

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص ماجستير في إدارة الأعمال



العنوان باللغة العربية

تأثير ضغط العمل على أداء الموظفين في المنظمات السعودية

إعداد الطالب/

حسام طلال العلوي

252001510

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

حقوق الطباعة

تحتفظ جامعة ميدأوشن بكامل حقوق الطباعة والنشر لهذا البحث. وجميع المواد والمحتويات الواردة فيه تُعد ملكًا للجامعة، ولا يُسمح باستخدامها، أو نسخها، أو إعادة نشرها، أو توزيعها بأي شكل من الأشكال دون الحصول على إذن مسبق من جامعة ميدأوشن.

الباحث

المستخلص: Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في بيئة الأعمال السعودية. في ظل التغيرات السريعة التي تشهدها المملكة ضمن رؤية ٢٠٣٠، واجه الموظفون تحديات متزايدة تتعلق برفع الكفاءة والإنتاجية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية؛ فكلما زادت الضغوط غير الموجهة، انخفضت جودة المخرجات الوظيفية. وتوصي الدراسة بضرورة تبني برامج الدعم النفسي والإداري داخل المنظمات.

الشكر والتقدير

يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من كان له دور في إنجاز هذا البحث. وفي المقام الأول أحمد الله سبحانه وتعالى على توفيقه وإعانتة في إتمام هذا العمل.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى عائلتي وأصدقائي على دعمهم المتواصل وتشجيعهم الدائم، وعلى تفهمهم للصعوبات التي واجهتها خلال هذه الرحلة الأكاديمية، فقد كان لوقوفهم إلى جانبي أثر كبير في منحي الدافع للاستمرار والنجاح.

ولا يفوتني أن أعبر عن تقديري وامتناني لجامعة ميدأوشن لما قدمته من بيئة علمية متميزة ودعم أكاديمي كان له دور مهم في إنجاز هذا البحث.

فهرس المحتويات:

ب.....	حقوق الطباعة
ج.....	المستخلص: Abstract
د.....	الشكر والتقدير
ه.....	فهرس المحتويات:
١.....	قائمة الجداول:
١.....	المحور الثاني: الدعم الإداري ٢-٦
١.....	جدول المحور الثالث: بيئة العمل والإنتاجية ٣-٦
٢.....	فهرس الأشكال:
٢.....	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة "حسب القطاع" ٥-٤
٣.....	الفصل الأول
٤.....	المقدمة:
٤.....	مشكلة الدراسة
٥.....	أهمية الدراسة
٥.....	أهداف الدراسة
٦.....	تساؤلات الدراسة
٦.....	فروض الدراسة
٦.....	الفرضية الرئيسية:
٦.....	الفرضيات الفرعية:
٨.....	الفصل الثاني
٨.....	الدراسات السابقة
٩.....	مقدمة

٩	مفهوم ضغط العمل.....
٩	مصادر ضغط العمل.....
٩	الأداء الوظيفي.....
١٠	الإطار النظري:.....
١٠	أبعاد ضغوط العمل:.....
١١	ضغوط العمل في البيئة السعودية:.....
١١	خلاصة:.....
١٢	الدراسات السابقة.....
١٤	النتائج:.....
١٥	أهمية الدراسة للبحث الحالي:.....
١٥	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.....
١٦	الفصل الثالث.....
١٦	منهجية الدراسة.....
١٧	مقدمة:.....
١٧	منهج البحث:.....
١٧	مجتمع البحث.....
١٨	حدود البحث:.....
١٩	الفصل الرابع.....
١٩	النتائج والتوصيات.....
٢٠	مقدمة.....
٢٠	تحليل البيانات.....
٢٠	عرض وتحليل النتائج.....
٢١	أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.....

٢٤	التحليل الوصفي (Descriptive Statistics)
٢٥	محاوير الدراسة:
٢٥	محور ضغط العمل وتأثيره على الموظف
٢٧	٢- محور الأداء الوظيفي
٢٨	الاستنتاجات:
٣٠	النتائج
٣٠	التوصيات
٣١	المراجع
٣٢	المراجع العربية:
٣٣	المراجع الأجنبية:
٣٤	الملاحق
٣٥	-الاستبانة
٣٧	المحور الأول: ضغط العمل:
٣٨	المحور الثاني: الدعم الإداري
٣٩	المحور الثالث: بيئة العمل والإنتاجية
٤٠	Abstract -

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	اسم الجدول
٧	جدول فروض الدراسة ١-١
٢٦	جدول النتائج التفصيلية للمحور الأول ١-٤
٢٧	جدول محور الأداء الوظيفي ٢-٤
٣٨	جدول المحور الأول: ضغط العمل ١-٦
٣٨	المحور الثاني: الدعم الإداري ٢-٦
٣٩	جدول المحور الثالث: بيئة العمل والإنتاجية ٣-٦

فهرس الأشكال:

رقم الصفحة	اسم الشكل
٢١	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة "الجنس" ١-٤
٢٢	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة "العمر" ٢-٤
٢٢	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة "المؤهل العلمي" ٣-٤
٢٣	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة "حسب سنوات الخبرة" ٤-٤
٢٣	الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة "حسب القطاع" ٥-٤

الفصل الأول

المقدمة:

يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية لنجاح أي منظمة، إلا أن هذا العنصر يتعرض لضغوط متزايدة ناتجة عن تسارع وتيرة العمل والمتطلبات التقنية الحديثة. في البيئة السعودية، شهدت المنظمات تحولاً جذرياً فرض على الموظفين مهاماً إضافية قد تفوق قدراتهم الزمنية أو الجسدية، مما جعل من دراسة "ضغوط العمل" ضرورة ملحة لفهم كيف يمكن للمؤسسات الحفاظ على استقرار أداء كوادرها دون الوصول لمرحلة الاحتراق الوظيفي.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في ملاحظة انخفاض مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية لدى بعض الموظفين في عدد من القطاعات الحيوية، وهو ما قد يكون مرتبطاً بتزايد ضغوط العمل والأعباء الوظيفية الملقاة على عاتقهم. ومع التطور السريع في بيئات العمل وزيادة متطلبات الأداء، أصبح الموظفون يواجهون مستويات متزايدة من الضغوط التي قد تؤثر في كفاءتهم وقدرتهم على أداء مهامهم بالشكل المطلوب.

ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراسة تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين، والتعرف على العوامل المرتبطة بها والتي قد تسهم في زيادة هذه الضغوط أو الحد منها. كما تسعى هذه الدراسة إلى فهم طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الإنتاجية داخل المنظمات، بما يساعد على تقديم رؤى يمكن أن تسهم في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء.

أهمية الدراسة.

توضح الأدبيات الإدارية أن ضغط العمل يعد من أبرز التحديات التي تواجه الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة .

ويظهر ضغط العمل عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة قدرات الفرد أو الوقت المتاح لإنجاز المهام .

وفي سياق المنظمات السعودية، ازدادت أهمية دراسة هذا الموضوع مع التوسع الاقتصادي وتنوع القطاعات المهنية

وتزايد متطلبات الأداء المرتبطة بالتنافسية المؤسسية. وتشير الدراسات إلى أن الضغوط المهنية قد تؤثر في عدة جوانب

مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والإنتاجية، كما قد تؤدي في الحالات الشديدة إلى الإرهاق الوظيفي وانخفاض جودة العمل.

أهداف الدراسة.

- تحديد مستويات ضغط العمل التي يواجهها الموظفون في المنظمات السعودية.
- قياس مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين والإدارة.
- تحليل طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء (هل هي علاقة محفزة أم محبطة؟).
- تقديم مقترحات عملية للمدراء لتقليل الآثار السلبية للضغوط

تساؤلات الدراسة

على الرغم من التطور الذي تشهده الشركات الخاصة في المملكة العربية السعودية، إلا أن العديد من الموظفين يعانون من ضغوط مهنية ناتجة عن زيادة متطلبات العمل وضيق الوقت لإنجاز المهام. وقد يؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي وارتفاع معدلات الإجهاد الوظيفي.

وعليه تتمثل تساؤلات الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس:

ما مدى تأثير ضغوط العمل بأبعادها المختلفة على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في المنظمات السعودية؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية، من أبرزها:

- ما دور بيئة العمل في زيادة أو تقليل ضغوط العمل لدى الموظفين؟
- ما تأثير ساعات العمل الطويلة على مستوى الأداء الوظيفي؟
- إلى أي مدى يسهم غموض الدور الوظيفي في زيادة ضغوط العمل لدى الموظفين؟

فروض الدراسة

استنادًا إلى مشكلة البحث، يمكن صياغة فرضيات الدراسة كالتالي:

الفرضية الرئيسية:

- هناك تأثير سلبي لضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين.

الفرضيات الفرعية:

١. توجد علاقة سلبية بين ساعات العمل الطويلة ومستوى الأداء الوظيفي.
٢. غموض الدور الوظيفي يزيد ضغوط العمل ويؤثر سلبيًا على الأداء.
٣. بيئة العمل الداعمة تقلل من تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.
٤. زيادة أبعاد ضغوط العمل (مثل عبء العمل والمهام المتعددة) تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي والأداء.

رقم	نص الفرضية	المتغير المستقل	المتغير التابع
1	هناك تأثير سلبي لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين.	ضغوط العمل (عبء العمل، ضيق الوقت، المهام المتعددة، غموض الدور)	الأداء الوظيفي
2	توجد علاقة سلبية بين ساعات العمل الطويلة ومستوى الأداء الوظيفي.	ساعات العمل	الأداء الوظيفي
3	غموض الدور الوظيفي يزيد ضغوط العمل ويؤثر سلباً على الأداء.	غموض الدور الوظيفي	ضغوط العمل والأداء
4	بيئة العمل الداعمة تقلل من تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.	بيئة العمل	تأثير ضغوط العمل على الأداء
5	زيادة أبعاد ضغوط العمل تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي والأداء.	أبعاد ضغوط العمل	الرضا الوظيفي والأداء

(جدول 1-1)

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

يتناول هذا الفصل المفاهيم النظرية المتعلقة بضغط العمل والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بينهما.

مفهوم ضغط العمل

يشير ضغط العمل إلى الحالة النفسية أو الجسدية التي يشعر بها الموظف عندما تتجاوز متطلبات العمل قدراته أو الموارد المتاحة له لإنجاز المهام المطلوبة.

مصادر ضغط العمل

تشمل مصادر ضغط العمل عدة عوامل، من أبرزها:

زيادة حجم العمل

ضيق الوقت لإنجاز المهام

عدم وضوح الأدوار الوظيفية

ضعف الدعم الإداري

الصراعات التنظيمية داخل العمل

الأداء الوظيفي

يعرف الأداء الوظيفي بأنه مستوى الكفاءة التي يحقق بها الموظف المهام والمسؤوليات الموكلة إليه وفق المعايير التي تحددها المنظمة

الإطار النظري:

ضغط العمل هو حالة من التوتر النفسي أو البدني التي يعاني منها الموظف عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة قدراته أو الموارد المتاحة له، مما يؤدي إلى شعور بالإرهاق وقلة الكفاءة في أداء المهام. ويُعد ضغط العمل من الظواهر الشائعة في بيئات العمل الحديثة، حيث تتزايد متطلبات الأداء وتتعقد المهام اليومية، وهو ما ينعكس على الرضا الوظيفي والإنتاجية.

ويقسم الباحثون ضغوط العمل إلى نوعين رئيسيين:

١. الضغوط الإيجابية: (Positive Stress)

وهي الضغوط التي تشكل تحديًا للموظف وتدفعه إلى الابتكار وتحقيق الإنجازات ضمن فترة زمنية محددة. تساعد هذه الضغوط في تطوير مهارات الموظف وزيادة كفاءته، وتعمل كمحفز لتحقيق الأداء الأمثل عند التعامل معها بشكل صحيح.

٢. الضغوط السلبية: (Negative Stress)

تنشأ هذه الضغوط عن مشاكل مثل صراعات الدور الوظيفي، أو سوء توزيع المهام، أو ضيق الوقت، أو عدم وضوح المسؤوليات. تؤدي الضغوط السلبية إلى استنزاف طاقة الموظف، وتقليل التركيز والالتزام، وزيادة احتمالية الأخطاء، كما يمكن أن تؤثر على صحته النفسية والجسدية.

