



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية التربية

قسم علم النفس



بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس

بعنوان

ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين بكلية التربية

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

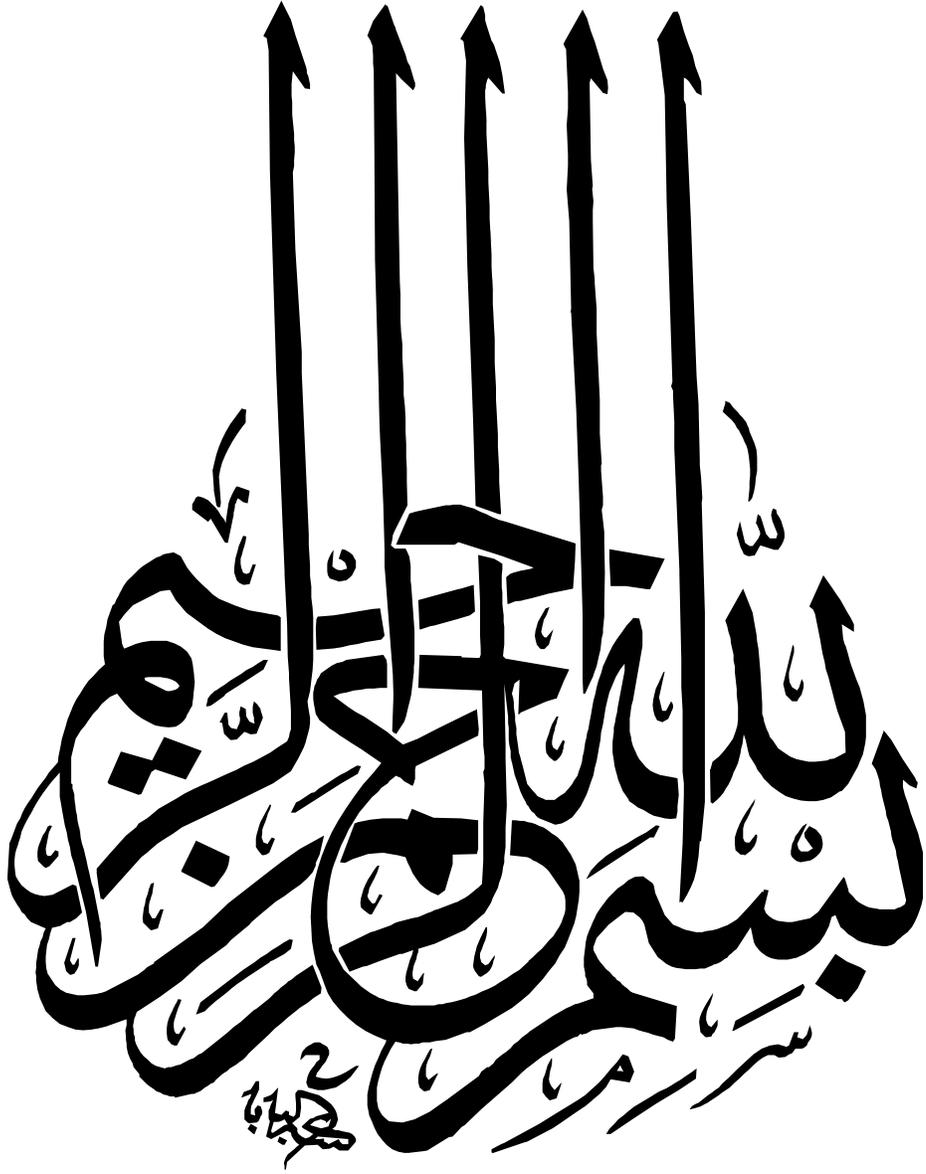
إعداد:

1. آدم يونس مصطفى.
2. أبكر محمد موسى.
3. أحمد صديق أحمد.
4. إجلال حسين.
5. سامرين مصطفى سيد أحمد.

إشراف :

أ. د. علي فرح أحمد فرح

يوليو 2017



# الإستهلال

يَقَالُ لِعَالِيهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا  
وَأَوْرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ  
تُفْلِحُونَ ( صدق الله العظيم

سورة آل عمران الآية (200)

# الإهداء

الى منبع الحب والحنان والوفاء، الى من تجرع كأس الشقاء .... ليسقينا  
جرعة شفاء.....!

أنتم بحراً في سفن السماحة ..... مهرجاناً كالصلابة  
سوف تبقى في قلوبنا كالشمس وسط السحابة .....!  
"إلى أسرنا الكريمة رعاهم الله"

إلى

من حصد الأشواك عن دربنا ليمهد لنا الطريق.....

إلى من ظل كالصندل الذي طالما احترق ليفوح عبيره ويملاً الأفاق طيباً .....!  
" إلى أساتذتنا الأجلاء حفظهم الله"

إلى

من سمح لنا أن نسرق لحظات فرح منهم ونحن في قمة الحزن .....!  
ألى الوجوه الخيرة النيرة التي تعكس شعاع الأمل والبهجة والتفاؤل.....!  
" إلى زملائنا الأعزاء"

إلى من علمنا العطاء دون إنتظار.....

وان نحمل إسمها بكل إفتخار .....

"إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية"

# الشكر والتقدير

نتوجه بالحمد والشكر أولاً وأخراً لميسر أمرنا وجابر كسرنا وموفقنا  
للّٰه رب العالمين ولنبيينا صلى الله عليه وسلم المصطفى الأمين.

والشكر موصول الى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بكل  
أقسامها وفروعها ونخص بالشكر والتقدير أسرة كليتنا كلية التربية  
وأسرة مكتبة التربية.....

كما نتقدم بوافر الشكر وعظيم الإمتنان الى من منحنا الرعاية  
الصادقة والتوجيه المخلص والمعاملة الحسنة الكريمة أستاذنا الجليل  
ومشرفنا الفاضل أ. د. علي فرح أحمد فرح متعه الله بالصحة والعافية  
وجعله الله زخراً للعلم والمعرفة والوطن.

كما نقوم بالشكر الجزيل إلى أساتذتنا الذين قاموا بتحكيم الأدوات  
العلمية خاصة ، نرجو من المولى لهم التوفيق والسداد في حياتهم  
العلمية والعملية.

والشكر والتقدير لكل أفراد أسرتنا لدعمهم لنا معنوياً ومادياً .

كما نوصل الشكر لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة بقول او  
عمل.

وله الشكر بدءاً وختماً والصلاة والسلام على النبي صلى الله عليه  
وسلم ذاتاً وإسماً ووصفاً .

(الباحثين).

# مستخلص

## الدراسة :-

هدفت الدراسة للكشف عن ضغط العمل وعلاقته بالتوافق النفسي لدى العاملين والموظفين بكلية التربية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ولإيالة الخرطوم، ولتحقيق أهداف الدراسة، إستخدم الباحثون المنهج الوصفي ومنهج ضغط العمل والتوافق النفسي وقد تمثل المجتمع الأصلي للدراسة في الأتي:-

- من الموظفين والعاملين بكلية التربية والبالغ عددهم (29) من العمال والموظفين وقد وضع الإختيار على (18) من الموظفين والعمال يمثلوا عينة هذه الدراسة.
- التحقق من البيانات وإستخدام الباحثون الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) وتم إستخدام الأساليب الإحصائية إلكترونياً في حساب الصدق والثبات والنسبة المئوية والوسط الحسابي والإنحراف المعياري، وبعد التحليل توصل الباحثين الى النتائج الأتية:-
- لم يحقق الغرض الأول حيث توصلت النتيجة إلى أن ضغط العمل لدى العاملين والموظفين بكلية التربية لا يتسم بالإنخفاض، وأيضاً لم يتحقق الغرض الثاني حيث توصلت النتيجة إلى أن التوافق النفسي لدى العاملين والموظفين بكلية التربية يتسم بالإرتفاع.

كما تحقق الغرض الثالث والرابع والخامس حيث توصلت نتائجها الى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتوافق النفسي، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي وضغوط العمل لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بكلية التربية تعزى للمتغيرات التالية، ( العمر ، النوع ، طبيعة العمل).

كانت أهم التوصيات – الإهتمام المستمر بالموظفين و العاملين وتوفير جميع حاجاته ومتطلباته المتعلقة بالعمل وصحته النفسية ( تحقيق أقصى درجة من التوافق المهني والنفسي).

- تحسين مستوى الرواتب والأجور حتى يتماشى مع متطلبات المعيشة.
- مراعاة توفير فرص الترقية مع ضرورة تطبيق أسس العدالة في توزيع الفرص.
- العمل على تدريب وتنمية قدرات ومهارات العاملين والموظفين.
- نوصي بضرورة مراعاة تقييم الأداء لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين.

وكانت المقترحات بخصوص الدراسات المستقبلية في هذا الجانب كالأتي:

- دراسة ضغوط العاملين وعلاقتها بالجوانب الإقتصادية .
- دراسة الضغوط للعاملين وعلاقتها بسمات الشخصية.
- فعالية برنامج إرشادي للتخفيف من ضغوط العمل.
- دراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالنواحي الإجتماعية.

## Abstract

In order to achieve the objectives of the study, the researchers used the descriptive approach and the method of working pressure and psychological compatibility. The original society of the study was represented in the following: Of the employees and employees of the Faculty of Education (29) of the workers and employees. The selection was made to (18) employees and workers representing the sample of this study.

- Statistical verification of the data and the use of statistical packages for social sciences (SPSS). Statistical methods were used electronically in the calculation of honesty, consistency, percentage, mean and standard deviation. After the analysis, the researchers reached the following results:

- did not achieve the first purpose where the result was that the pressure of work for staff and staff at the Faculty of Education is not low, and also did not achieve the second purpose where the result was that the psychological compatibility of staff and staff at the Faculty of Education is characterized by an increase.

The third, fourth, and fifth objectives were also achieved. The results showed that there is a statistically significant relationship between work pressure and psychological compatibility. There are also significant differences in the level of psychological compatibility and work pressure among the employees of the Sudan University of Science and Technology in the Faculty of Education due to the following variables , work nature).

The most important recommendations - the continuous attention to staff and workers and to provide all the needs and requirements related to work and mental health (to achieve maximum degree of professional and psychological compatibility).

- Improving the level of salaries and wages so as to meet the requirements of living.

- Considering the provision of promotion opportunities with the need to apply the principles of justice in the distribution of opportunities.
- Work to train and develop the abilities and skills of employees and employees.
- We recommend that performance evaluation be taken into consideration to determine the impact of work pressure on employee performance.

The proposals for future studies in this regard were as follows:

- Studying the pressures of workers and their relation to economic aspects.
- Studying the pressures of employees and their relation to personality traits.
- The effectiveness of a training program to alleviate the pressures of work.
- Studying the pressures of work and its relation to social aspects

## فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	البسمة	1
ب	الإستهلال	2
ت	الإهداء	3
ث	الشكر والتقدير	4
ج	ملخص البحث باللغة العربية	5
ح	ملخص البحث باللغة الإنجليزية	6
خ	فهرس الموضوعات	7
د	فهرس الجداول	8
ذ	فهرس الأشكال	9
<b>الفصل الأول : الإطار العام للدراسة</b>		
1	المقدمة	1
1	مشكلة الدراسة	2
2	أهمية الدراسة	3
3	أهداف الدراسة	4
3	فروض الدراسة	5
3	حدود الدراسة	6
4	مصطلحات الدراسة	7
<b>الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة</b>		
6	المبحث الأول : ضغوط العمل	1
14	المبحث الثاني : التوافق النفسي	2
24	المبحث الثالث : الدراسات السابقة	3
<b>الفصل الثالث : منهج وإجراءات الدراسة</b>		
30	منهج الدراسة	1
31	مجتمع الدراسة	2
31	عينة الدراسة	3

34	الصدق والثبات	4
34	الأساليب الإحصائية	5
<b>الفصل الرابع : عرض وتحليل وتنفيذ ومناقشة النتائج</b>		
37	عرض الفرض الأول ومناقشته	1
38	عرض الفرض الثاني ومناقشته	2
39	عرض الفرض الثالث ومناقشته	3
40	عرض الفرض الرابع ومناقشته	4
41	عرض الفرض الخامس ومناقشته	5
<b>الفصل الخامس : مستخلص الدراسة</b>		
43	النتائج والتوصيات	1
44	المقترحات	2
45	المصادر والمراجع	3
<b>الملاحق</b>		
48	ملحق رقم 1	1
49	ملحق رقم 2	2
50	ملحق رقم 3	3
51	ملحق رقم 4	4
52	ملحق رقم 5	5
53	ملحق رقم 6	6

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
32	جدول يوضح العبارات التي تم حذفها وتعديله	جدول رقم 1
33	جدول يوضح معادلة الفاكرونباخ لمعامل الصدق	جدول رقم 2
34	توزيع عينه التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب العمر	جدول رقم 3
36	توزيع عينة التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب النوع	جدول رقم 4
37	نتائج الفروق بين متوسطات درجات الأفراد من الجنسين في مقياس ضغط العمل	جدول رقم 5
38	نتائج الفروق بين متوسطات درجات الأفراد من الجنسين في مقياس التوافق النفسي	جدول رقم 6
39	نتائج العلاقة بين ضغط العمل والتوافق النفسي	جدول رقم 7
40	نتائج الفروق بين متوسطات درجات الأفراد من الجنسين في مستوى التوافق النفسي	جدول رقم 8
42	نتائج الفروق بين متوسطات درجات الأفراد من الجنسين في مستوى ضغط العمل	جدول رقم 9

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

## مقدمه:

الحمد لله على تقدم إقرأ وأعلم والشكر له على ما أنعم والصلاة والسلام على النبي الأعظم وعلى أمته أشرف الأمم .

