

أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

إعداد: نايف الدوسري

1.1 مقدمة الدراسة

تُعد الموارد البشرية الركيزة الأساسية لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، إذ لم يعد التميز المؤسسي يعتمد على الموارد المالية أو التقنية فحسب، بل أصبح يرتبط بقدرة المنظمات على استثمار مواردها البشرية والحفاظ عليها وتوفير بيئة عمل داعمة تمكن العاملين من أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية. وانطلاقاً من ذلك، تطور دور إدارة الموارد البشرية من الوظائف التقليدية إلى دور استراتيجي يركز على تعزيز رفاه العاملين، وتحسين جودة حياتهم الوظيفية، وتهيئة بيئة عمل تساهم في رفع مستويات الأداء والإنتاجية والاستدامة التنظيمية (Armstrong & Taylor, 2023; Dessler, 2024; Noe et al., 2024).

وفي ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، وما صاحبها من تطور في متطلبات الوظائف وأساليب العمل، أصبحت المنظمات تواجه تحديات متزايدة تتطلب من العاملين التكيف المستمر مع بيئات عمل متغيرة. وقد أدى ذلك إلى تزايد الاهتمام بضغوط العمل باعتبارها من أبرز التحديات التي تؤثر في العاملين والمنظمات، لما قد يترتب عليها من آثار سلبية تتمثل في انخفاض الرضا الوظيفي، وتراجع الأداء، وضعف الالتزام التنظيمي، وارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي إذا لم تُدار بصورة فعالة (Robbins & Judge, 2023; Cooper & Quick, 2023).

وفي هذا السياق، برز مفهوم استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل بوصفه أحد المفاهيم الرئيسة في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، إذ يشير إلى الأساليب المعرفية والسلوكية التي يستخدمها العاملون للتعامل مع المواقف الضاغطة والتكيف معها. وتؤكد الأدبيات أن اختيار استراتيجيات المواجهة المناسبة، مثل حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي، يسهم في الحد من الآثار السلبية للضغوط، في حين قد يؤدي الاعتماد على استراتيجيات التجنب أو الانسحاب إلى زيادة آثارها السلبية على الفرد والمنظمة (Lazarus & Folkman, 1984; Cooper & Quick, 2023).

وفي المقابل، حظي مفهوم جودة الحياة الوظيفية باهتمام متزايد باعتباره أحد المؤشرات الرئيسة لنجاح المنظمات في توفير بيئة عمل صحية ومحفزة تحقق التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات العاملين. وترتبط جودة الحياة الوظيفية بتحسين رفاه العاملين، وتعزيز انتمائهم، ورفع مستويات الأداء والإنتاجية، مما جعلها محورًا رئيسًا في سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة (Cascio & Montealegre, 2024; CIPD, 2024).

وتشير الأدبيات إلى وجود علاقة وثيقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، إذ إن قدرة العاملين على التعامل الفعال مع الضغوط المهنية تنعكس إيجابًا على إدراكهم لبيئة العمل، وتوازنهم النفسي والمهني، ومستوى جودة حياتهم الوظيفية. ورغم تزايد الدراسات التي تناولت استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، فإن معظمها ركز على علاقتها بمتغيرات مثل الاحتراق الوظيفي، والرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، والالتزام التنظيمي، ونية ترك العمل، في حين ما تزال العلاقة المباشرة بينها وبين جودة الحياة الوظيفية بحاجة إلى مزيد من الدراسة، لا سيما في القطاع الحكومي السعودي.

وفي المملكة العربية السعودية، أولت رؤية المملكة 2030 اهتمامًا خاصًا بتطوير رأس المال البشري، وتحسين بيئات العمل، ورفع كفاءة الأجهزة الحكومية، بما يعزز جودة الحياة والإنتاجية المؤسسية. وتُعد وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية من الجهات الحكومية التي تضطلع بدور محوري في قيادة سياسات الموارد البشرية وتنظيم سوق العمل، كما تشهد تحولات تنظيمية مستمرة تتطلب من موظفيها القدرة على التكيف مع متطلبات العمل المتجددة، الأمر الذي يجعل دراسة استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية ذات أهمية خاصة في هذه البيئة التنظيمية.

وانطلاقاً من ذلك، تأتي هذه الدراسة لاستقصاء أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية، سعياً إلى الإسهام في سد جانب من الفجوة البحثية في هذا المجال، وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل في القطاع الحكومي.

1.2 مشكلة الدراسة

تُعد ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة، لما لها من تأثيرات مباشرة في أداء العاملين ورفاههم واستقرارهم الوظيفي. وقد أكدت الأدبيات أن استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل تمثل أحد العوامل الرئيسة التي تساعد العاملين على التكيف مع متطلبات العمل والحد من آثار الضغوط، بما ينعكس إيجاباً على العديد من المخرجات التنظيمية والسلوكية (Robbins & Judge, 2023).

وأظهرت الدراسات السابقة التي تناولت استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل نتائج مهمة في تفسير عدد من المخرجات التنظيمية؛ إذ توصلت دراسة (Abbas et al. 2021) إلى أن استراتيجيات مواجهة الضغوط تسهم في تحسين الأداء الوظيفي وتقليل الآثار السلبية لضغوط العمل. وعلى الرغم من أهمية هذه النتائج، فإن معظم هذه الدراسات ركزت على متغيرات تنظيمية وسلوكية مختلفة، ولم تتناول بصورة مباشرة أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في جودة الحياة الوظيفية، خاصة في البيئة الحكومية السعودية، مما يكشف عن وجود فجوة بحثية تستدعي المزيد من الدراسة.

وفي المملكة العربية السعودية، تشهد الجهات الحكومية تحولات تنظيمية متسارعة في ضوء مستهدفات رؤية المملكة 2030، التي تركز على تطوير رأس المال البشري وتحسين بيئات العمل ورفع كفاءة الأداء الحكومي. وتُعد وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية من الجهات التي تقود هذه التحولات، الأمر الذي يجعل من المهم التعرف على مدى إسهام استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين، بما يدعم تطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل.

وبناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في وجود حاجة علمية إلى استقصاء أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية، في ظل محدودية الدراسات التي تناولت هذه العلاقة بصورة مباشرة في البيئة الحكومية السعودية، ومن ثم تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

"ما أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية؟"

1.3 أسئلة الدراسة

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى ممارسة الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية لاستراتيجيات مواجهة

ضغوط العمل بأبعادها (حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والتجنب، والانسحاب)؟

2. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية؟

3. ما أثر حل المشكلات في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية

بالمنطقة الشرقية؟

4. ما أثر طلب الدعم الاجتماعي في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية

الاجتماعية بالمنطقة الشرقية؟

5. ما أثر التجنب في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة

الشرقية؟

1.4 أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة الحالية من تناولها موضوعًا يجمع بين أحد المتغيرات السلوكية المهمة في إدارة الموارد البشرية، والمتمثل في استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، وأحد المخرجات التنظيمية الحديثة، والمتمثل في جودة الحياة الوظيفية، في ظل التحولات التنظيمية التي تشهدها الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، ولا سيما وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. ويمكن بيان أهمية الدراسة على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية

1. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية من خلال بحث أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في جودة الحياة الوظيفية، وهو موضوع ما يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية، خاصة في البيئة الحكومية السعودية.

2. تقدم الدراسة إطاراً علمياً يربط بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، بما يدعم فهم طبيعة العلاقة بينهما، ويفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أو قطاعات أخرى.

3. تمثل الدراسة إضافة للمكتبة العربية في مجال إدارة الموارد البشرية، من خلال تقديم دراسة تطبيقية في قطاع حكومي يرتبط بصورة مباشرة بإدارة وتنمية الموارد البشرية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. تزويد وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمؤشرات علمية حول أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في جودة الحياة الوظيفية، بما يساعد في تطوير سياسات وبرامج إدارة الموارد البشرية.

2. مساعدة متخذي القرار في تصميم مبادرات تسهم في تعزيز قدرة الموظفين على التعامل مع ضغوط العمل، بما ينعكس إيجاباً على جودة حياتهم الوظيفية ومستوى أدائهم.

3. دعم جهود الوزارة في تطوير بيئة العمل وتحسين تجربة الموظف، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 المتعلقة بتنمية رأس المال البشري ورفع كفاءة الأداء الحكومي.

1.5 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على مستوى ممارسة الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية لاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل.

2. التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية.

3. بيان أثر حل المشكلات في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية.

4. بيان أثر طلب الدعم الاجتماعي في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية.

5. بيان أثر التجنب في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية.

1.6 فرضيات الدراسة

تنطلق الدراسة الحالية من الفرضية الرئيسة الآتية:

الفرضية الرئيسة (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل مجتمعة في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية. ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى (H_{01}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لحل المشكلات في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية.

الفرضية الفرعية الثانية (H_{02}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لطلب الدعم الاجتماعي في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية.

الفرضية الفرعية الثالثة (H_{03}): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتجنب في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية.

1.7 مصطلحات الدراسة

أولاً: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

التعريف النظري: تشير استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل إلى الجهود المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المواقف الضاغطة والحد من آثارها السلبية، بما يساعدهم على التكيف مع متطلبات العمل والمحافظة على صحتهم النفسية وأدائهم الوظيفي، وذلك من خلال استخدام أساليب مواجهة إيجابية أو سلبية تبعاً لطبيعة الموقف الضاغط (Folkman & Lazarus, 1988؛ Sharma, 2023؛ Wang et al., 2022).

التعريف الإجرائي: يقصد باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في هذه الدراسة الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد هي: حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والتجنب.

ثانياً: حل المشكلات

التعريف النظري: يقصد بحل المشكلات استخدام الفرد لأساليب عقلانية ومنظمة لتحليل مصادر ضغوط العمل، وتحديد بدائل مناسبة، واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة أسباب المشكلة والحد من آثارها، ويُعد من أكثر استراتيجيات المواجهة الإيجابية فاعلية (Folkman & Lazarus, 1988؛ Wang et al., 2022).

التعريف الإجرائي: يقصد بحل المشكلات الدرجة التي يحصل عليها المشاركون على فقرات هذا البعد في أداة الدراسة، والتي تعكس مدى اعتماده على التحليل والتخطيط واتخاذ الإجراءات المناسبة عند مواجهة ضغوط العمل.

ثالثاً: طلب الدعم الاجتماعي

التعريف النظري: يشير طلب الدعم الاجتماعي إلى سعي الفرد للحصول على المساعدة المعنوية أو المعلوماتية أو العملية من الرؤساء أو الزملاء أو أفراد الأسرة أو غيرهم، بما يساعده على التعامل مع ضغوط العمل بصورة أكثر فاعلية (Isfianadewi & Noordyani, 2020؛ Woods et al., 2023).

التعريف الإجرائي: يقصد بطلب الدعم الاجتماعي الدرجة التي يحصل عليها المشارك على فقرات هذا البعد في أداة الدراسة، والتي تقيس مدى لجوئه إلى الآخرين للحصول على المساعدة عند التعرض لضغوط العمل.

رابعاً: التجنب

التعريف النظري: يقصد بالتجنب ميل الفرد إلى تأجيل مواجهة المواقف الضاغطة أو الابتعاد عنها بصورة مؤقتة بهدف تقليل التوتر والانفعال، دون معالجة مباشرة لأسباب المشكلة، ويُعد من استراتيجيات المواجهة التي قد تخفف الضغط على المدى القصير، إلا أنها قد تقلل من فاعلية التكيف على المدى البعيد (Wang et al., 2022؛ Sharma, 2023).

التعريف الإجرائي: يقصد بالتجنب الدرجة التي يحصل عليها المشارك على فقرات هذا البعد في أداة الدراسة، والتي تعكس مدى اعتماده على تأجيل أو تجنب التعامل المباشر مع ضغوط العمل.

خامساً: جودة الحياة الوظيفية

التعريف النظري: تشير جودة الحياة الوظيفية إلى إدراك العاملين مدى توافر بيئة عمل تحقق لهم الرضا الوظيفي، والأمان الوظيفي، والتوازن بين الحياة والعمل، وفرص النمو المهني، والعلاقات الإيجابية داخل المنظمة، بما يساهم في تعزيز رفاههم النفسي ورفع مستوى أدائهم الوظيفي (Uhl-Bien et al., 2023؛ Kumari & Pandey, 2023).