أبعاد ضغوط العمل:

تشمل الدراسات الحديثة عدة أبعاد لضغوط العمل تؤثر على الأداء الوظيفي، منها:

- عبء العمل (Workload): كمية العمل ومسؤولياته مقارنة بقدرة الموظف على الإنجاز.
- ساعات العمل الطويلة (Long Working Hours): العمل لساعات إضافية يزيد من الإرهاق ويخفض مستوى الأداء.
- غموض الدور الوظيفي (Role Ambiguity): عدم وضوح المهام والواجبات يؤدي إلى ارتباك الموظف وزيادة الضغوط النفسية.
- بيئة العمل (Work Environment): تشمل الدعم الاجتماعي، والثقافة التنظيمية، ونوعية القيادة، وهي عوامل تلعب دورًا مهمًا في التخفيف أو زيادة حدة ضغوط العمل.

ضغوط العمل في البيئة السعودية:

تشير الدراسات إلى أن الثقافة التنظيمية في السعودية، والدعم الاجتماعي من الزملاء والمديرين، تلعب دوراً مهماً في تقليل تأثير الضغوط على الأداء الوظيفي. فعندما توفر المؤسسات بيئة داعمة، وتشجع على التواصل المفتوح وتوضح المهام والمسؤوليات، يمكن للموظفين التعامل مع الضغوط الإيجابية بشكل أفضل، وتقليل الآثار السلبية للضغوط السلبية. تشير الأبحاث إلى أن ضغوط العمل تؤثر بشكل مباشر على:

- الإنتاجية والكفاءة :حيث تؤدي الضغوط السلبية إلى انخفاض مستوى الإنجاز وزيادة الأخطاء.
- الرضا الوظيفي :ارتفاع الضغوط يقلل من رضا الموظفين ويزيد احتمالية رغبتهم في ترك العمل.
- الصحة النفسية والجسدية :الضغوط المستمرة تؤدي إلى إرهاق نفسي وجسدي، مما ينعكس على الأداء.

خلاصة:

يفترض الإطار النظري لهذه الدراسة أن ضغوط العمل بأبعادها المختلفة لها تأثير معنوي على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين في المنظمات السعودية، وأن العوامل التنظيمية مثل بيئة العمل والدعم الاجتماعي يمكن أن تقلل من أثر هذه الضغوط. ويشكل هذا الإطار الأساس لتحديد فرضيات البحث وتصميم أدوات جمع البيانات وتحليلها.

الدراسات السابقة

من خلال هذا القسم، سوف نتناول فيه الدراسات السابقة وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة.

الدراسة الأولى: دراسة العمري وآخرون (2024)

• العنوان : *The Impact of Work Stress on Employees Productivity in*

Health Sector Applied on Al Noor Specialist Hospital Makkah

• أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر ضغوط العمل على إنتاجية الموظفين في القطاع الصحي، مع التركيز على العوامل الأساسية المسببة للضغط مثل ساعات العمل الطويلة، عبء المهام والمسؤوليات المتعددة، وضيق الوقت. كما سعت إلى التعرف على كيفية تأثير هذه الضغوط على رضا الموظفين وجودة الأداء الوظيفي، وذلك بهدف تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وتقليل آثار الضغوط على مستوى الأداء والإنتاجية.

• المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة لتقييم مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين وأثرها على إنتاجيتهم. شملت العينة موظفي مستشفى النور التخصصي بمكة، وتم اختيار المشاركين بطريقة تمثيلية لضمان تنوع مستويات الخبرة والمناصب الوظيفية. كما تم استخدام التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل المختلفة ومستوى الإنتاجية، مع الأخذ في الاعتبار اختلاف تأثير الضغوط حسب طبيعة الوظائف والمسؤوليات.

• النتائج:

أظهرت الدراسة وجود علاقة سلبية قوية بين ضغوط العمل والإنتاجية، حيث أدى ضغط الوقت والمسؤوليات المتعددة إلى انخفاض رضا الموظفين وزيادة احتمالية ارتكاب الأخطاء، كما أثر على جودة الأداء في مهامهم اليومية. وأكدت الدراسة أن الموظفين الذين يفتقرون إلى دعم إداري كافٍ أو وضوح في دورهم الوظيفي يتعرضون لتأثير أكبر لضغوط العمل، مما يعكس أهمية البيئة التنظيمية في التخفيف من آثار هذه الضغوط.

- أهمية الدراسة للبحث الحالي:
توفر هذه الدراسة إطارًا عمليًا لفهم كيفية قياس تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في بيئة محددة، كما تقدم أدلة على أهمية تحديد أبعاد الضغوط المختلفة عند تصميم أدوات جمع البيانات للدراسة الحالية. بالإضافة إلى ذلك، تساعد نتائج الدراسة على بناء فرضيات البحث الحالي المتعلقة بعلاقة ضغوط العمل مع الأداء والرضا الوظيفي، وتبرز أهمية دور بيئة العمل والدعم الإداري كعوامل مخففة للضغط، وهو ما يساهم في تحسين صياغة التوصيات العملية للمنظمات السعودية.

الدراسة الثانية: دراسة النعساني: (2023)

- العنوان : *Antecedents and Consequences of Job Stress among Private Sector Employees in Saudi Arabia*
- أهداف الدراسة :هدفت إلى التعرف على العوامل المسببة لضغوط العمل في القطاع الخاص السعودي، ودراسة تأثير هذه الضغوط على الأداء الوظيفي والاحتراق الوظيفي ورضا الموظفين.
- المنهجية :استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استبانة على 402 موظفًا من مختلف الإدارات في مؤسسات القطاع الخاص.
- النتائج :أظهرت الدراسة أن زيادة عبء العمل، وعدم وضوح الدور الوظيفي، وساعات العمل الطويلة، تؤدي إلى ارتفاع مستويات الضغط النفسي والاحتراق الوظيفي، مما ينعكس سلبًا على الأداء والإنتاجية. كما أشارت إلى أن الدعم الإداري يمكن أن يخفف من هذه التأثيرات.
- أهمية الدراسة للبحث الحالي :ساعدت هذه الدراسة في تحديد أبعاد ضغوط العمل الأكثر تأثيرًا على الأداء الوظيفي، والتي يمكن الاستفادة منها في تصميم أدوات جمع البيانات للبحث الحالي.

