

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الآية الكريمة

قال تعالى :

(فَتَبَسَّمْ ضَاحِكًا مِّنْ قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي  
أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ  
فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ)

صدق الله العظيم

سورة النمل الآية (19)

الإهداء

..

[ب]

## الشكر والتقدير

.. ρ

..

..

..

.

)

(

.

.

الباحثة

## المستخلص

يهدف البحث إلى معرفة الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة السودانية للاتصالات بولاية الخرطوم واتبعت الباحثة المنهج الوصفي ، وتكونت عينة الدراسة من (144) موظف وموظفة منهم (68) ذكور و(75) إناث وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية . اشتملت أدوات الدراسة علي استمارة البيانات الأساسية ومقياس الضغوط النفسية لفونتانا وتم ترجمته بالعربية أبو السريع ومحمد رمضان سنة 1993م ومقياس الرضا الوظيفي لمنسوتا تمت ترجمته بالعربية ناصر العتيبي 1993م وتم تحليل البيانات إحصائياً بكل من اختبار بيرسون والجداول التكرارية والنسب المئوية والقيمة الاحتمالية والوسط الحسابي والمتوسط الفرضي واختبار ت واختبار العينة مجمع واحد معامل ارتباط كرونباخ ، البرنامج الإحصائي (SPSS) (Statistical Package for Social Science) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ، وقد قامت الباحثة باستعراض كل عبارة أو مجموعة عبارات في جدول يوضح عدد الاستجابات والنسب المئوية لكل إجابة لتحليل إجابات الاستبيان. بعد ذلك قامت بالتعليق علي نتيجة العبارات وقد استخدمت الباحثة الجداول التكرارية لتحليل المعلومات وذلك بإعطاء الجداول أرقام متسلسلة ثم إعطائها عنواناً لمعرفة ما تحتويه من بيانات عينة الدراسة من خلال الاستبيان تم ادخل هذه البيانات في جهاز الحاسب الآلي ثم طبقت عليها مجموعة من المعلومات الإحصائية وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة:

تتسم الضغوط النفسية بانخفاض ، ويتسم الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني بالارتفاع . ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط والرضا ، ولا توجد فروق ذات دالة إحصائية لدى موظفي شركة سوداني للاتصالات تبعاً لمتغير الخبرة ، وتوجد فروق ذات دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة سوداني بولاية الخرطوم ، كما توصلت الباحثة لعدد من التوصيات تتمثل في دعم الصفات الايجابية لشخصية الموظف وتحفيزه ، ولاءهم بتزويد العاملين في جميع المؤسسات بطرق وأساليب مواجهة ومقاومة الضغوط ، وتقترح الباحثة فاعلية برنامج إرشادي لتخفيف الضغوط النفسية لدى الموظفين بالشركة .

## **Abstract**

The research aimed at identifying the psychological pressures and their relation to job satisfaction of Sudan Telecommunication Company employees in Khartoum State. The researcher adopted the correlative descriptive method, the study sample consisted of (144) employees (69) of them are males and (75) are females and sample was selected randomly. tools of the study include a form of basic data, the psychological pressures measurement of Fontana translation of Abu alsariye and Mohammed Ramadhan (1993), the job satisfaction measurement of Masnota translation of Naser Al adiliye (1993). The data were statistically analyzed by Pearson test, frequencies, percentages, P. Value, mean, Hypothesis mean, (T) test, One-Sample test, Alpha Cranach correlation coefficient, and the Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

the most important findings which the researcher arrived at are: the psychological pressures of Sudani Telecommunication Company employees is characterized by lowness, the job satisfaction of Sudani Telecommunication Company employees is characterized by highness, there is no statistically significant correlation between job satisfaction and psychological pressures of Sudani Telecommunication Company employees, there is no statistically significant differences among Sudani Telecommunication Company employees due to experience level variable, there is no statistically significant differences in job satisfaction of Sudani Telecommunication Company employees due to gender variable, there is statistically significant differences in job satisfaction among Sudani Telecommunication Company employees due to academic qualification variable.