## أما بعد:

إن التغير المستمر والسريع في المؤسسات هو السمة الواضحة لهذا العصر ,لذا فان النتيجة الحتميه لذلك هو يتعرض له العاملون بمستويات متفاوتة من الضغوط والتوترات التي تترك اثارا نفسيه واجتماعيه عليهم,حيث ان الانسان في بيئته الخارجيه يتعرض لضغوط متباينه بالاضافه الي بيئه العمل الداخليه التي تسخر للعديد من المصالح المتنوعه للتاثير علي أفرادها وهي بالتالي تولد نتائج سلبيه علي الفرد تنعكس أحيانا علي العمل ذاته

بالاضافه أن الكثير ينسي الأمه وتعبه وأحباطاته باحثا عن التوافق او التكيف مع هذه الضغوط وهذا مايسمي بالتكيف الناجح لذلك نجد ان الفرد العامل وعلي المستوي العام هو اكثر عرضه للضغوط النفسيه في الحياه اليوميه والعادله سواء كان ذلك اثناء العمل أو من ضغوط في مجال العمل الذي يمارسه سواء كانت ضغوط نفسيه او إجتماعيه او مهنيه او اسريه تواجه العامل بعد الانتهاء من دوام العمل او بين الزملاء بين داخل العمل او خارج مكان العمل يتعلقبالأسره والجوانب الأتماعيه التي تتعلق بزياره الأهل والأصدقاء لذا لا بد للفرد التوافق والتكيف مع هذه الضغوط بصورة سويه حتي لاتؤثر في توافقه وصحته النفسيه والجسميه من هنا نبعث فكره باحثه في إجراء هذه الدراسه لمعرفة أثر ضغوط العمل علي التوافق النفسي للعاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

## مشكله الدراسة:-

إن الافراد بصوره عامه هم عرضه للضغوط النفسيه في الحياه العادله وإن العاملين علي المستوي العام هم اكثر عرضه للضغوط بمختلف أنواعها وهذه الضغوط تؤثر علي العامل وتوافقه سواء كان ذلك داخل مجال العمل أو خارجه ومن هنا نبعث فكره الباحثه في إجراء هذا البحث لمعرفة العلاقه بين ضغوط العمل والتوافق النفسي لدي العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كليه التربيه. تتحد مشكله البحث من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما هي العلاقه بين ضغوط العمل والتوافق النفسي؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

**أسئلة البحث:-**

1- ما السمة العامة لضغوط العمل وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كليه التربية؟

2- ما هي السمة العامة للتوافق النفسي لدى العاملين بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا؟

3- هل توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين ضغوط العمل والتوافق النفسي وسط العاملين بجامعة السودان

4- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوي التوافق النفسي لدي العاملين بجامعة السودان حسب النوع (ذكور إناث) بكليه التربية؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوي ضغوط العمل لدي العاملين بجامعة السودان حسب النوع (ذكور إناث) بكليه التربية  
**أهمية الدراسة:**

تمثل أهمية البحث من خلال أهمية الموضوع في محاوله معرفه العلاقة بين ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق النفسي لدي العاملين بكليه التربية جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا.

ومحاوله التعرف علي مستوي ضغوط العمل والتوافق النفسي لدي العاملين بكليه التربية جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا, كما تتمثل الأهمية في الجانبين النظري & والتطبيقي , ف الأهمية النظرية للبحث تتمثل في أنه جانبا نظريا مهما في موضوع يجب أخذه بعين الاعتبار وايضا هي أضافه علميه كمصدر من المصادر.

أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في أن نتائج هذا البحث يمكن الأستفاده منها في معرفه العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق النفسي لدي العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأيضا تساعد القائمين باجراء دراسات في هذا المجال من الأستفاده من نتائج البحث.

**أهداف الدراسة:**

1- التعرف على السمة العامة لضغوط العمل وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية.

- 2- التعرف على السمة العامة للتوافق النفسي وسط العاملين بجامعة السودان كلية التربية.
- 3- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق النفسي وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية.
- 4- التعرف على الفروق في مستوى التوافق النفسي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية.
- التعرف على الفروق في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية.

### فروض الدراسة:

- 1- تسمية : السمة العامة لضغوط العمل وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية بالإرتفاع.
  - 2- يتسم مستوى التوافق النفسي وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية بالإخفاض.
  - 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتوافق النفسي.
  - 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية حسب النوع (ذكر – أنثى).
  - 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية حسب النوع ( ذكر – أنثى).
- \*حدود الدراسة:-**

يمكن حصر حدود البحث في الحدود الموضوعية والزمانية والمكانية  
الحدود الموضوعية:-

تتعلق بموضوع البحث ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين بكلية التربية  
جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا .

الحدود الزمانية :- شهر يوليو 2017 م.

الحدود المكانية :-

جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا

أدوات الدراسة:-

سوف نستخدم في هذا البحث الأستيانه لقياس ضغط العمل ويتم توزيع الأستبانه علي العاملين بكلية التربيه جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا وأيضا سوف نستخدم مقياس التوافق النفسي لمعرفة مدي تأثير ضغوط العمل علي التوافق النفسي لدي العاملين بكلية التربيه جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا

### **منهج البحث:-**

سوف نستخدم في هذا البحث المنهج الوصفي وذلك لانه يقوم بوصف الظاهرة موضوع الدراسه وصفا علميا دقيقا وذلك بجمع معلومات عنالظاهرة وتفسيرها وتحليلها والوصول إلي نتائج

### **مصطلحات الدراسة:-**

### **ضغوط العمل:- (job pressues)**

مجموعه من الظروف المتعلقة بطبيعته العمل في ميدان التربيه والتعليم يقيمهها المعلم كمواقف ضاره أو مهدده,ويستجيب لها علي شكل تغيرات معرفيه وأنفعاليه وفسولوجيه (مفتاح محمد عبد العزيز,94,2010).

### **التوافق النفسي adjustment :**

التوافق لغه:-يعني الانسجام والمؤازره والمشاركه والتضامن وهذه كلها تقارب المصطلح الأجنبي(conformity)ويعني التألف والتقارب

(محمود كاظم 35,2013)

التوافق النفسي أصطلاحا:

عملية ديناميه مستمره تتناول السلوك والبيئه وهذا التوازن يتضمن أشباع حاجات الفرد وتحقيق مطالب البيئه.

(حامد عبد السلام زهران,2003,147).

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: ضغوط العمل

المبحث الثاني: التوافق النفسي

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

## المبحث الأول

### ضغوط العمل

#### الإطار النظري لضغط العمل:

تعرض الدراسة إلى إطار نظري يشير إلى بعض المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل في إطار تطبيقي يشير إلى الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار وتحليل فرضياتها.

#### نبذة عن استعمال ضغوط العمل:

يعود الاهتمام بضغوط العمل "في الولايات المتحدة منذ سبعينات القرن الماضي، في حين كان لضغط العمل اهتماما واضحا في الفكر الإداري للباحثين وذوي الاختصاص والمنظمات نتيجة للشكاوي التي كان يتقدم بها العاملون في مكان عملهم، بسبب إرهاق العمل والإجهاد النفسي الناشئ عن الضجر والملل وتزايد حالات القلق والتوتر والانهيار" (الهنداوي، 1994، ص 125)

#### تعريف ضغوط العمل:

تعددت تعاريف ضغوط العمل، بسبب ارتباط هذا المفهوم بالكثير من العلوم الأخرى. فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل المجالات الطبية، النفسية، الاجتماعية... الخ. "ترتبط الضغوط بطبيعة الأعمال والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها الضغوط المهنية" (Dollard, M. 2001.p16).

تعريف "جرينبرج وبارون" في كتابهما "إدارة السلوك في المنظمات"، ضغط العمل هو "نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية، وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية" (جيرالد، 2004، ص 233) كما عرف بأنه: "جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وهو أحد المصادر التي تتسبب في حوادث وأمراض عمل متنوعة جسدي ومنها ما هو نفسي تنعكس آثارها سلبا على الفرد وعلى المنظمة" (راوية، ح. 2001، ص 89).

وقد تم التوصل إلى أن أهمية دراسة ضغوط العمل حسب حريم "لا تتوقف عند حدود العاملين بل تتجاوز ذلك إلى المنظمة من خلال إعاقة عملها وتقدمها مستقبلا فضلا عن الأضرار التي تلحق بها. تمع عبر عدم تحقق التزامات المنظمة ومسؤوليتها الاجتماعية والأخلاقية تجاهه" (حريم، ح. 2003، ص 383)

## العوامل المسببة لضغط العمل:

يتفق أغلب الباحثين على أن هناك مصادر الضغوط متعلقة بالمنظمة ضمنها ظروف بيئة العمل، ومصادر متعلقة بالفرد ضمنها صراع الدور وغموضه وعبء العمل(بن نايف العتيبي، م. 2011 . ص 12 ). وصنف حريم مسببات ضغوط العمل إلى (حريم، ح. 2003 . ص 78)

## ضغوط ناشئة عن عمل الفرد:

من بينها عبء العمل، نمط الإشراف غير المناسب، فقدان الفرد السيطرة على عمله، مناخ العمل والمداومة، عدم تمتع العامل بسلطات تتناسب ومسؤولياته، عدم توافق قيم الفرد مع قيم وأهداف المنظمة أهم مسببات الضغوط التي يتعرض لها الفرد جراء عمله إضافة إلى نمط الشخصية، القدرات والحاجات وغيرها.

## مصادر ناتجة عن جماعة العمل:

تتمثل مثل هذه الضغوط في طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الأفراد، المستقبل الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية، افتقار الجماعة إلى التماسك والتلاحم وعدم التوافق والانسجام بين أعضاء الجماعة، وتفضيل المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.

## مصادر ناتجة عن المنظمة:

ومن هذه المصادر على سبيل المثال لا الحصر نوع الهيكل التنظيمي المعتمد ودقته، اتجاهات الاتصالات داخل المنظمة، نوع القيادة وكيفية اتخاذ القرارات، مركزية القرارات، وتعرض العاملين إلى المخاطر...

## آثار ضغوط العمل:

-آثار الضغوط على الفرد: عندما تتولد استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر، ولا يستطع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط، مما يؤدي إلى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية (RobertPatrick.2005 .P5). وقسمت آثار ضغوط العمل إلى صنفين: "آثار نفسية كالإحباط، القلق، الاحتراق النفسي، العدوانية، التوتر، الإرهاق. آثار سلوكية مثل الإصابات والحوادث، الإفراط في النوم، الإفراط في الأكل، الإفراط في الحركة، التدخين، الهيجان، التعب عن العمل" (الطعاني، ح. 2005 . ص 204)

## آثار الضغوط على المنظمة:

من بينها: "زيادة التكاليف المالية، تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل، وصعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية، ارتفاع معدل الشكاوي وعدم الرضا الوظيفي، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات وسوء العلاقات بين أفراد المنظمة والاتصال بسبب غموض الدور" (بنات، ع. 2009. ص ص 21-23).

## أنواع ضغوط العمل:

يمكن تقسيم أنواع ضغوط العمل إلى قسمين وهي: داخلية وخارجية.

### ضغوط العمل الداخلية:

- توكيل مهام جديدة للعامل سيخلق نوعاً من التحدي لإثبات جدارته وكفاءته ، ونتيجة للتغيير الذي سيحدث في بيئة العمل وتلك المهام الجديدة سيؤدي إلى ضغوط وتحديات في العمل سيعاني منها العامل ما لم يتم تداركها وعلاجها.
- التنافس الوظيفي، وهو من أحد الأسباب المهمة في خلق توتر وضغط للعامل، فعندما تتغير أساليب العاملين في المؤسسة سينشأ أحياناً ما نسميه بالكرهية وسيواجه العامل أساليب ملتوية من زملائه تعيق أداء وظيفته، ولهذا على العامل أن يتعلم حسن التدبير وفرض الاحترام المتبادل بين زملائه وكيفية حب العمل.
- تراكم العمل، يعتبر تراكم العمل وانشغال العامل في كيفية إنجاز هذا العمل الذي تراكم فجأةً هو نوعاً آخرًا من ضغوطات العمل، فمثلاً تشهد المؤسسات عادةً مواسم ينشط بها العمل فلا يستطيع العامل أن ينجز الكثير من المهام التي ازدادات فجأة، ولهذا على العامل التآني وإيجاد الطريقة المناسبة لإنجاز قدر الإمكان من العمل المتراكم.