الدراسة الثالثة: دراسة عهد أبا الحسن (2023)

- **العنوان:** مسببات ونتائج ضغط العمل لدى موظفي القطاع الخاص في السعودية
- **الباحثون:** عهد أبا الحسن
- **السنة:** 2023
- **العينة:** شملت الدراسة 402 موظفًا في شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية لضمان تمثيل مختلف المستويات الوظيفية والإدارية.
- **أهداف الدراسة:**

هدفت الدراسة إلى التعرف على المسببات الأساسية لضغوط العمل في بيئة العمل السعودية للقطاع الخاص، وقياس تأثير هذه الضغوط على الأداء الوظيفي واستقرار الموظفين. كما سعت إلى تحديد العلاقة بين العوامل التنظيمية المختلفة مثل وضوح الدور الوظيفي والدعم الإداري وعبء العمل، وبين مستويات التوتر والإنتاجية لدى الموظفين.

النتائج:

- أظهرت الدراسة أن ضغط العمل ينشأ من عدة عوامل أساسية، أبرزها:
- **غموض الدور الوظيفي:** عدم وضوح المهام والمسؤوليات يؤدي إلى شعور الموظف بعدم اليقين والتوتر المستمر.
 - **عبء العمل المرتفع:** تزايد حجم المهام والمسؤوليات يقلل من قدرة الموظف على الإنجاز بكفاءة ويزيد من الإرهاق النفسي والجسدي.
 - **ضعف الدعم الإداري:** نقص التوجيه والمساندة من الإدارة يزيد من شعور الموظف بالضغط ويؤثر على إنتاجيته.

وأشارت النتائج أيضًا إلى أن ضغوط العمل تؤدي إلى:

- انخفاض الأداء الوظيفي والإنتاجية.
- زيادة نية ترك العمل لدى الموظفين، مما يؤثر على استقرار القوى العاملة داخل المؤسسات.

أهمية الدراسة للبحث الحالي:

توفر هذه الدراسة فهماً واضحاً لعوامل ضغوط العمل في بيئة القطاع الخاص السعودي، كما تؤكد العلاقة المباشرة بين الضغوط والأداء الوظيفي واستقرار الموظف. وتساعد نتائجها الباحث الحالي على:

- تحديد أبعاد ضغوط العمل الأكثر تأثيراً في بيئة العمل السعودية.
- دعم فرضيات الدراسة الحالية المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الأداء والرضا الوظيفي.
- الاستفادة في تصميم أدوات جمع البيانات بحيث تغطي المسببات الرئيسة للضغط وآثاره على الموظفين.
- إبراز أهمية الدعم الإداري ووضوح الدور الوظيفي كعوامل مخففة للضغط، وهو ما يمثل بعداً مهماً للدراسة الحالية

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

كان للدراسات السابقة دور مهم في توجيه هذه الدراسة وبنائها، حيث استفاد الباحث منها في عدة جوانب أساسية. فقد ساعدت مراجعة تلك الدراسات في تحديد مشكلة البحث والكشف عن الفجوات البحثية المرتبطة بموضوع الدراسة. كما أسهمت في بناء الإطار النظري من خلال الاستفادة من المفاهيم والنماذج العلمية التي تناولتها تلك الدراسات.

إضافة إلى ذلك، ساعدت الدراسات السابقة في اختيار المنهج العلمي المناسب للدراسة، وتحديد الأدوات والأساليب الملائمة لجمع البيانات وتحليلها. كما أسهمت في إبراز الأهمية النظرية والتطبيقية لموضوع البحث، والتعرف على الطرق المناسبة لتحديد حجم العينة الملائم للدراسة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل شرح الخطوات والأساليب التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ هذه الدراسة، حيث يشمل ذلك توضيح الطريقة المتبعة في البحث، وتحديد الفئة التي أُجريت عليها الدراسة والعينة التي تم اختيارها منها. كما يستعرض الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات من حيث تصميمها وكيفية التأكد من دقتها واعتماديتها. إضافة إلى ذلك، يوضح هذا الفصل الطرق العددية التي تم استخدامها لمعالجة البيانات واستخلاص النتائج، وذلك وفق ما سيتم عرضه فيما يلي:

منهج البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه، حيث يركز على جمع البيانات من الواقع وتحليلها للوصول إلى نتائج تدعم تفسير الظاهرة محل الدراسة. وتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية صُممت باستخدام نماذج قوئل، وجرى توزيعها على عينة من الموظفين العاملين في القطاع الخاص. وقد أتاح هذا الأسلوب سهولة الوصول إلى المشاركين وجمع المعلومات بصورة منظمة، مما يسهم في تحليل البيانات واستخلاص النتائج بشكل دقيق.

مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من موظفين وعاملين في عدد من الشركات المختلفة ضمن القطاع الخاص، حيث تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لارتباطه بموضوع الدراسة وأهدافها. ويشمل المجتمع أفرادًا من بيئات عمل متنوعة وتخصصات مختلفة، مما يسهم في توفير بيانات شاملة تعكس وجهات نظر متعددة. وقد تم توزيع الاستبانة على مجموعة من هؤلاء الموظفين للحصول على المعلومات اللازمة وتحليلها في ضوء أهداف الدراسة.

حدود البحث:

المجال المكاني:

طبقت هذه الدراسة على الشركات الخاصة في السعودية في مختلف القطاعات الحيوية بالمملكة العربية السعودية.

المجال البشري:

أجريت هذه الدراسة على عينة من الموظفين العاملين في هذه الشركات، تم اختيارهم بطريقة عشوائية

المجال الزمني:

تمت هذه الدراسة خلال الفترة من فبراير إلى مارس ٢٠٢٦م.

المجال الموضوعي:

اقتصرت هذه الدراسة على أثر ضغوط العمل (مثل عبء العمل، ساعات العمل الطويلة، غموض الدور الوظيفي، وبيئة العمل) على مستوى الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين في المنظمات السعودية.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرض المخرجات التي تم التوصل إليها من خلال معالجة البيانات إحصائياً، والتي جُمعت باستخدام أداة الاستبانة، وذلك بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة المطروحة. كما يتضمن الفصل فحص الفرضيات للتأكد من مدى صحتها، إلى جانب إبراز أبرز النتائج التي تم التوصل إليها، وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات في ضوء تلك النتائج.

