

أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة الخطوط السعودية
المملكة العربية السعودية – الرياض

هزاع محمد القحطاني

2021204981

مشروع التخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

شكر وتقدير

أتوجه بخالص الشكر والتقدير لجميع الأشخاص الذين ساهموا في إنجاز هذا البحث،
(جامعة ميدأوشن والدكتورة منى مصطفى العشري) ودعمكم وتعاونكم كانا لا غنى
عنهما في إنجاز هذا المشروع."

إهداء

أود أن أهدي هذا البحث إلى عائلتي كتعبير عن امتناني وتقديري لدعمهم الدائم
وتشجيعهم المستمر.

الملخص

تعتبر الخطوط الجوية السعودية من الشركات الرائدة في قطاع الطيران، وتواجه موظفيها ضغوط عمل كبيرة بسبب طبيعة العمل في هذا القطاع. تسعى هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في هذه الشركة، بهدف تطوير استراتيجيات لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة لعينة عشوائية من موظفي الخطوط الجوية السعودية. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، حيث تم إجراء اختبارات إحصائية مختلفة لتحديد العلاقة بين المتغيرات.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل وأداء الموظفين. حيث أشارت النتائج إلى أن زيادة ضغوط العمل، سواء كانت ناتجة عن زيادة ساعات العمل أو وجود مشاكل شخصية أو مهنية، تؤثر سلباً على أداء الموظفين. وعلى الجانب الآخر، أظهرت النتائج أن بيئة العمل الإيجابية المستقرة تساهم في تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

تؤكد نتائج هذه الدراسة على أهمية إدارة ضغوط العمل في الخطوط الجوية السعودية. فزيادة الضغوط تؤدي إلى تدهور الأداء، بينما تساهم بيئة العمل الإيجابية في تحسينه. لذا، يجب على الشركة التركيز على تطوير استراتيجيات للحد من الضغوط التي يتعرض لها الموظفون، وتحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم اللازم للموظفين للتعامل مع التحديات التي يواجهونها.

كلمات البحث الرئيسية: أثر ضغوط العمل، أداء الموظفين.

Summary

Saudi Airlines is considered one of the leading companies in the aviation sector, and its employees face great work pressures due to the nature of work in this sector. This study seeks to understand the relationship between work pressures and employee performance in this sector.

The company aims to develop strategies to improve the work environment and raise the level of performance.

The study used the descriptive analytical method, and the data was collected through questionnaires directed to a random sample of Saudi Airlines employees. The data was analyzed using the SPSS program, and statistical tests were conducted.

Different ways to determine the relationship between variables

The results of the study showed a strong relationship between work stress and employee performance. The results indicated that increased work stress, whether resulting from increased working hours or the presence of personal or professional problems, negatively affects the performance of employees. On the other hand, the results showed that a positive, stable work environment contributes to improving employee performance

And increase their productivity.

The results of this study confirm the importance of managing work stress in Saudi Airlines. Increasing stress leads to deterioration in performance, while a positive work environment contributes to its improvement. Therefore, the company must focus on developing strategies to reduce the stress to which employees are exposed, improve the work environment, and provide support. necessary for employees to deal with

The challenges they face.

Keywords: Impact of work stress, employee performance.

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
40	مجتمع عينة الدراسة. المصدر الباحث، 2024	1
40	عينة البحث. المصدر الباحث، 2024	2
41	طرق جمع البيانات (المتغير المستقل). المصدر الباحث، 2024	3
41	طرق جمع البيانات (المتغير التابع). المصدر الباحث، 2024	4
46	توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس المصدر (الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية، 2024)	5
47	توزيع عينة الدراسة وفقا للعمر المصدر (الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية، 2024)	6
48	توزيع عينة الدراسة وفقا للحالة الاجتماعية المصدر (الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية، 2024)	7
49	توزيع عينة الدراسة وفقا لسنوات الخبرة المصدر (الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية، 2024)	8
50	مقياس ليكرت الخماسي. المصدر الباحث، 2024	9
51	معاملات الارتباط المصدر: الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS 22 (2024)	10
57	معامل الثبات . المصدر: الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS 22 (2024)	11
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول المصدر: الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS 22 (2024)	12
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثاني المصدر: الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS 22 (2024)	13
79	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثالث المصدر: الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS 22 (2024)	14

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
14	نموذج البحث . المصدر الباحث 2024	1
15	هيكل البحث . المصدر الباحث 2024	2
39	بصلة البحث. المصدر (الباحث، 2024)	3
46	تصنيف العينة وفقا للجنس المصدر (الباحث بالاعتماد على نتائج ملخص google forms، 2024)	4
47	تصنيف عينة الدراسة وفقا للعمر المصدر (الباحث بالاعتماد على نتائج ملخص google forms، 2024)	5
48	تصنيف العينة وفقا للحالة الاجتماعية المصدر (الباحث بالاعتماد على نتائج ملخص google forms، 2024)	6
49	تصنيف عينة الدراسة وفقا لمستوى الخبرة المصدر (الباحث بالاعتماد على نتائج ملخص google forms، 2024)	7
52	معاملات الارتباط المصدر الباحث 2024	8
57	معامل الثبات المصدر الباحث 2024	9

جدول المحتويات

1	الفصل الأول: الاطار العام للدراسة.....	8
1.1	المقدمة:.....	8
1.2	مشكلة بحث:.....	10
1.2.1	الفجوة النظرية:.....	10
1.2.2	الفجوة العملية:.....	10
1.3	أهمية البحث:.....	11
1.3.1	الأهمية النظرية:.....	11
1.3.2	الأهمية العملية:.....	12
1.4	أسئلة البحث:.....	13
1.5	أهداف البحث:.....	13
1.6	فرضيات البحث:.....	13
1.7	نموذج البحث:.....	9
1.8	الدراسة الميدانية :.....	14
1.10	هيكل المشروع المقترح:.....	15
2	الفصل الثاني: الإطار النظري.....	16
2.1	المقدمة.....	17
2.2	المبحث الأول: ضغط العمل.....	17
2.3	المبحث الثاني: أداء الموظفين.....	24
2.4	العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين:.....	34
2.5	الخاتمة.....	36
	الفصل الثالث: منهجية البحث.....	35
	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي والنتائج.....	35
	الفصل الخامس: القيود والتوصيات والاستنتاجات.....	58
	الملاحق.....	69
	المراجع.....	70

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

باعتبارها لاعباً رئيسياً في صناعة الطيران، تعتمد الخطوط الجوية السعودية بشكل كبير على أداء ورفاهية القوى العاملة لديها للحفاظ على التميز التشغيلي وتلبية المتطلبات المتزايدة لسوق الطيران. وقد برزت ضغوط العمل كعامل مهم يؤثر على الموظفين في هذا السياق، مما قد يؤثر على الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والفعالية التنظيمية الشاملة. تعمل الخطوط الجوية السعودية، باعتبارها لاعباً رئيسياً في قطاع الطيران، في بيئة تتميز بالمتطلبات العالية واللوائح الصارمة والتقدم التكنولوجي المستمر. إن طبيعة صناعة الطيران، بعملياتها على مدار الساعة، والقوى العاملة المتنوعة، والعمليات التشغيلية المعقدة، تعرض الموظفين بطبيعتها لضغوطات يمكن أن تظهر في أشكال مختلفة.