### ● ضغوط العمل الخارجية

- المشاكل العائلية، نتيجة التفكير بهذه المشاكل يحمل الموظف هذه الهموم وشعوره بالإحباط إلى بيئة العمل مما يعكس ذلك بقوة وبشكل مؤكد تقصيره في عمله، وطريقة تحدثه مع زملائه مما يسبب عوائق أخرى تعيق أدائه.
- المشاكل الصحية، كل عامل أو موظف يتعرض إلى إصابته بأمراض بسيطة أي عارضة أو مؤقتة أو دائمة، ونتيجة شعور العامل بالألم سيعيق إنجاز مهامه، ولهذا تم خلق قانون إجازات العامل التي تضمن العامل في حقه في أخذ فرصة يستعيد بها نشاطه وعافيته.

### ● عوامل ظهور ضغوط العمل:

نتيجة الأسباب التي أدت إلى ظهور ضغوط العمل سيؤدّي ذلك إلى ما يسمى بالتحديات الحقيقية التي يواجهها العامل:

- عدم تكيف الموظف مع بيئة العمل نتيجة عدم وضوح مهامه بشكل رئيسي ومفصل بسبب تعدد الأدوار والمهام التي يقوم بها.
- تعتبر الأسباب المادية من أهمّ التحديات ولهذا يعتبر عدم التكافؤ في توزيع الحوافز والمكافآت من الضغوطات النفسية التي يعاني منها الموظف، وسيتولد بين العاملين الصراع على هذه الحوافز مما سيخلق مشاحنات ومشاكل حقيقية بينهم.
- غيب الترابط بين الموظفين أو الشعور بالثناء والاحترام بين الزملاء تحدياً آخر لبقاء وتمسك العامل بوظيفته، فالعامل يرغب أن يذهب إلى بيئة عمل آمنة وهادئة ينجز مهامه بكل أريحية، وغياب التعاون داخل فريق العمل سيؤدّي إلى انخفاض إنتاجية العمل.
- الأمان الوظيفي يعتبر تحدياً حقيقياً فعدم شعور العامل بالأمان والتهديد المستمر لوظيفته أو عمله سيولدّ ضغطاً نفسياً مما يضطره ذلك للبحث عن عمل من جديد.

#### مصادر الضغوط:

حظيت مسألة مصادر الضغوط أو ما يطلق عليه بعض الأفراد مجازاً أسباب الضغوط حيزاً كبيراً من الاهتمام والدراسة ، وأفضت هذه الدراسات إلى تصنيفات مختلفة لمصادر الضغوط وفقاً لأسس متباينة منها:

- 1- من حيث مترتباتها إلى: ضغوط بناءة (إيجابية) أي مقابل ضغوط هدامة (سلبية).
- 2- من حيث الاستمرار إلى : مستمرة ومتقطعة.
- 3- من حيث المنشأ إلى :ضغوط داخلية وأخرى خارجية كما تطرقنا إليها سابقاً .
- 4- من حيث المكان الذين تحدث فيه إلى ( أي في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في الشارع وغيرها).
- 5- من حيث عدد المتأثرين بها إلى: العامة (أي التي يتأثر بها عدد من الأفراد) وتقابلها الخاصة (أي التي تؤثر على فرد واحد) .
- 6- من حيث شدة الأحداث والمواقف الضاغطة إلى خفيفة ومعتدلة وشديدة.
- 7- من حيث مجال الحياة الذي تحدث فيه (أي المجال الإقتصادي أو السياسي أو الاجتماعي أو الإداري والتنظيمي وهكذا).

#### تصنيف مصادر الضغوط:

يرى البعض أنه ينبغي أن نستخدم تصنيفاً يتسم بالبساطة ولكن في الوقت نفسه يجمع معظم مصادر الضغوط كالتالي:

### 1/ أحداث الحياة الشاقة Stressful Life Events

والتي تتراوح بين الأحداث المزلزلة والأقل شدة

### 2/ الشدائد المزمنة Chronic Strains

حيث يظل كثير من الناس يظهرون علامات الضغوط كاستجابة للشدائد المزمنة القاسية في حياتهم.

### 3/ منغصات الحياة اليومية (أو أحداث الحياة الصغرى) Daily Hassles

مثل (الازدحام في إشارة المرور، والوقوف في طابور للحصول على خدمة معينة، أو محاولة اتخاذ قرار في أمر صعب).

### نماذج من الضغوط:

هنالك عدد من النماذج للضغوط ولكن الذي يهمننا منها هي ضغوط العمل والوظائف ، وهذه النماذج هي:

### نماذج من الضغوط

- الضغوط الاقتصادية والاجتماعية Social & Economic Stressors
- الضغوط الشخصية والأسرية Personal & Family Stressors
- الضغوط الداخلية Internal Stressors
- الضغوط الخارجية External Stressors
- ضغوط مشكلات العلاقات
- ضغوط المهن والوظائف Job & Occupational Stressors
- ضغوط تنظيمية Organization Stressors وتشمل:

- حجم البيروقراطية.

- التغييرات المؤسسية.

- التكنولوجيا المعقدة.

- صناعة الخدمات.

- المناخ داخل المؤسسة.

- السياسات داخل المؤسسة.

### ضغوط المهنة Job Stressors وتشمل:

- الظروف الفيزيائية في العمل (ومنها، مستوى القذارة، والتلوث، وسوء الآلات أو المعدات، وضعف الإضاءة، ونقص التهوية، والحرارة المرتفعة بشدة أو المنخفضة بشدة، والازدحام الشديد في مكان العمل، ونقص الخصوصية، والمستويات المرتفعة من الضوضاء، ونقص التسهيلات والتيسيرات).

- حجم العمل.

- تغيير نمط العمل.

- زيادة عبء العمل.

- المسؤولية عن الأفراد.

- المسؤولية عن اتخاذ القرارات.

- عدم الأمان في العمل.

- نقص السيطرة على العمل.

- عدم الرضا عن العمل.

- الإخفاقات في العمل.

**ضغوط المسار المهني Career Stressors وتشمل:**

- صراع الأدوار.

- غموض الأدوار.

- إدراك عدم التطور في المسار المهني.

- نقص في وضوح الأهداف.

- المدير المتصلب (السطحي).

- الرئيس مدمن العمل.

- تأثير البطالة.

- نقص التأهيل.

- نقص التدريب.

- ضعف الإدارة.

- الرئيس غير الكفاء.

- عوامل عدم الراحة.

- عوامل المنافسة.

- عوامل التعويضات.

**كيفية التخلص من ضغوط العمل:**

ويتم ذلك من خلال النقاط التالية:

- الوصف الوظيفي ، ويعني تحديد مهام العامل بشكل واضح وموثق ومسائلته عند التقصير بأحد المهام الموكلة إليه.
- تعزيز ثقة العامل بنفسه ، فهي وسيلة جيدة للتحفيز إما بالدعم المادي عن طريق الحوافز والمكافآت أو عن طريق الدعم المعنوي وذلك عن طريق شكره والثناء عليه أمام زملائه.
- تعزيز روح التعاون بين العاملين عن طريق الأنشطة الاجتماعية والخدمية داخل وخارج المؤسسة.
- مشاركة العامل في إيجاد حلول للمشاكل التي يتعرض لها خارج بيئة العمل ومنحه الإجازات العادية المرضية للتغلب عليها.
- التدريب الوظيفي والتغلب على المشاكل الجديدة ، فالتدريب الوظيفي على الأعمال أو المهام الجديدة تعزز من أدائه الوظيفي.

**إدارة ضغوط العمل:** (أ.د. جمعة سيد يوسف كلية الآداب ، جامعة القاهرة)

يمر كل منا على مدار حياته اليومية أو حياته بصفة عامة بمواقف وخبرات شتى كل منها يمثل حدثاً ضاعطاً بصورة أو بأخرى ، وقد لا نتذكر هذه المواقف والخبرات وقد تظل عالقة بأذهاننا ولا تفارقنا ، فقد نستيقظ صباحاً لكي نذهب إلى الجامعة أو العمل ونتفاجأ بأن المياه أو الكهرباء مقطوعة ، وقد يتكرر معنا ذلك مرات عدة ، وقد نُحبس في المصعد لفترات قصيرة أو طويلة ، هذه المواقف كلها تعتبر مواقف تسبب ضغطاً للفرد (إقتباس من تايلور , Taylor , 1999, p, 168).

لقد أصبح موضوع ضغوط العمل موضوعاً جذاباً وله بريقه على كل من مستوى البحث العلمي من جانب المتخصصين في فروع علمية مختلفة ، وعلى مستوى التناول العام في الحوارات واللقاءات.

### **تطور الاهتمام بالضغوط:**

لقد شاع في بعض الكتابات اتهام القرن العشرين بأنه قرن الضغوط والمشقة وهذا الاتهام صحيح في جانب وليس صحيح في جانب آخر فما لا شك فيه أن القرن العشرين كان زاخراً بأنواع شتى من الضغوط وكان متفرداً في بعض هذه الضغوط ، ، فقد شهد على سبيل المثال ، حرين عالمتين دمرتتا حواضراً ومدناً وقرى كثيرة ، وراح ضحيتها ملايين البشر ، فإن قصة الضغوط قصة قديمة لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض.

### **اهتمام علماء النفس بالضغوط:**

وعلى الجانب النفسي كانت الضغوط -ولفترة طويلة -عبارة عن متغير ضمنى يعمل كإطار تنظيمي للتفكير في الأمراض النفسية ، وبرغم ذلك فان مصطلح "القلق" هو المصطلح المستخدم وليس الضغوط ، حيث لم تظهر كلمة الضغوط في فهرس مجلة الملخصات السيكولوجية حتى عام 1949 وكان للحرب العالمية الثانية تحفيزاً للبحث في مجال الضغوط. وقد تم الكشف عن واحد من التطبيقات السيكولوجية لمصطلح الضغوط في كتاب مميز عن الحرب كتبه "جرينكر وسبيجل" 1945 Grunker et Speigel م كان عنوانه (البشر تحت الضغوط).

وخلاصة القول أن الضغوط كانت موضوعاً للبحث في الماضي وهي كذلك في الحاضر ولن تختفي عن مائدة البحث والتناول في المستقبل.

#### ● الضغوط كمثيرات:

يتبنى علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات ، وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض نفسها على الشخص أو ظروف تتبع من داخل الشخص نفسه ، مثل (الجوع أو الرغبة الجنسية) كما تنشأ أيضاً من الخصائص العصبية لديه.

#### ● الضغوط كاستجابات:

يعتبر هانز سيلبي واحداً من الذين يعتبرون الضغوط استجابة لظروف البيئة ، ومن ثم فهي تُعرف على أسس معايير ومحكات مختلفة مثل: الانزاع الانفعالي ، وتدهور الأداء أو التغيرات الفيسيولوجية مثل : زيادة توصيل الجلد للكهرباء أو زيادة في مستوى هرمونات معينة (Trumback ,Appley , 1967).

#### ● الضغوط كعلاقة تفاعلية:

يرى بعض الباحثين أن تعريف الضغوط ينبغي أن يكون على العلاقة بين الفرد والبيئة (أي بين المثيرات والاستجابات).

ونود أن نشير هنا إلى أن الضغوط ليست مرادفة بالضرورة للقلق والتوتر النفسي أو العصبي ، كما ليس بالضرورة أن تكون سلبية أو سيئة فالضغوط المعتدلة لهادور مهم في تنشيط الكائنات والاستثارة ودوافعها للإنجاز ، ولذلك فإن إنخفاض الضغوط أو ارتفاعها عن حدود معينة يكون له أضرار مؤكدة على الفرد.

## المبحث الثاني

### التوافق النفسي

#### تمهيد:

يشير مفهوم التوافق الى وجود علاقة منسجمة مع البيئة تتضمن القدرة على اشباع معظم حاجات الفرد وتلبية معظم مطالبه البيولوجية والاجتماعية , والتي يكون الفرد مطالباً بتلبيتها . وعلى ذلك فالتوافق يشمل كل المتباينات والتغيرات في السلوك والتي تكون ضرورية حتى يتم الإشباع في إصدار العلاقة المنسجمة مع البيئة.

والتوافق مفهوم مركزي في علم النفس يصفه عامة وفي الصحة النفسية بصفة خاصة فمعظم سلوك الفرد هو محاولات من جانبه لتحقيق توافقه اما على المستوى الشخصي او على المستوى الاجتماعي , كذلك فان مظاهر عدم السواء في معظمها ليست الا تعبيراً عن سوء التوافق او الفشل في تحقيقه.