The researcher arrived at the following recommendations: the positive personal characteristics of an employee should be supported and motivated, the level of psychological services should be developed by appointing advisors, psychologists and socialists, attention should be paid to working woman at all organizations by solving problems which she faces and employing her at appropriate jobs, workshops should be organized to train employees on methods of fighting pressures. The researcher suggests the following further researches: effectiveness of guiding programme for decreasing psychological and social pressures of employees, certification of psychological measurements which can earlier reveal the nature of psychological pressures.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الآية الكريمة
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	ملخص الدراسة (باللغة العربية)
هـ	ملخص الدراسة (باللغة الإنجليزية)
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
1	1- مقدمة
2	2- مشكلة الدراسة
2	3- أسئلة الدراسة
3	4- أهمية الدراسة
3	5- أهداف الدراسة
4	6- فروض الدراسة
4	7- حدود الدراسة
4	8- مصطلحات الدراسة
	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
7	تمهيد
7	المبحث الأول : الضغوط النفسية
27	النظريات المفسرة للضغوط النفسية
34	المبحث الثاني : الرضا الوظيفي
57	المبحث الثالث: شركة سوداني للاتصالات بولاية الخرطوم
59	الدراسات السابقة
	الفصل الثالث: منهج وإجراءات الدراسة
79	منهج الدراسة:
79	مجتمع الدراسة:
80	عينة الدراسة:
80	مقياس الضغوط النفسية والرضا الوظيفي:
	إجراءات تطبيق الدراسة:
	الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج
94	مقدمة:
94	عرض ومناقشة النتائج
105	الفصل الخامس : النتائج - التوصيات - المقترحات أولاً: النتائج

105	ثانياً: التوصيات
106	ثالثاً : المقترحات
107	المصادر والمراجع
110	الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
80	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع (ذكر / أنثى)	(1-3)
81	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر	(2-3)
81	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة	(3-3)
81	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي	(4-3)
83	يوضح توزيع مجتمع الدراسة	(5-3)
84	يوضح العينة بحسب العمر	(6-3)
85	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع (ذكر/ أنثى)	(7-3)
86	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة	(8-3)
87	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي	(9-3)
87	بنود مقياس الضغوط النفسية وقيمة الارتباط	(10-3)
87	يوضح مقياس الرضا الوظيفي	(11-3)
88	يوضح معامل ألفا كرونباخ	(12-3)
88	ملخص الاختبارات السيكومترية على عينة الصدق والثبات	(13-3)
89	يوضح العبارات التي أوصى المحكمون بتعديلها	(14-3)
90	يوضح عبارات مقياس الضغوط النفسية التي تم حذفها	(15-3)
91	يوضح مقياس الرضا الوظيفي للعبارات التي أوصى بها المحكمون بتعديلها	(16-3)
92	يوضح عبارات مقياس الرضا الوظيفي التي تم حذفها	(17-3)
94	اختبار (ت) لمجتمع واحد	(18/4)
96	اختبار (ت) لمجتمع واحد	(19/4)
98	اختبار بيرسون	(20/4)
100	اختبار (أنوفا)	(21/4)



101	اختبار (أنوفا)	(22/4)
102	نتيجة اختبار (ت) لعينتين مستقلتين	(23/4)

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الشكل
26	نظرية ماسلو - هرم الحاجات	(1-2)
83	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع (ذكر / أنثى)	(1-3)
84	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للعمر	(2-3)
85	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً لسنوات الخبرة	(3-3)
86	يوضح توزيع أفراد العينة وفقاً للمستوى التعليمي	(4-3)

## فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الملحق
110	خطاب المحكمين	(1)
111	قائمة المحكمين	(2)
112	الاستبانة	(3)
113	مقياس الضغوط النفسية الصورة الأولى قبل التعديل	(4)
115	مقياس الرضا الوظيفي الصورة الأولى قبل التعديل	(5)
117	مقياس الضغوط النفسية الصورة الأولى بعد التعديل	(6)
119	مقياس الرضا الوظيفي الصورة الأولى بعد التعديل	(7)
121	ملحق بنود مقياس الضغوط النفسية وقيمة الارتباط	(8)
123	ملحق بنود مقياس الرضا الوظيفي وقيمة الارتباط	(9)
125	خطاب موجه لشركة سوداني للاتصالات	(10)