التعريف الإجرائي: يقصد بجودة الحياة الوظيفية في هذه الدراسة الدرجة الكلية التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس جودة الحياة الوظيفية المستخدم في الدراسة، والتي تعكس مستوى إدراكهم لجودة بيئة العمل في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية.

سادساً: وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية

التعريف الإجرائي: يقصد بها فروع ومكاتب وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية الواقعة في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية، والتي تمثل مجتمع الدراسة، ويقتصر تطبيق الدراسة على الموظفين الإداريين العاملين فيها خلال فترة جمع البيانات.

الفصل الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

2.1 مفهوم استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

تُعد ضغوط العمل من الظواهر التنظيمية التي تواجه العاملين في مختلف المؤسسات، نتيجة تزايد متطلبات العمل، وتعدد المسؤوليات، وضيق الوقت، وغموض الأدوار، والتغيرات التنظيمية المستمرة. وقد دفعت هذه الضغوط الباحثين إلى الاهتمام بالأساليب التي يستخدمها الأفراد للتعامل معها، والتي عُرفت في الأدبيات العلمية باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (Coping Strategies). وتُعد هذه الاستراتيجيات من الموضوعات الرئيسة في علم النفس التنظيمي والسلوك التنظيمي، لما لها من دور في تعزيز قدرة العاملين على التكيف مع المواقف الضاغطة والحد من آثارها السلبية على الصحة النفسية والأداء الوظيفي (مكاسي وقدر، 2025؛ Sharma, 2023).

وقد قدم الباحثون عددًا من التعريفات لاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل. كما أشار (Sharma, 2023) إلى أنها مجموعة من الأساليب التي يستخدمها العاملون للتعامل مع ضغوط العمل بهدف تقليل آثارها السلبية وتحقيق التكيف النفسي والمهني، بينما أوضح مكاسي وقدر (2025) أنها عمليات منظمة تتضمن استجابات معرفية وانفعالية وسلوكية تساعد الفرد على إدارة الضغوط والمحافظة على توازنه النفسي والمهني.

وتستند استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل إلى عدد من الأطر النظرية، ويُعد نموذج Lazarus و Folkman من أكثر النماذج استخدامًا في هذا المجال، إذ يفترض أن مواجهة الضغوط تعتمد على التقييم المعرفي الذي يجريه الفرد للموقف الضاغط والموارد المتاحة لديه، ومن ثم اختيار الاستراتيجية الأنسب للتعامل معه. كما تدعم نظرية المحافظة على الموارد (Conservation of Resources Theory) التي قدمها (Hobfoll, 1989) هذا التوجه، إذ ترى أن الأفراد يسعون إلى حماية مواردهم الشخصية والمهنية وتنميتها، وأن اختيار استراتيجية المواجهة يتأثر بمدى إدراكهم لاحتمالية فقدان تلك الموارد أو المحافظة عليها.

وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن فاعلية استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل تختلف باختلاف طبيعة الموقف الضاغط وخصائص الفرد وبيئة العمل، إلا أن الدراسات تتفق على أن الاعتماد على الاستراتيجيات الإيجابية، مثل حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي، يرتبط بمستويات أعلى من الرضا الوظيفي، والرفاه النفسي، وجودة الحياة الوظيفية، في حين أن الإفراط في استخدام الاستراتيجيات السلبية، مثل التجنب، قد يؤدي إلى استمرار الضغوط وتراجع الأداء الوظيفي على المدى البعيد (Wang et al., 2022؛ Woods et al., 2023؛ Khanna & Gupta, 2025).

وبناءً على ما سبق، تتبنى الدراسة الحالية مفهوم استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل بوصفها مجموعة من الأساليب المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الموظفون الإداريون للتعامل مع ضغوط العمل والحد من آثارها، وتركز على ثلاثة أبعاد رئيسة هي: حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والتجنب، لكونها تمثل أكثر الاستراتيجيات ارتباطاً ببيئة العمل وأهداف الدراسة الحالية.

2.2 أبعاد استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

تشير الأدبيات إلى وجود تصنيفات متعددة لاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، تختلف باختلاف الأساس النظري الذي اعتمده الباحثون وطبيعة البيئة التي أجريت فيها الدراسات. فقد صنف استراتيجيات المواجهة إلى استراتيجيات موجهة نحو المشكلة وأخرى موجهة نحو الانفعالات، في حين قدمت دراسات حديثة تصنيفات أكثر تفصيلاً تتضمن مجموعة من الأساليب السلوكية والمعرفية المستخدمة في التعامل مع المواقف الضاغطة. ورغم هذا التباين، تتفق معظم الدراسات على أن اختيار استراتيجية المواجهة يعتمد على طبيعة الموقف الضاغط وإدراك الفرد لموارده وقدرته على التحكم في الموقف (مكاسي وقدر، 2025؛ Sharma, 2023؛ Wang et al., 2022).

وتستند الدراسة الحالية إلى ثلاثة أبعاد رئيسة لاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، وهي: حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والتجنب. وقد تم اختيار هذه الأبعاد استناداً إلى الأدبيات الحديثة والدراسات السابقة التي أثبتت ملاءمتها لقياس

أساليب مواجهة الضغوط في البيئات التنظيمية، ولا سيما في القطاع الحكومي، فضلاً عن توافقها مع طبيعة عمل الموظفين الإداريين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية. كما تمثل هذه الأبعاد توازناً بين الاستراتيجيات الإيجابية التي تسهم في التعامل الفاعل مع الضغوط، والاستراتيجيات التي قد يلجأ إليها الأفراد لتخفيف آثار الضغوط مؤقتاً، مما يوفر تصوراً أكثر شمولاً لأنماط المواجهة المستخدمة في بيئة العمل.

2.2.1 حل المشكلات

يُعد حل المشكلات من أكثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل فاعلية، إذ يقوم على التعامل المباشر مع مصدر الضغط من خلال تحديد أسبابه، وتحليل أبعاده، ووضع البدائل المناسبة، ثم اختيار الحل الأكثر ملاءمة وتنفيذه. ويهدف هذا الأسلوب إلى إزالة أسباب الضغوط أو الحد من آثارها، بدلاً من تجنبها أو الاكتفاء بالتخفيف المؤقت من آثارها النفسية، لذلك يُصنف ضمن استراتيجيات المواجهة الإيجابية الموجهة نحو المشكلة (Sharma, 2023؛ Folkman & Lazarus, 1988).

