة .

4- بعد حصر العدد النهائي لعينة الدراسة البالغ عددها (143) قامت الباحثة بإدخال البيانات في الحاسب الآلي للحصول على الآتي :

أ- صدق الاتساق الداخلي لفقرات مقياس الضغوط النفسية ومقياس الرضا الوظيفي. لمعرفة اتساق الفقرات مع الدرجات الكلية لمقياس الضغوط ومقياس الرضا الوظيفي ومعامل الاتساق الداخلي .

ب- قامت الباحثة بحساب معاملات ارتباط كل بند والمجموع الكلي لبنود المقياس.

القسم الأول: البيانات الأساسية

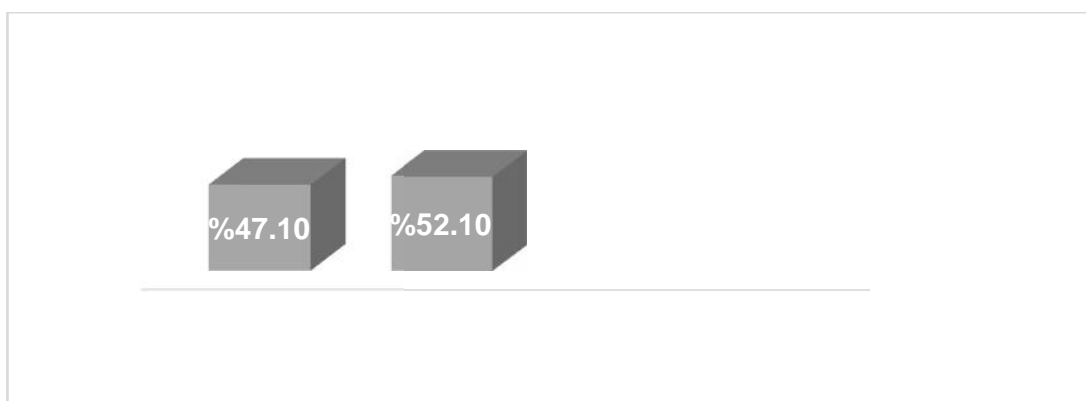
جدول رقم (3-5) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع (ذكر / أنثى)

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	69	47.9
أنثى	75	52.1
المجموع	144	100.0

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يشمل مجتمع الدراسة على عينة مكونة من 47.9% ذكور، أما نسبة الإناث 52.1%.

شكل رقم (3-1) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع (ذكر / أنثى)



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

جدول رقم (3-6) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر

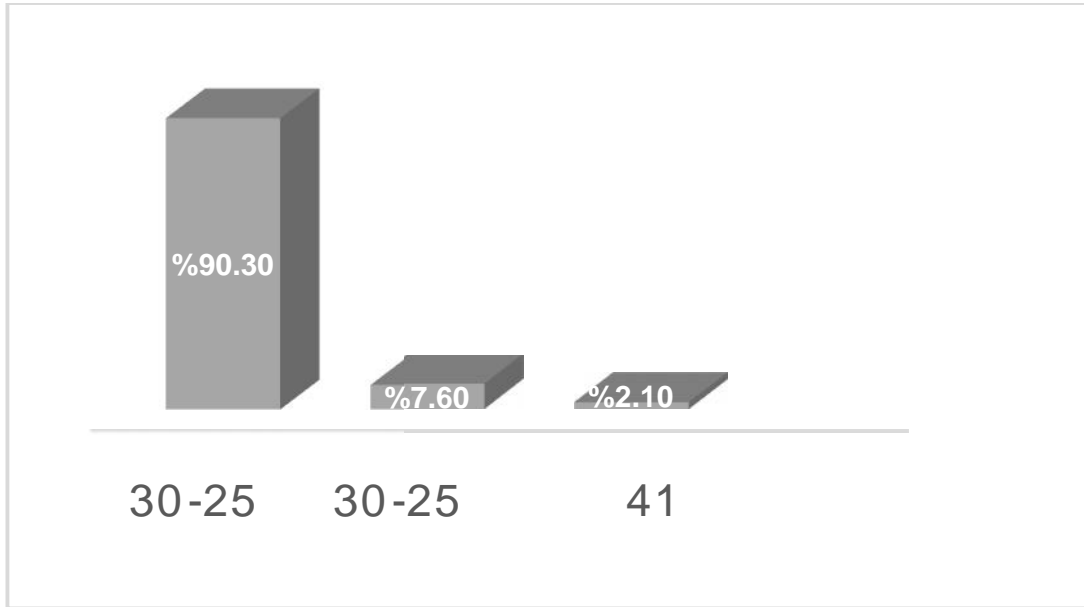
العمر	التكرار	النسبة
-------	---------	--------

90.3	130	30-25 سنة
7.6	11	40-31 سنة
2.1	3	41 سنة فأكثر
100.0	144	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول السابق توزيع أفراد وفقاً للعمر فالغالبية من أفراد العينة بنسبة بلغت (90.3%) أعمارهم ما بين (30-25) سنة حين بلغت نسبة الأعمار (40-31) سنة (7.6%) في حين نجد نسبة الذين أعمارهم أكثر من (41 سنة) بلغت (2.1%).

شكل رقم (3-2) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

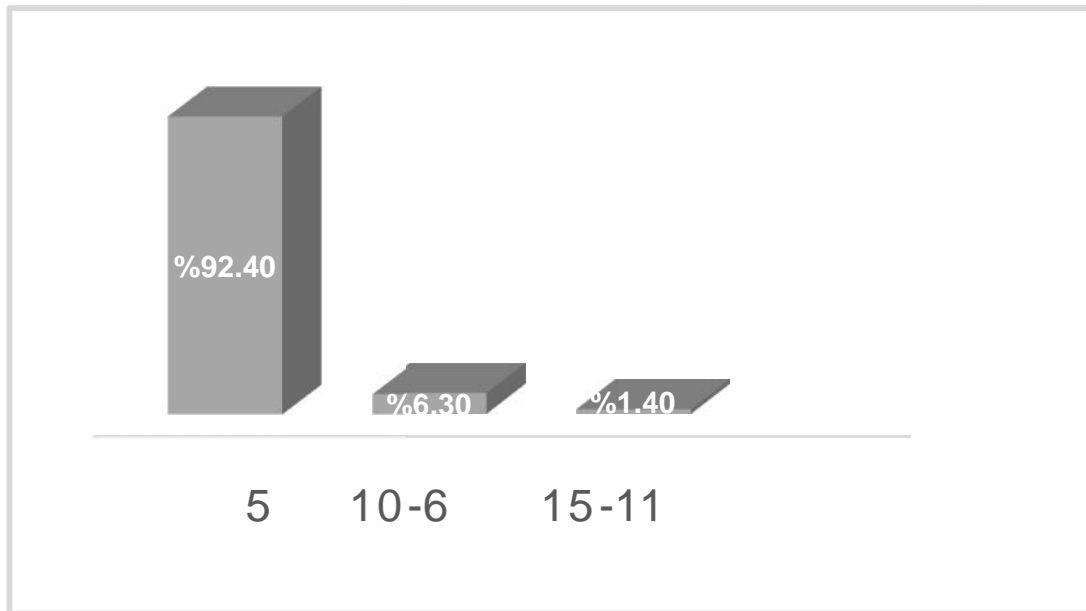
جدول رقم (3-7) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
5 سنوات فأقل	137	92.4
6-10 سنوات	9	6.3
11-15 سنة	2	1.4
المجموع	144	100.0

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

وحسب توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة احتوت العينة على (92.4%) من ذوي الخبرة أكثر 5 سنوات فأقل، ونسبة (6.3%) من ذوي الخبرة (6-10) سنوات، ونسبة (1.4%) من سنوات الخبرة (11-15) فقط.