في المشهد الديناميكي والتنافسي لصناعة الطيران، تدرك مؤسسات مثل الخطوط الجوية السعودية الدور المحوري الذي تلعبه القوى العاملة لديها في الحفاظ على التميز التشغيلي وتلبية متطلبات السوق المتزايدة باستمرار. تعد رفاهية الموظفين وأدائهم من العناصر الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على النجاح الشامل للمؤسسة، مما يجعل من الضروري للشركات فهم ومعالجة العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين. ومن بين هذه العوامل، أصبح ضغوط العمل مصدر قلق كبير في سياق الخطوط الجوية السعودية، مما قد يؤثر ليس فقط على الموظف الفردي ولكن أيضاً على النطاق الأوسع للفعالية التنظيمية (حمال , 2019).

ويسعى هذا البحث إلى استكشاف العلاقة المعقدة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين ضمن السياق المحدد للخطوط الجوية السعودية، وتسلط الضوء على الآثار المحتملة على الرضا الوظيفي، والرفاهية العامة، وقدرة المنظمة على الحفاظ على ميزة تنافسية. وذلك لأنه لا يمكن التغلغل من تأثير ضغوط العمل على الموظفين، حيث أن لها القدرة على التغلغل في مختلف جوانب حياتهم المهنية والشخصية.

تطمح هذه الدراسة إلى المساهمة في الأسس النظرية للفعالية التنظيمية من خلال استكشاف العلاقة المتبادلة بين رفاهية الموظف والنجاح التنظيمي الشامل. إن فهم كيفية تأثير الضغوطات ليس فقط على الأداء الوظيفي الفردي ولكن أيضاً على النتائج التنظيمية أمر بالغ الأهمية لتحسين النظريات التنظيمية الحالية. ومن خلال الخوض في هذه العلاقة داخل صناعة الطيران، يهدف البحث إلى توفير فهم أكثر شمولاً للآثار الأوسع لضغوط العمل على الفعالية التنظيمية، وتقديم رؤى قيمة للباحثين والممارسين على حد سواء.

إن الغرض من هذا البحث هو معرفة أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين اليومي في شركة الخطوط السعودية. وذلك لأنه عندما يعاني الموظفون من التوتر، فإنه غالباً ما يترجم إلى انخفاض الأداء الوظيفي، وانخفاض الرضا الوظيفي، وانخفاض عام في الفعالية التنظيمية. تضع صناعة الطيران، بتركيزها على السلامة والدقة ورضا العملاء، طبقة إضافية من الضغط على الموظفين، مما يجعل من الضروري لمؤسسات مثل الخطوط الجوية السعودية معالجة الضغوطات المتعلقة بالعمل وإدارتها بشكل استباقي.

يتعمق هذا البحث في العلاقة الدقيقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في الخطوط الجوية السعودية، ويسعى إلى كشف تعقيدات هذه الديناميكية لتوفير رؤى قيمة لكل من صناعة الطيران وعلم النفس التنظيمي.

1.2 مشكلة بحث:

يشكل قطاع الطيران، بأنظمة السلامة الصارمة والجداول الزمنية الضيقة والمستويات العالية من المسؤولية، تحديات فريدة للموظفين في الخطوط الجوية السعودية. يمكن أن يكون لضغوط العمل، الناشئة عن عوامل مثل أعباء العمل الثقيلة، والمواعيد النهائية الضيقة، والمسؤولية عن سلامة الركاب، آثار عميقة على رفاهية الموظف وأدائه. تتمحور مشكلة البحث حول فهم الأبعاد المحددة لضغوط العمل التي تؤثر على موظفي الخطوط الجوية، وتحديد الأسباب الجذرية، وتقييم العواقب الناتجة عن ذلك على أدائهم الوظيفي. ومن خلال القيام بذلك، فإن الهدف هو المساهمة في تطوير الاستراتيجيات المستهدفة التي يمكن أن تخفف من ضغوط العمل وتعزز رضا الموظفين وإنتاجيتهم بشكل عام.

علاوة على ذلك، تتضمن مشكلة البحث استكشاف التفاعل المحتمل بين ضغوط العمل والعوامل التنظيمية والفردية المختلفة. وقد تشمل هذه أساليب القيادة والثقافة التنظيمية وآليات المواجهة التي يستخدمها الموظفون. ومن خلال معالجة مشكلة البحث، تسعى هذه الدراسة إلى توفير فهم شامل للعلاقات المعقدة المعنية، وتقديم رؤى قابلة للتنفيذ للخطوط الجوية السعودية لخلق بيئة عمل أكثر صحة. إن التعرف على ضغوط العمل والتخفيف منها لا يخدم مصالح رفاهية الموظفين فحسب، بل يتماشى أيضاً مع الأهداف الإستراتيجية للخطوط الجوية السعودية المتمثلة في الحفاظ على قوة عاملة عالية الأداء وضمان النجاح المستدام للمنظمة في صناعة الطيران التنافسية.

1.2.1 الفجوة النظرية:

توفر مجموعة الأدبيات الموجودة حول تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف فهماً أساسياً للموضوع. ومع ذلك، في السياق المحدد للخطوط الجوية السعودية وصناعة الطيران، هناك فجوة نظرية ملحوظة. قد لا تلخص النظريات الحالية بشكل كافٍ الضغوطات الفريدة السائدة في قطاع الطيران أو تعالج بشكل مناسب التفاعل بين هذه الضغوطات والأبعاد المختلفة لأداء الموظف. ويهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوة النظرية من خلال الخوض في تعقيدات ضغوط العمل في صناعة الطيران، وتوفير منظور دقيق يتماشى مع التحديات المحددة التي يواجهها الموظفون في الخطوط الجوية السعودية.