وتشير الأدبيات إلى أن العاملين الذين يعتمدون على حل المشكلات يتمتعون بقدرة أكبر على تحليل المواقف الضاغطة، واتخاذ القرارات المناسبة، وتنظيم أولويات العمل، والتعامل مع التحديات بطريقة منهجية، مما يسهم في تحسين الأداء الوظيفي وتقليل مستويات التوتر والإجهاد المهني. كما يساعد هذا الأسلوب على تعزيز الشعور بالسيطرة على المواقف الصعبة، وزيادة الثقة بالنفس، ورفع مستوى التكيف مع بيئة العمل (Wang et al., 2022؛ Woods et al., 2023).

وفي البيئات التنظيمية، ينعكس استخدام استراتيجية حل المشكلات إيجاباً على قدرة العاملين على إدارة ضغوط العمل اليومية، وتحسين جودة القرارات، وتعزيز التعاون بين الزملاء، والحد من الآثار السلبية الناتجة عن تراكم المهام أو تعارضها. كما تشير الدراسات الحديثة إلى أن الاعتماد على هذه الاستراتيجية يرتبط بارتفاع مستويات الرضا الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية، نظراً لأنها تمكن العاملين من التعامل مع المشكلات بصورة استباقية بدلاً من الاستجابة لها بصورة انفعالية (Ivanković, 2020؛ Khanna & Gupta, 2025).

وانطلاقاً من ذلك، يقصد بحل المشكلات في الدراسة الحالية الأسلوب الذي يتبعه الموظفون الإداريون في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية لمعالجة ضغوط العمل من خلال تحليل أسبابها، وتحديد البدائل المناسبة، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل معها بما يسهم في الحد من آثارها وتحسين جودة الحياة الوظيفية.

2.2.2 طلب الدعم الاجتماعي

يُعد طلب الدعم الاجتماعي من الاستراتيجيات الإيجابية التي يلجأ إليها الأفراد عند مواجهة ضغوط العمل، ويقوم على الاستعانة بالآخرين للحصول على المساندة المعنوية أو المعلوماتية أو العملية التي تساعدهم على التعامل مع المواقف الضاغطة بفاعلية. ويشمل هذا الدعم ما يقدمه الرؤساء أو الزملاء أو أفراد الأسرة أو الأصدقاء من توجيه، أو مشورة، أو تشجيع، أو مساعدة مباشرة، بما يسهم في تعزيز قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات العمل وتقليل الآثار السلبية للضغوط (Isfianadewi & Noordyani, 2020؛ Woods et al., 2023).

وتشير الأدبيات إلى أن الدعم الاجتماعي يمثل أحد الموارد المهمة التي تساعد العاملين على مواجهة التحديات المهنية، إذ يسهم في تخفيف الضغوط النفسية، وتعزيز الشعور بالانتماء، وتحسين التواصل داخل بيئة العمل، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الرضا الوظيفي والأداء وجودة الحياة الوظيفية. كما أن توفر بيئة تنظيمية تشجع على التعاون وتبادل الخبرات بين العاملين يعزز من فاعلية هذه الاستراتيجية ويزيد من قدرة الأفراد على التعامل مع المواقف الضاغطة بصورة أكثر كفاءة (Wu et al., 2021؛ Dalal et al., 2023).

وفي المؤسسات الحكومية، يكتسب طلب الدعم الاجتماعي أهمية خاصة؛ نظرًا لطبيعة العمل التي تتطلب التنسيق المستمر بين الإدارات وتبادل المعلومات والخبرات لإنجاز المهام بكفاءة. ويساعد الدعم الذي يتلقاه الموظف من رؤسائه وزملائه على تخفيف الشعور بالضغوط، وتعزيز الثقة بالنفس، ورفع مستوى الرضا عن بيئة العمل، مما يسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية وزيادة القدرة على الاستمرار في أداء المهام بفاعلية (Wang et al., 2022؛ Leiss et al., 2021).

وفي ضوء ذلك، يقصد بطلب الدعم الاجتماعي في الدراسة الحالية لجوء الموظفين الإداريين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية إلى الرؤساء أو الزملاء أو غيرهم للحصول على المساعدة والمشورة أو المساعدة اللازمة عند التعرض لضغوط العمل، بما يمكنهم من التعامل معها بصورة أكثر فاعلية ويسهم في تعزيز جودة حياتهم الوظيفية.

2.2.3 التجنب

تُعد استراتيجية التجنب من الأساليب التي يستخدمها بعض الأفراد عند مواجهة ضغوط العمل، حيث تقوم على تأجيل التعامل مع الموقف الضاغط أو الابتعاد عنه مؤقتًا بهدف تقليل الشعور بالتوتر والقلق. وعلى الرغم من أن هذه الاستراتيجية قد تسهم في تخفيف الضغوط الانفعالية بصورة مؤقتة، فإنها لا تعالج الأسباب الحقيقية للمشكلة، مما قد يؤدي إلى استمرار الضغوط أو تفاقمها مع مرور الوقت (Wang et al., 2022؛ Sharma, 2023).

وتشير الأدبيات إلى أن الأفراد الذين يعتمدون بصورة متكررة على التجنب يميلون إلى تأجيل اتخاذ القرارات أو إرجاء معالجة المشكلات المرتبطة بالعمل، الأمر الذي قد يؤثر سلبًا في قدرتهم على التكيف مع متطلبات الوظيفة ويزيد من احتمالية تراكم الضغوط المهنية. ومع ذلك، يرى بعض الباحثين أن استخدام التجنب بصورة محدودة وفي بعض المواقف قد يمنح الفرد فرصة لاستعادة هدوئه النفسي وإعادة تقييم الموقف قبل اتخاذ القرار المناسب، إلا أن الاعتماد عليه بوصفه أسلوبًا دائمًا للمواجهة يُعد أقل فاعلية مقارنة بالاستراتيجيات الإيجابية، مثل حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي (Ivanković, 2020؛ Khanna & Gupta, 2025).