شكل رقم (3-3) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

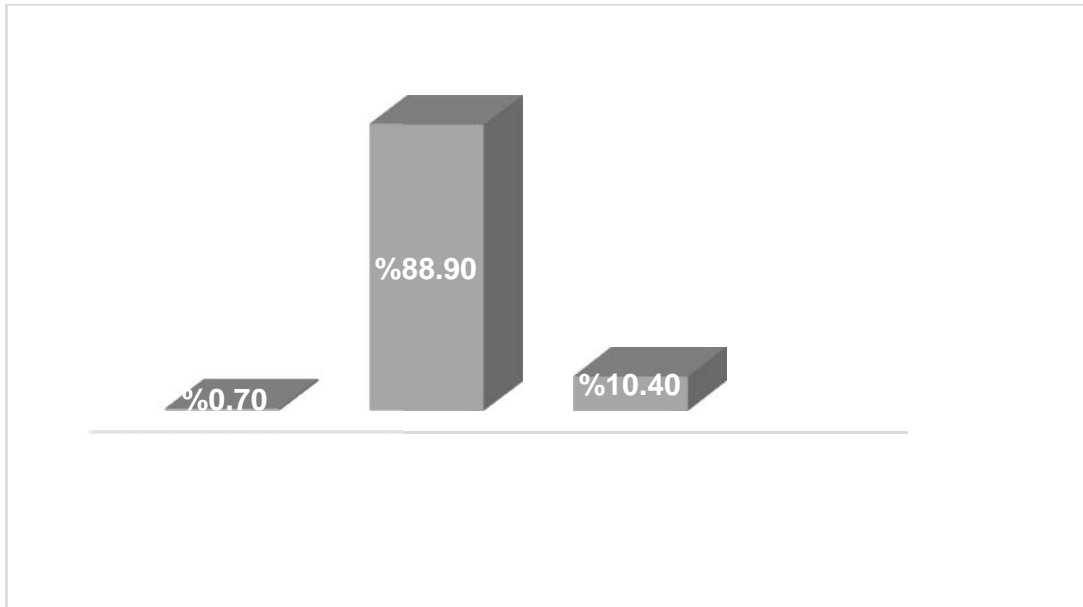
جدول رقم (3-8) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
0.7	1	ثانوي
88.9	128	جامعي
10.4	15	فوق الجامعي
100.0	144	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

وحسب توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي حيث احتوت العينة على (88.9%) من الجامعيين، ونسبة (10.4%) من المؤهل فوق الجامعي، وبلغت نسبة الثانوي (0.7%) فقط.

شكل رقم (3-4) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمؤهل العلمي



المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

جدول (3-9) يوضح توزيع مجتمع الدراسة

الرقم	عدد الموظفين (ذكور)	عدد الموظفين (إناث)	العدد الكلي
1	69 موظفاً	75 موظفة	144

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

### جدول رقم (3-10) يوضح العينة بحسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
30-25 سنة	130	90,3
40-31 سنة	10	7,6
41 فأكثر	4	2,1
المجموع	144	%100

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول السابق توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر ، فالغالبية من أفراد العينة بنسبة بلغت (90,3%) أعمارهم ما بين (30-25) سنة حيث نسبة الأعمال (31-40) سنة نسبة (7,6%) في حين نجد نسبة الذين أعمارهم أكثر من (41) سنة بلغت (2,1%) .

### جدول رقم (3-11) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع (ذكر/ أنثى)

العمر	التكرار	النسبة %
ذكر	68	47,9
أنثى	75	52,9
المجموع	144	%100

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

جدول يشمل مجتمع الدراسة على عينة مكونة من 47,9% ذكور ، أما الإناث 52,1% .

### جدول رقم (3-12) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
92,4	133	5 سنوات فأقل
6,3	8	6-15 سنوات
1,4	2	11-15 سنة
%100	144	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

وحسب توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة احتوت العينة على (92,4%) من ذوي الخبرة أكثر من 5 سنوات فأقل ، ونسبة (6,3%) من ذوي الخبرة (6-10) ، ونسبة (1,4%) من سنوات الخبرة (11-15) فقط .

### جدول رقم (3-13) يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
0,7	1	ثانوي
88,9	128	جامعي
10,4	15	فوق الجامعي
%100	144	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

وحسب توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي حيث احتوت العينة على (88,9%) من الجامعيين ، ونسبة (10,4%) من المؤهل فوق الجامعي ، وبلغت نسبة الثانوي (5,7%) فقط.

### صدق الاتساق للفقرات :

الصدق التجريبي : قام الباحث باختيار معامل الصدق التجريبي ، وذلك عن طريق استخدام معادلة الارتباط لبيرسون بين بعض الفقرات للمقياس ذات العلاقة ، فتراوحت قيم معاملات الارتباط بينما ما بين (2-0,83)

### يوضح الجدول (3-14) الآتي بنود مقياس الضغوط النفسية وقيمة الارتباط

الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند
،520	25	،417	13	،397	1
،410	26	،281	14	،323	2
،335	27	،387	15	،182	3
،143	28	،507	16	،532	4
،328	29	،450	17	،449	5
،209	30	،459	18	،467	6
،418	31	،210	19	،258	7
،504	32	،415	20	،310	8
،507	33	،238	21	،390	9
،255	34	،334	22	،520	10
،366	35	،237	23	،490	11
		،496	24	،241	12

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (3-14) أن هناك ارتباطاً إيجابياً يتراوح ما بين قوي بين بنود المقياس ككل ، مما يدل على صدق المقياس في قياس ما وضح لأجله .

وهو أهم أنواع الصدق وأكثرها شيوعاً ، ويسمى أيضاً معامل ارتباط الاختبار بالمقياس ، ويتم تقديره بحساب انحدار درجات الاختبار .

#### صدق الاتساق الداخلي لل فقرات:

1- الصدق التجريبي : قام الباحث باختيار معامل الصدق التجريبي وذلك عن طريق استخدام معادلة الارتباط لبيرسون بين بعض فقرات المقياس ذات العلاقة .

بنود مقياس الرضا الوظيفي وقيمة الارتباط:



جدول (3-15) يوضح مقياس الرضا الوظيفي

الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند
،311	25	،200	13	،594	1
،183	26	،224	14	،104	2
،351	27	،334	15	،235	3
،237	28	-،010	16	،277	4
،343	29	،185	17	،258	5
،472	30	،255	18	،324	6
،451	31	،184	19	،411	7
،330	32	،016	20	،376	8
،331	33	-،019	21	،205	9
،245	34	،107	22	،377	10
،188	35	،133	23	،353	11
		،217	24	،164	12

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول (3-15) أن هنالك ارتباط إيجابياً يتراوح ما بين (0-s-0) بين بنود المقياس ككل ، مما يدل على صدق المقياس في قياس ما وضع لأجله ، عدا البنود رقم (16-21) تم حذفها لأنها سالبة الاتجاه مع بنود المقياس .

2- الصدق الذاتي : ولقياس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختيار وذلك كما يلي :

$$\text{معامل الصدق الذاتي} = (\text{معامل ثبات الاختيار})^{1/2}$$

إن فاصلة وثيقة بين الصدق الذاتي والثبات وقد قامت الباحثة بحساب معامل ثبات. (\*)

(\*) هو صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب أخطاء القياس

الاختبار بطريقتين هما : طريقة التجزئة النصفية ، وطريقة التباين وذلك كما يلي:

3- طريقة التباين باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach Alpha يستخدم اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة صدق اتساق الفقرات مع الدرجة الفعلية للأبعاد الفرعية بالمقياس بمجتمع البحث الحالي .