#### التوافق النفسي لغة:

عرفه الجوهري (1999 ، ص339) التوافق الموافقة ، والتوافق والاتفاق والتظاهر ، ووافقه أي صادقه واستوفقت الله أي سألته التوفيق.

وأشار الفيومي (1277م -677) (وفق) أمره توفيقاً و(توافق) القوم ، اتفقوا (اتفاقية) وفقت بينهم.

#### اصطلاحاً:

هو عملية دينامية – مستمرة تتناول السلوك والبيئة بالتفسير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته وهذا التوازن يتضمن انتاج حاجات الفرد وتحقيق متطلبات البيئة (زهران ، 2001م –ص27).

ويشير الرفاعي(1982م ، ص29) بأنه مجموعة ردود الأفعال التي يعدل بها الفرد بناءه النفسي وسلوكه يستجيب إلى شروط محيطه أو خبرة جديدة.

ويشير سميث (Smith) المذكور في سيد أحمد عثمان (1972م ، ص152) إن التوافق عبارة عن إشباع الدافع بصورة وليس في إشباع دافع واحد صح عاجل ، وترك الدوافع

الأخرى ، والفرد الذي يسعى إلى ذلك إشباع دافع على حساب الدوافع الأخرى يكون توافقه ضعيف وهو غير واقعي.

ويضيف جيمس ( James ، 1970 ، ص 17) أن التوافق هو حالة انسجام يتكيف الشخص بيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين والتي ترجع إلى علاقاته بأسرته ومجتمعه ومعايير بيئته الإقتصادية.

وتعريف (ك زاورس) التوافق هو مجموعة العمليات النفسية التي تساعد الفرد التغلب على المتطلبات والضغوط المتعددة ، الختاتنة (2012م ، ص 71).

تعريف عبد المنعم وآخرون (التوافق هو الأسلوب الذي بواسطته يصبح الشخص أكبر كفاءة في علاقته مع البيئة (المرجع السابق).

### يعرفه الباحث إجرائياً :

من الدرجة التي يحملها المستجيب في مقياس التوافق النفسي.

### مفهوم التوافق النفسي:

تستمد فكرة التوافق أصلاً من عمل الأحياء وبيعبير عن هذا العلم بلفظ التأقلم وقد استمد علماء النفس فكرة التأقلم وأطلقت عليها لفظ التوافق والمقصود بالتوافق هنا القدرة على إقامة علاقات إجتماعية مع الآخرين متميزة وممتعة تسهم بقدرات الفرد على العطاء والحب هذا من ناحية ومن ناحية أخرى القدرة على العمل المنتج الفعال الذي يجعله شخص نافعاً في محيطه الاجتماعي يعني ذلك أن التوافق مفهوم شامل يرمز إلى حالة معينة من النضج يصل إليها الفرد ، لقد صنف مفهوم التوافق على المستوى السيكولوجي ، والتوافق على المستوى الاجتماعي والتواق على المستوى البيولوجي (حشمت وحسين ، 2006م ، ص 38).

ونحن ندرك شيئين الأول أن الفرد إنما هو وحدة جسمية نفسية إجتماعية لذا نلاحظ أن البناء البيولوجي إنما يؤثر في الشخصية وفي عملية التوافق كما يؤثر فيها الظروف الإجتماعية التي عشاها الفرد.

أما الشيء الثاني أن التوافق يعتمد على الشخصية من ناحية تكوينها البيولوجي والاجتماعي اللذان يشكلان فقط بل أنهما تشكلان من ناحية أخرى بالطرق الثابتة التي يتوافق بها الأفراد في التوافق في ثلاث اتجاهات هي:

### أولاً : الاتجاه النفسي:

ان التوافق في هذا الاتجاه " هو عملية تشير الى ان الاحداث النفسية ، تعمل على استبعاد حالات التوتر ، واعادة الفرد لمستوى معين ، وهو المستوى المناسب لحياته وفي البيئة التي يعيش فيها "

فالفرد يسلك سلوكا بدافع معين نحو الهدف الذي يشيع هذا الدافع وعندما تعترضه عقبة ، فإنه يقوم بافعال واستجابات معينة تقلب على هذه العقبة ووصل الى هدفه واشباع حاجاته ودوافعه.

ويرى سميث ان التوافق السوي بالنسبة للانسان ، هو للاعتدال في الاشباع العام للشخص ، وليس في اشباع دافع واحد ، شديد وعاجل على اساس دوافع اخرى.

فالشخص المتوافق توافقا ضعيفا هو الشخص غير الواقعي المشبع والمحيط والمتجلب في اشباع دوافعه وحاجاته والذي يميل للتضحيه باهتمامات للآخرين وذلك لاشباع حاجه حاليه شديده وملحة.

### ثانياً : الاتجاه الثاني:

يقوم هذا الاتجاه على أن التوافق هو عملية اجتماعية تقوم على مسايرة الفرد لمعايير المجتمع ولمواصفاته الثقافية ، وذلك من قدرته على القيام باستجابات متنوعة تلائم المواقف المختلفة وتشبع رغباته وحاجاته وهذا يعني أن التوافق من وجهة نظر أصحاب هذا الاتجاه يعكس أسلوب الفرد في مواجهة ظروف الحياة وحل المشاكل. وقد عرف جوردين التوافق بأنه محاولات الفرد لتحقيق نوع العلاقات الثابتة والماضية مع البيئة.

وبالرغم من أن التوافق يعني تكوين علاقة اكثر نفعاً وفائدة في بيئة الفرد فإن هذا لا يعني بالضرورة حصول الفرد على مكانة اجتماعية ثابتة أو رضا أو هوعقلي ، فكونك فرداً متوافقاً لا يعني ذلك أن لا تشعر بالقلق أو الغضب أو الإحباط والخوف ،فالتوافق هو القدرة على إنتقاد أساليب فعالة وملائمة لمقابلة متطلبات البيئة مع الاحتفاظ باتجاه صحي نحو الظروف (حشمت وحسين ، 2006م ، ص40).

### ثالثاً : الاتجاه النفسي الاجتماعي:

يقوم هذا الاتجاه أساسا على التفاعل والتكامل بين الاتجاهين السابقين فالتوافق عملية ذات شقين: فهي تتضمن انتساب الفرد إلى المجتمع بطريقة أكثر فعالية وفي نفس الوقت يقدم المجتمع الوسائل المختلفة لتحقيق الطاقة الكامنة داخل الفرد للإدراك والشعور والتفكير

والنشاط الخلاق مشتملة على التغيير الحادث في المجتمع ذاته، وحيث أن الفرد والمجتمع يرتبط كل منهما بالآخر في علاقة تأثيرية متبادلة فكلاهما لا يمكن تصوره بدون الآخر.

ويمكن القول بأن التوافق يتضمن أمرين الأول يتعلق بتنظيمها الداخلي ، والثاني يتعلق بعلاقتنا الشخصية أو سلوكنا كنتائج تأتي من معيشتنا مع الآخرين (مرجع سابق).

كذلك يرى أشرف عبد الغني ، 2001م ، أن التوافق هو الطريقة التي بواسطتها يصبح الشخص أكثر كفاءة في علاقته مع البيئة ، وإذا اصطدمت رغبات الفرد مع المجتمع مما يؤدي إلى خلق عقبات في سبيل إرضاء دوافعها كما في حالات:

• الصراع النفسي أو المشكلات الخلقية ، فإن الفرد من أجل استعادة الانسجام مع غيره من الأفراد عليه أن يعدل من سلوكه ، إما بإشباع التقاليد والخضوع للالتزامات الاجتماعية أو تغيير من عاداته واتجاهاته ليوائم الجماعة التي يعيش بينها هذه الحالة هي ما يطلق عليها التكيف الاجتماعي.

**مفهوم التوافق:** إذن يتضمن معنى النشاط فالإنسان دائماً في حالة نشاط في تفكيره ونومه وعندما يستسلم لأحلام اليقظة أو يرك لواحدة وأثناء لعبه وعمله وسوف نجد دائماً بعض النشاطات موجودة لأن واقع الحياة أن تقوم بوظيفة ما هولصيق جداً بمفهوم الشخصية السوية فمظاهر وسمات الشخصية السوية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بهذا المفهوم كما أن يتحقق التوافق هو هدف كل إنسان ، وهو غاية كل العاملين في الصحة النفسية ، ويشير إلى وجود علاقة منسجمة مع البيئة تتضمن القدرة على إشباع حاجات الفرد وتلبية المطالب البيولوجية والاجتماعية والتي يكون الفرد مطالب بتلبيتها ، وعلى ذلك فالتوافق يشمل كل التباينات والتغيرات في البيئة ، فمعظم سلوك الفرد هو محاولات من جانبه لتحقيق توافقه أما على المستوى الشخصي ، أو على المستوى الاجتماعي ، كذلك فإن المظاهر عدم التوافق في معظمها ليست إلا تعبيراً عن سوء التوافق أو الفشل في تحقيقه ، إذن التوافق النفسي عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك والبيئة الطبيعية والاجتماعية بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته(عبد الغني ، 2002م ، ص25).

### أهمية دراسة التوافق النفسي:

لدراسة التوافق النفسي فوائد تطبيقية عديدة تبدو في الميادين الآتية:

(أ) **ميدان التربية** يمثل التوافق الجيد مؤشراً إيجابياً أو دافعاً قوياً يدفع التلاميذ إلى التحصيل من ناحية ويرغبهم في المدرسة ويساعدهم على إقامة علاقات متناغمة من زملائهم ومعلميهم من ناحية أخرى بل يجعل العملية التعليمية ممتعة وجذابة. (عبد الحليم وآخرون ، 1990م ، ص55).

(ب) **ميدان الصناعة:** أن التوافق الجيد للعمال أمر ضروري لزيادة الإنتاج.

(ت) **ميدان الصحة النفسية:** إن سوء التوافق يمثل واحد من الأسباب الرئيسية التي تؤدي إلى الإضطراب النفسي بأشكاله المختلفة ومن هنا فإن دراسة الشخصية قبل المرض ، ومدى توافقه مع أسرته وزملائه تمثل نقطة هامة من نقاط الفصح النفسي ، وبالتالي فإننا نتوقع أن الأشخاص سيؤو التوافق أكثر من غيرهم عرض للتوتر والقلق والإضطراب النفسي. (عبد الحليم وآخرون ن 1990م ، ص55).

### خصائص التوافق:

(أ) **التوافق عملية كلية:** ينبغي النظر إلى هذه العملية في وحدتها الكلية مما ينطوي على الدينامية والوظيفية معاً ، والتوافق يشير إلى الدلالة الوظيفية لعلاقة الإنسان من حيث هو كائن مع بيئته معنى هذا التوافق خاصية لهذه العلاقة الكلية فليس لها أن تصدق على مجال جزئي من المجالات المختلفة لحياة الفرد وليس لها أيضاً أن تقتصر على المسائل الخارجية للفرد في إغفال تجارية الشعورية ، ومدى ما تشعره من مرض تجاه ذاته وعالمه.

(ب) **التوافق عملية دينامية:** أي أن التوافق لا يتم مرة واحدة وبصفة نهائية ، بل يستمر ذلك لأن الحياة ليست سلسلة من الحاجات ، ومحاولة إشباع أي من الدوافع والرغبات ومحاولة إرضائها فكلها توترات تهدد إتزان الكائن ومن ثم تكون محاولته لإزالته هذه التوترات إعادة الإتزان من جديد والدينامية تعني في أساسها أن التوافق يمثل تلك المصلحة.

(ج) **التوافق عملية تستند إلى الزوايا التشويهية:** يقصد به أن التوافق يكون دائماً بالرجوع إلى مرحلة يعيشها من مراحل النشأة فالتوافق بالنسبة إلى الرشد يعني أن يعيه الإتزان مع الهيئة على مستوى الرشد فهو يتخطى في سلوكه كل المراحل السابقة في النمو ، ومن هنا تكون للاسوية تعبيراً عن توقف النمو ، أو النكوص إلى مرحلة سابقة عن مراحل النمو ، فالسلوك المتوافق في مرحلة بعينها من الطفولة يكون هو نفسه السلوك المرضي إذا ظهر عند مرحلة الرشد. (حشمت وآخرون ، 2006م ، ص66).

(د) **التوافق عملية وظيفية:** بمعنى أن التوافق ينطوي على وظيفة هي تحقيق الإتزان من جديد مع البيئة.

(هـ) **التوافق عملية تستند إلى الزوايا الفتوغرافية:** هذا يعني أن التوافق يمثل تلك المحصلة التي تنتج عن صراع قوي في الحقل ذاتية كانت أم بيئية ، لكن الصراع يكتشف في نهاية الأمر بين الأنا.

(و) **التوافق عملية تستند إلى الزوايا الإقتصادية:** أن نتيجة الصراع تتوقف على كمية الطاقة المستشعرة في كل القوانين المتصارعتين (حشمت وآخرون ، 2006م ، ص67).