1.2.2 الفجوة العملية:

في حين أن الأطر النظرية تقدم رؤى قيمة، غالباً ما يكون هناك تباين بين النظرية والتطبيق العملي. إن الفجوة العملية في فهم كيفية ترجمة نظريات ضغوط العمل بشكل مباشر إلى التجارب اليومية لموظفي الخطوط الجوية السعودية تتطلب المزيد من الاستكشاف. ومن الضروري تحديد وتحليل المظاهر العملية لضغوط العمل داخل المنظمة، مع الأخذ في الاعتبار الجوانب الثقافية والتشغيلية والتنظيمية الفريدة لصناعة الطيران في المملكة العربية السعودية. ومن خلال القيام بذلك، يهدف هذا البحث إلى سد الفجوة بين الأطر النظرية والتجارب الحياتية للموظفين، وتوفير رؤى قابلة للتنفيذ لتطوير التدخلات المستهدفة والسياسات التنظيمية.

ما هو أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة الخطوط السعودية؟

1.3 أهمية البحث:

إن فهم تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في الخطوط الجوية السعودية له أهمية قصوى بالنسبة للعديد من أصحاب المصلحة. أولاً، بالنسبة للخطوط الجوية السعودية، يوفر هذا البحث فرصة للتعامل بشكل استباقي مع الضغوطات والمديرين الذين قد يعيقون الأداء الوظيفي الأمثل. ومن خلال تحديد عوامل الضغط الخاصة بصناعة الطيران وتصميم التدخلات وفقاً لذلك، يمكن للمنظمة تعزيز مرونة الموظفين والرضا الوظيفي والإنتاجية الإجمالية. وهذا بدوره يساهم في الحفاظ على سمعة الشركة فيما يتعلق بالتميز التشغيلي ورضا العملاء.

وبعيداً عن السياق التنظيمي، يحمل البحث أيضاً آثاراً أوسع على صناعة الطيران في المملكة العربية السعودية والعالم. يمكن للرؤى المكتسبة من هذه الدراسة أن توجه الاستراتيجيات على مستوى الصناعة لإدارة ضغوط العمل وتعزيز بيئة عمل داعمة. ويمكن لواقعي السياسات والهيئات التنظيمية وشركات الطيران الأخرى الاستفادة من النتائج لتنفيذ التدابير التي تعزز رفاهية الموظفين وتعزز الاستدامة الشاملة والقدرة التنافسية لقطاع الطيران.

علاوة على ذلك، تمتد أهمية البحث إلى مجال علم النفس التنظيمي والإدارة، مما يساهم في الفهم النظري للضغط وديناميكيات الأداء في الصناعات ذات الضغط العالي. وبما أن ضغوط العمل هي مصدر قلق سائد في مختلف القطاعات، فإن النتائج التي توصلت إليها الخطوط الجوية السعودية يمكن أن تكون بمثابة مرجع لتطوير أفضل الممارسات في إدارة الإجهاد وتحسين أداء الموظفين عبر البيئات التنظيمية المختلفة. وبهذه الطريقة، لا يتناول البحث الاهتمامات المباشرة للخطوط الجوية السعودية فحسب، بل يساهم أيضاً في تقدم المعرفة في المجالات الأكاديمية والمهنية الأوسع.

العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظف معقدة ومتعددة الأوجه. يمكن أن يظهر ضغوط العمل في أشكال مختلفة، بدءاً من عبء العمل المفرط والمواعيد النهائية الضيقة إلى الصراعات الشخصية والشكوك المتأصلة في صناعة الطيران. يمكن أن تؤدي هذه الضغوطات إلى الإرهاق، وانخفاض الحافز، وحتى مشاكل الصحة البدنية والعقلية بين الموظفين. بما أن الخطوط الجوية السعودية تهدف إلى الحفاظ على مكانتها كلاعب رائد في قطاع الطيران، فإن فهم وتخفيف تأثير ضغوط العمل على القوى العاملة لديها يصبح أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على مستويات الأداء العالية وضمان رفاهية موظفيها.

1.3.1 الأهمية النظرية:

يحمل هذا البحث أهمية نظرية كبيرة من خلال تعزيز فهمنا للعلاقة المعقدة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين ضمن السياق المحدد للخطوط الجوية السعودية. لقد تم تطوير الأطر النظرية المحيطة بضغوط العمل في المقام الأول في البيئات الغربية، وغالباً ما تتجاهل التحديات الفريدة والفروق الثقافية الدقيقة السائدة في مؤسسات الشرق الأوسط، وخاصة في صناعة الطيران. من خلال التركيز على المملكة العربية السعودية، تساهم هذه الدراسة في الخطاب العالمي حول علم النفس التنظيمي، وإدارة الموارد البشرية، ودراسات الطيران، مما يؤدي إلى إثراء النظريات الحالية بمنظور أكثر تنوعاً وملاءمة للسياق.

علاوة على ذلك، يهدف البحث إلى تحسين وتوسيع النماذج النظرية الحالية لفهم تعقيدات ضغوط العمل في قطاع الطيران بشكل أفضل. إن الطبيعة الديناميكية لهذه الصناعة، والتي تتميز بأنظمة السلامة الصارمة، وبيئات التشغيل عالية الضغط، والتركيب السكانية الفريدة للقوى العاملة، تتطلب عدسة متخصصة. ومن خلال ترسيخ الإطار النظري في التحديات المحددة التي يواجهها الموظفون في الخطوط السعودية، يسعى البحث إلى سد الثغرات في النظريات الحالية، وتوفير فهم أكثر دقة ودقة لكيفية تأثير الضغوطات على أداء الموظفين في هذا السياق المتخصص.

باختصار، تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث في قدرته على إثراء الأطر الحالية بمنظور ثقافي محدد، وتحسين النماذج النظرية لتناسب التحديات الفريدة لصناعة الطيران، والمساهمة في الخطاب المتطور حول الفعالية التنظيمية من خلال استكشاف الترابط بين رفاهية الموظفين والنجاح التنظيمي الشامل.