تعتمد معادلة ألفا كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار ، وقد استخدم البرنامج الإحصائي 8pss لحساب معاملات الثبات ، أما الصيغة الرياضية لمعادلة ألفا كرونباخ للتوضيح :

$$\text{معامل الثبات} = \frac{N}{N-1} = \frac{1 - \text{مجموع تباينات الأسئلة}}{\text{الدرجة العليا تباين}}$$

حيث أن :

ن : عدد أسئلة الاختبار وهي 35 في هذه الدراسة . (\*\*)

### جدول (3-16) يوضح معامل ألفا كرونباخ

الخصائص السايكومترية		عدد الفقرات	المقياس
الصدق الذاتي	ألفا كرونباخ		
0,93	0,86	35	مقياس الضغوط النفسية
0,86	0,75	35	مقياس الرضا الوظيفي

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يتضح من الجدول رقم (3-16) أن هناك ارتباط إيجابياً قوياً بلغت قيمته (0,86) بين فقرات مقياس الضغوط النفسية ، أما قيمة الصدق التي تساوي الجذر التربيعي للثبات تساوي (0,93) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لمقياس الرضا الوظيفي (0,78) ، أما قيمة الصدق التي تساوي الجذر التربيعي للثبات تساوي (0,86) مما يدل على صدق المقياس في قياس ما وضع لأجله .

(\*\*) ويقصد بالثبات حصول الفرد على نفس الدرجات إذا طبقت عليه نفس الأداة ، وتحت نفس الظروف .

وهذا يشير إلى أن معامل الثبات المحسوب جيد (0,60) ، وهو يدل على ثبات المقياس (0) ، وهذا يعني أن معامل الصدق الذاتي للاختبار =  $0,6^{1/2}$  = 0,77 وهذا يعني أن المقياس صادق ذاتياً وثابت قياسياً .

وبناء على ما تقدم ، يمكن تلخيص اختبارات الصدق والثبات التي أجريت على العينة في الجدول الآتي :

معامل الثبات المناسب هو 0,7 فأكثر ، ويتناسب معامل الثبات تناسباً عكسياً مع حجم العينة .(\*)

### جدول رقم (17/3) ملخص الاختبارات السيكومترية على عينة الصدق والثبات

الاختبار	الدرجة	الدلالة
(أ) الصدق		
(1) صدق المحتوى	اتفاق 10% من المحكمين	عالي
(2) الصدق الذاتي	0,93 – 0,86	عالي
(ب) الثبات		
(1) معامل ألفا كرونباخ	0,75 / 0,86	عالي

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية

يستنتج مما سبق أن أداة الدراسة أوفت بالشروط السيكومترية للاختبار الجيد، وأنها تفي بأغراض الدراسة .

### المعالجات الإحصائية :

لتحليل البيانات الخاصة بالاستبيان استخدمت الباحثة البرنامج الإحصائي (SPSS) (Statistical package for Social Science) الخدمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية . وقد قامت الباحثة باستعراض كل عبارة أو مجموعة عبارات في جدول يوضح عدد الاستجابات والنسب المئوية لكل إجابة لتحليل إجابات الاستبيانات . بعد

(\*) معامل الثبات هو نسبة التباين الحقيقي إلى التباين الكلي للدرجات وهو القيمة العددية لارتباط الاختبار بنفسه .

ذلك قامت بالتعليق على نتيجة العبارات ، ود استخدمت الباحثة الجداول التكرارية لتحليل المعلومات وذلك بإعطاء الجداول أرقام متسلسلة ثم إعطائها عنوان لمعرفة ما تحتويه من بيانات عينة الدراسة لمعرفة النسب المئوية وغيرها .

ولتحليل المعلومات والبيانات التي حصلت عليها الدراسة من خلال الاستبيان تم إدخال هذه البيانات في جهاز الحاسب الآلي ثم طبقت عليها مجموعة من المعالجات الإحصائية وهي :-

- 1- الوسط الحسابي .
- 2- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين .
- 3- اختبار (ت) test لعينة مجتمع واحد لدلالة الفروق حول آراء المبحوثين .
- 4- معامل الارتباط (بيرسون) .
- 5- معامل الارتباط ألفا (ماكرونباخ) .

## الفصل الرابع

### عرض ومناقشة النتائج

## مقدمة :

تناولت الباحثة في هذا المبحث مناقشة النتائج وتفسيرها وتحليلها بناءً على الدراسات السابقة والإطار النظري ورأي الباحثة .

الفرض الأول : تتسم الضغوط النفسية لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات بالارتفاع .

ولمعرفة السمة العامة للضغوط النفسية لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات وبما أن خيارات الإجابة على الأسئلة تتراوح بين (1-3) . وإذا قدرت السمة العامة للضغوط النفسية من خلال متوسط الباحثة (2) (أحياناً) ضغط نفسي متوسط وباستخدام اختبار (ت) لعينة واحدة ، أي إذا زاد الوسط عن (2) تتسم الضغوط النفسية بالارتفاع ، أما إذا قل الوسط عنها يعني أن السمة العامة للضغوط تتسم بالانخفاض .

### جدول رقم (18/4) يوضح اختبار (ت) لمجتمع واحد

الاستنتاج	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	حجم العينة	المتغير
الفرق دال إحصائياً	0,000	143	7,80	0,29	1,8	72	144	الضغوط النفسية

المصدر: إعداد الباحث من نتائج تحليل الدراسة

استخدم اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين المتوسطين (النظري والمتوسط الحسابي) لمعرفة (السمة العامة للضغوط النفسية لدى الموظفين) وقد وجد أن خلال نتائج الاختبار أن هنالك فرقاً جوهرياً في المتوسطات . كما نلاحظ من الجدول السابق أن العدد الكلي لإفراد عينة الدراسة (144) فرداً بلغ المتوسط الحسابي للإجابات في العينة (1,8) بينما بلغت قيمة المتوسط النظير (2) وانحراف معياري (0,28) ، كما تم قياس متوسط الفرق بين المتغيرين والذي بلغ (0,2) والذي يعني أن متوسط (السمة العامة للضغوط النفسية لدى الموظفين) كان في المتوسط أعلى من المستوى المتوسط للباحث (2) وبالنظر إلى قيمة (ت) المحسوبة  $t\text{-test} = (7,80)$ ، ودرجات الحرية  $df = 143$ ، وقيمة  $Sig = 0,000$  ، وبما أن قيمة  $Sig$

أقل من قيمة  $a = 0,05$  وهذا يعني أن (السمة العامة للضغوط النفسية لدى الموظفين) تتسم بالانخفاض . مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على (تتسم الضغوط النفسية لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات بالارتفاع 9 لم تتحقق .

أظهرت نتائج هذه الدراسة كما هو موضح في جدول رقم (31/4) أن الضغوط النفسية تتسم بالانخفاض واتفقت نتيجة هذا الفرض مع دراسة يورج وآخرون : 2009 إن غالبية المعلمين يتعرضون لضغوط منخفضة .

حيث اتفقت نتيجة هذا الفرض مع دراسة : أميرة مصطفى عبد القادر أبو بكر (2006) .

ويتميز الضغط النفسي بالارتفاع .

إن السمة العامة المميزة للضغوط النفسية بالارتفاع .

إن الضغط النفسي ينتج عن مواقف متعددة وليس عامل أو سبب واحد .

وتختلف المواقف الضاغطة من فرد لآخر - وأن الضغط النفسي ينتج من عوامل خارجية وعوامل داخلية .

إن الضغوط النفسية يمكن أن تكون بسيطة أو متوسطة أو شديدة وهذا يمكن أن يكون له تأثير على أداء الشخص .

وترى الباحثة أن الضغوط النفسية لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات تتميز بالانخفاض . ويرجع ذلك للفروق الفيزيائية أو البيئية .

والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين في الشركة والإدارة والمرؤوسين مما يؤدي إلى انخفاض الضغوط والشعور بالرضا . وكذلك الأجور والمرتبات والترقيات والحوافز والإجازات السنوية والعلاقات الاجتماعية . ويحظى الموظفون في المشاركة في وضع

القرارات لها دور رئيسي في عملية انخفاض الضغوط وزيادة رضا الموظفين . ويجب توفير الجو الملائم للموظفين والدمج بين الموظفين في العلاقات بينهم وبين الشركة. وتقيم الشركة الاحتفالات السنوية ، وتوفر الشركة فرص للتدريب والتأهيل وورش تدريبية . ويوجد موظفين ذوي خبرات عالية وإمكانيات فائقة . وتتميز الضغوط بالانخفاض كلما زاد رضا الموظفين عن العمل .

