

Everyone's Smart University

College of Management

Master of Management



Measuring the effect of work pressure on the performance of employees' work quality

Team leader:

Abeer ALmuhini

Advisor:

Dr. Walid Suliman

2023

قياس تأثير ضغط العمل في أداء جودة عمل الموظفين

قائد الفريق:

عبر المهيني

المشرف:

د. وليد سليمان

الموضوع	رقم الصفحة
فهرس	٣
الملخص	٧-٤
المقدمة	١٠-٧
مشاكل البحث	١٠
أهداف البحث	١١
غرضية البحث	١٢
المواد والأساليب	١٢
أهمية البحث	١٣
مجتمع البحث	١٣
أهداف وفرضيات	١٤
تصميم البحث	١٤
الإختبارات	١٥
أداء جمع البيانات	١٦
استراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط	١٧-٣٤
الاستنتاجات	٣٦-٣٤
التوصيات	٣٧-٣٦
المراجع	٤٠-٣٧

الملخص:

يعد الموظف او العامل اساس نجاح اي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على ادارة الموارد الاخرى بالمنظمة الامر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعته مستوى ادائه وما يعانیه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي الى رفع روحه المعنوية وبالتالي مستوى ادائه واداء وبشكل عام حاولت الدراسة الاجابة على التساؤل الآتي: (ما هو مستوى ضغوط المنظمة التي يعمل لها وقد توصلت الدراسة الى مجموعة العمل لدى عينة الدراسة؟ وما مدى تأثيره في مستوى الاداء الوظيفي ان المستويات الخاصة لضغوط العمل التي يعاني منها افراد عينة الدراسة - : من الاستنتاجات أهمها كانت مرتفعة بشكلها العام سواء ما كان منها ناتج عن طبيعة العمل او غموض وصراع الدور او عبء وجود تأثير ذو دلالة معنوية للابعد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة بـ(طبيعة العمل ، صراع العمل وبناء على الاستنتاجات فقد (الدور ، غموض الدور ، عبء العمل) في المتغير الاستجابي الاداء الوظيفي تفعيل مفهوم العلاقات الانسانية في الادارة لما في ذلك - : اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها ايجاد البنية المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط الى محفزات من أثر في تعزيز دافعية العاملين . للعمل.

صناعة المطاعم في وسط الرياض تنمو بسرعة يجب أن يكون الموظفون في صناعة الأغذية متمكنين ومرتاحين عاطفياً بسبب التغيرات المتكررة، والتي يتم من خلالها تقييم مهارات الموظفين وخبراتهم الوظيفية، مما قد يؤدي إلى الولاء التنظيمي. ونتيجة لذلك فإن التقييمات الوظيفية الكاملة للموظفين ضرورية للمطاعم المعترف بها من قبل الجهات الحكومية.

كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو قياس التوازن بين العمل والحياة وخبرة العمل والالتزام التنظيمي لموظفي المطاعم في وسط الرياض من الجنسية الفلبينية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي للبحث الذي يوفر تمثيلاً دقيقاً لخصائص الفرد أو الموقف أو المجموعة.

تضمنت البحث عينة الدراسة العاملين من الجنسية الفلبينية في المطاعم الخمس نجوم بمدينة الرياض عند تحليل البيانات التي تم جمعها ، تم توزيع واسترجاع استبيان المسح. تم تدوين البيانات المطلوبة وتفسيرها وتفسيرها باستخدام أدوات إحصائية مختلفة. تم تصنيف غالبية موظفي المطعم في وسط الرياض كموظفين وعاملين، وتتراوح الفئة العمرية من ٢٨ إلى ٤٣ عامًا، وما لا يقل عن ٥-٩ سنوات في الخدمة . لقد تبين أن موظفي المطعم آمنون عاطفياً وملتزمون ولديهم التزام تنظيمي عالٍ من موظفين وزيادة WLF تم الكشف عن وجود معدل أعلى يؤدي إلى انخفاض WLB مضمونين لهم سمات صحية أوصى أصحاب العمل WLB كلما زاد الالتزام التنظيمي كلما زاد WLB الأمان الوظيفي مما يؤدي إلى ارتفاع بتوفير بيئة أكثر ملاءمة وقد تعالج الموارد البشرية مخاوف الموظفين.

The employee is considered as basis of the success of any organization through the work he performs and the efforts that he exerts as he is the only capable person of managing other resources of the organization. This issue has necessitated the attention and follow-up of his level of performance and what he suffers from stress of work that leads to raise his morale and thus the level of his performance and the performance of the organization he works for. Overall the study tried to answer the following question (what is the level of work stress in the study sample? and its impact on the level of work performance). This study concluded the followings: -The level of work stress experienced by members of the study sample was high in general as a result of the nature of work or the ambiguity of the role conflict or the workload. - The sub-dimensions of work stress (the nature of work, role conflict, role ambiguity, workload) on the responding variable (work performance) was found to be

significant. Based on these findings: the study suggested a grownup of recommendation: the most important ones are: 1- Activating the concept of human relations in the management because of its impact in promoting employee's motivation. 2- Finding the appropriate structure when deals with the work stress and turn them into incentives to work.

The restaurant industry in central Riyadh is growing rapidly. Employees in the food industry must be empowered and emotionally comfortable due to frequent changes, by which employees' skills and job experience are valued, which can lead to organizational loyalty. As a result, full job evaluations of employees are essential for government-recognized restaurants.

The primary objective of this study was to assess the work-life balance, work experience, and organizational commitment of restaurant employees in central Riyadh.

The researcher used the descriptive approach to the research, which provides an accurate representation of the characteristics of the individual, situation or group. The study sample included workers in restaurants approved by the municipalities.

Upon analyzing the collected data, a survey questionnaire was distributed and retrieved. The required data was written, coded and interpreted using various statistical tools. The majority of restaurant employees in central Riyadh were classified as employees and workers, and the age range ranged from 28 to 43 years, with at least 5-9 years of service. Restaurant employees have been shown to be emotionally secure, committed, and have high organizational commitment that comes from employees who are guaranteed to have healthy WLB traits. It has been revealed that higher turnover leads to lower WLF, and higher

job security leading to higher WLB. The higher the organizational commitment, the higher the WLB. Employers recommended that a more conducive environment be provided and HR may address employee concerns.

مقدمة

على مر السنين، كان للطلبات المتزايدة على العمل تأثير كبير على أسرة الأشخاص العاملين وحياتهم الاجتماعية. أثرت أنماط مكان العمل المتغيرة بشكل كبير على الأسرة والحياة الاجتماعية للعاملين. قد يواجه العاملون بعض التحديات، مثل الوفاء بالمواعيد النهائية، والوفاء بالالتزامات المالية، والتوفيق بين الواجبات العائلية والقيود الزمنية. قد ينشأ تضارب الأدوار بسبب هذه الظروف، مما يؤثر على مستوى مشاركتهم في العمل والأسرة والحياة الاجتماعية. علاوة على ذلك، أدى ذلك إلى الفشل في خلق "توازن" بين مجالات الحياة المختلفة وقد يكون له تأثير سلبي على صحتهم.

في بيئة الأعمال الحالية التي لا يمكن التنبؤ بها وسريعة (WLB) إن تحقيق التوازن بين العمل والحياة WLB المثالي أمر صعب. قلة من الناس يشعرون أن لديهم WLB الخطى ليست مهمة سهلة. العثور على جيد ، ويشكو كثير من الناس من وظائفهم. هذا يؤثر على جميع أنواع العمال وهي مشكلة تؤثر على الناس من جميع الأعمار والأجناس. مع ازدياد ارتباطنا من خلال التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي، أصبح من الصعب بشكل متزايد الفصل بين حياتنا المهنية والشخصية. وفقًا لإحصائيات مكان العمل في الولايات المتحدة الأمريكية [١]، يعمل ٩٤٪ من عمال الخدمة أكثر من ٥٠ ساعة في الأسبوع. يعمل الأمريكيون لفترة زمنية أطول من العمال في معظم البلدان الأخرى. يعمل معظم الناس ثماني ساعات يوميًا في أيام الأسبوع، لما مجموعه ٤٠ ساعة في الأسبوع، لكن الأمريكيين يعملون لساعات أطول. أصبح

من المعتاد التحقق من رسائل البريد الإلكتروني في جميع ساعات النهار والليل، والرد على مكالمات العمل على مائدة العشاء، والعمل على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بنا في عطلات نهاية الأسبوع. يبدو أن هذه الظروف أشعلت في إنشاء دراسات لتلبية وجهات نظر مختلفة حول كيف يمكن أن يكون التوازن ممكناً شائعاً بشكل متزايد في الخطاب "WLB" أيضاً في العالم الصناعي. في السنوات الأخيرة، أصبح مصطلح الشعبي. إنه مصطلح يستخدم غالباً في الشركات، خاصةً الكبيرة منها، وغالباً ما يُزعم أنه يقع في صميم ليس قوياً WLB رفاهية الشركات، كما هو الحال، على سبيل المثال. ومع ذلك، فإن الفهم العلمي لمفهوم جاذبية المفهوم، وفقاً WLB وواسعاً مثل التطبيق المتكرر للمصطلح يقترح. لم يواكب التقدم النظري للباحثين.