1.3.2 الأهمية العملية:

تمتد الأهمية العملية لهذا البحث إلى الإدارة الاستراتيجية والكفاءة التشغيلية للخطوط الجوية السعودية، حيث تقدم رؤى قابلة للتنفيذ يمكن أن تؤثر بشكل إيجابي على رفاهية الموظفين والأداء التنظيمي. تعمل صناعة الطيران في بيئة عالية المخاطر حيث ترتبط رفاهية وأداء الموظفين ارتباطاً مباشراً بالسلامة ورضا العملاء والتميز التشغيلي الشامل. ومن خلال الكشف عن المظاهر العملية لضغوط العمل داخل المنظمة، يهدف هذا البحث إلى إعلام التدخلات المستهدفة التي يمكن أن تخفف من الضغوطات وتعزز مرونة الموظفين، مما يساهم في نهاية المطاف في قدرة شركة الطيران على الحفاظ على قدرتها التنافسية.

علاوة على ذلك، يحمل البحث أهمية عملية في تشكيل استراتيجيات إدارة الموارد البشرية داخل الخطوط الجوية السعودية، وربما في قطاع الطيران الأوسع. إن تحديد الضغوطات المحددة التي تؤثر على أداء الموظف يسمح بتطوير برامج تدريب مخصصة، وآليات الدعم، والسياسات التنظيمية. يمكن أن يؤدي هذا التطبيق العملي إلى خلق بيئة عمل أكثر صحة، وتعزيز رضا الموظفين، والتحفيز، والاحتفاظ بهم، وهي عوامل حيوية في صناعة تعتمد على المهنيين المهرة والملتزمين.

بالإضافة إلى ذلك، تمتد الآثار العملية للبحث إلى صناع السياسات ومنظمي الصناعة. قد تؤثر الأفكار المستمدة من الدراسة على تطوير المبادئ التوجيهية واللوائح التي تعالج التحديات الفريدة التي يواجهها الموظفون في قطاع الطيران في المملكة العربية السعودية. يتوافق هذا النهج الاستباقي لإدارة ضغوط العمل مع التزام الصناعة بالسلامة والتميز التشغيلي، مما يضمن تكيف الأطر التنظيمية والتنظيمية مع الاحتياجات المتطورة للقوى العاملة.

تكمن الأهمية العملية لهذا البحث في قدرته على توجيه عملية صنع القرار التنظيمي، وتشكيل ممارسات إدارة الموارد البشرية، والتأثير على تطوير السياسات داخل الخطوط الجوية السعودية وصناعة الطيران الأوسع. ومن خلال ترجمة الأفكار النظرية إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ، تهدف الدراسة إلى المساهمة في تعزيز رفاهية الموظفين، والفعالية التنظيمية، والاستدامة الشاملة للخطوط الجوية السعودية في قطاع شديد التنافسية والمتطلب.

1.4 أسئلة البحث:

- ما هي الضغوطات المحددة المتعلقة بالعمل التي يعاني منها موظفو الخطوط السعودية في سياق صناعة الطيران؟
- كيف تؤثر ضغوطات العمل على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين في الخطوط السعودية؟
- ما هي العلاقة بين رفاهية الموظفين المتأثرة بضغوط العمل والفعالية التنظيمية داخل الخطوط السعودية؟
- إلى أي مدى تؤثر العوامل الثقافية الفريدة للمملكة العربية السعودية على إدراك وإدارة ضغوط العمل بين الموظفين في الخطوط السعودية؟

1.5 أهداف البحث:

- تحديد وتصنيف ضغوطات العمل الأساسية السائدة بين الموظفين في الخطوط السعودية.
- دراسة تأثير الضغوطات المحددة على الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين ضمن السياق التنظيمي للخطوط الجوية السعودية.
- التحقق من العلاقة بين رفاهية الموظفين، وتأثرهم بضغوط العمل، والفعالية الشاملة للخطوط الجوية السعودية كمنظمة.
- تحليل العوامل الثقافية الخاصة بالمملكة العربية السعودية والتي قد تشكل تصور وإدارة ضغوط العمل بين الموظفين في الخطوط الجوية السعودية.

1.6 فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1:

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المشاكل التي توجه الموظفين وأداء الموظفين.

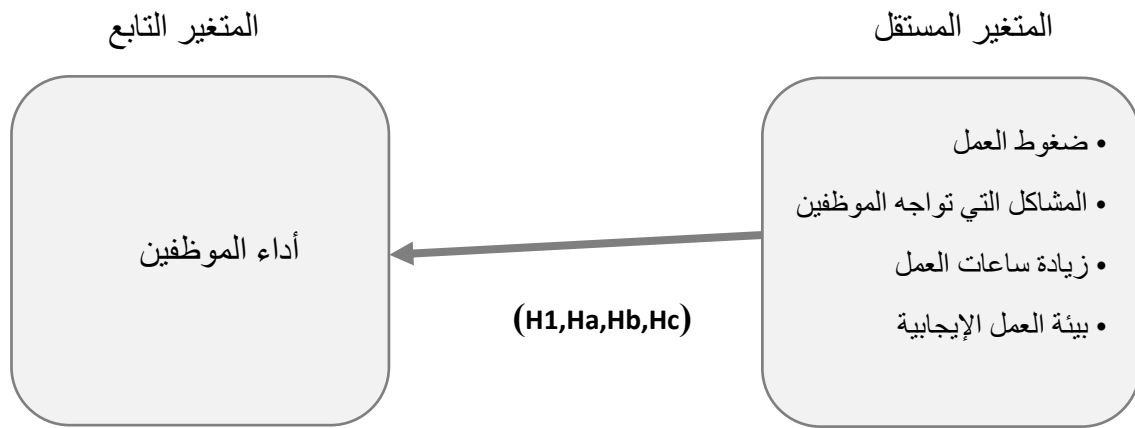
الفرضية الفرعية الثانية Hb:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين زيادة ساعات العمل وأداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الثانية Hc:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الإيجابية وأداء الموظفين.

نموذج البحث:



شكل رقم (1): المصدر الباحث (2024)

1.8 الدراسة الميدانية : شركة الخطوط الجوية السعودية :

الخطوط الجوية السعودية، والمعروفة رسميًا باسم الخطوط الجوية العربية السعودية، هي الناقل الوطني للمملكة العربية السعودية ولاعب رئيسي في صناعة الطيران العالمية. تأسست شركة الطيران في عام 1945، وتطورت لتصبح قوة بارزة، تربط المملكة بالجهات الدولية وتساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي للبلاد. تعمل الخطوط الجوية السعودية في صناعة معقدة وتنافسية، وتواجه تحديات فريدة تتعلق بالسلامة ورضا العملاء والكفاءة التشغيلية. يعد فهم وإدارة تأثير ضغوط العمل على القوى العاملة المتنوعة لديها أمرًا بالغ الأهمية للحفاظ على التميز التشغيلي وضمان رفاهية الموظفين.