### الفرض الثاني : يتسم الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات بالارتفاع .

ولمعرفة السمة العامة للرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات وبما أن خيارات الإجابة على الأسئلة تتراوح بين (1-3) . وإذا قدرت السمة العامة للرضا الوظيفي من خلال متوسط الباحث (2) (أحياناً) راض بدرجة متوسطة وباستخدام اختبار (ت) لعينة واحدة وهذه القيمة باعتبارها تتوسط مدى الإجابات فالإجابة التي تقل عن (2) تعني انخفاض في الرضا الوظيفي ( عدم رضا) والإجابة التي تزيد عنها تعني ارتفاع في الرضا الوظيفي . أي إذا زاد الوسط عن (3) يتسم الرضا الوظيفي بالارتفاع ، أما إذا قل الوسط عنها يعني أن السمة العامة تتسم بالانخفاض .

#### جدول رقم (19/4) يوضح اختبار (ت) لمجتمع واحد

المتغير	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الاستنتاج
الضغوط النفسية	144	72	2,5	0,24	26,83	143	0,000	الفرق دال إحصائياً

المصدر: إعداد الباحث من نتائج تحليل الدراسة

استخدم اختبار (ت) لفحص دلالة الفروق بين المتوسطين (النظري والمتوسط الحسابي) لمعرفة (السمة العامة للرضا الوظيفي لدى الموظفين) وقد وجد من خلال نتائج الاختبار أن هنالك فرقاً جوهرياً في المتوسطات . كما نلاحظ من الجدول السابق أن العدد الكلي لأفراد عينة الدراسة (144) فرداً بلغ المتوسط الحسابي

للإجابات في العينة (2,5) بينما بلغت قيمة المتوسط النظري (2) وانحراف معياري (0,24) ، كما تم قياس متوسط الفرق بين المتغيرين والذي بلغ في (0,53) والذي يعني أن (السمة العامة للرضا الوظيفي لدى الموظفين) كان في المتوسط أعلى من المستوى المتوسط للأحداث (2) وبالنظر إلى قيمة (ت) المحسوبة  $t\text{-test} = (26,83)$ ، ودرجات الحرية  $df = 143$ ، وقيمة  $Sig = 0,039$ ، وبما أن قيمة  $Sig$  أقل من قيمة  $a = 0,05$  وهذا يعني أن (السمة العامة للرضا الوظيفي لدى الموظفين) تتسم بالارتفاع . مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثانية والتي نصبت على (يتسم الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات بالارتفاع) تحققت .

يتسم الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني بالارتفاع . اتفقت نتيجة هذا الفرض مع دراسة [فيزأون : (2007)] ودراسة العديلي (2007) ودراسة منال حسن (2011) .

يتميز الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات بالارتفاع . واختلفت مع دراسة عمر عوالمه (2008م) أن مستوى الرضا العام للموظفين في المؤسسات كان متوسطاً . ويمثل الرضا الوظيفي للفرد في العمل درجة شعوره بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في إشباعها من الوظيفة التي يشغلها مقارنة بأدائه لتلك الوظيفة .

إن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الإيجابي للفرد . ويعرف الرضا الوظيفي من وجهات نظر الباحثين بأنه درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل . وهو حالة ذهنية يتكامل فيها شخصية الموظف مع موجبات عمله ، وقد يوصف الفرد في هذه الحالة بأنه شخص متكامل في وظيفته أي مشاعره متنسقة مع مقتنيات الوظيفة.

إن الرضا الوظيفي ينتج عن عوامل وظيفية متعددة مثل :

الراتب ، العلاقة مع الزملاء والرؤساء ، فرص الترقية وإجراءات العمل .



وترى الباحثة : إن هنالك عدة عوامل توفرت حتى تميز الرضا الوظيفي بالارتفاع وذلك :

1- التوافق النفسي/ الاجتماعي ، مع الإدارة والمرؤوسين وتوفير الحوافز التي تمثلت في سياسة الشركة في توفير البيئة الجيدة ، وأعطت الشركة الموظفين الفرص في وضع خطة العمل والترقيات والحوافز الإضافية التي تشجع الموظفين على الإنجاز .

2- فإن إشباع حاجات الموظفي يؤدي إلى إتقانه لعمله وإنجازه من أجل التوافق والترقية من وظيفة لدرجة وظيفية عالية وتوفر الشركة ورش تدريب للموظفين والإجازات السنوية وتوفير البيئة الملائمة للعمل : إضاءة/ تهوية/ مباني/ أثاثات جيدة/ وخدمات إضافية مثل الترحيل . وكلما توفرت هذه الأشياء كلما زاد رضا الموظف عن عمله .

**الفرض الثالث : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والضغوط النفسية لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات تعزي لمتغير النوع**

يتطلب اختبار صحة هذا الفرض إجراء الارتباط ويعرض الجدول التالي نتائج هذا التحليل .

**جدول (20/4) يوضح اختبار بيرسون**

الضغوط النفسية		المتغير	
النتيجة	الدلالة الإحصائية	القيمة الارتباطية	الأبعاد
العلاقة غير دالة إحصائياً	0,504	0,056	الرضا الوظيفي

المصدر: إعداد الباحث من نتائج تحليل الدراسة

يلاحظ من الجدول أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي ، ليس هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين حيث بلغت قيمة الارتباط (0,056) وهو ارتباط ضعيف جداً ، كما أن

قيمة الدلالة الإحصائية عند مستوى معنوية (0,05) بلغت (0,504) وهي قيمة غير دالة إحصائياً . وهذا يعني أنه (لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والضغط النفسية) . مما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الثالثة والتي نصب على (توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والضغط النفسية لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات) لم تتحقق.

أظهرت نتائج هذه الدراسة ، كما هو موضح بالجدول رقم (33/4) اتفقت نتيجة هذا الفرض مع دراسة يورج وآخرون (2009) .

الضغط النفسية تشكل الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى وهو العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط مثل : (الضغوط الاجتماعية ، الاقتصادية ، الأسرية ، العاطفية) والقاسم المشترك الذي يجمع الضغوط هو الجانب النفسي الناجم عن إرهاق العمل ومتاعبه . وأولى نتائجه الجوانب النفسية المتمثلة في : حالات التعب والملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي .

الرضا الوظيفي : هو شعور داخلي لدى الفرد يترتب عليه المظاهر السلوكية المعينة في محيط العمل كالإشراف أو العمل ذاته والترقيات والرواتب ، وإن إشباع حاجات الفرد الذي يعبر عن الرضا الوظيفي يحقق بعوامل متعددة منها عوامل خارجية (بيئة العمل) وأخرى داخلية (العمل ذاته) .

وترى الباحثة أن عملية الارتباط بين المتغيرين هي عملية ذات طابع نفسي يرجع إلى الفرد نفسه إذا أمكن التوافق مع هذه العلاقة والضغط أو الضغوط عملية قائمة بذاتها وليس لديها ربط بالرضا الوظيفي إذا كان الفرد يعيش في ضغوط لن يكون متوافقاً ذاتياً أي ليس لديه رضا إنما الرضا قائم بذاته . وتتوفر فيه كل مقومات الحياة المهنية الجيدة كل المواقف الاجتماعية والإدارية والذاتية . إذا كان العاملين أو الفرد في حالة ضغوط لن يكون متوافقاً مع نفسه وعمله . إن رضا العمل عملية تكاملية إذا كان الفرد راضياً وظيفياً تكون نسبة الضغوط لديه منخفضة .

الفرض الرابع : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات تبعاً لمتغير الخبرة .