يعود مفهوم إيجاد توازن بين الحياة الشخصية والمهنية إلى أواخر القرن التاسع عشر عندما حدث القوانين في كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة من عدد الساعات التي قد يضطر الأفراد إلى العمل فيها كل أسبوع. خلال القرن التاسع عشر، طبق كلا البلدين لوائح جديدة تحد من ساعات العمل WLB وتتطلب الإجازة المطلوبة لأحداث معينة مثل الولادة والمرض. من الناحية المثالية، يتم تحقيق عندما لا يكون هناك تعارض بين العمل والالتزامات الأخرى. إنه إعداد يجعل من الممكن لكلا العاملين أن يعملوا في انسجام. يجب على كل من الشركة والموظف محاولة ضمان عدم تعريض حياة الموظف بعدة طرق WLB الشخصية للخطر من أجل زيادة الإنتاجية. ومع ذلك، مع مرور الوقت، تم تعريف مختلفة. ومع ذلك، فإن الفكرة الرئيسية تنبع من الإنجازات والتسلية في المنطقة، وكلاهما يبدو بسيطاً للغاية. بناءً على ما سبق، يمكن وصف التوازن بين العمل والحياة على أنه ظاهرة تحدث عندما يكون الناس راضين عن حياتهم. وهكذا، ظهرت ثقافات مختلفة وبالمثل فإن الضغط في صناعة الخدمات أعلى بكثير منه في القطاعات الأخرى بسبب زيادة القدرة التنافسية، فضلاً عن الحاجة إلى البقاء في صدارة المنافسة لتحقيق النجاح. من المتوقع أن يقوم الموظفون في قطاع الخدمات بتنفيذ العديد من الوظائف في مواقف العمل الصعبة. إن الضغط في صناعة الخدمات أعلى بكثير منه في القطاعات الأخرى بسبب زيادة القدرة التنافسية، فضلاً عن الحاجة إلى البقاء في صدارة المنافسة لتحقيق النجاح. بغض النظر،

يجد الموظفون صعوبة في تحمل عبء العمل المفرط ، والذي له عواقب سلبية في مكان العمل ، ويؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على الحياة الشخصية والرفاهية العقلية والصحة. تؤثر ضغوط مكان العمل والنزاعات في مكان العمل والعمل الزائد على حياة الشخص الشخصية والمهنية. من أصعب جوانب العمل في الفنادق وصناعة المواد الغذائية هو التوفيق بين جداول العمل والتحوللات. وجد ثلث المشاركين أن العمل والواجبات العائلية المرهقة تميل بقوة إلى جعلهم يفقدون النوم أو يقلل بشكل كبير من مستويات طاقتهم، وفقاً لإحدى الدراسات. ينتج عن هذا كل شيء من أيام المرض أكثر إلى العمال الأبطأ، مما يؤدي إلى استمرار الدورة. غير مناسب لوظيفة تتطلب خطأً سريع الخطى أو خدمة عملية. علاوة على ذلك، فقد ٣٨ بالمائة من الموظفين أحداثاً في الحياة مثل أعياد الميلاد واحتفالات الذكرى السنوية بسبب نقص التوازن بين العمل والحياة. يتغلغل هذا في المزيد من الدراسات لاقتراح حلول استباقية أساسية بشكل بين الموظفين الذين سيكونون أكثر (WE) أفضل والتي ستعالج كيفية الحصول على تجربة عمل أفضل التزاماً وإخلاصاً ومشاركة مع الشركة لتقديم المزيد من القرارات مع الأخذ في الاعتبار وتخصيص الموارد على الرغم من وجود عمال أو. المناسبة لتقديمها جودة عالية من الخدمة الإنسانية والبهجة بين الموظفين موظفين متعلمين جيداً ويتم الإشراف عليهم من حيث مواهبهم وخبراتهم وشخصياتهم وعلاقاتهم مثل التعاطف أو التعاطف والموثوقية والانفتاح واللياقة ، يجب أن يكون الأشخاص الذين يعملون في صناعة الضيافة دائماً مصدر إلهام وعقلي آمن لأنه يجب تمكين العمال وتأمينهم عاطفياً في جميع الأوقات ، وقد تم البحث عن الدافع والرضا الوظيفي في قطاع الضيافة باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والتركيبية السكانية. وفقاً لجورج [٢]، قد ترتبط مستويات رضا الموظفين برضا العملاء للمساعدة في تحديد الصلة بين العمال السعداء والمستهلكين السعداء. من الأهمية بمكان فهم هذه العوامل لأنها يمكن أن يكون لها تأثير كبير على الأعمال وتنفيذ المبادرات التي تهدف إلى مشاركة الموظفين وولاء العملاء. إن وجود دورة حياة متوازنة بين الموظفين أمر أساسي في خلق مثل هذا الجو الآمن لجميع الموظفين.

حيث إنها تشمل كل شيء بدءاً من العلامات الكبيرة والتفاعلات الشخصية إلى البنية التحتية WLB يشير والعمل المادي والوعي البيئي والتواصل الاجتماعي والتأثيرات الأخرى التي يحتمل أن تكون مؤثرة. أخيراً،

، والذي يتم تعريفه على أنه (OC) يؤدي النظر في ظروف الموظفين إلى فهم أفضل للالتزام التنظيمي الارتباط النفسي للموظف بشركته. هذا أمر بالغ الأهمية في مسؤوليات المهنية والشخصية، تتقدم الفلبين على جيرانها في جنوب شرق آسيا. على الرغم من أنه يترك انطباعًا كبيرًا في العالم، إلا أن العمال خاصة أولئك الذين يعملون في الصناعات الموجهة نحو WLB الفلبينيين يعانون أيضًا من ضعف الخدمات وأولئك الذين يعيشون في المناطق التي تكافح مع أفضل الممارسات والأساليب المحلية لاستخدامها في الحفاظ على العمل -توازن الحياة على وجه التحديد، هذا يستلزم فهم كيفية استجابة موظفي المطاعم للظروف المتعلقة بالعمل. ونتيجة لذلك، فإن الغرض من هذا البحث هو النظر في العلاقة لهذا السبب، تم إجراء OC و WE لموظفي المطاعم، وكذلك لتقييم WLB المهمة بين العوامل التي تؤثر على بين موظفي المطاعم في منطقة الرياض أساس الإطار المقترح لتوفير إطار OC و WE و WLB دراسة حول عمل واستراتيجيات تستند إلى نتائج الدراسة

المبحث الاول - منهجية البحث

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في غياب الاهتمام بالجوانب الانسانية والنفسية والاجتماعية للموظفين في مجال المطاعم في الغالبية العظمى الاساليب الكمية والمناهج العملية في مجالات العمل الادارية وكأحد المتغيرات المؤثرة على الاداء الوظيفي لا يمكن تحسين ذلك الاداء إلا من خلال اجراء العديد من البحوث على العلاقة بين الموظف والمنظمة والتأثيرات المتبادلة بينهما وتحديد العوامل التي تساعد على تدعيم التأثيرات المرغوب فيها والوقاية من التأثيرات غير المرغوب فيها وقد تحسست الباحثة مشكلة البحث الحالي من خلال تجربتها العملية في صلب العمل الاداري وفي احدى اكثر المؤسسات الاكاديمية والعلمية. لذا فان مشكلة البحث تتلخص في توضيح كيفية تأثير كل بعد من ابعاد ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي لموظفي قطاع المطاعم من الجنسية الفلبينية

أهداف البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم التوازن بين العمل والحياة والخبرة والالتزام التنظيمي بين موظفي المطاعم

في منطقة الرياض

على وجه التحديد، كان يهدف إلى تقييم العوامل التي تؤثر على التوازن بين العمل والحياة بين موظفي المطعم من حيث الفردية والتنظيمية والبيئية، لقياس تجربة موظفي المطعم من حيث انعدام الأمن الوظيفي المعرفي، وانعدام الأمن الوظيفي العاطفي، والتسكع الاجتماعي، ونية الدوران، دعم زملاء العمل وتقييم الالتزام التنظيمي بين موظفي المطعم من حيث العاطفة والاستمرارية والمعيارية. ستختبر هذه الدراسة أيضًا العلاقة المهمة بين العوامل التي تؤثر على التوازن بين العمل والحياة وخبرة العمل والالتزام التنظيمي. في النهاية، هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح إطار واستراتيجيات بناءً على نتيجة الدراسة تتمثل أهداف البحث في الكشف عن أكثر الأبعاد تأثيراً في مستوى الاداء الوظيفي من خلال الاتي:

١- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة

٢- تحديد مستوى تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي

٣- التعرف على البعد الأكثر تأثيراً من ابعاد ضغوط العمل والمتمثلة بـ (طبيعة العمل غموض الدور، عبء العمل) في مستوى الاداء الوظيفي لدى العينة المبحوثة.

٤- الكشف عن الاستراتيجيات الأكثر ملائمة التي يمكن اتباعها من قبل ادارة المنظمة للتخفيف من

تأثيرات

فرضية البحث:

- يعتمد البحث على فرضية رئيسية واحدة مفادها (تؤثر ضغوط العمل بأبعادها الفرعية كل على حدة تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي). والتي انبثقت عنها اربع فرضيات فرعية هي:
- الفرضية الفرعية الاولى: تؤثر طبيعة العمل تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي -
 - الفرضية الفرعية الثانية: يؤثر صراع الدور تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي -
 - الفرضية الفرعية الثالثة: يؤثر غموض الدور تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي -
 - الفرضية الفرعية الرابعة: يؤثر عبء العمل تأثيرا ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي -

المواد والأساليب:

في ضوء اهداف البحث والاسئلة التي التي نحاول الاجابة عنها . اعتمد المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية موضوع الدراسة تعبيرا كميا وكيفيا [١] [وهذا المنهج لا يقف عند حد جمع المعلومات لوصف الظاهرة وانما يعتمد الى تحليلها وكشف العلاقات والتاثيرات بين ابعادها بهدف تفسيرها والوصول الى استنتاجات عامة تسهم في تحسين الواقع وتطويره. اعتمدت الاستبانة التي صممت بالشكل الذي يخدم اهداف (فرضيات) البحث اذ نظم (٢٧) سؤالا موزعا على متغيرات وابعاد البحث وقد تم في تحديد شدة الاجابة على اسئلة الاستبانة ملحق ١ وقد اعتمد البحث likert استخدام مقياس البحث على الطروحات الفكرية المتوفرة في صياغة الاسئلة حيث ان الفقرات من ١-١٧

تقيس المتغير المستقل والمتمثل بضغوط العمل والفقرات من (١٨-٢٧) تقيس المتغير التابع المتمثل بالاداء الوظيفي.

اهمية البحث:

تاتي اهمية البحث من الآتي:

تعتبر المطاعم بتشكيلاتها المنتشرة في كل انحاء المملكة نظاما متكاملا يضم مجموعة من الاعضاء تربطهم علاقات اجتماعية يؤثر كل منهم في الآخر ويتأثر به. لذلك فان تعرض اي فرد في تلك المنظومة لظروف غير مناسبة او لاي اضطراب سوف يمثل مصدر ضغط لبقية الافراد سواء بشكل مباشر او غير مباشر.

