

الضغوط النفسية في بيئة العمل وعلاقتها بمستويات التوافق النفسي الاجتماعي وكفاءة الأداء

رسالة مقدمة من الطالبة

مني محمد محمد السيد

بكالوريوس (خدمة اجتماعية) - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة. 1994

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير
في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

2013

صفحة الموافقة على الرسالة
الضغوط النفسية في بيئة العمل وعلاقتها بمستويات التوافق النفسي الاجتماعي وكفاءة
الأداء

رسالة مقدمة من الطالبة
مني محمد محمد السيد
بكالوريوس (خدمة اجتماعية) - المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة. 1994

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير
في العلوم البيئية
قسم العلوم الإنسانية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:
اللجنة: التوقيع

1- د.أ/مصطفى إبراهيم عوض
أستاذ الاجتماع بقسم العلوم الإنسانية البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

2- د.أ/سوسن إسماعيل عبد الهادي
أستاذ علم النفس . كلية البنات
جامعة عين شمس

3- د.أ/نبيلة أمين أبو زيد
أستاذ علم الاجتماع . كلية البنات
جامعة عين شمس

4- د.أ/ضحى عبد الغفار المغازي
أستاذ علم الاجتماع المساعد . كلية البنات
جامعة عين شمس

الضغوط النفسية في بيئة العمل وعلاقتها بمستويات التوافق النفسي الاجتماعي وكفاءة
الأداء

رسالة مقدمة من الطالبة

منى محمد محمد السيد

بكالوريوس (خدمة اجتماعية) . المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة . 1994

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

تحت إشراف :-

1- د. /سوسن إسماعيل عبد الهادي

أستاذ علم النفس المساعد . كلية البنات

جامعة عين شمس

2- د. /ضحى عبد الغفار المغازي

أستاذ علم الاجتماع المساعد . كلية البنات

جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / /

موافقة مجلس الجامعة / /

موافقة مجلس المعهد / /

2013

**PSYCHOLOGICAL STRESS IN WORK ENVIRONMENT AND ITS
RELATION TO SOCIO-PSYCHOLOGICAL ADJUSTMENT LEVELS
AND PERFORMANCE EFFICENCY**

Submitted By

Mona Mohamed Mohamed El-Sayed

B.Sc. of Social Work, High Institute of Social Work, Cairo, 1994

A thesis submitted in Partial Fulfillment
Of
The Requirement for the Master Degree
In
Environmental Science

Department of Environmental Human Science
Institute of Environmental Studies and Research
Ain Shams University

2013

APPROVAL SHEET

**PSYCHOLOGICAL STRESS IN WORK ENVIRONMENT AND ITS
RELATION TO SOCIO-PSYCHOLOGICAL ADJUSTMENT LEVELS
AND PERFORMANCE EFFICENCY**

Submitted By

Mona Mohamed Mohamed El-Sayed

B.Sc. of Social Work, High Institute of Social Work, Cairo, 1994

This thesis Towards a Master Degree in Environmental Science
Has been Approved by:

Name

Signature

1- Prof. Dr. Mostafa Ibrahim Awad

Prof. of Sociology, in Department of Environmental Human Science
Institute of Environmental Studies & Research
Ain Shams University

2- Prof. Dr. Sawsan Ismail Abd El Hady

Prof. of Psychology
Faculty of Women
Ain Shams University

3- Prof. Dr. Nabila Amin Abo Zeed

Prof. of Psychology
Faculty of Women
Ain Shams University

4- Dr. Doha Abd El-Ghafar El-Moghazy

Assistant Prof. of Sociology
Faculty of Women
Ain Shams University

2013

**PSYCHOLOGICAL STRESS IN WORK ENVIRONMENT AND ITS
RELATION TO SOCIO-PSYCHOLOGICAL ADJUSTMENT LEVELS
AND PERFORMANCE EFFICENCY**

Submitted By

Mona Mohamed Mohamed El-Sayed

B.Sc. of Social Work, High Institute of Social Work, Cairo, 1994

A thesis submitted in Partial Fulfillment
Of
The Requirement for the Master Degree

