

الشغوط النفسي في بيئة العمل وللاقتران بها بمستوياته التوافق النفسي الاجتماعي وحقناء 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

الشحوط النفسية في بيئة العمل وعلاقتها بمستوياته 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 على درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة: التوقيع

1- أ.د/مصطفى إبراهيم عوض

أستاذ الاجتماع بقسم العلوم الإنسانية البيئية . معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

2- أ.د/سوسن إسماعيل عبد الهادي

أستاذ علم النفس . كلية البنات

جامعة عين شمس

3- أ.د/نبيلة أمين أبو زيد

أستاذ علم الاجتماع . كلية البنات

جامعة عين شمس

4- د./ضحى عبد الغفار المغازي

أستاذ علم الاجتماع المساعد . كلية البنات

جامعة عين شمس

الشحوط النفسية في بيئة العمل وعلاقتها بمستوياته 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 على 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. ضحي عبد الغفار المغازي
أستاذ علم الاجتماع المساعد . كلية البنات
جامعة عين شمس

ختم الإجازة :

أجازت الرسالة بتاريخ / /
موافقة مجلس الجامعة / / موافقة مجلس المعهد / /

2013

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

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 EFFICIENCY**

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

وَ

(قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا
عَلِمْنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ)

صدق الله العظيم

سورة البقرة آية (32)

اداء

إلى يبوع الحب والحنان رمز التضحية والأمل والعطاء
من أشعلنا نفسيهما شمعة أضاءت لى الحياة.

كھر إلى الكيان الراسخ في نفسي والنبض الدائم في حياتي... مصدر الأمان لي والدى الحبيب.

إلى من تعطى دائمًا وتساعدنى على إجتياز الأزمات والذى
الغالبة.

إلى مصدر أمل الدائم ورمز المستقبل لي....
ابن الحبيب "محمد"

كـ إلـى من يـسانـدـنـي فـى العـقـبـاتـ وـيـذـلـلـهـا لـى أـخـى العـزـيزـ "أـحمدـ"
كـ إلـى من يـشـجـعـنـى وـيـشـدـدـ مـن أـزـرـى دـائـمـاً فـى طـرـيقـ الـبـحـثـ الـعـلـمـىـ
عـمـىـ الـغـالـىـ دـ/ـ مـحـمـودـ السـيـدـ

أهديهم جميعاً عملي ... وجهى المتواضع
ثمرة جهدهم معى ،

شكر وتقدير

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

لو خططنا بماء الذهب كلمات نصيغها وإختصرناها في كلمات الشكر والوفاء لما كفتكم ولكن هي لمسة
شكراً ووفاء جزى الله عنا خيراً كل من ساهم في إتمام هذا العمل.
أتقدم بأصدق آيات الشكر والتقدير إلى كل يد حانية إمتدت لتخرج هذا العمل إلى النور.
وأخص بالشكر أستاذتي الجليلة ومرشدتي من الخطأ إلى الصواب

الأستاذة الدكتورة / سوسن إسماعيل عبد الهادى على جهدها الدؤوب ورعايتها المستمرة وملحوظتها الدقيقة
وإرشاداتها الهامة. فكان لها الفضل الكبير والعطاء الذي لا حدود له في إثارة الطريق وتذليل العقبات والإستزادة من
علمها الغزير. وأمنت لها كل الإمتنان على تشجيعها ومؤازرتها طوال فترة إنجاز هذا البحث. وأدعوا الله أن يحفظها
ويجزيها خير الجزاء.

كما أتوجه بخالص الشكر إلى أستاذتي الفاضلة

الأستاذة الدكتورة/ ضحى عبد الغفار المغازى على جهدها ومحبودها وإرشاداتها داعية الله أن يحفظها ويجزيها خيراً.
ويسرنى ويسرقنى أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى السادة المناقشين والم الحكمين 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)

لتكرّهم بقبول الدعوة لمناقشة وتحكيم هذا البحث واتاحة الفرصة للأستفادة من توجيهات ومقتراحات
سيادتهم القيمة وليس تزيد من علمهم طلاب العلم، أمدهم الله ب تمام الصحة والعافية.

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

وأتوجه بالشكر إلى السادة المسؤولين بأماكن التطبيق الميداني للبحث.

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

وتبقى كلمات حب عظيمة إلى أسرتي الحبيبة التي كانت عوناً لي على إنجاز هذا البحث.

كلمات شكر وإمتنان قاصرة عن التقدير وعاجزة عن التعبير إلى من كان في رضائهما عنى ودعواتهما لـي الحافز
ال حقيقي لدفعـي للأمام.

والدى الحبيبين اللذان وقفـا بـجوارـى وـشـدا من أـزـرى حـفـظـهـما الله وـمـتعـهـما بـالـصـحةـ وـالـعـافـيـةـ وـأـعـانـىـ عـلـىـ ردـ جـمـيلـهـما
وـبـرـهـما ماـ حـيـيـتـ.

بارك الله فيـهـمـ وأـطـالـ فـىـ عمرـهـ لـمـاـ قـدـمـوهـ وـيـقـدـمـونـ بـإـسـتـمـارـ منـ دـعـمـ وـمـسـاـعـدـةـ.

وأخيراً أدعـوا اللهـ أـنـ تكونـ هـذـهـ الرـسـالـةـ عـلـمـاـ نـافـعاـ لـكـلـ مـنـ يـسـتـعـينـ بـهـاـ.

الباحثة

المستخلص

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

وتأسيساً على ما نقدم تبلور في هذا البحث التساؤل الرئيسي يتمثل في تحديد العلاقة بين الضغوط النفسية والتوافق النفسي الاجتماعي وكفاءة أداء العاملين.

وتقوم الدراسة على المنهج الوصفي الإرتباطي المقارن باستخدم منهج المسح الاجتماعي 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 الاجتماعي (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، فني، أعضاء لجان السلامة والصحة المهنية التابعة لمعهد السلامه والصحة المهنية والمنفذه داخل المعهد أو خارجه وفقاً لمقر التنفيذ المحدد سواء كان (شركات، بنوك، فنادق، مستشفيات، مدارس.....).

وزوّزت عينة الدراسة بـأكمل 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 والإإناث كلأ على حدة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

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

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

إذ أنه: كلما زادت الضغوط النفسية في بيئة العمل كلما قل مستوى التوافق النفسي الاجتماعي وكفاءة الأداء للعاملين.

وكلما يرتفع مستوى التوافق النفسي الاجتماعي للعاملين كلما زادت كفاءة الأداء.

قائمة المحتويات

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

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

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

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