توجيه انظار المسؤولين للتعامل مع هذه الضغوط ومحاولة التغلب او الحد منها لزيادة فاعلية الاداء لموظفيهم وزيادة مستوى انتاجيتهم بأقل ما يمكن من الجهد والخسائر.

اهمية الفئة المبحوثة والمتمثلة بالموظفين المسؤولين عن تقديم واعداد الاطعمة للمجتمع

مجتمع البحث

تضمن مجتمع البحث موظفين المطاعم من الجنسية الفلبينية

ولضمان الدقة في جمع البيانات فقد تم توزيع الاستبانة شخصيا على عينة البحث والتي تضمنت

(٣٥ موظف).

عملت اعتمد البحث ٧٥ استبانة ونسبة استرجاع ٩٣% جميعها صالحة للتحليل. الاساليب الاحصائية

على البرنامج الاحصائي للعلوم

اهداف وفرضيات

هذا البحث فقد استخدم الباحث عدة اساليب في تحليل البيانات واستخراج النتائج وهي كالآتي

- ١- لتشخيص واقع ومستوى اهمية متغيرات البحث (Mean Arithmetic) الوسط الحسابي
- ٢- لتحديد طبيعة الارتباطات البينية بين متغيرات الدراسة وابعادها (Kendalls) معامل ارتباط كيندال . الفرعية وبيان القوة بينها.
- ٣- للكشف عن مدى وجود فروق معنوية بين متغيري البحث ANOVA way One تحليل التباين الاحادي.
- ٤- قياس مدى تاثير المتغير المستقل (ضغوط) (Regression Multiple) تحليل الانحدار الخطي المتعدد (العمل) في المتغير التابع (الاداء الوظيفي)

تصميم البحث

استخدم الباحث تصميمًا وصفيًا لجمع البيانات الكمية اللازمة لتطوير إطار عمل يركز على العوامل التي بين موظفي المطاعم في وسط الرياض، فإن التحليل الكمي هو مصطلح يشير OC وWE وWLB تؤثر على إلى مجموعة من التقنيات لدراسة الظواهر الاجتماعية باستخدام أدلة رياضية أو حسابية. يستلزم التقدير ويفترض مسبقًا أن الظاهرة قيد التحقيق يمكن قياسها كميًا. يهدف إلى البحث عن الأنماط ، [6] Bhandari بالنظر إلى دراسة. والعلاقات في البيانات وإعادة التحقق من القياسات التي تم إجراؤها لفهم الأفكار أو وجهات النظر، يشمل التحليل النوعي جمع ومعالجة البيانات غير الرقمية (مثل النصوص أو الفيديو أو الصوت). يمكن استخدامه لاكتساب فهم متعمق لموضوع ما أو لتطوير أفكار بحثية جديدة.

الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة (الاستبانة)

Validity اختبارات الصدق

لغرض اختبار صدق الاستبانة الدراسة هناك عدة طرق منها ما يعرف :

والذي يستهدف التحقق من مدى انتماء الفقرة الى مجالها (Validity Trustees) بصدق المحكمين

وأنها تقيس العوامل التي صممت الاستبانة لقياسها. حيث عرضت الاستبانة على محكمين من

المتخصصين في العلوم الادارية والتربوية (الملحق ٢ (بصيغتها الاولى التي تحوي على (٢٧) فقرة وتم

الاخذ بما ابدوه من ملاحظات وتعديلات وكانت اغلبها لغوية تتعلق بصياغة الفقرات وقد حصلت

الاستبانة على نسبة اتفاق محكمين بلغت ٩٠%.

Reliability اختبارات ثبات الاداة

ويقصد به قدرة الاداة في الحصول على البيانات نفسها او مقارنة لها كلما اعيد تطبيقها وقد استخدم

لتحديد درجة ثبات الاداة حيث بلغت نتيجة الاختبار (٩٢,٠) ALPHA) الباحث طريقة ألفا-كرونباخ

ان هذه الدراسة من الدراسات القليلة جدا والتي تكاد وهو اعلى من الحد الادنى المقبول والبالغ ٦٠,٠

تكون معدودة في بحث موضوع التأثير بين ضغوط العمل ومستوى الاداء الوظيفي.

أداة جمع البيانات

استخدم هذا البحث استبيانًا من أربعة أجزاء وتمكن من الحصول على موافقة المصدر الرئيسي للأداة تمحور الجزء الأول حول خصائص المبحوثين من حيث التصنيف الوظيفي والعمر والحالة. المستخدمة المدنية ومدة الخدمة والجنس. استخدم الجزء الثاني استبيانًا معدلاً لتقييم العوامل الفردية والتنظيمية والبيئية.

استخدم الجزء الثالث استبيانًا مُكيّفًا لتجربة موظفي المطعم من حيث انعدام الأمن الوظيفي الإدراكي، وانعدام الأمن الوظيفي العاطفي، والتسكع الاجتماعي، ونية الدوران، ودعم زملاء العمل واستخدم الجزء الرابع استبانة معدلة لتقييم الأبعاد الثلاثة للالتزام التنظيمي وهي: الوجدانية، والاستمرارية، والمعيارية استطاعت الباحثة تقديم خطاب تصريح لتكييف أداة الأداة وتم قبوله. قبل إرساله إلى المستجيبين، تم التحقق من صحة الاستبيان المعدل من قبل الخبراء وخضع لفحص الموثوقية

تم الانتهاء من الاختبار التجريبي للاستبيان من قبل مجموعة من خمسة وثلاثين مستجيبًا في المسح. تم كانت النتائج مؤهلة في SPSS. لأدوات Cronbach-Alpha جمع البيانات من قبل الباحث، وتم استخدام اختبار الموثوقية حيث أعد الباحث توزيع الاستبانة. استخدمت الباحثة نماذج جوجل لجمع البيانات بشكل سريع وسهل

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfQxfqQvgp->

[L2WkautrPjICxNvTNwthgmNrTIGWEomyAorm2Q/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfQxfqQvgp-L2WkautrPjICxNvTNwthgmNrTIGWEomyAorm2Q/viewform)

المبحث الثاني

اولا : ضغط العمل

يتفق عدد كبير من الباحثين في تحديد المقصود بضغط العمل فقد عرفها بانها الفعل او الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته او بينه وبين متطلباته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي او الجسدي داخل الفرد كما يمكن تعريفها بانها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا او عضويا لدى الفرد كالتوتر والعصبية او القلق الدائم او الاحباط اضافة الى اعراض تنظيمية منها ارتفاع معدل دوران العمل وتدني الجودة ومن التعريفات الاخرى لضغوط العمل بانها الضغوط التي يحدثها العمل او التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل اما لطبيعة العمل او نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر او غير مباشر ولفترة طويلة من الزمن.

مصادر ضغوط العمل تنشأ ضغوط العمل من مسببات كثيرة موجودة في العمل او بيئته وهي استجابات لا يستطيع جميع الافراد التوافق معها حيث يختلف الافراد في درجة توافقهم وحسب طبيعة شخصياتهم وبشكل عام يمكن تقسيم مصادر الضغوط في العمل الى قسمين: مجموعة العوامل المتعلقة بالتنظيم او العمل ومجموعة العوامل المتعلقة بحياة الفرد الشخصية وقدر تعلق الامر بالبحث الحالي سيتم تناول ان بعض الوظائف بطبيعتها¹ مصادر الضغوط التي ترجع الى العمل. المجموعة الاولى بالبحث والدراسة فهناك بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن Stress of Causes Related – work تتضمن ضغوطا عالية ضغوطا عالية كمهن الاطباء وكبار المديرين ورجال الاطفاء لان مثل هذه الوظائف تحتاج الى اتخاذ قرارات خطيرة او تركيز مستمر او العمل في بيئة غير آمنة فهذه الوظائف تحتاج الى القيام بواجبات غير نمطية Conflict صراع الدور وتحتاج الى معاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الاشخاص وجهد لارضاء رغبات هؤلاء. ويحدث الصراع عندما يتعرض الفرد في العمل لمجموعة متعارضة من توقعات الدور بين متطلبات Role عمله مع مجموعة توقعات اخرى من المسؤولين حول نفس العمل او الدور وقد يكون الصراع بين

غموض الدور . متطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلباته خارج العمل مثل واجباته الاسرية .ويحدث ذلك حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما مطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله: Ambiguity Role

تحميل الفرد العامل باعباء فوق طاقته يعتبر مصدرا من: load Under and load Over عبء العمل من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام load Over مصادر الضغوط وقد تطون زيادة الاعباء باعمال اكثر مما يستطيع انجازه في الوقت المحدد او قد تكون في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام باعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة. كما ان تحميل الفرد بأقل مما يجب من اعمال يعتبر من مصادر الضغوط لان ذلك يعني استهانة بقدراته وامكانياته، وهناك من اضاف الى تلك العوامل عوامل اخرى تسبب الضغوط منها عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم، مشاكل الخضوع للسلطة، الآثار المترتبة على الضغوط تذكر الاحصائيات ان الآثار .اختلال في علاقات العمل ، التنافس على الموارد المترتبة على الضغوط تكلف الولايات المتحدة الامريكية حوالي ١٠ % من اجمالي الناتج القومي اي ما يقرب من ٥٠٠ بليون دولار سنويا تذهب معظم هذه التكلفة لعلاج الامراض البدنية الناتجة عن الضغوط لتأثيرها على الصحة النفسية للفرد وأكثر هذه التأثيرات تكلفة هي التأثيرات على مستوى اداء الفرد في العمل وبالتالي انتاجيته. حيث تشير اغلب الدراسات بان هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي. بمعنى ان ضغوط العمل تعوق الافراد والمنظمة عن تحقيق اهدافهما. وذلك لان الافراد سيمضون وقتهم في محاولة للتغلب على هذه الضغوط. كما تشير تلك الدراسات الى ان ضغوط العمل تعد العامل الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية وخاصة الاداء المنخفض وترك العمل والغياب وكل ذلك يؤدي بالنتيجة الى انخفاض الفعالية للمنظمة. وفي الاتجاه المعاكس يرى بعض والعدوانية. الباحثين انه يمكن اعتبار مقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل الاثارة لحياة العامل لكي يشعر الفرد استراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط هناك بعض - بالمتعة والتجديد والتغيير والتحدى. الاساليب المتخصصة التي يمكن ان تستفيد منها الادارة في محاولة تقليل الاضرار الناتجة عن التعرض تطوير نظم الاختيار والتعيين: فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة للضغوط ومن هذه الاساليب الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من