In
Environmental Science
Department of Environmental Human Science

Under The Supervision of:


1- Dr. Sawsan Ismail Abd El Hady

Assistant Prof. of Psychology
Faculty of Women
Ain Shams University

2- Dr. Doha Abd El-Ghafar El-Moghazy

Assistant Prof. of Sociology
Faculty of Women
Ain Shams University

2013



O

رَقَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا
عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

صدق الله العظيم

سورة البقرة آية (32)

إهداء

✍ إلى يابوع الحب والحنان رمز التضحية والأمل والعطاء
من أشعلا نفسيهما شمعة أضاءت لى الحياة.

✍ إلى الكيان الراسخ فى نفسى والنفض الدائم فى حياتى... مصدر
الأمان لى والدى الحبيب.

✍ إلى من تعطى دائماً وتساعدنى على اجتياز الأزمات والدتي
الغالية.

✍ إلى مصدر أملى الدائم ورمز المستقبل لى....
إبنى الحبيب "محمد"

✍ إلى من يساندنى فى العقبات ويذلها لى أخى العزيز "أحمد"

✍ إلى من يشجعنى ويشد من أزرى دائماً فى طريق البحث العلمى
عمى الغالى د/ محمود السيد

✍ أهديهم جميعاً عملى ... وجهدى المتواضع
ثمرة جهدهم معى ،،

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين.
فهذا خير مكان يعترف فيه بالفضل لأهله،

لو خططنا بماء الذهب كلمات نصيغها وإختصرناها فى كلمات الشكر والوفاء لما كفتكم ولكن هى لمسة شكر ووفاء جزى الله عنا خيراً كل من ساهم فى إتمام هذا العمل.

أتقدم بأصدق آيات الشكر والتقدير إلى كل يد حانية إمتدت لتخرج هذا العمل إلى النور.

وأخص بالشكر أستاذتى الجليلة ومرشدى من الخطأ إلى الصواب

الأستاذة الدكتورة / سوسن إسماعيل عبد الهادى على جهودها الدؤوب ورعايتها المستمرة وملاحظتها الدقيقة وإرشاداتها الهامة. فكان لها الفضل الكبير والعطاء الذى لا حدود له فى إنبارة الطريق وتذليل العقبات والإستزادة من علمها الغزير. وأمتن لها كل الإمتنان على تشجيعها ومؤازرتها طوال فترة إنجاز هذا البحث. وأدعو الله أن يحفظها ويجزيها خير الجزاء.

كما أتوجه بخالص الشكر إلى أستاذتى الفاضلة

الأستاذة الدكتورة/ ضحى عبد الغفار المغازى على جهودها ومجهودها وإرشاداتها داعية الله أن يحفظها ويجزيها خيراً.

ويسرنى ويشرفنى أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى السادة المناقشين والمحكمين على تشريفهم وتفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل.

- أ. د/ مصطفى إبراهيم عوض (أستاذ علم الاجتماع بمعهد البحوث والدراسات البينية)
- أ. د/نبيلة أمين أبو زيد (أستاذ علم النفس كلية البنات - جامعة عين شمس)
- أ.م. د/سوسن إسماعيل عبد الهادى (أستاذ مساعد علم النفس كلية البنات - جامعة عين شمس)
- أ.م. د/ضحى عبد الغفار المغازى (أستاذ مساعد علم الاجتماع كلية البنات - جامعة عين شمس)

لنكرمهم بقبول الدعوة لمناقشة وتحكيم هذا البحث وإتاحة الفرصة للأستفادة من توجيهات ومقترحات سيادتهم القيمة وليستزيد من علمهم طلاب العلم، أمدهم الله بتمام الصحة والعافية.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى كل من ساهم فى إخراج هذا البحث إلى أرض الواقع.

وأتوجه بالشكر إلى السادة المسؤولين بآماكن التطبيق الميدانى للبحث.

كذلك أمناء المكتبات بالجامعات، المكتبات العامة، منظمة العمل العربية.