**مجالات التوافق النفسي:**

**(1) التوافق العقلي:**

عناصر التوافق العقلي هي الإدراك الحسي والتعليمي والتذكر والتفكير والذكاء الاستعدادات ويتحقق التوافق العقلي بقيام كل من هذه الأبعاد وبدوره كامل ومتعاوناً مع بقية العناصر.

**(2) التوافق الديني:**

الجانب الديني جزء من التركيب النفسي للفرد ، ويتحقق التوافق الدينيين بالإيمان الصادق ذلك أن الدين من حيث هو عقيدة وتنظيم للمعاملات بين الناس ذو أثر عميق في تكامل الشخصية واتزانها فهو يرضي حاجة الإنسان إلى الأمن ، أما إذا فشل الإنسان في التمس بهذا السند ساء توافقه واضطراب نفسه وهذا ما يهتم الباحث في هذه الدراسة.

**(3) التوافق السياسي:**

يتحقق التوافق السياسي عندما يعتنق الفرد المبادئ الأساسية التي تتماشى مع تلك التي يعتنقها المجتمع أو يوافق عليها(مرجع سابق).

**(4) التوافق الجنسي :**

يلعب الجنس دوراً بالغ الأهمية في حياة الفرد ، لما له من أثر في سلوكه وعلى صحته النفسية . ذلك أن النشاط الجنسي يشبع كلا من الحاجات البيولوجية والسيكولوجية ، وكثيراً من الحاجات الشخصية والاجتماعية ، وإحباطه إنما هو مصدر للصراع والتوتر الشديدين.

**(5) التوافق الزوجي:**

يتضمن السعادة الزوجية والرضا الزوجي ويتمثل في الاختيار المناسب والاستعداد للحياة الزوجية.(حشمت وآخرون ، 2006م ، ص76).

**(6) التوافق الأسري:**

ومعناه مدى تمتع الفرد بعلاقات سوية ومشبعة بينه وبين أفراد أسرته ومدى القدرة الأسرية على توفير الإمكانيات الضرورية ومدى توفر الحياة والتعاون والتضحية بين أفراد الأسرة (عبد الخالق ، 2001م ، ص29).

### (7) التوافق الإقتصادي:

إن التغير المفاجئ بالارتفاع أو الإنخفاض في سلم القدرات الإقتصادي يحدث إضطراباً عميقاً في أساليب توافق الفرد ويعلم دور الانصياع دوراً بالغ الأهمية (معصومة سهيل المطيري ، 2005م ، ص32).

### النظريات المفسرة للتوافق:

هنالك العديد من نظريات علم النفس التي تناولت مفهوم التوافق ، ولكل نظرية منها منظورها الخاص بالتوافق وذلك انطلاقاً من أسسها واتجاهاتها.

### التوافق النفسي من وجهة نظر مدرسة التحليل النفسي:

يرى فرويد أن الدواع هي التي تتقاسم في السلوك وكل سلوك هو نتيجة لصراع بين (الهو) و(الأنأ) و(الأنأ الأعلى) الموجود في الجهاز النفسي للفرد (فالهو) عبارة عن طاقة موجهة إلى إشباع غريزة الجنس والعدوان ، وبقية الغرائز الأخرى ، وهي عبارة عن طاقة فطرية لا شعورية توجد مع الفرد منذ ولادته. (فرويد ، 1982م ، ص101).

وطاقة (الأنأ) هي غريزة حفظ الذات ، وبها يتعلم الفرد كيف يتصرف خارج البيئة التي يعيشها ، وبذلك فهي طاقة شعورية ، أما (الأنأ الأعلى) فطاقته تتكون من القواعد الأخلاقية ويتعلمها الفرد عن طريق العقاب مثل ضبط الإخراج والجنس العدوان ، وتكون الصحة النفسية للفرد هي نتائج الصراع بين هذه القوى ، فإذا تغلب (الهو) على غيره تظهر لدى الفرد أمراض العصاب وربما الذهان ، لأن اللاشعور سيتحكم عليه برغبات وإذا تغلب (الأنأ) تظهر أمراض الكبت والشعور بالذنب ، وإذا حصل التوازن بين هذه القوى حصل التوافق نتيجة للتوازن في إشباع الغريزة (الهو) وتكييف المطالب مع الواقع (الأنأ) ومحاولة السيطرة الدوافع التي لا يرضاها المجتمع (فرويد ، 1982م ، ص102).

ويرى المغربي (1993م ، ص286) أن التوافق النفسي من وجهة نظر مدرسة التحليل النفسي كعملية قائمة على الصراع يتم على النحو التالي :

1- توافق يستويه الصراع عن طريق الإشباع الكامل المباشر وبالتالي إفراغ كامل للطاقة وخفض التوتر.

2- توافق يستويه الصراع عن طريق الإشباع البديل والإرجاء والإعلاء وهذا يؤدي إلى فراغ جزئي للطاقة وخفض التوتر.

3- توافق غير سوء بتسوية جزئية للصراع ، بتحويله من الشعور إلى اللاشعور أو الكيف معاً لإفراغ جزئي غير مباشر للطاقة عن طريق استخدام الميكانزمات الدفاعية المختلفة كالتبريد والإسقاط والإنكار وبقدر استخدام الدفاعات والإعتماد عليها في خفض التوتر وإفراغ الطاقة ، بقدر ما تأخذ شكل الأعراض العصابية أو الذهانية ، وتصبح بصدد حالة مرضية تفتقد إلى الكثير من مقومات الصحة النفسية أو التوافق النفسي.

أما عبد الحميد (1985م ، 358) فيذكر أن مدرسة التحليل النفسي تري أن (الأنا) يخضع للواقع ويساير الأوضاع الإجتماعية السائدة ، وظيفته الدفاع الشخصية ومحاولة توافيقها مع البيئة (والأنا الأعلى) ينحصر عمله في اللاشعور ، ومهمته الكبت والإحباط ، و(الأنا) يوفق بين متطلبات العالم الخارجي و(الهو) و(الأنا والأعلى). (مرجع سابق).

## 2/ النظرية السلوكية:

إن أصحاب هذه النظرية يرون أن الإنسان يولد ولديه استعدادات داخلية عامة ، هذه الاستعدادات تمثل المادة الخام للشخصية وتعد تفسيرات غير كافية للسلوك ، ويرى سكنر (Skinner) أن شخصيات الناس تكون من الاستجابات التي يقيمون بها وأن السلوك يرتبط بمواقف معين في الغالب ويمكن تفسيره بالعوامل الوارثية والبيئة ويرى السلوكيون أن جميع ألوان السلوك مكتسبة حسب قواعد التعلم وتعلمها للفرد من والديه ، فالاطفال يتعلمون النطق الصحيح للكلمات من خلاف الاستجابات الناتجة التي يتم تدعيمها من قبل الوالدين والمحيطين ، فالسلوك عندهم يرتبط بمواقف معينة وتتجدد بتفاعل الحالات البيئية ، ويرون أن الإنسان قادر على الاستفادة من المدى الهائل للخبرات والطاقات المعرفية (الزغبي، 2002م ، ص43).

## 3/ التوافق النفسي من وجهة نظر المدرسة الإنسانية:

إن أصحاب المذهب الإنساني انتبهوا إلى بلورة أفكارهم وحدودها من عدد المنطقات التي انطلقوا منها للحديث عن رؤيتهم الطبيعية الإنسانية وفي مقدمة هذه المنطقات أن الإنسان

خير وليس شريراً وأنه إيجابي ودعوا إلى ضرورة التفاؤل بمستقبل أفضل ، وأكدوا أن الإنسان حر في حدود إمكانياته ، وهو مسؤول من عمله طالماً أنه حر يفهم نفسه ويتعرف عليها.

ركز أصحاب هذه المدرسة على أن الإنسان كائن حي نشط يتطلع دائماً إلى ضرورة الأفضل وتساعد دوافعه الداخلية على تحقيق ذلك وهو قادر على اختيار الأحسن من البدائل التي يواجهها في حياته المتباينة ويمكنه استخدام خبراته الذاتية في تغيير السلوك كما يدركها هو ، لا كما يدركها الآخرون.

وقد أشار أصحاب هذه المدرسة إلى ضرورة الاعتراف بالقيمة الروحية للفرد وانطلاقاً من أنها تقوم بدور أساسي وهام في حياة كل من الفرد والمجتمع ذلك لأنها هي التي تدفعه للإتيان بمختلف أنواع النشاط الإنساني (إبراهيم ، 1998م ، ص42).

وأن أصحاب المدرسة الإنسانية يفترضون أن السلوك الإجتماعي له محددات، وهي الاتجاهات النفسية ويمكن فهم هذا باستجابات الفرد في الموقف المعين وأن عمليات الاتجاهات تعتمد على نفس آليات وعوامل تكوينها ، واتجاهات الفرد تتغير إذا كانت الدوافع متوفرة لديه لتعلم استجابات جديدة من دوافعه للتمسك باتجاهاته الراهنة (فالمان ، 1985م ، ص239).

إن التوافق النفسي في الإتجاه الإنساني ، يعني مدى تحقيق الفرد لإنسانيته تحقيقاً كاملاً وهذا لا يأتي بممارسة الفرد لحرية يدرك مداها وحدودها ، والفرد قادراً على التعاطف مع الآخرين وأن يكون ملتزماً بقيم ومثل عليا مثل الحق والخير والجمال ، وأن يشبع حاجاته الفسيولوجية والنفسية إشباعاً متزنناً (عودة ، 1984م ، ص52).

ومما سبق من نظريات يتبنى الباحث نظرية المدرسة الإنسانية لأنها ترى أن نظرة كل من كارل روجرز وإبراهام ماسلوا وجورت البرت مؤسسو هذه المدرسة تتسم بالإيجابية في نظرياتهم للإنسان بأنه ذو إرادة يحكم عقله ويتدخل في تحديد مصيره ويندفع نحو أهداف إيجابية ويرى روجرز أن الأشخاص غير المتوافقين يعوزهم التطابق بين مفهومهم لذواتهم وبين خبراتهم ، أن يؤدي عدم التطابق إلى الإحساس بالتحديد ويدفع الإنسان إلى استخدام الحيل الدفاعية ، ويرى كارل روجرز أن التوافق النفسي يحدث في الحصول على تحقيق الذات ، أما ماسلوا يرى أن الشخص غير المتوافق نفسياً هو ذلك الشخص الذي حرم نفسه من الوصول على إشباع حاجاته الأساسية ولذلك يشعر بانعدام الأمن وقلة احترام الذات. (العيسوي ، 1984م ، ص50).

## المبحث الثالث

### الدراسات السابقة

#### تمهيد:

يستعرض هذا المبحث أهم الدراسات السابقة المتعلقة بضغط العمل حيث نستعرض عنوان الدراسة واسم المؤلف وتاريخ النشر وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

#### الدراسات العربية:

**1/ دراسة علي عسكر (1988م) : بعنوان مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الإجتماعية في الامارات.**

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

**2/ دراسة لطفي عبد الباسط إبراهيم (1993م) : عمليات تحمل الضغط تؤكد علاقتها بالعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين :**

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

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

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

### **3/ دراسة النمر ( 1994م ) : دراسة تحليلية لإتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص. المملكة العربية السعودية**

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

### **4/دراسة خضر البارون ( 1999م ) : الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة**

**عن أدوار العمل الكويت**

تحديث الدراسة عن الموظفين والموظفات الكويتيين، واستخدمت مقياس الضغوط الناجمة عن أدوار العمل أظهرت الدراسة أن الذكور أعلى من الإناث من مقياس ضغوط الدور.

### **5/ دراسة امل بنت سلامة الشامان ( 2006م ) : مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الاداريات في الرياض**

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

اجريت الدراسة على عينة عددها ( 100 ) مشرفة .

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

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للشعور بمصدر الضغط تبعا لمتغير العمر.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية للشعور بمصدر الضغط تبعا لمتغير المستوى التعليمي.
- 3- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المشرفات اللائى لديهن خبره من (5-10سنوات) من جهة وبين المشرفات اللائى لديهن خبره من ( 10 و اقل من 15 ) سنة فى الشعور بمصدر الضغط.

دراسة مطلاوي،( 2014 ) بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها باستقرار العامل دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك. هدفت الدراسة إلى الكشف عن مسببات الضغوط التي يواجهها العامل

داخل التنظيم أو خارجه وتحديد آثارها، والعمل على تقديم آليات لمواجهتها وإدارتها ، وإبراز تأثيراتها على استقرار العامل في التنظيم.

خلصت الدراسة إلى عدم استقرار العمال بالمؤسسة نتيجة لبعض الضغوط في العمل منها مركزية القرارات والمناوبة وغيرها، سببت آثارا اجتماعية ونفسية.