يتطلب اختبار صحة هذا الفرض إجراء اختبار (أنوفا):

**جدول (21/4) يوضح اختبار (أنوفا)**

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	القيمة الاحتمالية	الاستنتاج
بين المجموعات	.094	2	.047	0,809	0,448	الفرق غير دال إحصائياً
داخل المجموعات	8,147	141	.058			
المجموع	8,242	142				

المصدر: إعداد الباحث من نتائج تحليل الدراسة

استخدم تجانس التباين Test of Homogeneity of Variances الذي أظهر تساوي تباين المجموعات من خلال قيمة اختبار قيمة (Sig.) عند مستوى معنوية (0,05) .

يلاحظ من الجدول أن قيمة (ف) بلغت (0,809) وأن القيمة الاحتمالية لها بلغت (0,448) وهي قيمة أكبر من المستوى (0,05) وهي قيمة غير دالة إحصائياً. فإننا بالتالي نرفض الفرض الذي ينص على (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات تبعاً لمتغير الخبرة) . ونقبل الفرض الذي ينص على أنه (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات تبعاً لمتغير الخبرة).

وترى الباحثة أن الرضا الوظيفي ليس له علاقة بسنوات الخبرة ، فالخبرة علاقة تكيفيه تنشأ نتيجة احتكاك الفرد مع الموظفين والإداريين وملائم لوظيفته لمدة سنوات وقدرته القائمة على التعلم بسرعة وأن البيئة الفيزيقية لها الدور الأكبر ، وكذلك التوافق النفسي والاجتماعي والحوافز والعائد المادي .

إن الخبرة في مجال العمل مهمة جداً ولكن توجد ورش وتدريب وتأهيل للعاملين والموظفين معاً . وكلما زادت سنوات خبرة الموظف كلما زاد إتقانه لعمله ، وازداد إنتاج الشركة .

الفرض الخامس : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .

يتطلب اختبار صحة هذا الفرض إجراء اختبار (أنوفا):

جدول (22/4) يوضح اختبار (أنوفا)

الاستنتاج	القيمة الاحتمالية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
الفرق دال إحصائياً	0,000	9,515	.751	2	1,502	بين المجموعات
			.079	141	11,127	داخل المجموعات
				143	12,629	المجموع

المصدر: إعداد الباحث من نتائج تحليل الدراسة

استخدم تجانس التباين Test of Homogeneity of Variances الذي أظهر تساوي تباين المجموعات من خلال قيمة اختبار قيمة (Sig.) عند مستوى معنوية (0,05) .

يلاحظ من الجدول أن قيمة (ف) بلغت (9,515) وأن القيمة الاحتمالية لها بلغت (0,000) وهي قيمة أقل من المستوى (0,05) وهي قيمة دالة إحصائياً . فإننا بالتالي نقبل فر الباحث الذي بنص على (توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي) .

أي أن فرض الباحث لم يتحقق .

## جدول (23/4) يوضح نتيجة اختبار (ت) لعينتين مستقلتين

### Independent Samples Test

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفرق في المتوسط	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الاستنتاج
ذكور	69	2,5477	.27281	0,19	0,478	142	0,633	الفرق
إناث	75	2,5285	.20771					غير دال إحصائياً

المصدر: إعداد الباحث من نتائج تحليل الدراسة

استخدم اختبار (Independent Samples Test) لفحص دلالة الفروق في الرضا الوظيفي لدى الموظفين وفقاً لمتغير النوع (ذكر - أنثى) وقد وجد من خلال نتائج الاختبار عدم وجود فرقاً ذو دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات وفقاً لمتغير النوع (ذكر - أنثى) . حيث بلغت قيمة اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (0,478) ، عند درجة حرية (142) وعند مستوى معنوية (0,05) وبناءً على اختبار (f) باختبار (t) في حالة تساوي التباينات وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات الذكور وانحراف معياري (0,27281) بينما بلغ المتوسط الحسابي للإناث (2,5285) بانحراف معياري (0,20771) بفارق في المتوسطين (0,19). وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) (0,633) كانت أكثر من مستوى الدلالة  $a = 0,05$  ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة سوداني للاتصالات تبعاً لمتغير النوع.

أي أن فرض الباحث لم يتحقق .

أظهرت نتائج هذه الدراسة كما موضح في الجدول. اتفقت نتيجة هذا الفرض مع دراسة منال حسن (2011م) أنه توجد فروق في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة . واختلفت مع دراسة شادية عبد الكريم .

بالرجوع للدراسات السابقة أنه لا توجد فروق في الرضا الوظيفي تبعاً لسنوات الخبرة .

أظهرت نتائج هذه الدراسة كما هو موضح في الجدول:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الموظفين بشركة الاتصالات سوداني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .

اتفقت نتيجة هذا الفرض مع دراسة منال حسن (2011م) وجاءت نتيجة الفرض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي ومدرسات المرحلة الثانوية في متغير الرضا الوظيفي فيما يتعلق بالمؤهل العلمي (الجامعي والتخصصي) . ونتيجة دراسة منال حسن (2011م) عدم وجود فروق في دافعية الإنجاز والرضا الوظيفي تبعاً للمؤهل العلمي .

واختلفت نتيجة هذا الفرض مع دراسة عوالمه (2008) . توجد علاقة إيجابية بين المؤهل العلمي ومسمى الوظيفة . وترى الباحثة : إن المؤهل العلمي يتأثر بمعدل ذكاء الأفراد ، فهناك أفراد يتسمون بالقدرة الفائقة على التأقلم السريع وأن الفروق في المؤهل على حسب الدرجة الوظيفية والحوافز بالرواتب والإدارات التي يعملون بها . وإن عملية المؤهل العلمي عملية إيجابية . ويوجد عاملين لديهم المؤهل العلمي الثانوي ولكن يشغل وظائف عليا وذلك لسنوات الخبرة والتأقلم مع الوظيفة واتقانه لها وأن الفروق في المؤهل العلمي في عملية الراتب والحوافز والدرجات الوظيفية وكذلك الدور الذي يقوم به الموظف أو العامل .

المؤهل يرتبط بالذكاء العام التقليدي أو التحصيل الدراسي المرتبط بالدرجة العلمية سابقاً وقديماً .

فالنجاح يرتبط بنظرية الذكاءات المتعددة والذكاء الوجداني صار أهم من الذكاء العقلي في العمل .

## الفصل الخامس

### النتائج – التوصيات – المقترحات

تمهيد:

يهدف هذا البحث إلي التعرف علي الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي موظفي الشركة السودانية للاتصالات بولاية الخرطوم ، وستخلص الباحثة في هذا الفصل إلي أهم النتائج التي توصلت إليها وذلك علي النحو التالي :

أولاً : النتائج :

- 1- تتسم الضغوط النفسية لدي موظفي شركة سوداني للاتصالات بالارتفاع.
- 2- يتسم الرضا الوظيفي لدي موظفي شركة سوداني بالارتفاع.
- 3- توجد علاقة ارتباطيه بين الرضا الوظيفي والضغوط النفسية لدي موظفي شركة سوداني للاتصالات.
- 4- توجد فروق ذات دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدي موظفي شركة سوداني للاتصالات تبعا لمتغير الخبرة .
- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدي موظفي شركة سوداني للاتصالات تعزي لمتغير المؤهل العلمي , بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدي موظفي شركة سوداني للاتصالات تعزي لمتغير النوع.

ثانياً : التوصيات :

- 1- دعم السمات الايجابية في شخصية الموظف وتحفيزه .
- 2- تطوير مستوي الخدمات النفسية بتعيين مرشدين نفسيين واجتماعيين.
- 3- الاهتمام بالمرأة العاملة في جميع المؤسسات بمساعدة الأفراد علي حل المشكلات والضغوط التي تتعرض لها وتوضع في المهن المناسبة لها .

4- توفير ورش وتدريب للموظفين لطرق وأساليب مواجهة ومقاومة الضغط.