وفي بيئة العمل، قد يظهر التجنب في صور متعددة، مثل تأجيل إنجاز المهام الصعبة، أو تجنب مناقشة المشكلات مع الرؤساء أو الزملاء، أو الابتعاد عن المواقف التي تتطلب اتخاذ قرارات حاسمة. وقد يترتب على استمرار هذا السلوك انخفاض مستوى الأداء، وتراجع الرضا الوظيفي، وضعف جودة الحياة الوظيفية نتيجة استمرار مصادر الضغط دون معالجة فعلية (Wu et al., 2021؛ Woods et al., 2023).

وانطلاقاً من ذلك، يقصد بالتجنب في الدراسة الحالية ميل الموظفين الإداريين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية إلى تأجيل أو تجنب التعامل المباشر مع ضغوط العمل، ويُقاس من خلال الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على فقرات هذا البعد في أداة الدراسة.

المبحث الثاني: جودة الحياة الوظيفية

2.3 مفهوم جودة الحياة الوظيفية

حظي مفهوم جودة الحياة الوظيفية باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية والسلوكية خلال العقود الأخيرة، نظراً لما يمثله من أهمية في تحسين بيئة العمل وتعزيز رفاه العاملين ورفع مستوى الأداء التنظيمي. ويعكس هذا المفهوم اهتمام المنظمات بتوفير بيئة عمل متكاملة تلبي الاحتياجات المهنية والاجتماعية والنفسية للعاملين، بما يسهم في تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وحياة الأفراد، ويعزز شعورهم بالرضا والانتماء والالتزام تجاه المنظمة (Uhl-Bien et al., 2023؛ Kumari & Pandey, 2023).

وقد تعددت تعريفات جودة الحياة الوظيفية تبعاً لاختلاف المنظور الذي تناولها، إلا أنها تتفق في اعتبارها مفهوماً يعبر عن جودة بيئة العمل ومدى قدرتها على تلبية احتياجات العاملين وتحقيق رفاههم. فقد أشار Walton إلى أن جودة الحياة الوظيفية ترتبط بتوفير بيئة عمل عادلة وآمنة، تتيح للعاملين فرص النمو والتطور والمشاركة في اتخاذ القرارات. وفي المقابل، تؤكد الأدبيات الحديثة أن جودة الحياة الوظيفية تشمل مجموعة من الممارسات التنظيمية التي تعزز الرضا الوظيفي، والأمان الوظيفي، والتوازن بين العمل والحياة، والعلاقات الإيجابية داخل المنظمة، وفرص التطور المهني، بما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين واستقرارهم الوظيفي (Uhl-Bien et al., 2023؛ Kumari & Pandey, 2023).

وتشير الدراسات الحديثة إلى أن جودة الحياة الوظيفية أصبحت أحد المؤشرات الرئيسة على نجاح المنظمات في إدارة مواردها البشرية، إذ ترتبط بارتفاع مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة الالتزام التنظيمي، وتحسين الأداء، وخفض معدلات الاحتراق الوظيفي

ودوران العمل. كما أن توفير بيئة عمل داعمة يسهم في تعزيز الصحة النفسية للعاملين، وزيادة قدرتهم على مواجهة ضغوط العمل، وتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والكفاءة (Aljawarneh et al., 2025؛ Dalal et al., 2023).

وانطلاقاً من ذلك، تتبنى الدراسة الحالية مفهوم جودة الحياة الوظيفية بوصفه مستوى إدراك الموظفين الإداريين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية مدى توافر بيئة عمل توفر لهم الرضا والدعم والأمان وفرص التطور، بما يسهم في تعزيز رفاههم الوظيفي ورفع كفاءة أدائهم وتحقيق أهداف المنظمة.

2.4 أهمية جودة الحياة الوظيفية

تغطي جودة الحياة الوظيفية باهتمام متزايد في الفكر الإداري المعاصر، لما لها من دور محوري في تحقيق التوازن بين أهداف المنظمة واحتياجات العاملين. فالمنظمات التي توفر بيئة عمل داعمة، وظروفاً وظيفية مناسبة، وفرصاً للنمو المهني، تكون أكثر قدرة على استقطاب الكفاءات والمحافظة عليها، كما تسهم في تعزيز رضا العاملين والتزامهم التنظيمي وتحسين أدائهم، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على كفاءة المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية (Uhl-Bien et al., 2023؛ Kumari & Pandey, 2023).

وتبرز أهمية جودة الحياة الوظيفية بالنسبة للعاملين من خلال إسهامها في توفير بيئة عمل تحقق الشعور بالأمان والاستقرار والعدالة، وتعزز التوازن بين الحياة الشخصية والحياة المهنية، وتدعم الصحة النفسية والرفاه الوظيفي. كما تساعد في الحد من الضغوط المهنية والاحتراق الوظيفي، وترفع مستويات الرضا الوظيفي والدافعية، مما يزيد من قدرة العاملين على أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية (Aljawarneh et al., 2025؛ Dalal et al., 2023).

أما على مستوى المنظمة، فتسهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين الإنتاجية، وتعزيز الالتزام التنظيمي، وتقليل معدلات الغياب ودوران العمل، إضافة إلى دعم الابتكار والتعاون بين العاملين. وتشير الدراسات الحديثة إلى أن المنظمات التي تستثمر في تحسين

جودة الحياة الوظيفية تحقق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي والاستدامة التنظيمية، نتيجة إيجاد بيئة عمل محفزة تلبي احتياجات العاملين وتساعدهم على مواجهة تحديات العمل بصورة أكثر فاعلية.

وفي ضوء طبيعة الدراسة الحالية، تكتسب جودة الحياة الوظيفية أهمية خاصة؛ إذ يُتوقع أن يسهم استخدام الموظفين الإداريين لاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل الإيجابية، مثل حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي، في تعزيز إدراكهم لجودة حياتهم الوظيفية، في حين قد يؤثر الاعتماد على التجنب سلبيًا في هذا الإدراك. ومن ثم، فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية لا يعتمد فقط على السياسات التنظيمية، وإنما يتأثر أيضًا بالأساليب التي يستخدمها العاملون في التعامل مع ضغوط العمل اليومية، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى اختباره ميدانيًا.