**6/ دراسة أبو رحمة (2012)، بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة".**

هدفت الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وشملت عينة الدراسة 56 محافظة، كانت نتائج الدراسة أن أكثر المبحوثين من فئة الذكور يعانون من ضغوط في العمل مصدرها عبء الدور، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية. من نتائج الدراسة إعادة النظر في أجور العمال والحوافز غير المادية وزيادة الاهتمام بالمشرفين . هذه المحافظات.

**6/ دراسة بن طالب (2010) بعنوان: ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة – دراسة حالة: الشركة الوطنية للهندسة المدنية والبناء.**

هدفت الدراسة إلى تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة وتحديد آثارها، شملت الدراسة 145 عاملا بالمؤسسة. من نتائج الدراسة تعرض المبحوثين بضغوط مرتفعة في العمل، ووجود أثر ذي دلالة احصائية لمتغيرات ضغط العمل على مستوى ضغط العمل الكلي، ولها لآثار سلبية على العمال خاصة الصحية منها، وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية. وخلصت الدراسة إلى تقديم اقتراحات منها: إعادة النظر في الرواتب والحوافز، تحسين ظروف العمل.

**7/ دراسة حريم (2003) التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استمرارية الضغوط الوظيفية لدى مجتمع الدراسة وتحديد مصادرهما، من نتائج الدراسة وجود ضغوط وظيفية مستمرة بدرجات متفاوتة فيما يتعلق بجوانب العمل المختلفة، ووجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى للمتغيرات الديمغرافية. من نتائج الدراسة إعادة النظر في مستوى الراتب الشهري مع ضرورة اهتمام المشرفين بعملية تقييم الأداء وزيادة اهتمام الإدارة بالعاملين.

**8/ دراسة (عساف) (1996) بعنوان "مصادر الإجهاد والضغط - النفسي لدى مدرسي الجامعات في الضفة الغربية المحتلة".**

هدفت الدراسة إلى تحديد مساهمة العوامل الديمغرافية في الضغوط التي يتعرض لها الأكاديميون، شملت عينة الدراسة ( 136 ) عضو هيئة تدريس اختيروا بالطريقة العشوائية. توصلت الدراسة إلى أن المتغيرات الديمغرافية ساهمت بنسبة متفاوتة في تفسير الضغط النفسي، كما أن معاناة فئة الذكور أكبر منها عند الإناث لدى هيئة التدريس.

## الدراسات الأجنبية:

### 1/ دراسة (Jamal,M .2005) بعنوان: "المخرجات الوظيفية والشخصية المتعلقة بضغط الوظيفة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على المخرجات الوظيفية والشخصية المتعلقة بضغط الوظيفة في دراسة أجريت على موظفين من كندا والصين، قامت الدراسة بفحص العلاقة بين ضغط العمل والاحترق النفسي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. شملت عينة الدراسة ( 535 ) موظفا كنديا و( 685 ) موظفا صينيا. وكانت لنتائج الدراسة أن الموظفين الكنديين يعانون ضغطا وظيفيا أكثر من الموظفين الصينيين، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقات ارتباطية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

### 2/ دراسة (Martinez,J.(2005) بعنوان: "فحص العلاقة بين الانتهاكات النفسية المدركة والالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية".

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين انتهاكات أرباب العمل النفسية والتزام العاملين(الالتزام العاطفي، الاستمرارية، الالتزام المعياري)، وسلوك المواطنة التنظيمية( الإيثار والخضوع العام).

تكونت عينة الدراسة من مستخدمي قطاع تكنولوجيا المعلومات لمنظمة تقع شرق الولايات المتحدة، ولمعالجة فرضيات البحث ولفحص العلاقة بين انتهاكات العقد النفسية المدركة والالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية تم تطوير عشر فرضيات اختبرت باستخدام الانحدار المتعدد. كشفت النتائج عن وجود علاقات هامة بين انتهاكات العقد النفسية والالتزام العاطفي، واستمرارية الالتزام، والالتزام المعياري، ووجود علاقة سلبية بين انتهاكات النمو وبعد التطوير الجوهري والالتزام المعياري، وأشارت النتائج أيضا إلى وجود علاقة سلبية بين انتهاكات العقد النفسية والالتزام العاطفي.

### 3/ دراسة (Foote,D,al.(2005) بعنوان: "التزام الموظف والسياسات الوظيفية". هدفت إلى فحص أثر قابلية الموظفين ووضوح الدور الوظيفي ومشاكله على السياسة المتبعة، وكذلك أثر التزام السياسة على سلوك الموظفين، وقد تم استخدام أداة الإستبانة من عينة تكونت من ( 148 ) عاملا في أحد المصانع واستخدم نموذج المعادلات التركيبية لبيان وضوح الدور. توصلت الدراسة إلى أن قابلية العمال ووضوح الدور الوظيفي يؤثران بشكل إيجابي على الالتزام بسياسة العمل، وبدوره يؤثر بشكل إيجابي على إدراك العاملين لقيم المنظمة.

## التعليق على الدراسات السابقة:

1. هناك ندرة في الدراسات التي تناولت ضغط العمل .
2. هناك تفاوت في حجم العينة من دراسة لأخرى.
3. هناك توجد دراسة تطابقت عينتها مع الدراسة الحالية كما اختلفت طريقة اختيار العينة.
4. تطابقت بعض نتائج الدراسات مع النتائج الحالية .

## الإستفادة من الدراسات السابقة:

1. صياغة مشكلة الدراسة.
2. صياغة الفروض.
3. تحديد الأهداف.
4. مناقشة النتائج وتدعيمها.

# الفصل الثالث

## منهج وإجراءات الدراسة

## الفصل الثالث

### منهج و إجراءات الدراسة الميدانية

#### تمهيد:-

يحتوي هذا الفصل على منهج وإجراءات البحث التي شملت منهج البحث والمجتمع والعينة والأدوات وأساليب تحليل البيانات.

#### منهج الدراسة:-

تم إتباع المنهج الوصفي ويعرف بأنه المنهج الذي يقوم بوصف الظاهرة كما هي عليه وفي الواقع يساعد في إخضاعها للدراسة والتنشيط والتنبؤ بمستقبلها ومعرفة العلاقة بالمتغيرات ومدى تأثير متغير الى آخر.

(رجاء محمود أبو علام، 2007م)

مبررات إختيار المنهج:-

إتبعنا هذا المنهج لأنه يتميز بالآتي:

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

#### مجتمع الدراسة:-

يقصد بمجتمع الدراسة جميع الأشخاص لهم خصائص واحدة او مشتركة يمكن ملاحظتها.  
(عبد الحميد – 2011، 229).

يشتمل مجتمع البحث على الموظفين والموظفات والعاملين والعاملات بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وقد بلغ حجم المجتمع 29 موظف وموظفة وعامل وعاملة.

#### عينة الدراسة:-

هي عدد محدد نسبياً من أفراد المجتمع الأصلي يمكن التعامل معه في حدود الوقت المتاح له والإمكانات المتوفرة ويبدأ بدراسة وفهم ثم يعمم النتائج عن المجتمع الأصل. ( محمد شفيق، 2011، ص 292).

تم تطبيق أدوات البحث الحالي على عينة من مجتمع الموظفين والعاملين لكلية التربية بطريقة العشوائية وقد بلغ حجم العينة (18) من العمال والموظفين.

### وصف العينة:

1. تم أخذ عينة من أسماء الموظفين والعاملين بكلية التربية، وأحتوى الكشف على 29 من العمال والموظفين.
  2. تم إختيار افراد العينة من خلال الإختيار العشوائي، من القائمة التي تحتوي على أسماء الموظفين والعاملين.
  3. تمت مقابلة الذين تم إختيارهم بطريقة عشوائية وأعطيناهم الإستبانات لملئها.
  4. بعد ذلك تم جمع الإستبانات من أفراد العينة ومن ثم قمنا بشكرهم.
- أدوات الدراسة:-

تم إستخدام مقاييس ضغط العمل، حمدي علي الفرماوي 2009م وهو مقياس تم تقنيه على البيئات السودانية ويتكون المقياس من 20 عبارة.

### الهدف الظاهري:-

للتأكد من صلاحية العبارات قمنا بعرض هذا المقياس على عدد من الخبراء والمتخصصين في مجال علم النفس، وبعد إطلاع الخبراء أوصى بعضهم بتعديل بعض العبارات وتم حذف بعض العبارات من المقياس.

### طريقة تصحيح المقياس:-

تم تصحيح المقياس وفقاً لخبراتهم وكان التصحيح كالاتي:

1. العبارات الموجبة 4 3 2.
2. العبارات السالبة 2 3 4.

### أولاً : العبارات التي تم حذفها:-

1. هل تستمتع بمتابعة المباراة الرياضية.
2. هل تميل إلى الإستيغاظ متأخراً في العطلات الرسمية.
3. هل تستطيع إتخاذ قراراتك بنفسك.
4. هل يمكن لشخص آخر أن يتخذ قراراً بدلاً عنك.

5. هل تشعر بمسؤوليات تفوق قدراتك.

جدول آراء المحكمين:

العبارة قبل التعديل	العبارة بعد التعديل
إنك أكثر تماسكاً وصلابة ولكن من الصعب إزعاجك.	إنك أكثر تماسكاً وصلابة ومن السهل إزعاجك.
إنك مسالم ولكن العمل معك يتطلب الحذر.	إنك مسالم والعمل معك يتطلب الحذر.
إنك أكثر تماسكاً وصلابة.	إنك أكثر تماسكاً وصلابة.
إنك شخص مسالم والعمل معك يتطلب الحذر.	إنك شخص مسالم.
هناك مشكلة ما في حياتي.	هناك كثير منا المشكلات في حياتي.

الدراسة الإستدلالية:-

لمعرفة الخصائص القياسية لفقرات المقياس لمجتمع الدراسة الحالي قمنا بتطبيق صورة المقياس المعدلة بتوجيهات المحكمين المكونة من 20 على عينة أولية وبعد تصحيح الإستجابات قمنا برصد الدرجات و أدخلناها في الحاسب الآلي ومن ثم الأتي:-

الإتساق الداخلي للعبارات:-

لمعرفة صدق إتساق الفقرات مع الدرجة الكلية للأبعاد الفرعية للمقياس بمجتمع البحث الحالي ثم حساب معامل إرتباط يدرسون بين درجات كل فترة مع الدرجة الكلية للمقياس.

النتائج:-

يقصد بالثبات دقة المقياس ومعامل الثبات هو إرتباط بين درجات الأفراد في المقياس ذات الأجزاء المختلفة او بين تقديرات من يقومون بتقدير الدرجات في المرات المختلفة (أبو علام، 2009).

والثبات هو أن يعطي الأختيار نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس الأفراد.(الغردين، 1890)، ولتحقق من ذلك قمنا بحساب الصدق والثبات من خلال معادلة ألفا – كرونباخ في للمقياس.

جدول رقم (2) يوضح معامل لفا كرونباخ في لمقياس ضغط العمل:

المقياس	معامل الصدق	معامل الثبات
ضغط العمل	0.87	0.75

## تصحيح المقياس:-

أعد لهذا المقياس مفتاح تصحيح لدرجة المخصوص في الإختبار وهي " العدد الكلي للمفردات يجب عليها إجابة صحيحة حيث تعطي كل إجابة صحيحة درجة واحدة فقط وتعطي الإجابة الخاطئة صفراً وفيما يلي وصف عينة البحث بناءً على مواصفات المجتمع الأساسية ( المتممة) في العمر والنوع وطبيعة العمل.

جدول رقم(3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات النوع (ذكور وإناث).

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	5	27.8
أنثى	13	72.2
المجموع	18	100

المصدر : إعداد الباحثين من بيانات الإستبانة ، 2017م.

### أولاً : الترميز :

تم ترميز إجابات المبحوثين حتى يسهل إدخالها في جهاز الحاسب الآلي للتحليل الإحصائي حسب الأوزان الآتية:

أوافق	وزنها	4
محايد	وزنها	3
لا أوافق	وزنها	2

$$\text{الوسط الفرضي} = \frac{\text{مجموع الأوزان}}{\text{عددها}} = \frac{2 + 3 + 4}{3} = 3$$

الغرض من حساب الوسط الفرضي هو مقارنته بالوسط الحسابي الفعلي للعبارة حيث إذا قل الوسط الفعلي للعبارة عن الوسط الفرضي دل ذلك على عدم موافقة المبحوثين على العبارة أما إذا زاد الوسط الحسابي الفعلي عن الوسط الفرضي دل ذلك على موافقة المبحوثين على العبارة .

### ثانياً : الأسلوب الإحصائي :

استخدم برنامج الـ (SPSS) لمعالجة البيانات إحصائياً SPSS مختصر لـ statistical package for social sciences والتي تعنى بالعربية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الأسلوب الإحصائي المستخدم في تحليل هذه البيانات هو التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين بالإضافة إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ، وارتباط بيرسون، واختبار (ت) لعينة واحدة ولعينتين مستقلتين .