### ثالثاً : المقترحات :

- 1- تقنين العديد من المقاييس النفسية التي يمكن من خلالها الكشف المبكر عن طبيعة الضغوط النفسية .
- 2- فاعلية برنامج إرشادي لتخفيف الضغوط النفسية الاجتماعية للمرأة العاملة.
- 3- دراسة أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي.
- 4- فاعلية برنامج علاجي لتخفيف الضغوط النفسية.
- 5- البحث عن أسباب ارتفاع الضغوط النفسية لدي المرأة العاملة.



## المصادر والمراجع

أولاً: المراجع :

- 1- أشرف محمد عبد الغني ، علم النفس الصناعي (أسسه وتطبيقاته) ، المكتب العلمي للكمبيوتر ، الإسكندرية ، 2001م
- 2- امتثال سيد احمد ، الضغوط النفسية وعلاقتها بمفهوم الذات ، دار النشر القاهرة ، 2006م.
- 3- جمال أبو دلو ، الصحة النفسية ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2009م .
- 4- حامد عبد السلام زهران ، الصحة النفسية ، عالم الكتب ، القاهرة ، 1985م.
- 5- حامد عبد السلام زهران ، الصحة النفسية والعلاج النفسي ، ط1 ، مطابع دار العلم العربي ، القاهرة ، 1970م.
- 6- حسن مصطفى عبد المعطي ، ضغوط الحياة وأساليبها ومواجهتها ، ط1 ، مكتبة زهراء الشرق ، 2006م .
- 7- حيدر إبراهيم العطار ، المرأة السودانية في الحياة العامة واقع مهرجان المرأة الأول ، الخرطوم (8-11) مارس (2003)
- 8- سليمان عبد الواحد يوسف إبراهيم ، سيكولوجية التوحد (الأوتيزم) الطفل الذاتوي بين الرعاية والتجنب ، المكتبة العصرية للنشر ، الطبعة الأولى ، 2010م.
- 9- صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر ، دار الجامعة الجديدة ، 2003م .
- 10- طلعت منصور الببلاوي ، قائمة الضغوط النفسية ، مكتبة الأنجلو ، القاهرة ، 1999م .
- 11- علاء الدين كافي ، الصحة النفسية ، مكتبة هاجر للطباعة والنشر ، الجيزة ، 1990م.
- 12- علي عسكر ، ضغوط الحياة واساليب مواجهتها ، القاهرة ، 2001م
- 13- ماجد الخياط محمد ، أساليب البحث العلمي ، ط1 ، دار الفكر ، القاهرة ، 2004م.
- 14- محمد شحاته ، علم النفس الصناعي والمهني ، دار المسيرة 2010م .

- 15- مفتاح محمد عبد العزيز ، مقدمة في علم النفس للصحة ، مفاهيم ، نظريات، نماذج ، دراسات ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، 2010م .
- 16- مودة معتصم ، الضغوط النفسية علي المرأة العاملة وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية ، 2013م.
- 17- هارون توفيق الرشيدي ، الضغوط النفسية طبيعتها - نظرياتها ، برنامج لمساعدة الذات في علاجها ، ط1 ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 1999م.
- ثانياً: المراجع الأجنبية
- 1 - جريسبنج- روبرت بارون ،تعريب :رفاعي محمد رفاعي - إسماعيل بسيوني، إدارة السلوك في المنظمات ،(2004) 0  
ثالثاً: الرسائل الجامعية والدوريات
- 1- الهام عبد الله طه ، الضغوط النفسية للمرأة العاملة بمستشفى ام درمان وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية ، جامعة السودان ، 2011م.
- 2- أم كلثوم أحمد محمد حامد ، الصحة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى منسوبي قوات الشرطة بولاية الخرطوم - 2008م
- 3- أميرة مصطفى عبد القادر ، (2006) ، الضغوط النفسية لدي مرضى السكري وعلاقتها بالصحة النفسية، رسالة ماجستير غير منشورة ، أم درمان الإسلامية
- 4- حيدر العطار ، (2004) ، الضغوط النفسية لذوي الاحتياجات الخاصة سمعياً وبصرياً من المدمنين وغير المدمنين ، أطروحة ، دكتوراة غير منشورة ، جامعه النيلين
- 5- رانية عيسي محمد عيسي ، (2003) ، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي المرحلة الثانوية بولاية الخرطوم ، رسالة ماجستير
- 6- صالح محمد عبد الله آل هادي ، اتجاهات العاملين نحو برنامج الرعاية النفسية الأولية وعلاقتها برضاهم الوظيفي - 2005م .
- 7- علي عبد السلام علي (2000)م ، المساندة الاجتماعية وإحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالتوافق مع الحياة الجامعية ، مجلة علم النفس ، العدد (53) ، الهيئة المصرية العامة.

8- فاطمة الزهراء علي ، الضغوط النفسية لدى المصابات بسرطان الثدي وعلاقتها ببعض المتغيرات - 2009م .

9- محمد الشريف آدم الشريف ، الصحة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة أفريقيا العالمية بولاية الخرطوم - 2015م .

10- وجدان يوسف الحسين سروج ، أعراض الضغوط النفسية لدى أمهات الأطفال المصابين بالسرطان بالمركز القومي للعلاج بالأشعة والطب النووي ، الخرطوم - 2012م .

مواقع الكترونية :

مركز المعلومات ، 2000 م ، ولاية الخرطوم

موقع شركة سوداني على الانترنت [www.sudani.net](http://www.sudani.net)

(1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

كلية التربية

قسم الإرشاد التربوي

خطاب المحكمين

..... السيد الدكتور /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .. وبعد :

تقوم الباحثة بإعداد الدراسات العليا بعنوان :

الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني بولاية الخرطوم.

نرجو منكم التحكيم في بحثي :

- الصياغة اللغوية .
- قبول البنود كافية أو غير كافية .
- هل ترى حذف أو إضافة بند جديد .
- هل الاستبيان اشتمل على جميع مظاهر الموضوع .

ولكم مني الشكر والتقدير

إشراف :

إعداد الطالبة :

د. هادية المبارك

حواء سليمان حامد محمد

ملحق رقم (2)

بسم الله الرحمن الرحيم

## قائمة المحكمين

الرقم	اسم المحكم	الجامعة	الدرجة الوظيفية	الاقتراحات
1	إقبال حسن عبد الرحمن	أم درمان الإسلامية	أستاذ مساعد	تقنين المقياس
2	على فرح أحمد فرح	السودان	بروفسير	تقسيم الاستبانة إلى محاور أو أبعاد
3	سلوى الحاج عبد الله	السودان	أستاذ مساعد	تقسيم البيانات الأولية إلى محاور
4	أشرف محمد أحمد	النيلين	أستاذ مساعد	ربط العبارة بالعينة
5	عثمان موسى حريكة	أم درمان الإسلامية	أستاذ مساعد	حذف العبارات المتشابهة وتقسيمه إلى محاور
6	بخيته محمد زين	السودان	أستاذ مساعد	يطبق بعد التعديل
7	فضل المولى عبد الرحمن الشيخ	الخرطوم	أستاذ مشارك	تقسيم البيانات إلى محاور

(3)

بسم الله الرحمن الرحيم  
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا  
كلية التربية  
قسم علم النفس

أخي المحترم / أختي المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،

بين يديكم هذه الاستبانة صممتها الباحثة لجمع المعلومات لنيل درجة الماجستير ، أرجو تفضلكم بالإجابة عن خيارات الاستبانة ، علماً بأن نتائج هذا البحث تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ، كل سؤال يتطلب إجابة واحدة .