1.10 هيكل المشروع المقترح:

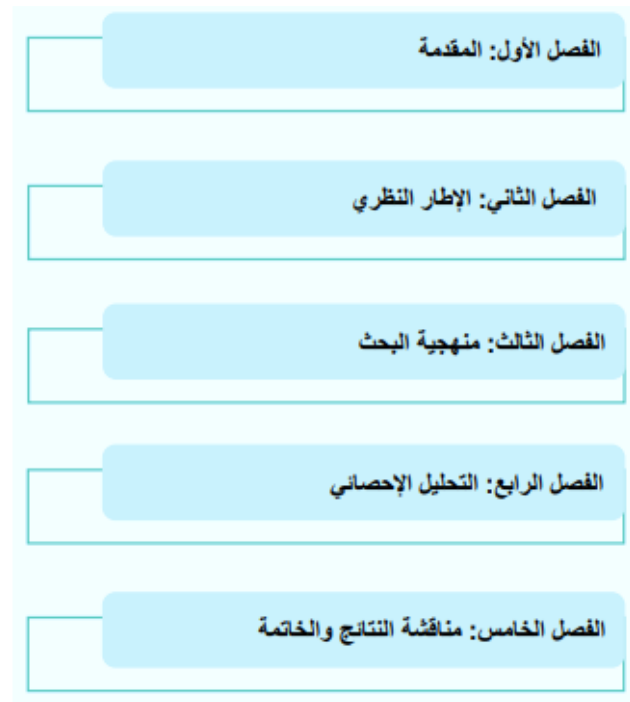
الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة



شكل رقم (3) : هيكل البحث

2 الفصل الثاني: الإطار النظري

2.1 المقدمة

ضغوط العمل هي عبارة عن التحديات والمسؤوليات الكبيرة التي يتعرض لها الموظفون في بيئة العمل. وتعتبر ضغوط العمل جزءاً أساسياً من الحياة المهنية والتي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين. فالضغوط العملية يمكن أن تكون ناتجة عن الجدول الزمني الضيق، الأهداف الصعبة، التوتر مع الزملاء أو الرؤساء، وغيرها من العوامل.

تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين يمكن أن يكون سلبياً إذا لم يتم التعامل معه بشكل صحيح. فقد يؤدي ارتفاع مستوى الضغط إلى زيادة معدلات الإجهاد والإرهاق، وبالتالي قد يؤثر على تركيز الموظف، إبداعه، وكفاءته في العمل. كما يمكن أن يؤدي ضغط العمل إلى زيادة معدلات الانصراف والاستقالة بشكل كبير.

لذلك، من المهم أن تتبّع الشركات سياسات تحفز على تقليل ضغوط العمل وتوفير بيئة عمل صحية ومشجعة. كما يجب على الموظفين اتباع استراتيجيات لإدارة ضغوط العمل بشكل فعال مثل تنظيم الوقت، ممارسة التمارين الرياضية، والتواصل بشكل جيد مع زملائهم ورؤسائهم.

2.2 المبحث الأول: ضغط العمل

تعريف ضغط العمل:

يشير ضغط العمل إلى مستوى الضغط والمتطلبات والتوقعات المفروضة على الأفراد داخل مكان العمل. وهو يشمل عوامل مثل عبء العمل، والمواعيد النهائية، وأهداف الأداء، والقيود التنظيمية التي يمكن أن تؤثر على الصحة النفسية والجسدية للموظفين.

ضغوط العمل هو قضية سائدة في مكان العمل اليوم ، مما يؤثر على الموظفين عبر الصناعات والقطاعات. يشير إلى الضغط الجسدي والعاطفي والنفسي الذي يعاني منه الأفراد نتيجة لبيئة عملهم ومتطلبات العمل. في هذا المقال ، سوف نستكشف أسباب وعواقب الإجهاد الوظيفي ، وتأثيره على الأفراد والمؤسسات ، واستراتيجيات إدارة آثاره والتخفيف من حدتها.

1. أسباب ضغوط العمل:

يمكن أن ينشأ الإجهاد الوظيفي من مصادر مختلفة داخل بيئة العمل ، بما في ذلك:

عبء العمل: يمكن أن تساهم أعباء العمل الثقيلة والمواعيد النهائية الضيقة ومتطلبات العمل المفرطة في الشعور بالتوتر والإرهاق بين الموظفين.

عدم السيطرة: قد يعاني الموظفون الذين يشعرون أن لديهم القليل من السيطرة على عمليات عملهم أو جداولهم الزمنية أو صنع القرار من مستويات عالية من التوتر.

توقعات غير واضحة: يمكن أن تؤدي التوقعات غير الواضحة أو المتضاربة من المديرين أو الزملاء أو السياسات التنظيمية إلى الارتباك والإحباط والتوتر.

الصراع بين الأشخاص: يمكن أن يؤدي الصراع مع الزملاء أو المشرفين أو العملاء إلى خلق توتر وضغط في مكان العمل.

انعدام الأمن الوظيفي: يمكن أن تؤدي المخاوف بشأن الاستقرار الوظيفي أو تسريح العمال أو التغييرات التنظيمية إلى تفاقم مشاعر التوتر والقلق بين الموظفين.

ضعف التوازن بين العمل والحياة: يمكن أن يؤدي عدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية إلى الإجهاد المزمن والإرهاق.

نقص الدعم: يمكن أن يؤدي عدم كفاية الدعم من المشرفين أو الزملاء أو المنظمة إلى شعور الموظفين بالعزلة والإرهاق.

غموض الدور: يمكن أن يساهم عدم اليقين بشأن الأدوار الوظيفية أو المسؤوليات أو التوقعات في الشعور بالتوتر وانعدام الأمن.

2. عواقب الإجهاد الوظيفي:

يمكن أن يكون للإجهاد الوظيفي عواقب بعيدة المدى على كل من الأفراد والمنظمات:

الصحة البدنية: يرتبط الإجهاد الوظيفي المزمن بمجموعة من مشاكل الصحة البدنية ، بما في ذلك ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب واضطرابات الجهاز الهضمي وضعف وظيفة المناعة.