## الثبات والصدق الإحصائي:

يقصد بثبات الاختبار أن يعطي المقياس نفس النتائج إذا ما استخدم أكثر من مرة واحدة تحت ظروف مماثلة، ويعني الثبات أيضاً أنه إذا ما طبق اختبار ما على مجموعة من الأفراد ورصدت درجات كل منهم، ثم أُعيد تطبيق الاختبار نفسه على المجموعة نفسها وتم الحصول على الدرجات نفسها يكون الاختبار ثابتاً تماماً. كما يعرف الثبات أيضاً بأنه مدى الدقة والاتساق للقياسات التي يتم الحصول عليها مما يقيسه الاختبار. ومن أكثر الطرق استخداماً في تقدير ثبات المقياس هي:

1. طريقة التجزئة النصفية باستخدام معادلة سييرمان - براون.

2. معادلة الفا - كرونباخ.

3. إعادة تطبيق الاختبار.

4. طريقة الصور المتكافئة.

5. معادلة جوتمان

أما الصدق فهو مقياس يستخدم لمعرفة درجة صدق المبحوثين من خلال إجاباتهم على مقياس معين، ويحسب الصدق بطرق عديدة أسهلها كونه الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وتتراوح قيمة كل من الصدق والثبات بين الصفر والواحد الصحيح.

والصدق الذاتي للاستبانة هو مقياس الأداة لما وضعت له، ومقياس الصدق هو معرفة صلاحية الأداء لقياس ما وضعت له. قام الباحثون بإيجاد الصدق الذاتي لها إحصائياً باستخدام معادلة الصدق الذاتي هي :

$$\text{الصدق} = \sqrt{\text{الثبات}}$$

وقام الباحث بحساب معامل ثبات المقياس المستخدم في الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ (Alpha-Cornpach) بالصيغة الآتية:

صيغة حساب معامل كرونباخ ألفا

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right)$$

عدد العناصر

مجموع كباينات العناصر

كباين ادرجة انكثية

ولحساب صدق وثبات الاستبيان كما في أعلاه قام الباحثون بأخذ عينة استطلاعية بحجم (10) فرد من مجتمع الدراسة وتم حساب ثبات الاستبيان من العينة الاستطلاعية الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية لمحاور الاستبانة الاستبانة

**جدول رقم (1)**

معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات
0.87	0.75

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن معامل الثبات والصدق لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على عبارات الاستبيان كانت أكبر من (60%) مما يدل على أن الاستبيان يتصف بالثبات والصدق الكبيرين جداً بما يحقق أغراض البحث، ويجعل التحليل الإحصائي سليماً ومقبولاً.

**القسم الأول : تحليل البيانات الشخصية**

**جدول رقم (4)**  
التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
من 30 سنة فأقل	3	16.7
من 30 - 40 سنة	8	44.4
من 41 سنة فأكثر	7	38.9
المجموع	18	100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الإستبانة، 2017 م

# الفصل الرابع عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات

## الفصل الرابع

### عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات

#### تمهيد :

تناول الباحثون في هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال التحقيق من فرضيات الدراسة الحالية ومن ثم تفسيرها ومناقشتها في ضوء ما توفر من الدراسات السابقة. **عرض النتائج المتعلقة بفروض الدراسة:**

في هذا الجزء من الدراسة هدف الباحثون الى عرض النتائج وتحليل البيانات وذلك بعد تطبيق إجراءات الدراسة وتحليل البيانات إحصائياً وفقاً لنظام الحزم الاحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS وتم التوصل إلى النتائج التالية .

#### عرض ومناقشة الفرضية الأولى : التي نصها :

( تتميز السمة العامة لضغوط العمل وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية بالإرتفاع).

جدول رقم (7) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية وإتسامها بالإرتفاع.

الاستنتاج	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الوسط النظري	البند
لا توجد فروق	0.29	17	0.17	5.5	37	40	ضغوط العمل

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن الوسط الحسابي للبنود أقل من الوسط الحسابي المحكي وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه السلبي أي عدم موافقتهم عليها. أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما يساوي (5.5) وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين.

وبالنظر إلى قيم (ت) المحسوبة فهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (0.29) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات افراد لعينة وتعزى هذه الفروق لصالح عدم موافقتهم على المقياس.

تشير النتيجة إلى ان السمة العامة لضغط العمل بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية تتسم بالانخفاض وبالتالي تتأكد عدم صحة الفرضية الاولى.

يعزى الباحثون ذلك إلى عدم عبء العمل ووضوح الدور وإلى توفر ظروف عمل جيدة ووجود علاقات ممتازة بين العاملين وترابط بينهم وتوفر حوافز ومرتبوات مقبولة وتوفر وسائل النقل والمواصلات لهم وتكيف الموظفين مع بيئة العمل وعدم تراكم العمل على العمال ووجود الامان الوظيفي.

تتفق هذه النتيجة مع الدراسة الاجنبية 219(-203-2003-al-pp2003) foote.d.al من حيث أن قابلية العمال ووضوح الدور الوظيفي يؤثران بشكل إيجابي على الالتزام وسياسة العمل يعني وجود ضغط منخفض.

### عرض ومناقشة الفرضية الثانية:

التي نصها (يتسم مستوى التوافق النفسي وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية بالإنخفاض).

جدول رقم (8) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق النفسي وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية وإتسامها بالإنخفاض.

البند	الوسط النظري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الاستنتاج
التوافق النفسي	58	60	7	1.16	17	0.00	توجد فروق

يلاحظ من الجدول رقم (6) أن الوسط الحسابي للبيانات أكبر من الوسط الحسابي المحكي وهذا يشير إلى أن إجابات المبحوثين نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الإيجابي أي موافقتهم عليها. أما الانحراف المعياري لهذه العبارات يتراوح ما يساوي (7) وهذا يشير إلى تجانس إجابات المبحوثين. وبالنظر إلى قيم (ت) المحسوبة (1.16) فهي أقل من قيمة (ت) الجدولية (0.26) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات افراد لعينة وتعزى هذه الفروق لصالح موافقتهم على المقياس.

عليه تتأكد عدم صحة الفرضية التي نصها : يتسم مستوى التوافق النفسي وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية بالإنخفاض

تشير النتيجة إلى ان السمة العامة للتوافق النفسي بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية تتسم بالارتفاع وعليه تتأكد عدم صحة الفرضية التي نصها ( يتسم مستوى التوافق النفسي وسط العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية بالانخفاض ).

ويعزى الباحثون ذلك إلى عدم وجود ضغط العمل وذلك ما نصت عليه الفرضية الثالثة على أن العلاقة بين ضغط العمل والتوافق النفسي علاقة عكسية أي كلما ارتفع (مستوى) ضغط العمل انخفض (مستوى) التوافق النفسي وكلما إنخفض ضغط العمل إرتفع التوافق النفسي. عرض ومناقشة الفرضية الثالثة:

التي نصها ( توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتوافق النفسي) جدول رقم (9) : يوضح معامل ارتباط بيرسون والقيمة الاحتمالية لمعرفة ما اذا كانت هناك علاقة بين ضغوط العمل والتوافق النفسي .

المتغيرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
التوافق النفسي	-0.72	0.03

		ضغوط العمل
--	--	------------

يتضح من الجدول رقم (7) معامل الارتباط بين التوافق النفسي و ضغوط العمل يساوي - 0.72 وهذا يدل على وجود علاقة عكسية بين الطرفين أي بمعنى كلما زاد التوافق النفسي كلما قلت ضغوط العمل

وبالنظر إلى القيمة الاحتمالية لمعامل ارتباط بيرسون تساوي (0.03) وهي أقل من مستوى معنوية (0.05) وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباطية بين التوافق النفسي وضغوط العمل. بناءً على هذا تتأكد صحة الفرضية التي نصها: توجد علاقة ارتباطية عكسية أو سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتوافق النفسي.

تشير النتيجة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والتوافق النفسي . يري الباحثون أن تحقق الفرض يعزي إلى ان ضغط العمل يؤثر تأثيراً مباشراً على الافراد ذكوراً أو اناثاً وذلك نتيجة العلاقة الإرتباطية العكسية بين المتغيرين أي أنه كلما قل ضغط العمل إرتفع مستووى التوافق النفسي وكلما إرتفع ضغط العمل انخفض مستوى التوافق النفسي.

#### عرض ومناقشة الفرضية الرابعة:

التي نصها ( توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية حسب النوع(ذكر م انثى)).

جدول رقم (10) : يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية حسب النوع (ذكر / انثى)

القيمة الاحتمالية	درجات الحرية	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النوع
0.02	16	0.27	6	55	ذكر
			7	62	انثى

يلاحظ من الجدول رقم (8) أن متوسط التوافق النفسي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية (الذكور) يساوي 55 و متوسط التوافق النفسي عند الاناث يساوي 62

أما الانحراف المعياري يتراوح ما بين (6 - 7) وهذا يشير إلى تجانس التوافق النفسي لدى المبحوثين. وبالنظر إلى قيم (ت) المحسوبة تساوي 0.27 فهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (0.02) وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق النفسي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية وتعزى هذه الفروق لصالح الإناث.

مما سبق تتأكد صحة الفرضية التي نصها : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية حسب النوع (ذكر / انثى) لصالح الإناث

تشير النتيجة إلى تأكد صحة الفرضية وكانت ضغط العمل أكبر عند الذكور و أقل عند الإناث وهذا عمل بدور على خفض مستوى التوافق النفسي لدى الذكور ورفع مستوى التوافق لدى الإناث.

يعزى الباحثون ذلك إلى ان ضغط العمل أكبر عند الذكور نتيجة لعبء الدور مما ادي بدوره إلى خفض مستوى التوافق النفسي لديهم بعكس الإناث حيث أثبتت النتائج بانهن أكثر توافقاً من الذكور ويعزى ذلك إلى انخفاض ضغط العمل لديهن نتيجة لطبيعة العمل السهل وأن الإناث هن أكثر قدرة على تحمل الضغوط والإعباء.

عرض ومناقشة الفرضية الخامسة:

الفرضية الخامسة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية حسب النوع (ذكر / انثى)

جدول رقم (11) : يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى القيمة الاحتمالية لاختبار (ت) لعينتين مستقلتين لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية حسب النوع (ذكر / انثى)

النوع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية
ذكر	40	4	0.31	16	0.01
انثى	36	5			

يلاحظ من الجدول رقم (9) أن متوسط ضغوط العمل لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية (الذكور) يساوي (40) و متوسط ضغوط العمل عند الإناث يساوي (36) أما الانحراف المعياري يتراوح ما بين (4 - 5) وهذا يشير إلى تجانس ضغوط العمل لدى المبحوثين. وبالنظر إلى قيم (ت) المحسوبة تساوي 0.31 فهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية (0.01) وهذا يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية وتعزى هذه الفروق لصالح الذكور.

بناءً على هذا تتأكد صحة الفرضية التي نصها : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية حسب النوع (ذكر / انثى) لصالح الذكور

تأكدت صحة الفرضية حيث اثبتت النتائج أن ضغوط العمل لدى الذكور اكبر من ضغوط العمل لدى الإناث.  
تتفق هذه النتيجة مع دراسة بن طالب (س - 2010م - ص 2) من حيث ( وجود فروض ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل ).  
كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو رحمة ، (م.2012- ص 18) من حيث أن اكثر المبحوثين من فئة الذكور يعانون من ضغوط في العمل مصدرها عبء الدور).  
وأيضاً إتفقت مع دراسة عساف ، ع (1996- ص 25) من حيث (أن معاناه فئة الذكور اكبر منها عند الإناث).  
ويعزي الباحثون ذلك إلى طبيعة عبء الدور عند الذكور وعدم عبئه لدى الإناث .

## الفصل الخامس

## النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس

### خاتمة الدراسة

#### نتائج الدراسة:-

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

1. تشير النتائج الى أن ضغط العمل يتسم بعدم الإرتفاع.
2. تشير النتيجة إلى أن التوافق النفسي يتسم بعدم الإنخفاض.
3. تشير النتيجة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والتوافق النفسي.
4. تشير النتيجة أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية تعزى لتوفير النوع.
5. تشير النتيجة أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل لدى العاملين بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية التربية تعزى لتغيير النوع.

#### التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة التي توصلت إليها الدراسة تقدم عدد من التوصيات التي من الممكن أن تساهم في المحافظة على النسبة المتوسطة لمستوى ضغط العمل والتوافق النفسي لدى العاملين والموظفين بكلية التربية نوصي بالآتي:

- الإهتمام أكثر وأكثر بالموظفين والعاملين وتوفير جميع حاجاتهم ومتطلباتهم للوصول إلى أقصى درجة ممكنة من التوافق النفسي.
- تحسين بيئة العمل بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله بسهولة ويسر.
- تحسين مستوى الرواتب والأجور حتى يلبي متطلبات المعيشة.
- مراعاة وتوفير فرص للترقية مع ضرورة تطبيق الأسس العادلة لتوزيع الفرص.
- العمل على تدريب وتنمية قدرات ومهارات العمال والعاملين والموظفين.
- مراعاة ضرورة تنظيم الأداء لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين والموظفين.