أولاً - المعلومات الأساسية :

الرجاء الإجابة عن الأسئلة بوضع علامة ( ) أمام الإجابة الصحيحة :

/1 :

25 -30  من 31 سنة -40  41 سنة فأكثر

/2 النوع : ذكر  أنثى

/3 مستوى الخبرة :

5 سنوات فأقل  6-10  11-15

/4 المستوى التعليمي :

ثانوي  جامعي  فوق الجامعي

## ملحق رقم (4)

### مقياس الضغوط النفسية الصورة الأولى قبل التعديل

اعداد ديفيد فونتانا ترجمه رضا - ابو السريع - محمد رمضان - 1993م

رقم	العبارات	دائماً	أحياناً	نادراً	لا يحدث إطلاقاً
1	أعاني من اضطرابات في المعدة				
2	ألوم نفسي عند إنجاز كل الأشياء بشكل خاطئ				
3	أحاول التركيز في هوايتي من أجل نسيان مشكلاتي الخاصة				
4	أشعر بأني دائماً محاصر				
5	رغبتني في الأكل ضعيفة				
6	أعاني من الأرق ليلاً				
7	تعزيتني نوبات بكاء أحياناً				
8	أشعر أن أوقاتي تضيع بدون فائدة				
9	أشعر بالضيق عند وجود زملاء غير مرغوب فيهم				
10	أحب أن أحظى بالاهتمام وأحصل على ما أريده فوراً				
11	أنفس عن غضبي مع المقربين مني				
12	أشعر بأن الدور الذي أقوم به في المجتمع غير ذي قيمة				
13	أصل متأخرة لإنجاز أي مهمة اجتماعية				
14	أنفعل على الانتقادات الشخصية				
15	أشعر بالعجلة والاندفاع حتى لو لم أكن مضغوطاً				
16	أشعر بعقدة ذنب بسبب الفراغ في العمل				
17	أصبحت لا أهتم بالمواعيد				
18	أجد صعوبة في التعامل مع الآخرين				
19	أجد صعوبة في الاستيقاظ مبكراً				
20	أعرق من غير تعب				
21	أخاف من مقابلة أشخاص جدد أو خبرات جديدة				
22	أعاني من النسيان				
23	أماطل في الأمور المهمة				
24	أتصرف بانندفاع وطيش				
25	أعاني من السرحان				
26	أشعر بالتوتر بشكل مستمر				
27	أشعر باليأس وفقدان الأمل				
28	أحس بالتعب والإرهاق عندما أقوم بعمل ما حتى ولو كان بسيطاً				
29	أشعر بعدم الأمان				

				تؤدي بي الضغوط إلى العجز عند مواجهتها	30
--	--	--	--	---------------------------------------	----

رقم	العبارات	دائماً	أحياناً	نادراً	لا يحدث إطلاقاً
31	أرفض التضحية سواء من الزملاء أو الأقرباء				
32	أتجنب التعبير عن مشاعري الحقيقية سواء في مكان العمل أو في المنزل				
33	أكثر من الدفاع عن نفسي				
34	أتحاشى تفويض الآخرين للقيام ببعض المهام				
35	عدم وجود عمل جماعي يشعرني بالتوتر				
36	العجز عن وجود عمل ما يؤثر سلباً على سلوكي				
37	خلافي مع أي زميل يضايقني من كثرة الأعمال				
38	إن المشاكل الأسرية تسبب لي الضغوط النفسية				
39	أشعر بدوار أو خفقان				
40	أشعر بالحزن والكآبة				
41	أشعر بالسأم والملل في بعض الأوقات				
42	تؤدي بي الضغوط النفسية إن أنام أكثر من المعتاد				
43	أحس بعدم القدرة على التوقف عن التفكير في المشكلات				
44	عندما تظهر المواقف الصعبة أحاول تجنبها				
45	أركز على الجوانب السلبية في حياتي بدلا من من التركيز على الجوانب الإيجابية				
46	لا أجد الوقت الكافي لكي اطلع على الصحف التي أحبها				
47	أعجز عن أداء أي عمل جسدي مهم				
48	أرى ضرورة الكشف الدوري عن حالتي النفسية				
49	أحسب بأنني أسرع في كلامي				
50	أشعر بالإحباط عندما أتقدم لوظيفة وترفضني الجهات المعنية				
51	أتردد حين أقدم على عمل ما				
52	عدم إتاحة الفرصة لوجود عمل جماعي يشعرني بالتوتر				
53	لدي إحساس بالذنب لا أستطيع التغلب عليه				
54	أشعر بالقلق على المستقبل				
55	يصعب عليّ اتخاذ قراراتي				
56	أجد صعوبة في فهم الأمور المهمة				
57	تسيطر علي أفكار مزعجة				
58	تراودني أحلام اليقظة				



## ملحق رقم (5)

### مقياس الرضا الوظيفي الصورة الأولى قبل التعديل

اعداد منسوتا ترجمة ناصر العديني - 1993م

رقم	العبـارات	دائماً	أحياناً	نادراً	لا يحدث إطلاقاً
1	يحترمني زملائي من خلال تأدية أعمالى				
2	العمل مسئولية يجب أدائها				
3	العمل الجاد شعاري في الحياة				
4	الاجتهاد في العمل سبيل النجاح				
5	الجريمة لا تؤدي إلى تحقيق الهدف				
6	الخوف من الفشل يدفعني إلى العمل الجاد				
7	الإثارة والتنوع في العمل				
8	التمكن يحقق مستوى عالي في العمل				
9	الاهتمام سمة مميزة لشخصيتى				
10	أقوم بأفكار جديدة في مجال العمل				
11	توصف أعمالى بأنها جيدة				
12	أؤيد نظام المكافأة في العمل				
13	المعرفة سبيل النجاح				
14	يوصفني زملائي بالتصور في العمل				
15	هناك إشادة من المؤسسة نحو أداء عملى				
16	التحفيز يؤدي إلى رفع الكفاءة المهنية				
17	رغم مشكلاتى العائلية أقوم بتأدية عملى				
18	المشاكل الأسرية تعوقني عن أداء عملى				
19	أحد الراحة في عملى				
20	أقتنع بأدائى في العمل				
21	يلازمنى الإحباط عندما أفشل في عمل معين				
22	أشعر بأن مستقبلى متوقف على نجاحى				
23	أشعر بالسعادة عندما أؤدي أعمالى في مواعيدها				
24	أسعد عندما أحقق النجاح				
25	تقبل الرئيس المباشر للنقد المباشر				
26	أحب أن أكون من المتفوقين في عملى				
27	معايير الترقية				
28	أشعر بالملل من العمل الشاق				
29	وضوح التعليمات الصادرة من الإدارة				

				الموضوعية والبعد عن المزاجية في الاستغناء عن خدمة العميل	30
				أتضايق من مسؤولياتي العملية	31
				أحس بأن مهمتي تتاسبني	32

رقم	العبارات	دائماً	أحياناً	نادراً	لا يحدث إطلاقاً
33	كفاءة الرئيس المباشر وقدرته				
34	أحس بأن العمل عبادة				
35	أحس بأنني متفوق على زملائي في العمل				
36	أؤدي واجبي اليومي في مواعيده				
37	أحضر إلى العمل مبكراً				
38	أهتم بالأعمال الموكلة لي				
39	أهتم بالمنافسة في العمل				
40	لدي ارتباط بالترقيات بالكفاءة واتقان العمل				
41	أسعى إلى تحقيق أهدافي العملية				
42	قدرة الرئيس على التوصية والمتابعة				
43	احتفظ بالمستوى المرتفع في العمل				
44	المزايا الأخرى : ادخار + تأمين صحي على الحياة والسكن				
45	أقوم بأفكار جديدة في مجال العمل				
46	مقدار الزيادة السنوية على الراتب				
47	الراتب مقارنة برواتب الزملاء الآخرين				
48	أسعى إلى تحقيق النجاح				
49	أثق بقدراتي في مجال العمل				
50	الطريقة التي يتم بها التعيين الوظيفي أو النقل منها وإليها				
51	أدافع عن أفكارتي في العمل				
52	فرص العضوية في المجالس واللجان العليا				
53	الفرص المتاحة للمشاركة في الندوات والمؤتمرات الخارجية ذات علاقة بالعمل				
54	فرص العضوية في هيئات عليا محلية ودولية في مجال العمل				
55	الفرص المتاحة للمشاركة في التخطيط وصناعة القرارات المتعلقة بالسياسة العامة				
56	أجيد الأعمال التي توكل إلي				
57	أسعى إلى التغلب على مشكلاتي في العمل				
58	أؤيد نظام المكافئة في العمل بقوة				
59	أطرح أفكارتي في العمل بقوة				
60	يستشيرني الرئيس في بعض الأعمال				