الصحة العقلية: يمكن أن يؤثر الإجهاد الوظيفي سلباً على الصحة العقلية ، مما يؤدي إلى أعراض القلق والاكتئاب والإرهاق.

انخفاض الأداء: قد يكافح الموظفون الذين يعانون من مستويات عالية من التوتر للتركيز أو اتخاذ القرارات أو الأداء بفعالية في أدوارهم ، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية والأداء.

التغيب والدوران: يمكن أن يساهم الإجهاد الوظيفي في زيادة التغيب عن العمل ، حيث قد يأخذ الموظفون إجازة من العمل بسبب المرض أو مشاكل الصحة العقلية. يمكن أن يؤدي أيضاً إلى ارتفاع معدلات دوران الموظفين ، حيث يسعى الموظفون للهروب من بيئات العمل المجهدة.

ضعف الروح المعنوية: يمكن أن يؤدي الإجهاد الوظيفي المزمن إلى تآكل الروح المعنوية والرضا الوظيفي بين الموظفين ، مما يؤدي إلى فك الارتباط واللامبالاة وعدم الاهتمام بعملهم.

الثقافة التنظيمية السلبية: يمكن أن تتغلغل ثقافة التوتر العالي في جميع أنحاء المنظمة ، مما يؤثر على الروح المعنوية والعمل الجماعي والفعالية التنظيمية الشاملة.

3. استراتيجيات إدارة الضغوط الوظيفية:

يمكن للمؤسسات اتخاذ خطوات استباقية لإدارة وتخفيف ضغوط العمل بين الموظفين:

تعزيز التوازن بين العمل والحياة: شجع الموظفين على وضع حدود صحية بين العمل والحياة الشخصية. قدم ترتيبات عمل مرنة وإجازة مدفوعة الأجر وبرامج صحية لدعم رفاهية الموظفين.

توفير الموارد والدعم: تقديم الموارد وخدمات الدعم لمساعدة الموظفين على التعامل مع ضغوط العمل ، مثل تقديم المشورة وبرامج مساعدة الموظفين وورش عمل إدارة الإجهاد.

توضيح التوقعات: توصيل توقعات واضحة فيما يتعلق بالأدوار الوظيفية والمسؤوليات ومعايير الأداء. تقديم ملاحظات وإرشادات منتظمة لضمان فهم الموظفين لما هو متوقع منهم.

تشجيع الدعم الاجتماعي: تعزيز بيئة عمل داعمة حيث يشعر الموظفون بالراحة في طلب المساعدة والدعم من الزملاء والمشرفين والمنظمة.

تقديم التدريب والتطوير: توفير برامج التدريب وفرص التطوير المهني لمساعدة الموظفين على بناء المرونة ومهارات التأقلم وتقنيات إدارة الإجهاد.

معالجة مشكلات مكان العمل: اتخاذ خطوات استباقية لمعالجة مشكلات مكان العمل التي تساهم في ضغوط العمل ، مثل الصراع بين الأشخاص وغموض الأدوار ومشكلات عبء العمل.

تعزيز مبادرات العافية: تنفيذ مبادرات وبرامج العافية التي تعزز الرفاهية الجسدية والعقلية والعاطفية ، مثل تحديات اللياقة البدنية وجلسات اليقظة وبرامج الأكل الصحي.

القيادة بالقوة: يلعب المدبرون والقادة دورا حاسما في نمذجة السلوكيات والمواقف الصحية تجاه العمل وإدارة الإجهاد. كن قدوة يحتذى بها ، وأظهر المرونة والرعاية الذاتية والموقف الإيجابي تجاه التوازن بين العمل والحياة.

تشجيع التواصل المفتوح: خلق ثقافة التواصل المفتوح حيث يشعر الموظفون بالراحة في مناقشة مخاوفهم ، والسعي للحصول على تعليقات ، وتبادل الأفكار لتحسين ظروف العمل.

المراقبة والتقييم: مراقبة وتقييم مستويات الإجهاد الوظيفي بانتظام داخل المنظمة من خلال الدراسات الاستقصائية ومجموعات التركيز وآليات التغذية الراجعة. استخدم هذه المعلومات لتحديد مجالات التحسين وتنفيذ التدخلات المستهدفة.

الإجهاد الوظيفي هو قضية مهمة يمكن أن يكون لها آثار عميقة على الأفراد والمنظمات. من خلال فهم أسباب وعواقب الإجهاد الوظيفي وتنفيذ استراتيجيات استباقية لإدارة آثاره والتخفيف من حدتها ، يمكن للمؤسسات إنشاء بيئة عمل أكثر صحة ودعما حيث يشعر الموظفون بالتقدير والمشاركة والتحفيز لأداء أفضل ما لديهم.

تتطلب مواجهة مشكلة الإجهاد الوظيفي اتباع نهج شامل يعالج العوامل الفردية والتنظيمية على حد سواء. في هذا المقال ، سوف نتعمق في الاستراتيجيات العملية للأفراد والمنظمات لمواجهة وإدارة ضغوط العمل بشكل فعال.

1. التعرف على علامات الإجهاد الوظيفي:

الخطوة الأولى في مواجهة ضغوط العمل هي التعرف على علاماته وأعراضه. قد تشمل هذه الأعراض الجسدية مثل الصداع والتعب ومشاكل الجهاز الهضمي ، بالإضافة إلى الأعراض العاطفية مثل التهيج والقلق والاكتئاب. من خلال إدراك هذه العلامات ، يمكن للأفراد اتخاذ خطوات استباقية لمعالجتها قبل تصعيدها.

2. تحديد مصادر التوتر:

إن فهم المصادر المحددة للضغوط الوظيفية أمر ضروري لمعالجة المشكلة بفعالية. خذ بعض الوقت للتفكير في جوانب بيئة عملك ومسؤوليات الوظيفة والعلاقات الشخصية التي تساهم في الإجهاد. قد يتضمن ذلك فحص عبء العمل أو ضغوط الوقت أو غموض الدور أو الصراع بين الأشخاص أو نقص الدعم.

3. تطوير استراتيجيات المواجهة:

بمجرد تحديد مصادر ضغوط العمل ، قم بتطوير استراتيجيات التأقلم لإدارتها بفعالية. قد يتضمن ذلك تقنيات مثل:

إدارة الوقت: تحديد أولويات المهام وتحديد مواعيد نهائية واقعية وتقسيم المشاريع الكبيرة إلى مهام أصغر يمكن التحكم فيها.