وتبقى كلمات حب عظيمة إلى أسرتى الحبيبة التى كانت عوناً لى على إنجاز هذا البحث.

كلمات شكر وإمتنان قاصرة عن التقدير وعاجزة عن التعبير إلى من كان فى رضائهما عنى ودعواتهما لى الحافز الحقيقى لدفعى للأمام.

والدى الحبيبين اللذان وقفا بجوارى وشدا من أزرى حفظهما الله ومتعهما بالصحة والعافية وأعاننى على رد جميلهما وبرهما ما حييت.

بارك الله فيهم وأطال فى عمرهم لما قدموه ويقدمون بإستمرار من دعم ومساعدة.

❦ وأخيراً أدعو الله أن تكون هذه الرسالة علماً نافعاً لكل من يستعين بها.

❦ الباحثة

المستخلص

تتحدد مشكلة البحث في محاولة التعرف على الضغوط النفسية وعلاقتها بمستويات التوافق النفسي الإجتماعي وكفاءة الأداء للعاملين.

وتأسيساً على ما تقدم تبلور في هذا البحث التساؤل الرئيسي يتمثل في تحديد العلاقة بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي الإجتماعي وكفاءة أداء العاملين. وتقوم الدراسة على المنهج الوصفي الإرتباطي المقارن بإستخدام منهج المسح الإجتماعي عن طريق العينة. كما قامت الباحثة بإعداد تصميم أدوات الدراسة وهي:

(١) مقياس الضغوط النفسية في بيئة العمل (من إعداد: الباحثة)

(٢) مقياس التوافق النفسي الإجتماعي (من إعداد: الباحثة)

(٣) مقياس كفاءة الأداء (من إعداد: الباحثة)

وأجريت الدراسة على عينة عشوائية مقدارها (300) من الدارسين والحاصلين على الدورات الأساسية لكل من أخصائي، فنى، أعضاء لجان السلامة والصحة المهنية التابعة لمعهد السلامة والصحة المهنية والمنفذه داخل المعهد أو خارجه وفقاً لمقر التنفيذ المحدد سواء كان (شركات، بنوك، فنادق، مستشفيات، مدارس.....)

ووزعت عينة الدراسة تبعاً لكل من: (النوع، السن، المؤهل الدراسي) على النحو التالي:

عينة مؤهلات عليا أقل من 40 سنة، عينة مؤهلات عليا فوق 40 سنة، عينة مؤهلات متوسطة أقل من 40 سنة، عينة مؤهلات متوسطة فوق 40 سنة.

لكل من الذكور والإناث كلاً على حدة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

(١) توجد علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط النفسية في بيئة العمل والتوافق النفسي الإجتماعي للأفراد.

حيث يوجد معامل إرتباط سالب ودال عند مستوى دلالة (0.01).

(٢) توجد علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط النفسية في بيئة العمل وكفاءة الأداء للأفراد.

حيث يوجد معامل إرتباط سالب ودال عند مستوى دلالة (0.01)

(٣) توجد علاقة إرتباطية موجبة بين مستوى التوافق النفسي الإجتماعي وكفاءة الأداء للأفراد.

حيث يوجد معامل إرتباط موجب ودال عند مستوى دلالة (0.01)

إنه: كلما زادت الضغوط النفسية في بيئة العمل كلما قل مستوى التوافق النفسي

الإجتماعي وكفاءة الأداء للعاملين.

وكما إرتفع مستوى التوافق النفسي الإجتماعي للعاملين كلما زادت كفاءة الأداء.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
إهداء	
شكر وتقدير	
مستخلص الدراسة باللغة العربية	أ
ملخص الدراسة باللغة العربية	ب - ز
قائمة المحتويات	ح - ك
قائمة الجداول	ل - ن
<p>الفصل الأول</p> <p>مدخل إلى الدراسة</p>	
مقدمة:	1
أولاً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها	2
ثانياً: مبررات اختيار موضوع الدراسة وأهميتها	3
ثالثاً: أهداف الدراسة	4
رابعاً: متغيرات الدراسة	4
خامساً: مصطلحات الدراسة	4-5
سادساً: مجالات الدراسة	6
<p>الفصل الثاني</p> <p>الإطار النظري للدراسة</p>	
المبحث الأول: الضغوط النفسية	7-8
١ - مفهوم الضغط النفسي	8-11
٢ - أنواع الضغط النفسي	12-13
٣ - مصادر الضغوط النفسية	13-15
٤ - النظريات المفسرة للضغوط النفسية	15-16
٥ - ضغوط العمل	16-19
٦ - آثار ضغوط العمل	19-21
٧ - تصنيف مصادر ضغوط العمل	21-23

