

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة أفريقيا العالمية

عمادة الدراسات العليا

كلية الاقتصاد والعلوم الادارية والسياسية

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير فى إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر التوافق النفسى والأجتماعى على أداء العاملين

دراسة حالة (شركة أون كول للخدمات المحدودة) 2008 - 2013م

إشراف البروفيسور

إعداد الطالبة

الهادي عبد الصمد عبد الله

رحاب عبد العظيم بشير

الخرطوم 2014

استهلال

(الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ
الْقُلُوبُ)

[الرعد ، الآية 28]

(ربى إن من أعطيته العقل ماذا حرمة وإن من حرمة من العقل ماذا وهبته)

(الأمام على بن أبى طالب رضى الله عنه)

(القلق لا يمنع ألم الغد ولكنه يسرق (متعة) اليوم...!)

أحمد الشقيري

إهداء

إلى أمى التى كان حبها لى أعمق

إلى أبى الذى كان حبه لى أصدق

إليهما اللذان صبرا علىّ ولم ييخلا علىّ منذ ولادتى إلى يومى هذا، متعهم الله بالصحة
والعافيه وأطال فى عمرهما.

إلى جدتى (حبوبه) التى غمرتتى بالدعاء

إلى أخوتى (محمد، طارق، أنور)

أهدى هذا البحث...

(ب)

شكر وتقدير

الحمد لله القائل في محكم كتابه (وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ^ط وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ) [سورة إبراهيم، الآية 7]. والصلاة والسلام على رسول الله القائل (من لا يشكر الناس لا يشكر الله).

الشكر لله من قبل ومن بعد فاطر السموات والأرض القوي المتين واهب السواء ومهيء أسباب التوافق.

أشكر جامعة إفريقيا العالمية لإتاحة الفرصة لي لمواصلة دراساتي العليا وأيضاً الشكر إلى كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والسياسية.

الشكر إلى كل من أرشدني إلى الطريق بعد الضلالة وما أصعب أن يكون الانسان في ضلال ويجد من يقوده إلى الطريق الصحيح من غير تضليل وبدون مصلحة، وإلى كل من ساعدني فإني كنت جاهله بأمور البحث، وكل من طرقت له باب سؤال فأجابني ولم يبخل عليّ وصبر عليّ

إلى أساتذتي ... وأخص بالشكر بروف الهادي عبد الصمد ود/ العشاري ... ومنسقى الدراسات العليا هشام / رابعه وإلى زميلاتي أخص بالشكر ماجدة.

المستخلص

هدفت هذه الدراسة لمعرفة أثر التوافق النفسي والاجتماعي على أداء العاملين حيث حاولت الدراسة معرفة مدى التوافق النفسي والاجتماعي لدى العاملين وأثر التوافق النفسي والاجتماعي على أداء العاملين وكذلك الفرق بين العاملين اللذين لديهم توافق نفسي واجتماعي ومعدومي التوافق من خلال تحليل العوامل المؤثرة ذات الصلة بالأداء على شخصية العاملين. وقد كانت فروض الدراسة توجد علاقة قوية بين التوافق النفسي والاجتماعي وأداء العاملين ولا توجد علاقة بين سمات الشخصية والتوافق النفسي والاجتماعي، توجد فروق دالة إحصائية في التوافق النفسي والاجتماعي وقياس الشخصية لدى العاملين بشركة أون كول وفقاً لمتغير (النوع، الدرجة الوظيفية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، العمر). يتسم العاملين بشركة أون كول بتوافق نفسي واجتماعي مرتفع.

إستخدمت الباحثة المنهج التحليلي الوصفي لإختبار الفروض، كما تكونت عينة الدراسة من (66) منهم (14) إناث و(52) ذكور تم توزيعهم بصورة عشوائية على الموظفين ومديري الأقسام والعمال المهرة (الفنيين)، ولجمع المعلومة تم إستخدام إستبانة التوافق النفسي والاجتماعي من دراسة نعمات الصافي علي، واختبارات الشخصية من عبد الواحد الكبيسي وأيضاً المقابلات الشخصية. ومن ثم قامت الباحثة بإجراء المعالجات الإحصائية التالية: اختبار (ت)، معامل ارتباط بيرسون، معامل ثبات ألفا كرونباخ، واختبار أنوفا وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج منها:

- يتسم العاملون بشركة أون كول بتوافق نفسي واجتماعي مرتفع.
- لا توجد علاقة إرتباطيه بين التوافق النفسي والاجتماعي وسمات الشخصية.
- توجد فروق دالة إحصائية في التوافق النفسي والاجتماعي لدى العاملين بشركة أون كول وفقاً لمتغير النوع لصالح الذكور.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في مقياس الشخصية لدى العاملين بشركة أون كول وفقاً لمتغير النوع.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق النفسي والاجتماعي وفي مقياس الشخصية لدى العاملين بشركة أون كول وفقاً للمتغير (الدرجة الوظيفية - المؤهل العلمي - العمر - الحالة الاجتماعية).