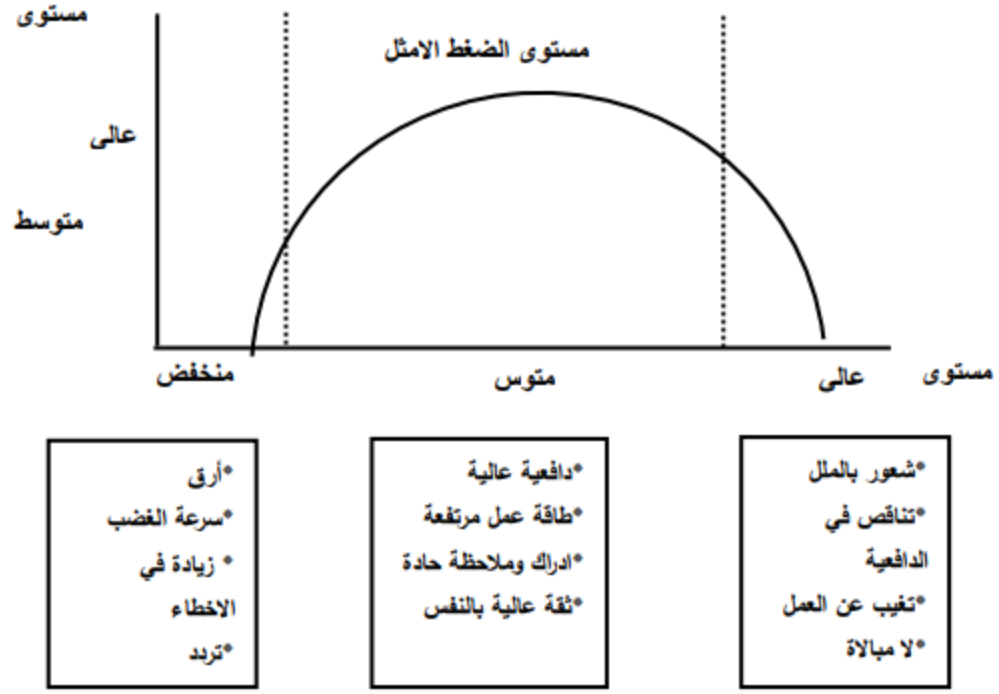
الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فان تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار افراد لديهم القدرة على التعامل مع برامج مساعدة العاملين: وتتضمن هذه الاستراتيجية - . ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الاجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من نظم الحوافز وتقييم الاداء: ان احساس الفرد بأن اداءه محل تقييم - . الاطباء والاختصاصيين النفسيين موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته الانشطة الاجتماعية: الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طبية - . الى حد كبير لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وازالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من اللفة بعيدا عن رسميات العمل لان ذلك يعني استهانة بقدراته وامكانياته. وهناك من اضاف الى تلك العوامل عوامل اخرى تسبب الضغوط منها عدم توافق شخصية الفرد مع الآثار - . متطلبات التنظيم، مشاكل الخضوع للسلطة، اختلال في علاقات العمل، التنافس على الموارد المترتبة على الضغوط تذكر الاحصائيات ان الآثار المترتبة على الضغوط تكلف الولايات المتحدة الامريكية حوالي ١٠% من اجمالي الناتج القومي اي ما يقرب من ٥٠٠ بليون دولار سنويا تذهب معظم هذه التكلفة لعلاج الامراض البدنية الناتجة عن الضغوط لتأثيرها على الصحة النفسية للفرد واكثر هذه التأثيرات تكلفة هي التأثيرات على مستوى اداء الفرد في العمل وبالتالي انتاجيته. حيث تشير اغلب الدراسات بان هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي. بمعنى ان ضغوط العمل تعوق الافراد والمنظمة عن تحقيق اهدافهما. وذلك لان الافراد سيمضون وقتهم في محاولة للتغلب على هذه الضغوط. كما تشير تلك الدراسات الى ان ضغوط العمل تعد العامل الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية وخاصة الاداء المنخفض وترك العمل والغياب والعدوانية وكل ذلك يؤدي بالنتيجة الى انخفاض الفعالية للمنظمة ٨. وفي الاتجاه المعاكس يرى بعض الباحثين انه يمكن اعتبار مقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل الاثارة لحياة العامل لكي يشعر الفرد بالمتعة والتجديد.

استراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط

هناك بعض الاساليب المتخصصة التي يمكن ان تستفيد منها الادارة في محاولة تقليل الاضرار الناتجة عن التعرض للضغوط ومن هذه الاساليب تطوير نظم الاختيار والتعيين : فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فان تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار افراد لديهم القدرة على برامج مساعدة العاملين : وتتضمن هذه .التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق نظم الحوافز وتقييم الاداء : ان احساس الفرد بأن ادائه . متكامل من الاطباء والاختصاصيين النفسيين محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليص ضغوط العمل الناتجة عن الأنشطة الاجتماعية : الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة . طبيعة وظيفته الى حد كبير فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وازالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الالفة بعيدا عن رسميات العمل عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل كونها من العوامل التي تغير اداء الفرد . كما ان بيئة العمل المادية او التنظيمية كالمشرفين والرؤساء والافراد الذين يتعامل معهم الفرد وجماعات العمل وخصائص تلك الجماعات تؤثر في تغير الاداء العلاقات بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل عن طريق تجميع الأنشطة في مهام والمهام الى اعمال وتحديد علاقات التجانس بين هذه الأنشطة وبينها وبين الأنشطة الأخرى مما قد يترتب عليه المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل. اعادة تصميم العمل وأحيانا اعادة تصميم التنظيم ككل فعلى ضوء أنشطة الاداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب ان تتوفر في الفرد لعلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الاداء الوظيفية تشير نتائج الدراسات .الذي يقوم باداء هذه الأنشطة التي اجريت بهذا الصدد الى اتجاهات مختلفة فبعض الدراسات تشير الى وجود علاقة سلبية بين ضغوط

العمل والاداء . حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد ولمواجهة هذه المعوقات الى إنفاق وقتا كبيرا من اجل السيطرة عليها وقد يلجأ الى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحيل او قد يمكن تأثير هذه الضغوط الى الاداء الجسدي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرحة، كما ان الاداء العقلي للفرد يتأثر ايضا فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة او قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لان كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة الى مصادر والضغوط والى التكيف معها. مما يقوده الى ان يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة. كما ان الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر والاحباط الذي يقوده الى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مسصتوى الاداء عن المستوى المطلوب او المتوقع.

ويقول الباحثون في هذا الاتجاه ان وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل ولكنكلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده الى رفع فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل او صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات .مستوى الاداء تقود بالضرورة الى انماط بناءه في السلوك ثم تقود الى اداء أفضل اما الاتجاه الثالث فيرى ان هنالك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والاداء فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي الى تحفيز الافراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل . كما ان وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي البامتصاص قدرات الافراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط. وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالارق ويتردد في اتخاذ القرارات. لذلك فأن اصحاب هذا الاتجاه يرون ان وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على ايجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم فيمتلك دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط وملاحظة حادة مما تؤهله الى ان يكون قادرا على تحمل المسؤولية وهو الوضع الامثل وتلاحظ العلاقة بين الضغوط والاداء في الشكل رقم (١). (١٠)



شكل رقم (1) علاقة ضغوط العمل بالاداء

وبعد الانتهاء من استعراض العلاقة بين ضغوط العمل والاداء فان السؤال الذي يثار (هل المطلوب القضاء كلي على اسباب ضغوط العمل؟) والاجابة على ذلك بالنفي. وهو ما اكدت عليه العديد من الدراسات في هذا المجال لان القضاء كلية على اسباب الضغوط (مع استحالة ذلك عمليا) ليست في صالح المنظمة فضرورة ان يعمل الفرد في ظل مستوى معتدل من الضغوط مطلوبة عمليا لان ذلك من شأنه ان يبعث على التحدي ويثير فيه الحيوية والنشاط مما يؤدي الى تحسين مستوى ادائه ١٩

المبحث الثالث الجانب التطبيقي

اولا :تشخيص مستوى اهمية متغير : يتضمن هذا المحور تحليل النتائج للمقاييس مع مناقشة النتائج ضغوط العمل وابعاده جرى قياس هذا المتغير من خلال اربعة ابعاد وعلى الوجه الاتي

جدول (1) مستويات ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العمل

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %
1	الوقت المخصص لانجاز المهام المكلف بها غير كافي	3.94	0.85	78.8
2	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	4.24	0.94	84.8
3	امكانياتي وقدراتي الفكرية والعلمية لاتستغل بالشكل السليم	3.54	1.18	70.8
4	أشعر ان عملي لا يلقي التقدير الكافي من الادارة	3.41	1.38	62.8

المتوسط العام لجميع فقرات البعد 3.78

حيث جرى قياس البعد الاول من ابعاد ضغوط العمل والمتمثل بطبيعة العمل في ضوء اربعة تساؤلات وقد اسفرت النتائج عن بلوغ اعلى مستوى اجابة حققها السؤال الثاني اذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له ٢٤,٤ وهي اعلى من الوسط الفرضي البالغ ٣ وبانحراف معياري ٩٤,٠ ونسبة مئوية ٨,٨٤ ويظهر الجدول ان المتوسط العام لاوساط البعد بلغ ٧٨,٣ وبما ان جميع عبارات البعد اعلى من الوسط الفرضي فهذا يعني ان مستويات ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة العمل كانت مرتفعة مما يدل على ان هذا المتغير يعتبر مصدرا ومسببا لايمن تجاھله من مسببات ضغوط العمل .