2.5 العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

حظيت العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية باهتمام متزايد في الأدبيات الحديثة، انطلاقًا من أن الكيفية التي يتعامل بها العاملون مع الضغوط المهنية تؤثر بصورة مباشرة في مستوى رضاهم عن بيئة العمل، وشعورهم بالاستقرار والرفاه الوظيفي، وقدرتهم على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل واحتياجاتهم الشخصية. فاستراتيجيات المواجهة لا تقتصر على الحد من الآثار النفسية لضغوط العمل، بل تمتد لتؤثر في اتجاهات العاملين وسلوكياتهم ومستوى جودة حياتهم داخل المنظمة (Woods et al., 2023; Sharma, 2023).

وتشير الأدبيات إلى أن استراتيجيات المواجهة الإيجابية، وفي مقدمتها حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي، ترتبط بارتفاع مستويات جودة الحياة الوظيفية؛ إذ تساعد العاملين على التعامل مع التحديات المهنية بصورة أكثر فاعلية، وتعزز شعورهم بالقدرة على التحكم في المواقف الضاغطة، كما تساهم في تخفيف التوتر، وتحسين العلاقات داخل بيئة العمل، وزيادة الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. وفي المقابل، فإن الاعتماد المستمر على التجنب قد يؤدي إلى تراكم الضغوط، وانخفاض الرضا عن العمل،

وتراجع جودة الحياة الوظيفية نتيجة استمرار المشكلات دون معالجة فعلية (Wu et al., 2021؛ Wang et al., 2022؛ Khanna & Gupta, 2025).

كما أكدت العديد من الدراسات التطبيقية وجود ارتباط إيجابي بين استخدام استراتيجيات المواجهة الفاعلة وتحسن المؤشرات المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية، مثل الرضا الوظيفي، والرفاه النفسي، والالتزام التنظيمي، في حين ارتبطت الاستراتيجيات السلبية بزيادة مستويات الاحتراق الوظيفي، وارتفاع الضغوط المهنية، وانخفاض الرضا عن بيئة العمل (Friganović & Selič, 2021؛ Dalal et al., 2023؛ Aljawarneh et al., 2025).

وانطلاقاً من ذلك، تفترض الدراسة الحالية أن اختلاف الأساليب التي يستخدمها الموظفون الإداريون في مواجهة ضغوط العمل ينعكس على مستوى إدراكهم لجودة الحياة الوظيفية. فكلما زاد اعتمادهم على استراتيجيات المواجهة الإيجابية، ارتفع مستوى جودة الحياة الوظيفية، في حين يُتوقع أن يسهم الاعتماد على استراتيجية التجنب في الحد من هذا المستوى. وبناءً على هذا الأساس النظري، جاءت فرضيات الدراسة لاختبار أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، ممثلة في حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والتجنب، في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية.

2.6 الدراسات السابقة والتعقيب عليها

2.6.1 الدراسات السابقة

حظيت استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية والسلوكية خلال السنوات الأخيرة، نظرًا لما لهما من دور في تعزيز رفاه العاملين وتحسين أدائهم ورفع مستوى الرضا الوظيفي. وقد تناولت الدراسات السابقة

هذه المتغيرات من زوايا متعددة، فركز بعضها على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي أو الرضا الوظيفي، بينما تناولت دراسات أخرى جودة الحياة الوظيفية والعوامل المؤثرة فيها. وقد استفادت الدراسة الحالية من هذه الدراسات في بناء الإطار النظري، وتحديد متغيراتها، وصياغة فرضياتها، واختيار أداة الدراسة.

أجرى (Friganović & Selič, 2021) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في وحدات العناية الحثيثة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستهدفت العاملين في عدد من المستشفيات، مستخدمةً الاستبانة أداةً لجمع البيانات وتحليلها بالأساليب الإحصائية المناسبة. وأظهرت النتائج أن استخدام استراتيجيات المواجهة الإيجابية، ولا سيما حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي، ارتبط بانخفاض مستويات الاحتراق الوظيفي وارتفاع الرضا الوظيفي، في حين ارتبط الاعتماد على الاستراتيجيات السلبية بارتفاع الاحتراق الوظيفي وانخفاض الرضا، مؤكدةً أهمية تعزيز استراتيجيات المواجهة الفاعلة داخل بيئة العمل.

كما هدفت دراسة Wu وآخرون (2021) إلى تحليل العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي، مع اختبار الدور الوسيط لكل من الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة من العاملين، ثم حللت البيانات باستخدام نموذج العلاقات بين المتغيرات. وأظهرت النتائج أن ضغوط العمل تؤثر إيجاباً في الاحتراق الوظيفي، في حين يسهم كل من الدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي في الحد من هذه الآثار، مما يؤكد أهمية توفير بيئة عمل داعمة للتخفيف من الضغوط المهنية.

وفي دراسة (Wang, Lee, & Hall, 2022) سعى الباحثون إلى التعرف على أنماط استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى المعلمين، وبيان أثرها في الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي ونية ترك العمل. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وشملت عينة من المعلمين، واستخدمت مجموعة من المقاييس المقننة لقياس استراتيجيات المواجهة والرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي. وأظهرت النتائج أن استراتيجيات المواجهة الإيجابية، وبخاصة حل المشكلات، ارتبطت بارتفاع الرضا الوظيفي وانخفاض الاحتراق الوظيفي،

بينما ارتبطت استراتيجية التجنب بزيادة الاحتراق الوظيفي وارتفاع نية ترك العمل، مما أبرز أهمية اختيار استراتيجيات المواجهة المناسبة في البيئة التعليمية.

وأجرى Dalal وآخرون (2023) دراسة هدفت إلى اختبار الدور الوسيط للرضا عن العمل في العلاقة بين الرضا عن الاتصال التنظيمي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في القطاع الصحي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة من العاملين في عدد من المؤسسات الصحية. وأظهرت النتائج أن تحسين الاتصال التنظيمي يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، والذي بدوره يعزز الالتزام التنظيمي ويؤثر إيجاباً في جودة الحياة الوظيفية للعاملين، مؤكدةً أهمية البيئة التنظيمية الداعمة في تحسين مخرجات العمل.