## ملحق رقم (6)

### مقياس الضغوط النفسية الصورة الأولى بعد التعديل

اعداد ديفيد فونتانا ترجمه رضا - ابو السريع - محمد رمضان - 1993م

رقم	العبارات	دائماً	أحياناً	نادراً	لا يحدث إطلاقاً
1	أعاني من اضطرابات في المعدة				
2	ألوم نفسي عند إنجاز كل الأشياء بشكل خاطئ				
3	أحاول التركيز في هوايتي من أجل نسيان مشكلاتي الخاصة				
4	أشعر بأنني دائماً محاصراً بالمشاكل				
5	شهيتي للأكل ضعيفة				
6	أعاني من الأرق ليلاً بسبب زحمة العمل				
7	تعزيتني نوبات بكاء أحياناً				
8	أشعر أن أوقاتي تضيع بدون فائدة				
9	أنفعل على الانتقادات الشخصية				
10	أشعر بالعجلة والاندفاع حتى لو لم أكن مضغوطاً في الشركة				
11	أصبحت لا أهتم بالمواعيد داخل الشركة				
12	أجد صعوبة في التعامل مع الآخرين				
13	أجد صعوبة في الاستيقاظ مبكراً				
14	أعرق من غير تعب				
15	أعاني من النسيان بسبب ضغوط العمل				
16	أماطل في الأمور المهمة داخل الشركة				
17	أشعر بعدم الأمان داخل مقر العمل				
18	تؤدي بي الضغوط إلى العجز عند مواجهتها				
19	أرفض المساعدة المقدمة سواء من الزملاء أو الاقرباء				
20	أتجنب التعبير عن مشاعري الحقيقية سواء في مكان عام أو في منزلي				
21	أكثر من الدفاع عن نفسي				
22	أتحاشى تفويض الآخرين للقيام ببعض المهام				
23	إن المشاكل الأسرية تسبب لي الضغوط النفسية				
24	أشعر بالسأم والملل في بعض الأوقات				
25	تؤدي بي الضغوط النفسية إن أنام أكثر من المعتاد				
26	عندما تظهر المواقف الصعبة أحاول تجنبها				
27	أركز على الجوانب السلبية في حياتي بدلاً من التركيز على الجوانب الإيجابية				
28	لا أجد الوقت الكافي لكي اطلع على الصحف التي أحبها				

				أعجز عن أداء أي عمل جسدي مهم	29
				أرى ضرورة الكشف الدوري عن حالتني النفسية	30
				أحسب بأنني أسرع في كلامي	31
				أتردد حين أقدم على عمل ما	32
				يصعب عليّ اتخاذ قراراتتي	33
				أجد صعوبة في فهم الأمور المهمة	34
				تسيطر عليّ أفكار مزعجة	35

## ملحق رقم (7)

### مقياس الرضا الوظيفي الصورة الأولى بعد التعديل

اعداد منسوتا ترجمه ناصر العديني - 1993م

رقم	العبـارات	دائماً	أحياناً	نادراً	لا يحدث إطلاقاً
1	يحترمني زملائي من خلال تأدية أعمالى				
2	العمل مسئولية يجب أدائها والعمل الجاد شعاري في الحياة				
3	الاجتهاد في العمل سبيل النجاح				
4	الخوف من الفشل يدفعني إلى العمل الجاد				
5	التمكن يحقق مستوى عالي في العمل				
6	الاهتمام سمة مميزة لشخصيتي				
7	أقدم أفكار جديدة في مجال العمل				
8	توصف أعمالى بأنها جيدة				
9	المعرفة سبيل النجاح				
10	يوصفني زملائي بالتمكن في العمل				
11	هناك إشادة من المؤسسة نحو أداء عملى				
12	التحفيز يؤدي إلى رفع الكفاءة المهنية				
13	رغم مشكلاتي العائلية أقوم بتأدية عملى				
14	المشاكل الأسرية تعوقني عن أداء عملى				
15	أحد الراحة في عملى				
16	يلازمني الإحباط عندما أفشل في عمل معين				
17	أشعر بأن مستقبلي متوقف على نجاحي				
18	أشعر بالسعادة عندما أؤدي أعمالى في مواعيدها				
19	أسعد عندما أحقق النجاح				
20	أشعر بالملل من العمل الشاق بسبب الضغوط الكثيرة				
21	أتضايق من مسؤولياتي العملية				
22	أحس بأن مهمتي تتناسبني				
23	أحس بأن العمل عبادة				
24	أحس بأنني متفوق على زملائي في العمل				
25	أنجز واجبي اليومي في مواعيده				
26	أحضر إلى العمل مبكراً				
27	أهتم بالمنافسة في العمل				
28	أسعى إلى تحقيق أهدافي العملية				
29	رئيسي له القدرة على التوجيه والمتابعة				

				احتفظ بالمستوى المرتفع في العمل	30
				أقدم أفكار جديدة في مجال العمل	31
				أثق بقدراتي في مجال العمل	32
				أجيد الأعمال التي توكل إلي	33
				يستشيرني الرئيس في بعض الأعمال	34
				أسعى علي التغلب علي مشكلاتي في العمل	35

ملحق رقم (8)

ملحق بنود مقياس الضغوط النفسية وقيمة الارتباط

الارتباط	البند
.397	1
.323	2
.182	3
.532	4
.449	5
.467	6
.258	7
.310	8
.390	9
.520	10
.490	11
.241	12
.417	13
.281	14
.387	15
.507	16
.450	17
.459	18
.210	19
.415	20
.238	21
.334	22

الارتباط	البند
.237	23
.496	24
.520	25
.410	26
.335	27
.143	28
.328	29
.209	30
.418	31
.504	32
.507	33
.255	34
.366	35



## ملحق رقم (9)

### ملحق بنود مقياس الرضا الوظيفي وقيمة الارتباط

الارتباط	البند
.594	1
.104	2
.235	3
.277	4
.258	5
.324	6
.411	7
.376	8
.205	9
.377	10
.353	11
.164	12
.200	13
.224	14
.334	15
-.010	16
.185	17
.255	18
.184	19
.016	20
-.019	21
.107	22

الارتباط	البند
.133	23
.217	24
.311	25
.183	26
.351	27
.237	28
.343	29
.472	30
.451	31
.330	32
.331	33
.245	34
.188	35

## ملحق رقم (10)

### خطاب موجه لشركة سوداني للاتصالات

Sudan University of Science & Technology College of Graduate Studies Registrar's Office	 بسم الله الرحمن الرحيم جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا مكتب المسجل		
التاريخ: ٢٠١٦/٠٢/٠٧	التمرة: ج من ع / ك د ع / م / ١٠		
<b>المن يتكلم الامم</b>			
<b>الموضوع: تيسير عمل الباحثة</b>			
<b>/حواء سليمان حامد محمد (سودانية الجنسية)</b>			
<p>تشهد ادارة كلية الدراسات العليا بان الدارسة المذكورة اعلاه تقوم بالتحضير لدرجة الماجستير بالبحث في الارشاد النفسي والتربوي بكلية التربية للعام الدراسي ٢٠١٤-٢٠١٥م. نرجو كريم تفضلكم بمدنا بالمعلومات التي تحتاج اليها طرفكم بالاضافة الي البحوث والدوريات والتطبيقات العلمية التي تستخدم للاغراض الاكاديميه والبحثيه فقط.</p> <p style="text-align: center;">والله الموفق ...</p> <p style="text-align: center;"> د. الخلوافض علي الفخري احمد مسجل الكلية</p>			
ص ١	فكس / 769363	البريد الالكتروني	cgs @ sustech.edu