الموضوع	رقم الصفحة
٨ - مصادر ضغوط العمل	25-23
المبحث الثاني: بيئة العمل	26
١ - مفهوم بيئة العمل	28-26
٢ - مخاطر بيئة العمل	33-28
٣ - ضغوط العمل الناجمة عن الظروف المادية للعمل	34-33
المبحث الثالث: التوافق النفسي الاجتماعي	35
١ - تعريف التوافق	36
٢ - اتجاهات التوافق	36
٣ - أبعاد التوافق	37
٤ - النظريات المفسرة للتوافق	38-37
٥ - التوافق النفسي	38
• تعريف التوافق النفسي	39
• معايير التوافق النفسي	40
• العوامل التي تعوق إتمام التوافق النفسي	41
١ - التوافق الاجتماعي	41
• تعريف التوافق الاجتماعي	43-41
• معايير التوافق الاجتماعي	43
• العوامل التي تعوق التوافق الاجتماعي	44-43
٢ - التوافق النفسي الاجتماعي	44
• تعريف التوافق النفسي الاجتماعي	45-44
• عملية التوافق النفسي الاجتماعي	45
• علاقة الضغوط بعمليات التوافق	46-45
المبحث الرابع: كفاءة الأداء	47
١ - مفهوم الكفاءة	50-47
٢ - مفهوم الأداء	52-50
٣ - مفهوم كفاءة الأداء	54-52
٤ - علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي	56-54

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الثالث	
الدراسات السابقة وفروض الدراسة	
أولاً: الدراسات السابقة	57
(١) الدراسات التي تناولت علاقة الضغوط بكفاءة الأداء	70-57
١ - الدراسات العربية	66-57
٢ - الدراسات الأجنبية	70-66
(٢) الدراسات التي تناولت علاقة بيئة العمل بكفاءة الأداء	74-70
١ - الدراسات العربية	71-70
٢ - الدراسات الأجنبية	74-71
(٣) التعقيب على الدراسات السابقة	75-74
ثانياً: فروض الدراسة.	75
الفصل الرابع	
منهج وإجراءات الدراسة	
أولاً: منهج الدراسة	76
ثانياً: عينة الدراسة	77-76
ثالثاً: أدوات الدراسة	85-77
رابعاً: خطوات الدراسة	86-85
خامساً: الأساليب الإحصائية	86
الفصل الخامس	
نتائج الدراسة وتفسيرها	
أولاً: الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة	98-87
ثانياً: النتائج المتعلقة بفروض الدراسة	118-99
١ - النتائج المتعلقة بالفرض الأول	101-99
٢ - النتائج المتعلقة بالفرض الثاني	104-102
٣ - النتائج المتعلقة بالفرض الثالث	108-104
٤ - النتائج المتعلقة بالفرض الرابع	111-109

الموضوع	رقم الصفحة
٥ - النتائج المتعلقة بالفرض الخامس	111-115
٦ - النتائج المتعلقة بالفرض السادس	116
٧ - النتائج المتعلقة بالفرض السابع	117
٨ - النتائج المتعلقة بالفرض الثامن	118
ثالثاً: ملخص عام لتفسير النتائج	119-120
رابعاً: توصيات الدراسة	121-122
المراجع	123-133
أولاً: المراجع العربية	123-129
ثانياً: المراجع الأجنبية	130-133
ثالثاً: المواقع الإلكترونية	129-130، 133
الملاحق	134-145
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	C-J
مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية	A-B