تقنيات الاسترخاء: ممارسة اليقظة أو تمارين التنفس العميق أو استرخاء العضلات التدريجي لتقليل التوتر وتعزيز الاسترخاء.

النشاط البدني: الانخراط في ممارسة التمارين الرياضية بانتظام للتخلص من التوتر وتحسين الحالة المزاجية وزيادة مستويات الطاقة.

الدعم الاجتماعي: اطلب الدعم من الأصدقاء أو أفراد الأسرة أو الزملاء الذين يمكنهم تقديم التعاطف والتشجيع والمشورة العملية.

الحدود: ضع حدودا بين العمل والحياة الشخصية لمنع الإرهاق والحفاظ على توازن صحي.

الحزم: تواصل بحزم مع الزملاء والمشرفين حول احتياجاتك ومخاوفك وحدودك.

حل المشكلات: تحديد الحلول العملية لمعالجة الأسباب الكامنة وراء الإجهاد ، مثل مشكلات عبء العمل أو تحديات الاتصال.

4. اطلب الدعم:

لا تتردد في طلب الدعم من صاحب العمل أو قسم الموارد البشرية أو برنامج مساعدة الموظفين إذا كنت تعاني من ضغوط العمل. تقدم العديد من المؤسسات الموارد وخدمات الدعم لمساعدة الموظفين على التعامل مع الإجهاد ، مثل الاستشارة أو التدريب أو ورش عمل إدارة الإجهاد. بالإضافة إلى ذلك ، فكر في التواصل مع أخصائي الصحة العقلية للحصول على العلاج الفردي أو الدعم إذا لزم الأمر.

5. التواصل بشكل فعال:

التواصل المفتوح والصادق هو المفتاح لمعالجة ضغوط العمل بشكل فعال. إذا كنت تعاني من الإجهاد في العمل ، فقم بتوصيل مخاوفك إلى مشرفك أو مديرك بطريقة بناءة. كن محددا بشأن المشكلات التي تواجهها واقترح الحلول أو التسهيلات المحتملة التي يمكن أن تساعد في تخفيف التوتر. وبالمثل ، إذا لاحظت أن زميلا يعاني من الإجهاد ، فقدم دعمك وتشجيعك ، وشجعه على طلب المساعدة إذا لزم الأمر.

6. ممارسة الرعاية الذاتية:

الاعتناء بنفسك أمر ضروري لإدارة ضغوط العمل والحفاظ على الرفاهية العامة. أعط الأولوية لأنشطة الرعاية الذاتية التي تغذي جسمك وعقلك وروحك ، مثل الحصول على قسط كاف من النوم ، وتناول نظام غذائي متوازن ، والانخراط في الهوايات والاهتمامات ، وقضاء الوقت مع أحبائك. خصص وقتاً للأنشطة التي تعيد شحنك وتجدد شبابك ، وحدد أولويات الأنشطة التي تجلب لك السعادة والإنجاز خارج العمل.

7. ضع الحدود:

بعد وضع حدود واضحة بين العمل والحياة الشخصية أمراً بالغ الأهمية لإدارة ضغوط العمل. ضع حدوداً لساعات عملك ، وقاوم إغراء التحقق من البريد الإلكتروني أو تلقي المكالمات خارج أوقات العمل المحددة ، وحدد أولويات وقت الاسترخاء والهوايات والرعاية الذاتية. قم بتوصيل حدودك إلى الزملاء والمشرفين ، ودافع عن حاجتك إلى التوازن بين العمل والحياة.

8. الدعوة إلى التغيير:

إذا كنت تعتقد أن المشكلات النظامية داخل مؤسستك تساهم في ضغوط العمل ، ففكر في الدعوة إلى التغيير. قد يتضمن ذلك إثارة المخاوف مع الإدارة ، أو المشاركة في استطلاعات آراء الموظفين أو مجموعات التركيز ، أو الانضمام إلى اللجان أو فرق العمل التي تركز على تحسين ثقافة مكان العمل وسياساته وممارساته. من خلال التحدث والدعوة إلى التغيير الإيجابي ، يمكنك المساعدة في خلق بيئة عمل أكثر صحة ودعماً لنفسك ولزملائك.

9. بناء المرونة:

يعد تطوير المرونة أمراً ضرورياً لمواجهة ضغوط العمل بشكل فعال والارتداد من الشدائد. تنمية المرونة من خلال بناء مهارات التأقلم ، ورعاية العلاقات الداعمة ، والحفاظ على نظرة إيجابية ، والتعلم من التحديات والنكسات. ركز على تطوير نقاط قوتك ، وتنمية عقلية النمو ، وإيجاد المعنى والهدف في عملك.

10. خذ فترات راحة ومارس اليقظة:

يمكن أن تساعد فترات الراحة المنتظمة طوال يوم العمل في تخفيف التوتر ومنع الإرهاق. خذ فترات راحة قصيرة للراحة وإعادة الشحن وإعادة تركيز طاقتك. ضع في اعتبارك دمج ممارسات اليقظة الذهنية مثل التأمل أو تمارين التنفس العميق أو المشي الواعي في روتينك اليومي لتقليل التوتر وتعزيز الاسترخاء.

تتطلب مواجهة مشكلة الإجهاد الوظيفي نهجاً استباقياً ومتعدد الأوجه يعالج العوامل الفردية والتنظيمية. من خلال التعرف على علامات الإجهاد الوظيفي ، وتحديد مصادره ، وتطوير استراتيجيات التأقلم ، وطلب الدعم ، والتواصل بفعالية ، وممارسة الرعاية الذاتية ، ووضع الحدود ، والدعوة إلى التغيير ، وبناء المرونة ، وأخذ فترات راحة وممارسة اليقظة ، يمكن للأفراد إدارة ضغوط العمل بشكل فعال وخلق بيئة عمل أكثر صحة وتوازناً.

- تطور ضغط العمل:

لقد تطورت ضغوط العمل جنبًا إلى جنب مع التغيرات في الهياكل التنظيمية والتقدم التكنولوجي والظروف الاقتصادية. مع تزايد المنافسة والعولمة والطلب على الإنتاجية، غالبًا ما يواجه الموظفون أعباء عمل أعلى ومواعيد نهائية أكثر صرامة وتوقعات أكبر. علاوة على ذلك، أدى التقدم التكنولوجي إلى عدم وضوح الحدود بين العمل والحياة الشخصية، مما أدى إلى ظهور مصادر إضافية للتوتر والضغط.