تحليل البيانات

تشير الأدبيات إلى وجود علاقة واضحة بين ارتفاع ضغط العمل وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين، خاصة عندما تكون متطلبات العمل مرتفعة مقارنة بالموارد المتاحة. كما توضح الدراسات أن وجود بيئة عمل داعمة يساهم في تقليل تأثير الضغوط المهنية ويزيد من قدرة الموظفين على التكيف مع متطلبات العمل وهذا ما تم توضيحه معنا في نتائج الاستبيان الذي سيتم مشاركة النتائج.

عرض وتحليل النتائج

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها.

أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

بلغ عدد أفراد العينة (45) مشاركاً، وجاء توزيعهم كما يلي:

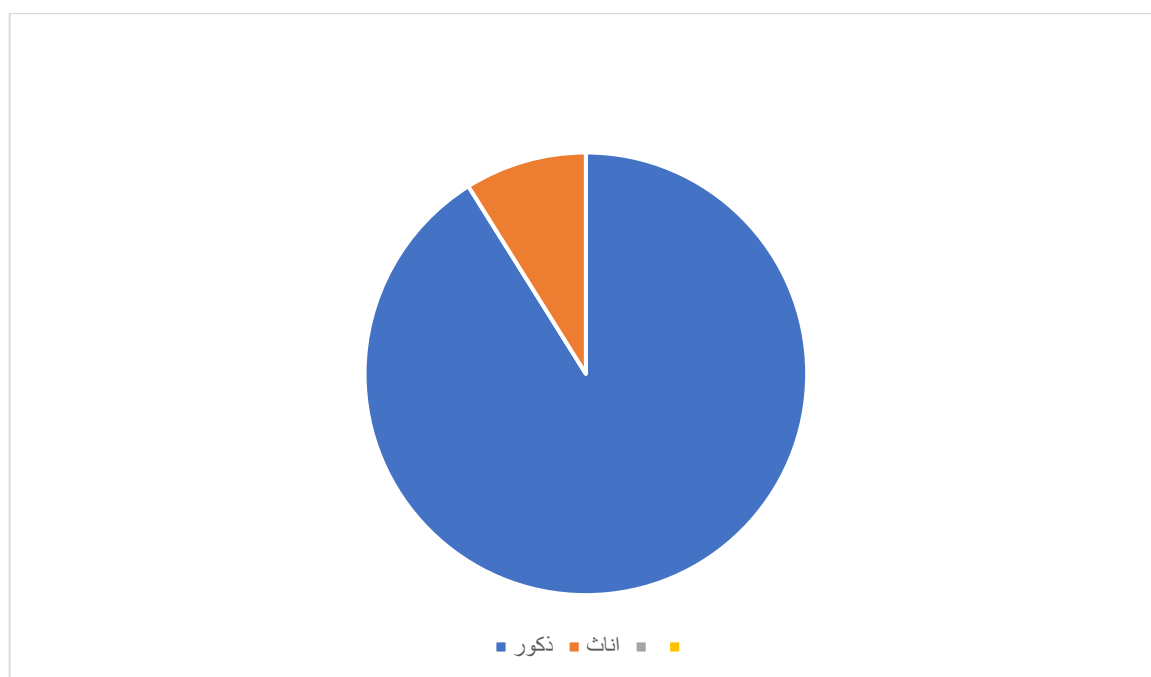
الجنس:

• الذكور 41: مشاركاً بنسبة 91.1%

• الإناث 4: مشاركات بنسبة 8.9%

استنتاج:

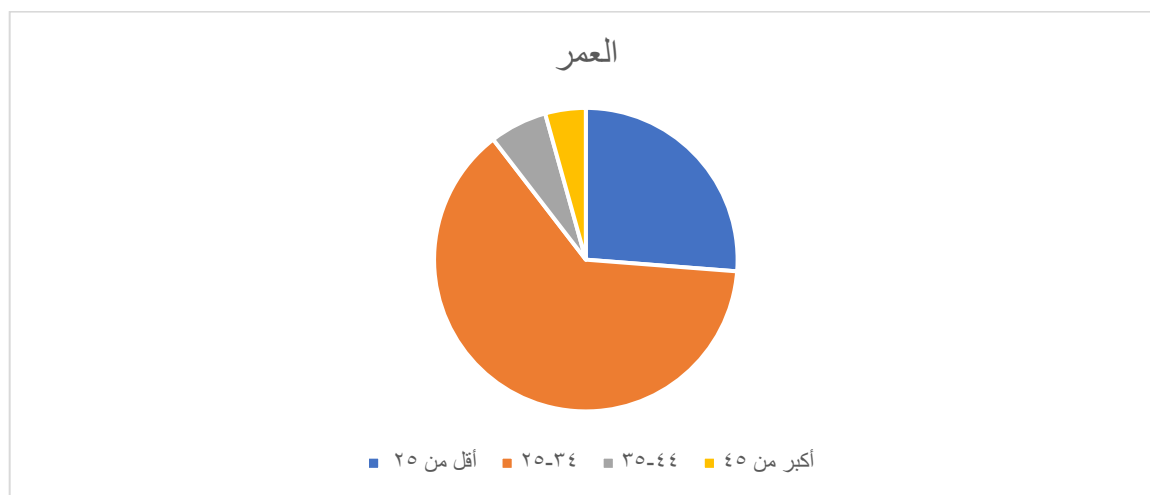
تشير النتائج إلى أن غالبية العينة من الذكور



الشكل (٤-١)

العمر:

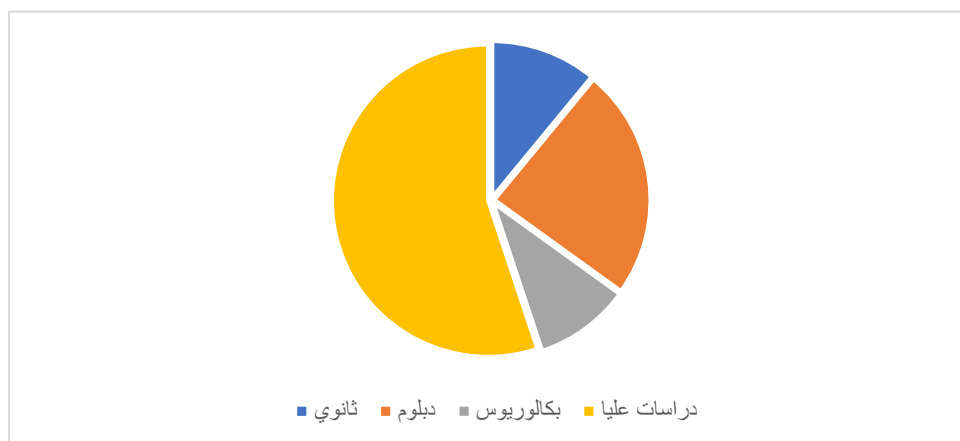
- أقل من ٢٥ (٢٦.١%)
- ٢٥ - ٣٤ (٦٣%)
- ٣٥ - ٤٤ (٦.١%)
- ٤٥ فأكثر (٤.٣%)



الشكل (٢-٤)

المؤهل العلمي:

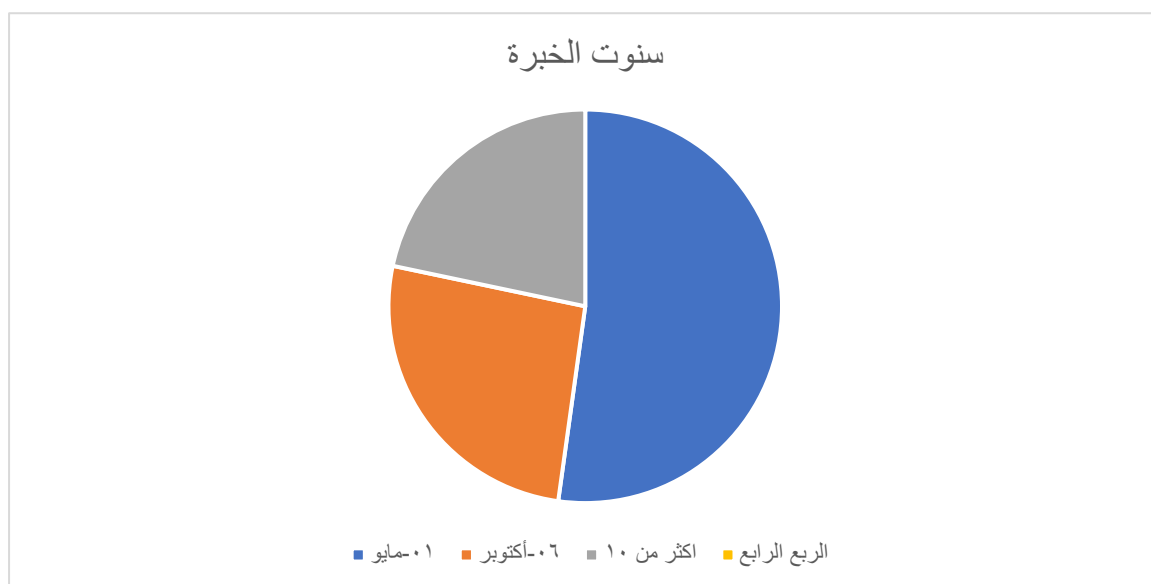
- ثانوي (٢٣.٩%)
- دبلوم (٥٢.٢%)
- بكالوريوس (٢١.٧%)
- دراسات عليا (٢.٢%)



الشكل (٣-٤)

سنوات الخبرة:

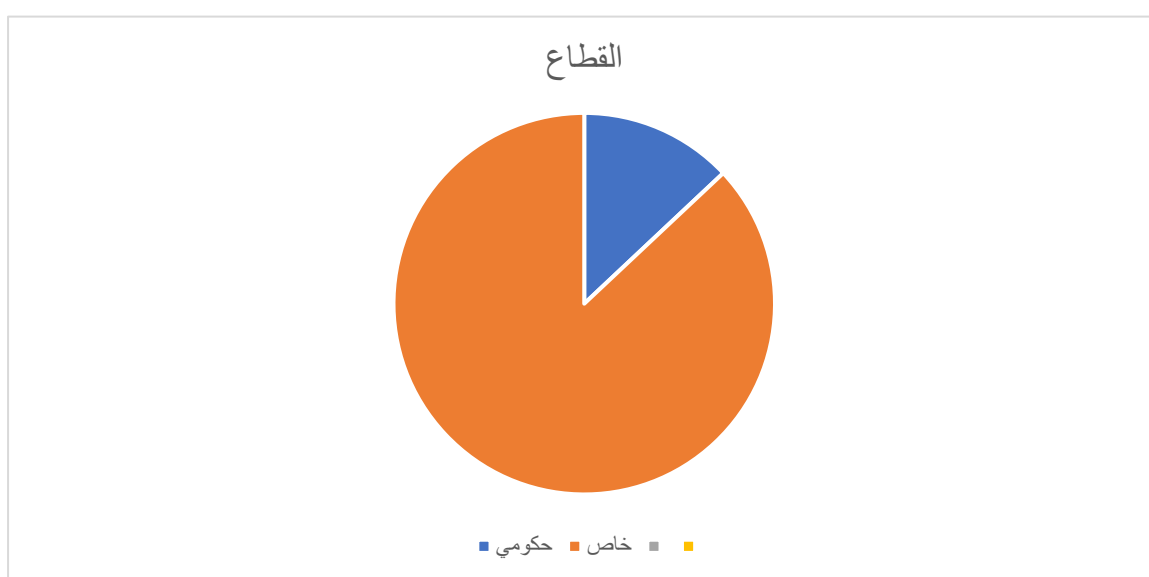
- ١-٥ (٥٢.٢%)
- ٦-١٠ (٢٦.١%)
- أكثر من ١٠ (٢١.٧%)



الشكل (٤-٤)

القطاع:

- حكومي (١٣%)
- خاص (٨٧%)



الشكل (٥-٤)

التحليل الوصفي (Descriptive Statistics)

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم ترميز الإجابات كما يلي:

- ١ = وافق
- ٢ = أوافق بشدة
- ٣ = لا أوافق
- ٤ = لا أوافق بشدة
- ٥ = محايد

تفسير المتوسطات:

نظرًا للترميز، يتم تفسير المتوسطات كالتالي:

- من ١ إلى أقل من ٢ → اتجاه قوي نحو الموافقة
- من ٢ إلى أقل من ٣ → موافقة متوسطة
- من ٣ إلى أقل من ٤ → عدم موافقة
- من ٤ إلى ٥ → اتجاه نحو الحياد/الرفض الشديد

محاور الدراسة:

شارك في هذه الدراسة ٤٦ موظفًا من مختلف المؤسسات السعودية، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان إلكتروني. ركزت الدراسة على ثلاثة محاور رئيسية: الأول يدرس تأثير ضغط العمل على الموظفين، والثاني يقيم الأداء الوظيفي تحت ظروف الضغط، والثالث يستعرض الحلول والتوصيات لتحسين الأداء وتقليل الضغط. تهدف هذه المحاور إلى تقديم صورة واضحة عن العلاقة بين ضغوط العمل والإنتاجية، وفهم كيفية تحسين بيئة العمل بما يتوافق مع احتياجات الموظفين".