كما هدفت دراسة الغزو (2024) إلى التعرف على قدرة استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية على التنبؤ بالقلق الوظيفي والرضا المهني لدى المعلمات المتزوجات في محافظة إربد. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة من المعلمات. وأظهرت النتائج أن استراتيجيات المواجهة الإيجابية كان لها أثر واضح في خفض القلق الوظيفي وتعزيز الرضا المهني، في حين ارتبط استخدام استراتيجية التجنب بارتفاع مستويات القلق وانخفاض الرضا المهني، الأمر الذي يؤكد أهمية تنمية مهارات المواجهة الإيجابية لدى العاملين.

وأخيراً، أجرى Aljawarneh وآخرون (2025) دراسة هدفت إلى فحص أثر ضغوط العمل والرضا الوظيفي في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في دولة الإمارات العربية المتحدة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستهدفت عينة من العاملين في المؤسسات الصحية، مستخدمةً الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن ارتفاع ضغوط العمل يؤدي إلى زيادة مستويات الاحتراق الوظيفي، في حين يسهم الرضا الوظيفي وبيئة العمل الداعمة في الحد من هذه الآثار وتعزيز رفاه العاملين، بما ينعكس إيجاباً على جودة حياتهم الوظيفية.

ويتضح من الدراسات السابقة أنها أكدت الدور المحوري لاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في تحسين المؤشرات النفسية والوظيفية للعاملين، ولا سيما من خلال تعزيز الرضا الوظيفي، وخفض الاحتراق الوظيفي، وتحسين جودة الحياة الوظيفية. كما

أجمعت على أن استراتيجيات المواجهة الإيجابية، وبخاصة حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي، تحقق نتائج أفضل من الاستراتيجيات السلبية مثل التجنب. ومع ذلك، يلاحظ أن معظم هذه الدراسات أجريت في قطاعات صحية أو تعليمية، بينما لا تزال الدراسات التي تناولت أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين في القطاع الحكومي السعودي محدودة، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته.

2.6.2 التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال العرض التحليلي للدراسات السابقة، يمكن استخلاص مجموعة من الملاحظات التي تبرز أهمية الدراسة الحالية وتحدد موقعها ضمن هذا الحقل البحثي، وذلك على النحو الآتي:

من حيث الأهداف: اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة، مثل دراسة (Friganović & Selič, 2021) ، ودراسة (Wu et al., 2021) ، ودراسة (Wang, Lee, & Hall, 2022) ، في الاهتمام بدراسة استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وأثرها في تحسين الجوانب النفسية والوظيفية للعاملين. إلا أنها تختلف عنها في تركيزها على دراسة أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والتجنب) في جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المنطقة الشرقية، بدلاً من التركيز على متغيرات مثل الاحتراق الوظيفي أو الرضا الوظيفي أو نية ترك العمل.

من حيث المنهجية: اعتمدت غالبية الدراسات السابقة المنهج الوصفي الارتباطي أو الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، مع توظيف أساليب إحصائية متنوعة لاختبار العلاقات بين المتغيرات. وتتفق الدراسة الحالية مع هذا التوجه من خلال اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة لقياس متغيرات الدراسة، وتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضياتها، بما يضمن إمكانية مقارنة نتائجها بنتائج الدراسات السابقة.

من حيث مجتمع الدراسة: تنوعت مجتمعات الدراسات السابقة لتشمل العاملين في القطاع الصحي، والمعلمين، والعاملين في مؤسسات تعليمية وخدمية، في حين تتميز الدراسة الحالية بتطبيقها على الموظفين الإداريين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية، وهو قطاع لم يحظ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة، الأمر الذي يمنح الدراسة الحالية قيمة تطبيقية في البيئة الحكومية السعودية.

من حيث النتائج: أجمعت معظم الدراسات السابقة على أن استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل الإيجابية، وبخاصة حل المشكلات وطلب الدعم الاجتماعي، تسهم في تحسين الرضا الوظيفي، والحد من الاحتراق الوظيفي، وتعزيز الرفاه المهني، بينما ارتبطت استراتيجية التجنب بزيادة الآثار السلبية لضغوط العمل وانخفاض المؤشرات الإيجابية للأداء والرضا. وتستند الدراسة الحالية إلى هذه النتائج في بناء فرضياتها، مع اختبار ما إذا كانت هذه الاستراتيجيات تؤثر كذلك في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين.

أوجه الاتفاق والإفادة: استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وتحديد أبعاد متغيرات الدراسة، وصياغة الفرضيات، واختيار أداة الدراسة، وتفسير النتائج المتوقعة في ضوء الأدبيات الحديثة، كما أسهمت في تحديد الفجوة البحثية التي تنطلق منها الدراسة الحالية.

أوجه الاختلاف والإضافة العلمية: تكمن الإضافة العلمية للدراسة الحالية في أنها تجمع بين استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية في نموذج بحثي واحد داخل البيئة الحكومية السعودية، مع التركيز على الموظفين الإداريين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية. كما تسعى إلى تقديم دليل ميداني يوضح أثر استراتيجيات المواجهة في تعزيز جودة الحياة الوظيفية، وهو جانب لم يحظ باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة، بما يسهم في إثراء الأدبيات العربية وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات إدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل.

الفصل الثالث المنهجية

3.1 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية والسلوكية التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها، والكشف عن طبيعة العلاقات والأثر بين المتغيرات. ويسهم هذا المنهج في جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يساعد في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها.

وفي ضوء ذلك، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، المتمثلة في حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والتجنب، في تعزيز جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين الإداريين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المنطقة الشرقية، وذلك من خلال جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، والذين يزاولون أعمالهم في الإدارات والفروع التابعة للوزارة. واستنادًا إلى التقارير السنوية للوزارة والبيانات الإحصائية الحكومية، يُقدَّر عدد الموظفين الإداريين في المنطقة الشرقية بنحو (1,200-1,500) موظف، ويُعد هذا المجتمع مناسبًا لتحقيق أهداف الدراسة؛ لارتباطه المباشر بمتغيرات الدراسة المتمثلة في استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وجودة الحياة

الوظيفية. وسيتم اختيار عينة ممثلة من هذا المجتمع وفق أسلوب المعاينة المناسب، بما يضمن تمثيل أفراد المجتمع وإمكانية تعميم نتائج الدراسة.