جدول (2) مستويات ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %
5	عملي في المنظمة يؤثر على التزاماتي العائلية	2.62	1.27	52.4
6	أعمل في ظل سياسات وارشادات متعارضة	2.94	1.30	58.8
7	يطلب مني انجاز بعض الاعمال بطريقة اعتقد انها غير صحيحة	2.78	1.31	55.6
8	اتلقى اوامر غير متوافقة من رؤسائي في العمل	2.73	1.20	54.6

المتوسط العام لجميع فقرات البعد 2.76

ظهر الجدول اعلاه ان استجابات افراد العينة لجميع فقرات البعد متقاربة واقل من الوسط الفرضي كما يظهر الجدول ان المتوسط العام لاوساط البعد بلغ ٦٧,٢ وهذا يعني ان افراد العينة يعانون 3البالغ من ضغوط عمل ناجمة عن صراع الدور ولكن بصورة منخفضة

جدول (4) مستويات ضغوط العمل الناجمة عن عبء العمل

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %
13	حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم	3.24	1.13	84.8
14	وقت العمل المخصص لا يسمح باداء كل ما هو متوقع مني	2.85	1.29	57
15	مسؤوليات عملي متغيرة وغير ثابتة	3.17	1.30	63.4
16	يضايقتني تضحيتي بوقت راحتي في سبيل انجاز متطلبات عملي	3.17	1.40	63.4
17	كمية العمل الملقاة على عاتقي تفوق قدراتي	2.45	1.77	49
المتوسط العام لجميع فقرات البعد		2.97		

يظهر الجدول اعلاه ان اعلى وسط حسابي حققه السؤال الثالث عشر من فقرات هذا البعد حيث بلغ

وبانحراف معياري ١٣,١ ونسبة مئوية ٨٤,٨. وهذا ما جاء متمشيا مع السؤال الاول مع بعد ٢٤,٣

طبيعة العمل من ابعاد هذا المتغير والذي ينص (الوقت المخصص لانجاز المهام المكلف بها غير كافي) إذ من

غير المعقول أن يكون الوقت المخصص لانجاز المهام المكلف بها الموظف كافيا في ظل زيادة حجم العمل

ومن خلال المتوسط العام لهذا البعد والبالغ ٩٧,٢ يظهر ان افراد العينة يعانون من . لنفس الموظف

ضغوط عمل ناجمة عن عبء العمل وفي حدودها المتوسطة . ومن الجداول ١، ٢، ٣، ٤ يمكن ان نضع

الجدول ٥ والذي يمثل مستويات ضغوط العمل الكلية حسب اهميتها وعلى النحو الاتي

جدول (5) مستويات ضغوط العمل الكلية

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	متغيرات ضغوط العمل
1	1.08	3.78	طبيعة العمل
2	1.27	3.39	غموض الدور
3	1.03	2.97	عبء العمل
4	1.37	2.76	صراع الدور
-	1.18	3.22	ضغط العمل الكلي

من الجدول يتضح ان مستويات ضغوط العمل الكلية ذات الوسط الحسابي ٢٢,٣ وهي اعلى من الوسط
الفرضي وهذا يعني ان ضغوط العمل لافراد عينة الدراسة مرتفعة بشكلها العام وهو ما يجيب على هدف
الدراسة الاول (التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى افراد العينة المبحوثة) كما يأتي في المرتبة الاولى
مستوى ضغط العمل الناتج عن طبيعة العمل ٧٨,٣ ويمكن تفسير ذلك في ضوء طبيعة عمل الموظفين
التنفيذيين من الفنيين والاداريين العاملين في الاقسام العلمية والشعب ذات الطبيعة الادارية الذي
يتطلب الدقة والانتباه وكثرة المعاملات والاجراءات للموظفين والمواطنين الذين يتم التعامل معهم وعدم
كفاية الوقت اللازم لانجازها كما ان مهنة الموظف التي لاتتيح له استغلال قدراته الفكرية والعلمية
بالشكل السليم تزيد من مستوى ضغط العمل لديه خاصة في ظل زيادة حجم العمل وعدم وجود الوقت
ثانيا : تشخيص مستوى اهمية متغير الاداء الوظيفي وابعاده. الكافي للتركيز على العمل الاساسي له
الدافعية: جرى قياس هذا البعد في ضوء خمسة تساؤلات وكما موضحة في الجدول ٦ وقد توزعت
النتائج بين اعلى مستوى اجابة حققها السؤال (يشجعني التحفيز المعنوي على الاداء الافضل) اذ بلغ
الوسط الحسابي له ٨٩,٣ وانحراف معياري ٧,١ ونسبة مئوية للاتفاق مقدارها ٨,٧٧ وهذه النسبة تشير
الى ان التحفيز المعنوي لعينة الدراسة يشجعهم على الاداء الافضل وهو التحفيز الذي تفتقر اليه عينة
الدراسة كما يظهر من اجابة السؤال الثامن عشر من نفس البعد والحاصل على وسط حسابي ٧٠,٢
وهو ما يتماشى مع السؤال الرابع من البعد الاول من ابعاد ضغوط العمل اذ من غير المعقول ان يشعر
افراد العينة بعدم تقدير الإدارة لأعمالهم وفي نفس الوقت يحظون بالتقدير المعنوي عند تحقيقهم
لمستوى عال من الاداء وبشكل عام فأن مستوى الدافعية لدى افراد العينة حقق مستوى متوسط وهذا
ما يظهره الجدول أدناه

جدول (6) مستويات الاداء الوظيفي الناجم عن الدافعية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %
18	احظى بتقدير رؤوسائي عندما احقق مستوى عال من الاداء	2.70	0.31	54
19	توزيع العمل بين العاملين يتم بالعدالة	2.72	0.30	54.4
20	يخضع العاملون في المنظمة التي اعمل فيها لمقاييس تقويم اداء دقيقة	2.81	0.35	56.2
21	تمنحني المنظمة التي اعمل فيها حوافز تشجيعية مناسبة	2.81	0.53	56.2
22	يشجعني التحفيز المعنوي على الاداء الافضل	3.89	1.07	77.8
	المتوسط العام لجميع فقرات البعد	2.98	0.51	-

القدرة جرى قياس هذا البعد من خلال خمسة تساؤلات كما هو واضح في الجدول ٧ ويظهر الجدول ان *

المتوسط العام لجميع فقرات بعد القدرة بلغ ٥,٣ وهذا يظهر بشكل عام وجود القدرة العالية على اداء

العمل رغم انخفاض مستوى الدافعية لدى افراد العينة

جدول (7) مستويات الاداء الوظيفي الناجم عن القدرة

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة %
23	قدرتي على الانجاز جيدة لاني اعمل بكل امكانياتي	4.10	1.09	82
24	يتناسب مستوى تأهيلي العلمي مع الواجبات المناطة بي	3.76	1.32	75.2
25	توفر لي الوظيفة فرصا للتقدم الوظيفي تتوافق وتتسم مع قدراتي	3.37	1.24	67.4
26	تهتم المنظمة بتنمية القدرات لدى العاملين	2.69	1.19	53.8
27	نوع الوظيفة التي اشغلها يتلائم مع قدراتي الذاتية	3.60	1.24	72
	المتوسط العام لجميع فقرات البعد	3.50	1.21	-

انخفاض مستوى الدافعية رغم وجود القدرة يتماشى مع ما ورد في الجانب النظري من البحث الخاص

بالاداء الوظيفي فقد يمتلك الفرد القدرة على اداء عمل معين لكنه لن يكون قادرا على تأديته بشكل جيد

ثالثا: يختص هذا المحور بعرض احصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل .إذا لم يكن لديه الدافع لتأديته

وقبل البدء (spss) فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة من خلال البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية

بذلك لا بد أولا من القيام بجهد احصائي يعد ضروريا لتحديد طبيعة الارتباطات فيما بين المتغيرات. حيث

حيث يتضح من Kendalls ومن خلال معامل الارتباط .ان كل علاقة تأثير لا بد من يسبقها علاقة ارتباط

الجدول ٨ أن جميع معاملات الارتباطات البينية بين الابعاد الفرعية لمتغير ضغوط العمل لعينة الدراسة

باستثناء العلاقة بين بعدي طبيعة العمل وعبء كانت موجبة وقوية عند مستوى معنوية ٠,٠١ و ٠,٠٥. العمل حيث كانت العلاقة موجبة لكنها غير دالة وهذا يعني وجود علاقة ولكنها تعاني من حلقات ضعيفة مما يدل وبشكل عام على ان الابعاد الفرعية للمتغير الرئيسي متجانسة ومتراطة فيما بينها وهذا يعني ان عينة البحث لا تعاني من ضغوط عمل ناجمة عن عبء العمل بقدر ما تعانيه

جدول (8) مصفوفة ارتباط كندال للعلاقة بين متغيرات الدراسة وابعادها الفرعية لعينة البحث

المتغيرات الرئيسية والفرعية	طبيعة العمل	صراع الدور	غموض الدور	عبء العمل	ضغوط العمل	الدافعية	القدرة	الاداء الوظيفي
طبيعة العمل	1	0.293**	0.288**	0.133	0.400**	0.297**	-0.172	-0.196*
صراع الدور		1	0.323**	0.302**	0.472**	-0.143*	-0.103	-0.354*
غموض الدور			1	0.315**	0.420**	-0.061	-0.157	-0.292*
عبء العمل				1	0.475**	-0.106	-0.241	-0.354*
ضغوط العمل					1	0.057	-0.047	-0.327*
الدافعية						1	0.440**	0.824**
القدرة							1	0.650**
الاداء الوظيفي								1

N=75

**بمستوى معنوية 0.01 *بمستوى معنوية 0.05

رابعاً: من اجل اختبار صحة فرضية البحث الرئيسية والتي مفادها تؤثر ضغوط العمل بابعادها طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور كل على حدة تأثير ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي، أجري اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما موضحة في الجدول ٩ وكما يأتي