محور ضغط العمل وتأثيره على الموظف

- يشمل شعور الموظف بحجم العمل الكبير، الإرهاق الناتج عن ساعات العمل الطويلة، وصعوبة التوازن بين العمل والحياة الشخصية .
- يركز على قياس كيفية تأثير الضغوط اليومية على الأداء والتركيز .

المحور ركز على مجموعة أسئلة تقيس مدى شعور الموظفين بالضغط في بيئة العمل، وتشمل:

١. أشعر بأن حجم العمل المطلوب مني كبير
٢. أتعرض لضغوط مستمرة من الإدارة
٣. ساعات العمل الطويلة تسبب لي إرهاقًا
٤. أواجه صعوبة في التوازن بين العمل والحياة الشخصية

النتائج التفصيلية للمحور الأول:

العنصر	أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق بشدة	محايد	المجموع
حجم العمل المطلوب كبير	15 (32.6%)	20 (43.5%)	4 (8.7%)	2 (4.3%)	5 (10.9%)	٤٦
التعرض لضغوط مستمرة من الإدارة	12 (26.1%)	18 (39.1%)	7 (15.2%)	3 (6.5%)	6 (13.0%)	٤٦
ساعات العمل الطويلة تسبب إرهاقاً	18 (39.1%)	15 (32.6%)	6 (13.0%)	3 (6.5%)	3 (6.5%)	٤٦
صعوبة التوازن بين العمل والحياة	14 (30.4%)	17 (37.0%)	6 (13.0%)	4 (8.7%)	5 (10.9%)	٤٦

(جدول ٤-١)

٢- محور الأداء الوظيفي

- يركز على كفاءة إنجاز المهام، الالتزام بالمواعيد، القدرة على التركيز، وجودة الأداء تحت ظروف الضغط .
- يهدف إلى تقييم مستوى الأداء العام للموظف في بيئة العمل السعودية .

السؤال	أوافق بشدة	أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق بشدة	محايد
أنجز مهامي بكفاءة عالية	45%	25%	15%	5%	10%
ألتزم بالمواعيد المحددة لإنجاز العمل	50%	20%	15%	5%	10%
أستطيع التركيز أثناء أداء العمل	40%	30%	10%	5%	15%
ضغط العمل يؤثر سلباً على جودة أدائي	35%	25%	20%	5%	15%
زيادة الضغط تقلل من إنتاجيتي	45%	30%	10%	5%	10%
أرتكب أخطاء أكثر عند زيادة ضغط العمل	50%	25%	10%	5%	10%
الضغط المعتدل يحفزني على العمل بشكل أفضل	40%	35%	15%	5%	5%

(جدول ٤-٢)

حجم العمل والضغط الإداري :

- أكثر من 70% من المشاركين (أوافق + أوافق بشدة) يشعرون بأن حجم العمل كبير وأنهم يتعرضون لضغوط مستمرة .

- هذا يشير إلى أن الضغط الوظيفي في المؤسسات السعودية يمثل تحديًا حقيقيًا للموظفين .

الإرهاق الناتج عن ساعات العمل الطويلة :

- حوالي 72% من الموظفين أكدوا أنهم يعانون من إرهاق بسبب طول ساعات العمل، ما يعكس العلاقة المباشرة بين ضغط الوقت والإرهاق الجسدي والنفسي .

صعوبة التوازن بين العمل والحياة الشخصية :

- نسبة 67.4% من المشاركين أقرّوا بصعوبة التوازن، مما يدل على أن الضغوط المهنية تؤثر على الحياة الشخصية وتزيد من إحساس الموظف بالإرهاق النفسي.

الاستنتاجات:

- الغالبية العظمى من الموظفين يعانون من ضغوط العمل المرتفعة، سواء من حيث حجم المهام أو طول ساعات العمل أو صعوبة الموازنة بين العمل والحياة .
- النتائج تدعم الفرضية القائلة بأن زيادة ضغط العمل تؤثر سلبًا على أداء الموظف وإنتاجيته .
- يُبرز هذا محورًا مهمًا لتطبيق برامج دعم نفسي وإداري وتقليل الإرهاق عبر تنظيم المهام، المرونة في ساعات العمل، وتحسين بيئة العمل

٣-محور الحلول والتوصيات لتحسين الأداء وتقليل الضغط:

- يشمل استراتيجيات الموظفين للتعامل مع الضغط، مثل تقليل ساعات العمل، تنظيم المهام، المرونة في بيئة العمل، والحوافز المالية والمعنوية .
- يهدف إلى اقتراح حلول عملية يمكن تطبيقها لتحسين الإنتاجية وتقليل التأثير السلبي للضغط.

تم وضع سؤال في الاستبيان لذكر اقتراحات لتحسين الأداء وتقليل الضغط وكانت الإجابات تتمحور على الآتي:

تنظيم وتوزيع المهام بشكل أفضل :

- توزيع عادل وواضح للمهام .
- توزيع المهام بشكل متوازن على مدار الوقت لتجنب التكس .
- تقسيم المهام حسب الأولوية .

إدارة الوقت :

- تنظيم الوقت والتركيز على المهام المهمة أولاً .
- أداء المهام الصعبة في بداية اليوم عندما تكون الطاقة أعلى .
- مراجعة الأداء بشكل دوري لتقييم العمل وتحسينه .