#### **التوصيات بخصوص الدراسات المستقبلية:-**

- إجراء مزيد من الدراسات المتعلقة بخطوط العمل، نظراً لقله وحدثة الأبحاث في هذا الجانب او المجال.
- **أهم المقترحات :-**
- دراسة الضغوط للعاملين وعلاقتها بالجوانب الاقتصادية.
- دراسة الضغوط للعاملين وعلاقتها بالسمات الشخصية.
- فاعلية برنامج إرشادي للتخفيف من ضغط العمل.
- دراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالنواحي الإجتماعية.

# المصادر والمراجع



9. محمد حسين خميس أبو رحمة، 2012، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالمشرفين التربويين بمحافظة تغزة، مذكرة ماجستير غير منشورة في الإدارة التربوية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

10. مطاوي ربيع، 2014

، ضغوط العمل وعلاقتها باستقرار العاملدراسة ميدانية بمؤسسة ..... وناظر الك- قاسي الطويل، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات ملتقى الوطن حول ضغوط العمل بيننا لاهمالوا الاهتمام، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة سكيكدة، يومي 11 و 12 فيفري.

11. 21-وفية احمد الهنـداوي، 1994

، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، العدد 58، سبتمبر، مسقط، عمان.

المراجع الأجنبية:

- 1- Dollard .Maureen, 2001, work stress: Theory and intervention, University of south Australia, Nohsc symposium on the OHS implications of stress.
- 2- Robert Patrick, 2005, European Foundation for the improvement of living and working conditions, Work-related Stress, Ireland

ثانياً: التوافق النفسي:  
مراجع التوافق النفسي

أولاً المراجع العربية:

1. حسين حشمت، التوافق النفسي والتوازن الوظيفي، الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2006م، ص 20.
2. كمال الدسوقي، علم النفس ودراسة التوافق، بيروت: دار النهضة العربية 1974م.
3. حسين حشمت ومصطفى باهي، التوافق النفسي، الدار العلمية للنشر والتوزيع، 2006م.
4. عبد الغني، التوافق النفسي، دار الفكر للطباعة والنشر، 2002م، ص 25.
5. عبد الحليم وآخرون، علم النفس ودراسة التوافق، بيروت: دار النهضة العربية (2006م، ص 66).
6. حشمت وآخرون، التوافق الشخصي والإجتماعي، القاهرة: مكتبة الهاشمي (2006م، ص 66- 67).
7. أحمد عبد الخالق، التوافق النفسي، الإسكندرية: دار المعرفة (2000 م، ص 29).
8. معصومة سهيل المطري، التوافق النفسي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، الطبعة الأولى (2005م، ص 32).

9. أحمد بن محمد بنعلي العربي الفيومي، القاهرة: درا صابر.
10. جابر عبد الحميد، مقدمة في علم النفس، القاهرة: دار النهضة العربية ، ط2، 1985م ، (358).
11. أحمد محمد احمد الزعبي، التوافق النفسي والإجتماعي، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن 2002م ، ص (43).
- إبراهيم محمد علي، التوافق الشخصي والإجتماعي، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 1998م ، ص (42).
- كمال عودة ، التوافق في ضوء علم النفس ، الكويت: دار القلم، ط1، 1984، ص (52).
- عبد الرحمن الالعيسوي، أمراض العصر، الأمراض النفسية والعقلية والسيكوماتية القاهرة : ( دار المعرفة الجامعية، ط1، 1984، ص50).

### ثالثاً : المراجع الإنجليزية:

1. Jemey C. Ab normal psychonogyon life traditan, Bombay Inbra 1970.

### رابعاً : الكتب المترجمة:

- فرويد ، الأنا والهو ، ترجمة محمد عثمان نجاتي، القاهرة ، مكتبة الشروق، 1982م ، ص (101 – 102).

### خامساً : الرسائل الجامعية:

- إيمان الخيام سعد سالم – دراسة ضغط العمل وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى الموظفين بوزارة التنمية الإجتماعية- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا – كلية التربية قسم علم النفس – رسالة ماجستير علم النفس – فبراير 2015م .
- معاوية محمد الغوص – التوافق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية – محلية أمبدة ولاية الخرطوم – رسالة ماجستير .

### سادساً : المجلات العلمية:

- مجلة البحوث والدراسات الإنسانية : (العدد 11 – 2015م) ، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل للمؤسسة الإقتصادية – دراسة ميدانية - المؤسسة المينائية – سكيكدة.
- [www.univ-skikda.dz/index.php/fr/2015-03-01-14-04-29](http://www.univ-skikda.dz/index.php/fr/2015-03-01-14-04-29)

# الملاحق

الملاحق

ملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية التربية – قسم علم النفس

..... السيد/ السيدة

المحترم،،،

### الموضوع: تحكيم مقياس

بين يدك مقياس ضغط العمل ومقياس التوافق النفسي نرجو من سيادتكم التكرم بالحكم على المقياسين من حيث صياغة العبارات او الحذف او الإضافة.

ولكم جزيل الشكر،،،

البيانات الأولية:

/1 العمر :

2/ الجنس : ذكر

أنثى

3/ الحالة الإجتماعية:  زوج  أعزب  م  م  أرمل

طبيعة العمل :

شاق  شاق جداً  متو  ر  شاق

### ملحق رقم (2)

#### مقياس ضغط العمل قبل التحكيم

الرقم	الفقرة	دائماً	أبداً	حياناً
1	إنك أكثر تماسك وصلابة وليس من السهل إزعاجك.			
2	إنك مسالم ولكن التعامل معك يتطلب الحذر			
3	هناك مشكلة ما في حياتك.			
4	إنك متقلب المراجع وليس م نالسهل التبو بسلوكك			
5	إنك على العموم أفضل من غيرك.			
	<b>الناحية الفسيولوجية</b>	<b>دائماً</b>	<b>أبداً</b>	<b>أحياناً</b>
1	تعاني من صعوبة في النوم.			
2	تعاني من عسر في الهضم.			
3	تنتابك حالات دوام او رجفة			
4	تشعر بالغثيان بدون علة جسدية واضحة.			
5	ليس لديك المقدرة على المقدرة.			
	<b>الناحية الإجتماعية</b>	<b>دائماً</b>	<b>أبداً</b>	<b>حياناً</b>
1	توجه إليك إتهامات من الصعب مواجهتها.			
2	تعاني من ضعف الحماس حتى في الأعمال التي تنجزها			
3	تتجنب الخبرات الجديدة وترفض التعرف على أناس جدد.			
4	لا تستطيع النطق إلا عند الضرورة.			
	<b>الناحية الجسمية</b>	<b>دائماً</b>	<b>أبداً</b>	<b>حياناً</b>

			1 أنت تستمتع بمتابعة المباراة الرياضية.
			2 نميل الى الإستيقاظ متأخراً في العطلات الرسمية.
			3 تستطيع إتخاذ قراراتك بنفسك .
			4 نسمح لشخص آخر أن يتخذ قراراً دلاً عنك.
			5 تشعر بمسؤوليات تعوق قدراتك

### ملحق رقم (3)

#### الإستبانة بعد التحكيم

الرقم	الفقرة	دائماً	أبداً	أحياناً
1	أشعر بأني أكثر تماسكا وصلابة.			
2	هناك الكثير من المشكلات في حياتي.			
3	أنا متقلب المزاج وليس من السهل التنبؤ بسلوكي.			
4	أنا أفضل من غير في العمل			
5	أنا أستطيع إتخاذ قراراتي بنفسي.			
6	أعاني من صعوبة في النوم.			
7	أعاني من عسر في الهضم.			
8	تتناوبني حالات دوار او رجفة			
9	أشعر بالغثيان بدون علة جسدية واضحة.			
10	ليس لدي المقدره على المقدره.			
11	توجه إليّ إتهامات من الصعب مواجهتها.			
12	أعاني من ضعف الحماس حتى في الأعمال التي تنجزها			
13	أتجنب الخبرات الجديدة وترفض التعرف على أناس جدد.			
14	لا أستطيع النطق إلا عند الضرورة.			
15	أشعر بمسؤوليات تعوق قدراتي.			
16	ميل الى الإستيقاظ متأخراً في العطلات الرسمية.			
17	أستمتع بمتابعة الرياضة .			
18	أستطيع العمل لساعات طويلة			
19	أشكو من ألم في جسدي			
20	أتمتع بصحة جيدة			

## ملحق رقم (4)

### مقياس التوافق النفسي قبل التحكيم

م	العبارات	الأسئلة	وافق	محايد	لا اوافق
1	ينتابني الشعور بالخجل عند التحدث مع الآخرين.				
2	أتجنب الجلوس وحدي في الأماكن المظلمة.				
3	كثير الخوف من الأماكن المرتفعة .				
4	أتضايق إذا إنتقني الآخرين.				
5	كثير ما أحتاج إلى مساعدة الآخرين.				
6	تتغلب حالتني الوجدانية ما بين السعادة والحزن.				
7	تواجهني صعوبة في العمل.				
8	أقلد الآخرين في أفكارهم.				
9	شعر كثيراً بالغضب.				
10	أشعر بالخوف عند مقابلة مشرف العمل.				
11	لدي رغبة في الإنتقال إلى مؤسسة أخرى.				
12	أعمل بإخلاص من لأجل الترقى في العمل.				
13	أعاني من نقص في إحتياجاتي اليومية.				
14	توجد لدي مشاكل أسرية.				
15	أفضل أن ألتزم بمواعيد العمل.				
16	أحب أن يكون لدي عدد من الأصدقاء.				
17	أناأثر عند فقد عزيز.				
18	أعرض إلى الإشتباك مع زملائي في العمل.				
19	أحزن لعدم حصولي على شيء كنت أتمناه.				
20	أتضايق عند شعوري بالإهانة.				
21	أتحجج إذا اضطرت الى الإستئذان من الجماعة.				
22	يعترض مديري في العمل على قراراتي.				
23	أرغب في عمل شيء به أتسل ولا يكون لدي وقت لذلك.				
24	أكون عادة في حيتي مشغول.				
25	سريع الإنفعال.				
26	ملتزم على عمل ساعات إضافية.				
27	أرغب في تحسين وضعي المادي.				
28	تواجهني مشكلة في التعاون مع زملاء العمل.				
29	أشبع رغباتي.				

## الملحق رقم (5)

### مقياس التوافق النفسي بعد التحكيم

م	العبارات	الأسئلة	لا اوافق	محايد	اوافق
1	ينتابني الشعور بالخجل عند التحدث مع الآخرين.				
2	أتجنب الجلوس وحدي في الأماكن المظلمة.				
3	كثير الخوف من الأماكن المرتفعة .				
4	اتضايق إذا إنتقدني الآخرين.				
5	تتقلب حالتي الوجدانية ما بين السعادة والحزن.				
6	تواجهني صعوبة في العمل.				
7	أفقد الآخرين في أفكارهم.				
8	شعر كثيراً بالغضب.				
9	أشعر بالخوف عند مقابلة مشرف العمل.				
10	كثيراً ما أحتاج لمساعدة الآخرين.				
11	لدي رغبة في الانتقال إلى مؤسسة أخرى.				
12	أعمل بإخلاص من لأجل الترقى في العمل.				
13	أعاني من نقص في إحتياجاتي اليومية.				
14	أفضل الإلتزام بمواعيد العمل				
15	أحب أن يكون لدي عدد من الأصدقاء.				
16	أتأثر عند فقد عزيز.				
17	أعرض إلى الإشتباك مع زملائي في العمل.				
18	أحزن لعدم حصولي على شيء كنت أتمناه.				
19	أتضايق عند شعوري بالإهانة.				
20	أشعر بالحرج إذا اضطرت إلى الإستئذان من الجماعة.				
21	يعترض مديري في العمل على قراراتي.				
22	أرغب في عمل شيء به أتسل ولا يكون لدي وقت لذلك.				
23	عادة ما أكون مشغول في حياتي اليومية.				
24	سريع الإنفعال.				
25	أرغب في تحسين وضعي المادي.				
26	متلزم بالعمل لساعات إضافية.				
27	تواجهني مشكلة في التعاون مع زملاء العمل.				
28	تسيطر عليّ رغباتي.				
29	أوجد لديّ مشكلات في العمل.				

ملحق رقم(6)

إستبانة المحكمين

الإسم	الدرجة العلمية	التخصص
سلوى عبد الله الحاج	دكتورة	قسم علم النفس
بخينة محمد علي زين	أستاذ شارك بكلية التربية	قسم علم النفس
خالد محمد أحمد	مساعد تدريس بكلية التربية	قسم علم النفس