جدول (9) تحليل تأثير ابعاد ضغوط العمل الفرعية في الاداء الوظيفي

الاداء الوظيفي/ضغوط العمل	R	F	f الجدولية عند مستوى معنوية
طبيعة العمل	0.38	12.409	0.05
صراع الدور	0.159	1.902	3.96
غموض الدور	0.097	0.964	
عبء الدور	0.42	5.570	

*تحليل تأثير طبيعة العمل في الاداء الوظيفي

196.3 المحسوبة بلغت قيمتها ٤٠٩,١٢ وهي اكبر من قيمتها الجدولية f يتضح من الجدول ٩ ان قيمة* بمستوى معنوية ٠,٠٥% وبحدود ثقة ٩٥%، وهذا يعني وجود تأثير لطبيعة العمل في المتغير الاستجابي الاداء الوظيفي وهذا يدل على ان منحني الانحدار جيد لوصف العلاقة بين طبيعة العمل والاداء الوظيفي وهذه النتيجة تتحقق الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الاولى للدراسة والتي مفادها تؤثر تحليل تأثير صراع الدور في الاداء الوظيفي طبيعة العمل تأثير ذو دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي المحسوبة بلغت قيمتها ٩٠٢,١ وهي أصغر من قيمتها الجدولية مما يعني f يتضح من الجدول ان قيمة عدم وجود تأثير لمتغير صراع الدور في الاداء الوظيفي ولهذا نرفض الفرضية الفرعية الثانية حول وجود تحليل تأثير غموض الدور في الاداء الوظيفي يتضح من تأثير لـ (صراع الدور) في مستوى الاداء الوظيفي المحسوبة لبعء غموض الدور بلغت ٩٦٤,٠ وهي اصغر من قيمتها الجدولية مما يعني f الجدول ان قيمة عدم وجود تأثير لهذا البعد في الاداء الوظيفي وهذه النتيجة نرفض الفرضية الفرعية الثالثة حول وجود تحليل تأثير عبء العمل في الاداء الوظيفي من ملاحظة. تأثير لـ (غموض الدور) في مستوى الاداء الوظيفي المحسوبة لبعء (عبء العمل) قد بلغت ٥٧٠ (وهي أكبر من قيمتها الجدولية f الجدول نرى ان قيمة بمستوى معنوية ٠,٠٥% وهذا يعني وجود تأثير لهذا البعد في المتغير الاستجابي (الاداء الوظيفي). وهذه النتيجة نقبل الفرضية الفرعية الرابعة والتي مفادها (يؤثر عبء العمل تأثير ذو دلالة معنوية في مستوى ذو وهذه النتيجة نقبل الفرضية الرئيسية للدراسة والتي مفادها تؤثر ضغوط العمل (الاداء الوظيفي) بابعادها كل على حدة تأثيرا دلالة معنوية في مستوى الاداء الوظيفي) وذلك لثبوت صحة ٥٠% من فرضياتها الفرعية

للإجابة على أسئلة محددة في الفصل الأول، ولإختبار الفرضيات وتسهيل تحليل البيانات التي تم جمعها

من خلال استبيان المسح، سيتم استخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، على النحو التالي

البيانات التي تم جمعها في الملف الشخصي للمستجيبين، وتم تنظيم إجابات المستجيبين على الاستبيان

وتقديمها باستخدام طرق التوزيع التكراري والنسبة المئوية. تم استخدام توزيع النسبة المئوية / التردد

لتحديد النسبة المئوية للمستجيبين



كما هو موضح في الشكل، يرتبط الالتزام التنظيمي والتوازن بين العمل والحياة والخبرة العملية. يعتبر

قطاع الضيافة أحد المصادر الرئيسية للإيرادات التي ساعدت في النمو الاقتصادي، وقطاع الأغذية

والمشروبات هو مجموعة فرعية من هذا العمل الذي يلبي بشكل أساسي الاحتياجات الفسيولوجية لجميع الأشخاص. مع هذا المفهوم، تأتي القدرة على توفير عناصر وخدمات غذائية رائعة بعدة طرق، بما في ذلك الفنادق وسلاسل الطعام والكافيتريات والمطاعم غير الرسمية والمطاعم الفاخرة المطاعم المعتمدة؛ بولاكان، باتان، أورورا، تارلاك، نويفا إيسيجا، بامبانجا، وزامباليس، لا يتوقفون أبدًا عن خوض معارك الأعمال الغذائية مثل الظروف التي تعيق طريقهم إلى الازدهار. كما هو الحال في الظروف الحالية، ظهر بشكل غير متوقع ليس فقط في الفلبين ولكن في جميع أنحاء العالم COVID 19

نتيجة لذلك، كان يُنظر إلى مالكي المطاعم والمديرين / المشرفين والموظفين على أنهم عالقون أثناء تناول البطاطس الساخنة، في محاولة للنجاة من كارثة صناعة الأغذية هذه. كان هذا البحث حديثًا لأنه أكد أهمية الالتزام التنظيمي للعمال والتوازن بين العمل والحياة والخبرة العملية

يشير مصطلح "الالتزام التنظيمي" إلى مشاركة الموظف مع الشركة / النشاط التجاري وله تداعيات لتقرير ما إذا كان يجب الاستمرار أو إنهاء المشاركة المهنية مع الشركة أم لا. يدرس التوازن بين العمل والحياة كيفية إدارة الموظفين لوقتهم في العمل وبعيدًا عنه، مع مراعاة العلاقات الإدارية والالتزامات العائلية وغيرها من الاهتمامات والهوايات الخارجية. أخيرًا، تشير خبرة العمل إلى فترة طويلة أو قصيرة يتم قضاؤها في مكان العمل لفهم المعايير المطلوبة، فضلاً عن رؤية الشركة وهدفها

ومع ذلك، إذا كان موظفو المطعم لديهم المعرفة والقدرات والرغبة في القيام بواجبات معينة، فستكون رؤية الشركة وغرضها وقيمها موجودة، مما يمنعهم من الاستقالة. عندما يدرك أرباب العمل والعمال مدى أهميتهم وكيف تلي الشركة متطلباتهم العاطفية والعقلية والجسدية، يتألق التزام العمال التنظيمي بالعمل.

علاوة على ذلك، في هذا الوقت من الوباء، فإن البحث عن وظيفة جديدة ليس خطوة معقولة ما لم تكن هناك أسباب محددة للفصل. أولئك الذين ما زالوا يعملون هم أكثر حظًا من أولئك الذين فقدوا الفرصة هناك فجوة آخذة في Covid 19 لكسب لقمة العيش وعيش الحياة التي عاشوها سابقًا بسبب جائحة

الاتساع بين العمل والحياة الأسرية، وهو مصدر القلق الأكثر إلحاحًا في الأيام. وبغض النظر عن مدى وجودها، تولد خبرات العمل الإيجابية درجة عالية من التوازن بين الحياة والعمل ومعدل أعلى من الالتزام التنظيمي بين موظفي المطعم.

ترتبط العوامل الفردية التي تؤثر على التوازن بين العمل والحياة ارتباطًا مباشرًا بانعدام الأمن الوظيفي على أنهم عمال مدفوعون الغرض. يقوم Central Luzon الإدراكي. تم تصنيف الموظفين في مطاعم الموظفين الذين حصلوا على أهداف تعليمية بتطوير عمليات البناء والنتائج التي تؤدي إلى أهداف عالية الأداء. يجب أن يكون الموظفون قادرين على استخدام المشاعر لفهم كيفية تأثيرهم على الآخرين وتحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية. في هذه الفترة من المنافسة الشديدة والظروف الحتمية الناجمة عن الأحداث أو المواقف الحالية، فإن الموظف الذي لديه هذا الهدف والنضج تجاه العمل يخلق فعالية أداء وظيفي فردي. يتعلم الأفراد اتخاذ القرارات من خلال الكفاءة الذاتية، حيث يطور الموظفون مهارات جديدة تساعدهم على حل التحديات وتحقيق التوازن بين العمل والحياة.

ترتبط رغبة العمال الفريدة في تحقيق التوازن بين العمل والحياة بانعدام الأمن الوظيفي الإدراكي، مما [28] Sanchez & Pasamar و Sunyer يدل على أن تجربة العمل تؤدي إلى موظفين أكثر التزامًا. وفقًا لـ خلال فترة التوظيف، يطور الموظفون إحساسًا بالأمان والثقة في تلبية متطلباتهم المحددة، مما أدى إلى ارتباط إيجابي بالبهجة والرضا في التوازن بين العمل والحياة. كلما زاد رضا الموظف الفرد جسديًا ونفسيًا وماليًا وعاطفيًا، كلما طور توازنًا جيدًا بين العمل والحياة، زاد التزامه بمهنته لفترة أطول للحصول على المزيد من الخبرة العملية.

ترتبط العوامل التنظيمية التي تؤثر على التوازن بين العمل والحياة ارتباطًا مباشرًا بانعدام الأمن الوظيفي الإدراكي والعاطفي. بمجرد أن يستلهم الموظفون من الوظيفة والمؤسسة نفسها، سيؤدي ذلك إلى ارتفاع معدل الرضا وفي النهاية إلى توازن أعلى بين العمل والحياة. لزيادة سعادة الموظف الوظيفي وإلهامه للوظيفة، يجب على المديرين توفير مكونات جيدة للعدالة في مكان العمل مثل الإنصاف والمساواة

والحاجة. بمجرد أن يتمكن الموظفون من التعامل مع التوتر والرضا التام عن الدعم التنظيمي، يتم بناء الالتزام الوظيفي الذي يؤثر بشكل كبير على توازن العمل والحياة للموظفين حيث يؤثر التأثير الإيجابي على أداء العمل على الموظفين بشكل كامل في العمل اليومي ويمكنهم الأداء أفضل في وظائفهم. هناك علاقة إيجابية بين المشاركة وأداء الموظف تؤدي إلى حقيقة أن العاملين المنخرطين بشكل كبير يشاركون ويلتزمون ويستوعبون. من المرجح أن يكون العمال ذوو الحافز العالي قادرين على تحقيق توازن صحي بين العمل والحياة.