3.3 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من المبحوثين بدرجة عالية من الكفاءة والموضوعية. وقد تم بناء الاستبانة بالاستناد إلى الأدب النظري والدراسات السابقة التي تناولت استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، ولا سيما دراسات (Friganović & Selič, 2021)، و(Wu et al., 2021)، و(Wang et al., 2022)، و(Dalal et al., 2023)، مع إجراء التعديلات اللازمة لتتلاءم مع طبيعة العمل في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية والبيئة التنظيمية السعودية.

وتتكون الاستبانة من قسمين رئيسين، هما:

- **القسم الأول:** البيانات الديموغرافية، وتشمل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.
- **القسم الثاني:** فقرات الدراسة، ويضم محور استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل بأبعاده الثلاثة (حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والتجنب)، ومحور جودة الحياة الوظيفية، وسيتم قياس جميع الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، الذي يتدرج من (1 = أعارض بشدة) إلى (5 = أوافق بشدة).

3.4 حدود الدراسة

تقتصر الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على بحث أثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل بأبعادها المتمثلة في (حل المشكلات، وطلب الدعم الاجتماعي، والتجنب) في تعزيز جودة الحياة الوظيفية.

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على الموظفين الإداريين العاملين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على فروع وإدارات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: سيتم تطبيق الدراسة خلال العام الجامعي 2026/2027م.

الحدود المنهجية: تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتستخدم الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، مع الاستعانة بالأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

أرى أن هذا هو الشكل الأكاديمي الأنسب لمشروع الرسالة؛ فهو مختصر، ويغطي جميع أنواع الحدود المتعارف عليها في رسائل الماجستير دون حشو أو تكرار.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

الغزو، نائلة عبد الكريم. (2024). استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية كمتنبئات بالقلق الوظيفي والشعور بالرضا المهني لدى المعلمات المتزوجات في محافظة إربد. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 20(4)، 652–635.

<https://journals.yu.edu.jo/jjes>

مكاسني، مُجد، وقدر، كمال. (2025). استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية: المفهوم والتصنيف. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 16(1)، 120–139.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). *التقرير السنوي لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية 2023*. وزارة الموارد

<https://www.hrsd.gov.sa> البشرية والتنمية الاجتماعية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Abbas, M., Tariq, S., & Jamil, M. (2021). Continuous professional development (CPD) and quality education of primary school teachers: A quantitative study in Lahore, Punjab. *Global Educational Studies Review*, 6(4), 241–249. <https://gesjournal.com/fulltext/continuous-professional-development-cpd-and-quality-education-of-primary-school-teachers-a-quantitative-study-in-lahore-punjab>

Aljawarneh, Y., Al-Bashaireh, A., Albikawi, Z., et al. (2025). The influence of occupational stress and job satisfaction on burnout among healthcare workers in the UAE: A cross-sectional study. *PLOS ONE*, 20(10), e0335430. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0335430>

Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page. <https://www.koganpage.com>

Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2024). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (12th ed.). McGraw Hill. <https://www.mheducation.com>

- Chartered Institute of Personnel and Development. (2024). *Health and wellbeing at work survey 2024*. <https://www.cipd.org/uk/knowledge/reports/health-well-being-work/>
- Cooper, C. L., & Quick, J. C. (2023). *The handbook of stress and health* (2nd ed.). Wiley. <https://www.wiley.com>
- Dalal, H. J. A., Ramoo, V., Chong, M. C., et al. (2023). The mediating role of work satisfaction in the relationship between organizational communication satisfaction and organizational commitment of healthcare professionals. *Healthcare*, 11(6), 806. <https://doi.org/10.3390/healthcare11060806>
- Dessler, G. (2024). *Human resource management* (17th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com>
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). *Manual for the Ways of Coping Questionnaire*. Consulting Psychologists Press.
- Friganović, A., & Selič, P. (2021). Where to look for a remedy? Burnout syndrome and its associations with coping and job satisfaction in critical care nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 4390. <https://doi.org/10.3390/ijerph18084390>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- Isfianadewi, D., & Noordyani, A. (2020). Implementation of coping strategy in work-family conflict on job stress and job satisfaction: Social support as moderation variable. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 9, 223–239. <https://buscompress.com/journal-home.html>
- Ivanković, M. (2020). Sources of stress, coping strategies with stress and job satisfaction of teachers in art schools. *Croatian Journal of Education*, 22(Special Issue 1), 203–222. <https://doi.org/10.15516/cje.v22i0.3851>
- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com>
- Khanna, A., & Gupta, C. (2025). Burnout and job satisfaction: Analyzing the role of coping mechanisms in prevention. *International Journal of Indian Psychology*, 13(2). <https://doi.org/10.25215/1302.056>
- Kumari, G., & Pandey, K. M. (2023). Mapping the job satisfaction level of employees on work performance in pharmaceutical industry. In *Interdisciplinary Research in Technology and Management* (pp. 272–287). CRC Press. <https://www.routledge.com>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4419-1005-9>

- Leiss, U., Schiller, A., Fries, J., Voithl, P., & Peyrl, A. (2021). Self-care strategies and job satisfaction in pediatricians: What we can do to prevent burnout. *Frontiers in Pediatrics*, 9, 722356. <https://doi.org/10.3389/fped.2021.722356>
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2024). *Fundamentals of human resource management* (10th ed.). McGraw Hill. <https://www.mheducation.com>
- Sharma, I. (2023). Effects of occupational stress and coping strategies on job satisfaction among employees. *International Journal of Indian Psychology*, 11(1). <https://ijip.in>
- Uhl-Bien, M., Schermerhorn, J. R., & Osborn, R. N. (2023). *Organizational behavior* (15th ed.). Wiley. <https://www.wiley.com>
- Wang, H., Lee, S. Y., & Hall, N. C. (2022). Coping profiles among teachers: Implications for emotions, job satisfaction, burnout, and quitting intentions. *Contemporary Educational Psychology*, 68, 102030. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2021.102030>
- Woods, S., Sebastian, J., Herman, K. C., Huang, F. L., Reinke, W. M., & Thompson, A. M. (2023). The relationship between teacher stress and job satisfaction as moderated by coping. *Psychology in the Schools*, 60(7), 2237–2256. <https://doi.org/10.1002/pits.22857>
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., & Ma, G. (2021). The relationship between job stress and job burnout: The mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), 204–211. <https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>