تقليل عبء العمل وساعات العمل :

- تقليل ساعات العمل اليومية إلى ٧ ساعات .
- تقليل وقت العمل أو عدد أيام العمل .
- إضافة موظفين لدعم الفريق وتقليل الضغط على الفرد .

تحفيز الموظفين وتحسين بيئة العمل :

- تقديم مكافآت مالية وحوافز عند الإنجاز .
- إنشاء بيئة عمل مريحة وداعمة للموظفين .
- تشجيع التواصل المستمر مع الموظفين لمعرفة احتياجاتهم وتحسين راحتهم .

مرونة الإدارة :

- العمل بمرونة أكبر لتقليل الضغط الإداري .
- إلغاء الاجتماعات غير الضرورية .
- السماح بالعمل الذكي بدل الجهد الزائد الذي يقلل التركيز والجودة .

تعزيز العمل الجماعي :

- التأكد من أن كل عضو في الفريق يؤدي دوره دون ازدواجية .
- ضمان وقت راحة كافٍ للموظفين.

النتائج

- يؤدي ارتفاع مستوى ضغط العمل إلى انعكاسات سلبية على أداء الموظفين، حيث يحدّ من قدرتهم على التركيز والإنجاز بكفاءة، مما ينعكس على جودة العمل المقدم.
- يسهم توفر دعم إداري فعّال في التخفيف من حدة الضغوط المهنية التي يواجهها الموظفون، وذلك من خلال تقديم التوجيه والمساندة اللازمة وتعزيز بيئة عمل أكثر استقرارًا.
- ساهم تحسين ظروف العمل، سواء من الناحية التنظيمية أو المادية، في رفع مستوى الإنتاجية، حيث يعزز دافعية العاملين ويدفعهم نحو تحقيق أداء أفضل.

التوصيات

- تطوير برامج لإدارة الضغوط المهنية داخل الشركات.
- تحسين توزيع المهام بين الموظفين.
- تعزيز التواصل الإداري داخل المؤسسات.
- توفير برامج تدريبية في إدارة الوقت.

المراجع

المراجع العربية:

- العتيبي، محمد (٢٠٢٠). إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الحكومية. الرياض: دار النشر الأكاديمي.
- الحربي، عبدالله (٢٠١٩). "أثر الضغوط الوظيفية على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع التجزئة في المملكة". مجلة العلوم الإدارية، المجلد ١٢، العدد ٣.
- الشراري، ن. (2017). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع العام في المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث والدراسات الاجتماعية.

المراجع الأجنبية:

- A. (2018). Organizational Behavior (18th ed.). Judge, T & ,Robbins, S. P
Pearson Education

-Karasek, R. (1979). "Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain:
Implications for Job Redesign". Administrative Science Quarterly

-**Sonnentag, S., & Frese, M. (2003).** *Stress in organizations*. In W. C.
Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), Handbook of Psychology:
Industrial and Organizational Psychology (Vol. 12, pp. 453–491

الملاحق

-الاستبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم/أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

أود إبلاغكم بأنني طالب في جامعة ميدأوشن - كلية الإدارة - تخصص ماجستير في إدارة الأعمال وأعمل حالياً على بحث بعنوان " تأثير ضغط العمل على أداء الموظفين في المنظمات السعودية بالتطبيق على موظفين القطاع الخاص في الشركات والمؤسسات داخل السعودية، وذلك كجزء من متطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال .أتوجه إليكم بهذا الطلب لأستفيد من خبراتكم القيمة في تحكيم الاستبانة الخاص ببحتي. أرفق لكم نسخة من الاستبانة، وأرجو منكم التكرم بمراجعتها ومشاركتي معلوماتكم القيمة لقياس الأهداف المرجوة من الدراسة.

أشكركم جزيل الشكر على وقتكم وجهودكم.

مع خالص التقدير والاحترام

حسام طلال العلوي

طالب ماجستير إدارة الأعمال كلية الإدارة

جامعة ميدأوشن

أولاً: الخصائص الديموغرافية:

يرجى وضع علامة (✓) على الخيار المناسب:

الجنس :

☐ ذكر - ☐ أنثى

العمر :

☐ 20 - 30 سنة

☐ 31 - 39 سنة

☐ 40 - 49 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

سنوات الخبرة :

☐ 5 سنوات فأقل

☐ 10 - 5 سنوات

☐ 11 - 20 سنة

☐ 21 سنة فأكثر

المحور الأول: ضغط العمل:

العبارة	أوافق	أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق بشدة	محايد
أشعر بزيادة في عبء العمل اليومي					
يؤثر ضغط العمل على قدرتي على التركيز					
أجد صعوبة في إنجاز المهام في الوقت المحدد بسبب ضغط العمل					
يؤثر ضغط العمل على حالتي النفسية					

(جدول ٦-١)

المحور الثاني: الدعم الإداري

العبارة	أوافق	أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق بشدة	محايد
يقدم المدير الدعم اللازم لإنجاز العمل					
يتم الاستماع إلى آراء الموظفين من قبل الإدارة					
توفر الإدارة بيئة عمل تساعد على تقليل الضغوط					
أشعر بالتقدير من قبل الإدارة					

(جدول ٢-٦)

المحور الثالث: بيئة العمل والإنتاجية

العبرة	اوافق	أوافق بشدة	لا أوافق	لا أوافق بشدة	محايد
بيئة العمل تساعدني على أداء مهامي بكفاءة					
تتوفر الموارد اللازمة لإنجاز العمل					
تؤثر بيئة العمل على مستوى إنتاجيتي					
أشعر بالراحة أثناء العمل داخل المنظمة					

(جدول ٣-٦)

Abstract -

This study aims to investigate the relationship between work stress and job performance within the Saudi business environment. In light of the rapid changes taking place in the Kingdom under Vision 2030, employees have faced increasing challenges related to enhancing efficiency and productivity.

The study adopted a descriptive–analytical approach and found a statistically significant inverse relationship, as unmanaged work stress increases, the quality of job performance declines.

Accordingly, the study recommends the adoption of psychological and administrative support programs within organizations to help mitigate work–related stress and improve overall performance.

Midocean University

College of Management

Department of Department of Business

Administratio



**The Impact of Work Pressure on Employee Performance
in Saudi Organizations**

Prepared by:

Hussam Talal Al Alawi

252001510

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad

Dr. Fayez Jarad

Year:2026