عندما يتم تأمين الشخص بمتغيرات مرتبطة بالالتزام التنظيمي، مثل أمن مكان العمل من خلال البرامج التي يتم فرضها كدعم تنظيمي، يصبح هو أو هي موظفًا متحمسًا جيدًا ومكرسًا للأداء الممتاز والالتزام الوظيفي. قد كان عنصر في كيفية تفاعل الإثارة والعاطفة مع مكان العمل

باختصار، يعد الالتزام التنظيمي والتوازن بين العمل والحياة والخبرة العملية في غاية الأهمية لأعمال المطاعم وجزء لا يتجزأ من بعضهما البعض. من المرجح أن يحقق موظفو، الذين يحركهم الغرض، توازنًا أكثر صحة بين العمل والحياة. وهذا يتيح لهم أن يكونوا مستقرين عاطفيًا وأن يكونوا ملتزمين بشكل كبير برؤية الشركة على الرغم من الوضع الوبائي الحالي. وهذا يؤدي إلى تقدير مهني أفضل واتخاذ قرار لا يهدف فقط إلى الحصول على تعويض ولكن أيضًا إلى الرضا الشخصي والمهني عن الاستمرار في الحصول على وظيفة. سيكون هناك أيضًا تعديل في تخطيط المطاعم واستراتيجيات التسويق للحفاظ على العملية. لقد كان شرطًا متفشيًا للاستفادة من التكنولوجيا. يعد هذا أحد العوامل البيئية الرئيسية التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على التوازن بين العمل والحياة للموظفين. يمكن لأجهزة تكنولوجيا المعلومات المحمولة تحسين التوازن بين العمل والحياة، ولكن إذا لم يتم استخدامها بشكل مسؤول، فقد تتسبب أيضًا في حدوث تعارض في التوازن بين العمل والحياة.

تلعب الخبرة العملية دورًا حيويًا في معالجة انعدام الأمن الوظيفي الإدراكي بين موظفي المطاعم. تمهد خبراتهم طريقًا أقوى لفهم سياسات الشركة بشكل أفضل ومواءمة هدفها مع رؤية الشركة. ومع ذلك،

حتى مع وجود خبرة كافية ، لا يزال العديد من الموظفين يتأثرون بانعدام الأمن الوظيفي العاطفي بينما يصبحون غير متأكدين من وضعهم في الشركة. في صناعة المواد الغذائية على وجه الخصوص، يخيف الوفاء العالمي الموظفين من أنهم قد يفقدون وظائفهم، وهذا يمكن أن يؤدي إلى توازن أقل بين العمل والحياة. تم العثور على الأمن العاطفي بين الموظفين كعامل رئيسي في الحفاظ على توازن أكثر صحة بين العمل والحياة. هذا يساعد موظفي المطاعم على أن يصبحوا أكثر استباقية في التعامل مع الظروف المختلفة خاصة مع العديد من المخاوف المتعلقة بالوباء الذي يواجهه العالم. يوضح هذا فقط مدى أهمية الشخصية في تحديد قدرة المرء على الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة. ومع هذا، فإن حقيقة أن الخبرات السابقة لعمال المطاعم قد تساعدهم في التوصل إلى رد فعل متسق على الوضع الحالي مهدت الطريق أمام المزيد من الموظفين الملتزمين، والرغبة في البقاء في وظائفهم بسبب تعاون زملائهم في العمل وعاطفتهم تجاههم. كان أحدهما الآخر هو العامل الحاسم. هذا يوضح فقط كيف يتأثر التوازن بين العمل والحياة ببيئة العمل من أجل تغيير قواعد اللعبة أيضاً في تحديد التوازن بين العمل والحياة بين الموظفين. تحفز صناعة المواد الغذائية، وخاصة المطاعم، حقيقة أن بعض الموظفين يظلون مخلصين ليس فقط بسبب المال، ولكن أيضاً بسبب رغبتهم في البقاء ومساعدة الشركة على التميز في السوق. ربما سيقدر الموظف المتفاني المنظمة أكثر ويظل ملتزماً بأهدافها مما يؤدي إلى توازن أفضل بين العمل والحياة. يمكن أيضاً تقييم التوازن بين العمل والحياة بين الموظفين من خلال خبرة الموظفين والالتزام التنظيمي عند تجميعهم وفقاً للوظيفة الوظيفية. لقد وجد أن الموظفين بغض النظر عن المنصب يشتركون في نفس الرأي حول أهمية التوازن بين العمل والحياة. أيضاً، يعتقد الموظفون أن العامل التنظيمي ينطبق على جميع الأماكن التي يعمل فيها الموظفون ليس فقط لتحقيق مكاسب مالية ولكن أيضاً لتحقيق الذات والسعادة المهنية. ومع ذلك، تشير النتائج أيضاً إلى أنه كلما ارتفعت الوظيفة، ارتفع مستوى الأمان الوظيفي بين الموظفين وهو أيضاً عامل في إقامة توازن أكثر صحة بين العمل والحياة.

وجدت الدراسة ارتباطاً بين خبرة العمل والالتزام التنظيمي، كما هو الحال في دراسة كاراباران وبوريون [٣١] اللذين يقترحان مزيداً من التحسين على ساعات العمل المرنة وترتيبات العمل المرنة، لإعطاء الأولوية للإنتاجية على ساعات العمل، وتقييمات الأداء الوظيفي المنتظمة، وتقديم خدمات رعاية الأطفال. وهذا يدل على أن هؤلاء المستجيبين الذين لديهم خبرة عمل أعلى لديهم أيضاً مستويات أعلى من الالتزام التنظيمي والأمن الوظيفي المعرفي والعاطفي مما يؤدي إلى توازن أكثر صحة بين العمل والحياة لموظفي المطعم.

المبحث الرابع

الاستنتاجات

التوازن بين العمل والحياة له عوامل متعددة يجب معالجتها. غالبية المستجيبين مؤمنون عاطفياً ومستوحون من الوظيفة والمؤسسة نفسها مما يؤدي إلى معدل أعلى من الرضا وفي النهاية إلى توازن أعلى بين العمل والحياة. كان غالبية موظفي المطاعم ذوي الخبرة ملتزمين ولديهم أمان وظيفي معرفي أعلى، وانعدام أمان وظيفي أقل، واستجابة إيجابية للتسكع الاجتماعي، ونية أقل لتسليم الأعمال، ودعم أعلى لزملاء العمل. يمكن الاستنتاج في الالتزام التنظيمي أنه كلما ارتفع المنصب، زاد الالتزام التنظيمي؛ كلما زادت خبرة العمل، زاد الأمن الوظيفي المعرفي؛ وكلما طالت مدة الخدمة المقدمة، زاد التوازن بين العمل والحياة. فيما يتعلق بالالتزام التنظيمي، يمكن أيضاً استنتاج أنه كلما ارتفع المنصب، زاد الالتزام التنظيمي؛ كلما زادت خبرة العمل، زاد الأمن الوظيفي المعرفي؛ وكلما طالت مدة الخدمة المقدمة، زاد التوازن بين العمل والحياة. تمكن الباحثون من اقتراح إطار عمل بناءً على نتيجة الدراسة. لكي يكون الموظفون الأصغر سناً أكثر انخراطاً مع الشركة، يمكن لأصحاب العمل إنشاء جو أكثر ملاءمة. أدرج الوعي بالتنوع الاجتماعي في قواعد الشركة وإرشاداتها أيضاً. قد تعالج الموارد البشرية مخاوف

الموظفين لتوفير شعور بالانتماء لجميع العمال، بغض النظر عن الوظيفة أو الصناعة، وتقييم العمال، وخاصة أولئك المتزوجين بالفعل، لتحسين جوانبهم العاطفية والمساهمة في التوازن بين العمل والحياة. قد توفر الإدارة برامج إضافية، وتعلمًا، وتطويرًا لمساعدة الموظفين على تطوير المهارات التي يحتاجون إليها للتقدم الوظيفي، والأمن الوظيفي، والتعاون بين زملاء العمل وبيئتهم، بغض النظر عن المسمى الوظيفي، أو سنوات الخدمة، أو التفضيل بين الجنسين، أو أداء العمل. إجراء دراسة إضافية حول التسكع الاجتماعي وتأثيره على الموظفين، بالإضافة إلى القضايا الأخرى التي قد تؤدي إلى ضعف التوازن بين العمل والحياة بين موظفي قطاع الأغذية.

ارتفاع مستوى ضغوط العمل لافراد العينة حيث ان بعد طبيعة العمل قد جاء - 1 ولا: الاستنتاجات بالمركز الاول كمصدر ومسبب من مصادر ضغوط العمل يليه بعد (غموض الدور، عبء العمل، صراع ان المقدار غير المناسب من ضغوط العمل يؤدي الى انخفاض دافعية العاملين - 2. الدور) على التوالي متمثلا في عدم القدرة على التركيز وارتفاع معدل النزاعات والخلافات ومعدل التأخير في انجاز العمل اتفق جميع افراد العينة في المنظمات قيد الدراسة على عدم كفاية الوقت - 3 وزيادة معدل الغياب المخصص لانجاز المهام المكلفين بها مما يضطر افراد العينة الى استقطاع جزء من وقتهم العائلي لانجاز متطلبات عملهم بشكل يؤثر على التزاماتهم العائلية وتعرضهم لضغوط نفسية تؤدي الى اصابتهم بامراض ان اهتمام الادارات العليا في - 4. نفسية وجسدية تؤثر على مستوى ادائهم وتزيد من معدل الغياب المنظمات قيد الدراسة ضعيف بالجانب المعنوي في محيط العمل وهذا ما اظهرته نتائج الجانب الميداني اظهرت نتائج - 5. في تشخيص اهمية متغيرات الدراسة فيما يتعلق بطبيعة العمل ومستوى الدافعية تشخيص واقع متغيرات الدراسة انخفاض مستوى الدافعية لدى افراد عينة الدراسة رغم وجود القدرة على الاداء وهذا ما يتماشى مع ادبيات الجانب النظري في امتلاك الفرد للقدرة على اداء عمل معين إلا انه ان مستوى الاداء الوظيفي لافراد - 6. لن يكون قادرا على ادائه بشكل جيد في ظل غياب الدافع لذلك عينة الدراسة وبشكل عام فوق المتوسط بقليل بسبب عدم توزيع الاعمال بين العاملين بشكل عادل