Abstract

This research aimed at knowing the effect of the social and psychological adjustment on personnel performance. The study tried to know the effect of the social and psychological adjustment of personnel on their performance. Also, it tried to find out the difference between the personnel who have a social and psychological adjustment and those who don't have, by analyzing the factors that affect the characters of personnel as far as their performance is concerned.

The hypothesis of the study is represented in the following: There is a strong relation between the social and psychological adjustment of personnel and their performance, however, there is no relation between the characteristics and the social and psychological adjustment. There are statistical significance of variances between the social and psychological adjustment and the measurements of the personnel of On -Call Company according to the variable (sex, position, education, marital status, age). The personnel of On-Call company are characterized by a high social and psychological adjustment.

The researcher used the analytical descriptive methodology to examine the hypothesis. The sample of the study was composed of (66) "14" were females and "52" males who were selected randomly from officials, department managers, skilled workers (technicians). In data collection the researcher used the social and psychological adjustment questionnaire of Nimat Alsafi Ali's study, and in the character tests she used Abdel-Wahid Alkebais' study, consequently, the researcher conducted the following statistical processes: T-Test, Pearson correlation, Coefficient Alpha coefficient and ANOVA Test.

The study reached many results of which the most important are as follow:

- The personnel of On-Call Company are characterized by a high social and psychological adjustment.
- There is no correlation between the social and psychological adjustment and the features of the character.
- There are statistical significance of variances in the social and psychological adjustment of the personnel of On- Call Company according to the sex variable in favor of males.
- There are no statistical significance of variances in the personality criterion of the personnel of On-Call Company according to the sex variable.

There are no statistical significance of variances in the social and psychological adjustment and the personality measurement of the personnel of On- Call Company according to the variable (position, education, age and marital status).

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الإستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ - و	Abstract
ح	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
الفصل الأول: المقدمة والدراسات السابقة.	
1	المقدمة
2	أهمية البحث
2	مشكلة البحث
2	فرضيات البحث
2	أهداف البحث
3	منهج البحث
3	أدوات البحث
3	حدود البحث
3	هيكل البحث
5	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري.	
13	المبحث الأول: التوافق النفسي
29	المبحث الثاني: ماهية العمل
44	المبحث الثالث: العوامل التي تؤثر على التوافق النفسي
50	المبحث الرابع: الشخصية
62	المبحث الخامس: تقويم أداء العاملين

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.	
75	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن شركة أون كول للخدمات المحدودة
77	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية
84	المبحث الثالث: عرض وتحليل ومناقشة النتائج
92	المبحث الرابع: مناقشة الفروضيات على ضوء النتائج
	الخاتمة
100	النتائج
100	التوصيات
103	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
66	طريقة بحث الصفات أو الخصائص	1
67	طريقة أخرى لبحث الصفات والخصائص	2
69	مقارنة العاملين	3
78	توزيع أفراد العينة حسب النوع	4
79	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	5
80	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	6
81	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	7
82	معاملات ارتباط الفقرات.	8
83	نتائج معاملات الثبات.	9
84	اختبار (ت) لمجتمع واحد لمعرفة السمة للتوافق النفسي	10
88	اختبار (ت) لمجتمع واحد لمعرفة السمة لسمات الشخصية	11
92	يتسم العاملين بشركة أون كول بتوافق نفسي واجتماعي مرتفع	12
93	العلاقة بين سمات الشخصية والتوافق النفسي الاجتماعي	13
94	اختبار ت لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق في متغير النوع	14
95	اختبار أنوفا لتحليل التباين الأحادي	15
96	يوضح اختبار أنوفا لتحليل التباين الأحادي	16
97	يوضح اختبار أنوفا لتحليل التباين الأحادي	17
98	اختبار أنوفا لتحليل التباين الأحادي.	18
99	العلاقة بين التوافق النفسي والاجتماعي وأداء العاملين	19

(ي)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
71	التوزيع الطبيعي للعاملين	1
78	توزيع أفراد العينة حسب النوع	2
79	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	3
80	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	4
81	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	5

الفصل الأول

المقدمة والدراسات السابقة

المقدمة

أهمية البحث

مشكلة البحث

فروض البحث

أهداف البحث

منهج البحث

أدوات البحث

حدود البحث

هيكل البحث

الدراسات السابقة

الفصل الثاني:

الإطار النظري:

المبحث الأول: التوافق النفسي

المبحث الثاني: ماهية العمل

المبحث الثالث: العوامل التي تؤثر على التوافق النفسي

المبحث الرابع: الشخصية

المبحث الخامس: تقويم أداء العاملين

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

المبحث الأول: نبذة تعريفية عن شركة أون كول للخدمات المحدودة

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

المبحث الرابع: مناقشة الفروض على ضوء النتائج

الملاحق

الخاتمة