لشخصياتهم. وغياب التحفيز المعنوي اضافة الى غياب المقاييس الموضوعية في تقويم اداء العاملين
اختلاف افراد العينة تبعاً - 7 وقدراتهم في الاستجابة والتكيف مع الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل
اظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد ان هناك تأثير ذو دلالة - 8. وصراع وغموض الدور وعبء العمل
طبيعة العمل وعبء العمل) في مستوى الاداء الوظيفي دون) معنوية لبعدي المتغير المستقل والمتمثلة بـ
بعدي (صراع وغموض الدور) وقد يعود السبب واضحاً في ذلك الى ان عدم كفاية وقت العمل وزيادة
حجم العمل بشكل يفوق قدرات افراد العينة له تأثيراً من مسببات رئيسياً بشكل اكبر في العمل في ظل
عدم وجود - 9 من مصادر. سياسات متعارضة وصلاحيات غير واضحة كونه مسبباً لضغوط العمل
معايير منطقية ومنضبطة لتقييم اداء العاملين مما يؤدي الى ان يكون ذلك مصدراً لما تقتضي به
واجباتهم الوظيفية لأنهم لن يحصلوا في ضغوط العمل لان العاملين لن يؤدوا عملهم وفقاً النهائية على
حقهم المناسب من التقدير المادي والادبي. وليسود اعتقاد ان الجميع سواسية مما يوجد حالة من
الاحباط تجعل العاملين عرضة للعديد من الامراض النفسية والجسدية

التوصيات:

التخفيف من مستوى ضغوط - 1: في ظل الاستنتاجات التي توصلت اليها الدراسة توصي الباحثة بما يلي
العمل وذلك باتباع إجراءات ادارية وفق مبادئ الادارة الحديثة ومنهج الادارة الانسانية ومن هذه
ايجاد البنية المناسبة لمساعدة العاملين على إطلاق هذه الطاقة وتوظيفها •: الاجراءات على سبيل المثال
توفير خدمات ساندة للعاملين اثناء عملهم تعيينهم على التعامل الايجابي مع •. لمزيد من الانتاج والابداع
متطلبات العمل كممارسة كبرى الشركات العالمية الرياضة واقامة سفريات ترفيهية خارج اوقات الدوام
اعداد برامج خاصة لتنمية مهارات العاملين في - 2 الرسمي وهو ما تعمل به حالياً في امريكا وبريطانيا
التدريب على المهارات الاجتماعية من اتصال - التعامل مع ضغوط العمل وبأشراف ملاكات متخصصة في
التدريب على حل المشكلات سواء بشكل فردي (من خلال - بالآخرين وكيفية التعامل مع كل شخصية

جمع وتحليل البيانات الخاصة بالمشكلة ووضع وتطوير خطة للعمل) او بشكل جماعي (من خلال اساليب تطوير - (العصت الذهني والتركيز على اسلوب عام للتعامل مع المشكلات وليس حل مشكلة بعينها التغيير في - 3. مهارات ادارة الذات وكيفية الموازنة بين العمل والانشطة الترفيهية والالتزامات العائلية طبيعة العمل والذي اثبتت الدراسة انه المسبب الاول من اسباب ضغوط العمل وتحويل العمل من واجبات فقط يجب ان نؤدي لادارة المنظمة الى افكار ومقترحات وابداعات لما يملكه العاملين في تجديد تفعيل مفهوم العلاقات الانسانية بين الادارات العليا والعاملين لما في - 4. وابداع تتحكم بها ادارة المنظمة ذلك من اثر في تعزيز دافعية العاملين وتحسين ادائهم الوظيفي وتطبيق المفاهيم الحديثة في الادارة. تفعيل اسلوب وضع الشخص المناسب في المكان - 5. فالادارة هي مهنة انسانية قبل ان تكون مهنة ادارية المناسب بشكل يتناسب مع قدراتهم ومؤهلاتهم الدراسية وميولهم مما يزيد من قبولهم للعمل وقدراتهم - 6. على الابداع والتفاني في الاداء وعدم تكليفهم باعمال تفوق قدراتهم وتتجاوز الوقت اللازم لانجازها ضرورة اجراء المزيد من الدراسات وتناول مصادر ضغوط العمل الخارجية بالدراسة ومقارنة نتائجها مع الدراسة ومعرفة اهمها أكثر. هذه لضغوط العمل على اعتبار انها ركزت على المصادر ذات العلاقة بالعمل مجال العلوم النفسية والادارية والاجتماعية في ادارة مواجهة ضغوط العمل ومن هذه البرامج مثل مسببا

المراجع:

- بسيوني علي اسماعيل ترجمة البحثية، المهارات بناء مدخل. الادارة في البحث طرق. أوما ، سيكاران - 1987. الرياض. سعود الملك جامعة مطابع. العزار سليمان وعبدالله .
- Ivancevich. G & Kono paske, D., *Organization Behavior. Strucher and process.*
- Mc Graw Hill companies. Twelfth ed. North America, 2006, P.P. 198-199.
- معهد احمد، القاسم ابو جعفر ترجمة والاداء، التنظيمي السلوك دالاس، جي مارك سيزلافي، إندروني 180 ص ، 1991. السعودية العربية المملكة. العامة الادارة .
- المملكة .، 5616 العدد ، الالكترونية الاقتصادية المجلة ، "معها التعامل واستراتيجيات العمل ضغوط"

- 1 ص الرياض، السعودية، العربية الانترنت، على موقع WWW.aleqt.com 2009.
- دار.بسيوني علي اسماعيل ترجمة المنظمات، في السلوك ادارة بارون، روبرت.جيرالد جرينبرج،
- 257 ص. 2009 الرياض، السعودية، العربية المملكة. للنشر المريخ .
- Ivancevich.G., & Matteson, M.T., *Organizational Behavior and management*. Mc
- Graw Itil companies. 6th ed., North America, 2002. p- 270.
- 1986 ، الاسكندرية ، الحديث العربي المكتب ، المهارات بناء مدخل ، التنظيمي السلوك ، أحمد ، ماهر .
- 427 ص -424 .
- الوظيفي والرضا التنظيمي الولاء من كل تأثير لدراسة سبي نموذج بناء. عبدالله بن عبيد العمري،
- الرياض ، سعود الملك جامعة.ماجستير رسالة التنظيمية، والفعالية الوظيفي الاداء على العمل وضغوط
- السعودية،
- ، الهندسية العلوم في والبحوث العليا الدراسات تطوير مركز ، " الضغوط ادارة".سيد جمعة يوسف،
- 48 ص ، 2007 ، الاولى الطبعة ، القاهرة جامعة -45 .
- معاصرة، مفاهيم.التنظيمي السلوك الشهابي، وانعام اللوزي سلامة وموسى كاظم، خضير الفريجات،
- 302 ص. 2009 الاردن، الاولى، الطبعة والتوزيع، للنشر أثراء دار .
- Empirical Analysis of portfolio Inter relation ships and Corporat Financial
- performance", *Strategic Management Journal*, Vol, No., p.278. 1995.
- دكتوراه، اطروحة المنظمي، الاداء تحسين في المرجعية المقارنة دور قياس كامل، سمير الخطيب،
- 2002 العراق، المستنصرية، الجامعة .
- Daft, R., L., *Organization: Theory and design*, 4th ed, west publishing co.,
- U.S.A.1992.
- للطباعة الكتب دار التنظيمي، والسلوك المنظمة نظرية صالح، حrchوش عادل ،.محمد منقذ.داغر
- 335 ص. 2000 العراق، بغداد، والنشر، .

Wagner, J.A., & Hollenbeck, J.R., *Organization Behavior*, Englewood cliffs,

New Jersey, 1992. P.106.

اعمال، ادارة في جستير ما رسالة التأمين، شركة في والاداء الوظيفي الرضا حمود، علي سعد العنزي،
39 ص. 1985 بغداد، جامعة والاقتصاد، الادارة كلية .

كلية ماجستير، رسالة العاملين، باداء وعلاقته الوظيفي الرضا وناس، عبدالامير سوسن الهنداوي،
55 ص، 1999 بغداد، جامعة والاقتصاد، الادارة .

كلية منشورة، غير ماجستير رسالة الخارجي، المراجع اداء على العمل ضغوط اثر عامر، حجل،
24 ص ، 2008 ، دمشق جامعة ، والاقتصاد الادارة -22 .

للنشؤ، وائل دار ،2010 الاعمال، منظمات في التنظيمي _____ السلوك سلمان، محمود العميان،
الطبعة

11 صفحة عمان، الاردن، الخامسة، .

The American Institutes of Stress (2019), 42 Worrying Workplace Stress Statistics. Retrieved
from: <https://bit.ly/3AinSUC>

Hancer, M., & George, R. T. (2003). Job satisfaction of restaurant employees: An empirical
investigation using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality &
Tourism Research*, 27(1), 85-100.

Philippine Statistics Office (2015) Employment Situation in April 2015 Retrieved from:
<https://bit.ly/3lkUAkh>

Nacpil, L. E., & Lacap, J. P. G. (2018). Job Satisfaction and Organizational Commitment: The
Case of Employees of a Government Agency in Region III, Philippines. *Journal of Business
Management*, 1(1), 1-14.

Watson R. (2015) Quantitative Research. Nurs Stand. 29(31):44-8. DOI: 10.7748/ns.

29.31.44. e8681. PMID: 25828021

Bhandari, P. (2020) An Introduction to Qualitative Research, Retrieved from

<https://www.scribbr.com/methodology/qualitative-research/>

Kumarasamy, M. M., Pangil, F., & Mohd Isa, M. F. (2015). Individual, organizational and environmental factors affecting work-life balance. Asian Social Science, 11(25), 111-

123.<https://doi.org/10.5539/ass.v11n25p111>