- أبعاد ضغط العمل:

يمكن فهم ضغوط العمل من خلال عدة أبعاد:

1. ****الطلبات الكمية****: تشير الطلبات الكمية إلى حجم وكثافة مهام العمل التي من المتوقع أن يكملها الموظفون خلال إطار زمني محدد. يتضمن ذلك عوامل مثل عبء العمل والمواعيد النهائية وأهداف الإنتاج التي يمكن أن تؤدي إلى الشعور بضغط الوقت والإرهاق.
2. ****المتطلبات النوعية****: تتعلق المتطلبات النوعية بالتعقيد والصعوبة والمتطلبات المعرفية لمهام العمل. ويشمل ذلك عوامل مثل الحاجة إلى حل المشكلات، واتخاذ القرار، والإبداع، والتي يمكن أن تساهم في الضغط النفسي والتوتر.
3. ****المتطلبات الشخصية****: تنبع المتطلبات الشخصية من التفاعلات مع الزملاء والمشرفين والعملاء وأصحاب المصلحة في مكان العمل. يتضمن ذلك عوامل مثل تحديات التواصل والصراعات والمتطلبات العاطفية التي يمكن أن تؤثر على رفاهية الأفراد ورضاهم الوظيفي.

تقدم العديد من النظريات نظرة ثاقبة لطبيعة وتأثير ضغط العمل على الأفراد والمنظمات:

1. **نموذج التحكم في الطلب على الوظائف:** يشير نموذج التحكم في الطلب على الوظائف، الذي اقترحه روبرت كاراسيك، إلى أن الإجهاد المرتبط بالعمل يتأثر بالجمع بين متطلبات الوظيفة والتحكم. يمكن أن تؤدي متطلبات العمل العالية (مثل عبء العمل وضغط الوقت) جنباً إلى جنب مع انخفاض التحكم (مثل الاستقلالية وسلطة اتخاذ القرار) إلى زيادة التوتر والضغط بين الموظفين.
 2. **نموذج اختلال التوازن بين الجهد والمكافأة:** يفترض نموذج اختلال التوازن بين الجهد والمكافأة، الذي طوره يوهانس سيجريست، أن التوتر المرتبط بالعمل ينشأ من عدم التوافق بين الجهود التي يبذلها الموظفون في عملهم والمكافآت التي يتلقونها في المقابل. عندما يدرك الموظفون عدم التوازن بين جهودهم ومكافآتهم (على سبيل المثال، الراتب والتقدير والأمن الوظيفي)، فقد يعانون من التوتر وعدم الرضا.
 3. **نموذج المعاملات للتوتر والتكيف:** يؤكد نموذج المعاملات للتوتر والتكيف، الذي اقترحه ريتشارد لازاروس وسوزان فولكمان، على التفاعل بين الأفراد وبيئتهم في تجربة التوتر. وفقاً لهذا النموذج، ينشأ التوتر من تقييم الموقف باعتباره تهديداً أو تحدياً وجهود التكيف اللاحقة التي يستخدمها الأفراد لإدارة الضغوطات التي يواجهونها في مكان العمل.
- إن فهم هذه النظريات يمكن أن يساعد المؤسسات على تحديد مصادر ضغط العمل ومعالجتها، وتنفيذ استراتيجيات فعالة لإدارة الضغط، وتعزيز رفاهية الموظفين وإنتاجيتهم.

2.3 المبحث الثاني: أداء الموظفين

- المشاكل التي تواجه الموظفين

- تعريف مشاكل الموظف:

تشير مشاكل الموظفين إلى الصعوبات أو العقبات أو المشكلات التي قد يواجهها الموظفون في مكان العمل والتي تعيق أدائهم أو رفاهيتهم أو رضاهم الوظيفي. يمكن أن تنشأ هذه التحديات من مصادر مختلفة، بما في ذلك العوامل التنظيمية والشخصية والشخصية.

- تطور تحديات الموظف:

تطورت تحديات الموظفين بمرور الوقت استجابة للتغيرات في بيئات العمل والتقدم التكنولوجي والاتجاهات المجتمعية. في حين أن بعض التحديات، مثل عبء العمل وضغط الوقت، استمرت مع مرور الوقت، فقد ظهرت تحديات جديدة بسبب عوامل مثل العولمة، والتحول الرقمي، والتحول الديموغرافي في القوى العاملة.

- أبعاد تحديات الموظف:

يمكن فهم تحديات الموظف من خلال عدة أبعاد:

1. **التحديات التنظيمية:** تتبع التحديات التنظيمية من عوامل داخل مكان العمل، مثل الهيكل التنظيمي والسياسات والإجراءات والثقافة. وقد يشمل ذلك قضايا مثل التوقعات غير الواضحة، وعدم كفاية الموارد، وعدم كفاية الدعم، وعدم وجود فرص للتقدم.
2. **التحديات الشخصية:** تنشأ التحديات الشخصية من التفاعلات مع الزملاء والمشرفين وأصحاب المصلحة الآخرين في مكان العمل. يتضمن ذلك مشكلات مثل حواجز الاتصال والصراعات والاشتباكات الشخصية وصعوبات التعاون أو العمل الجماعي.
3. **التحديات الشخصية:** ترتبط التحديات الشخصية بالخصائص والخبرات والظروف الفردية التي قد تؤثر على أداء الموظفين ورفاهيتهم. قد يشمل ذلك عوامل مثل التوتر والإرهاق والتوازن بين العمل والحياة والمشكلات الصحية والمشاكل الشخصية خارج العمل.

- نظريات تحديات الموظف:

تقدم العديد من النظريات نظرة ثاقبة لطبيعة وتأثير تحديات الموظفين:

1. ****نموذج متطلبات الوظيفة-الموارد:** ** يشير نموذج متطلبات الوظيفة-الموارد، الذي اقترحه أرنولد باكر وإيفانجيليا ديميروتي، إلى أن رفاهية الموظفين وأدائهم يتأثران بالتوازن بين متطلبات الوظيفة وموارد الوظيفة. يمكن أن تؤدي متطلبات العمل العالية (مثل عبء العمل وضغط الوقت) جنبًا إلى جنب مع انخفاض موارد العمل (مثل الدعم والاستقلالية) إلى التوتر والإرهاق.
 2. ****نموذج المعاملات للتوتر والتكيف:** ** يؤكد نموذج المعاملات للتوتر والتكيف، الذي طوره ريتشارد لازاروس وسوزان فولكمان، على التفاعل بين الأفراد وبيئتهم في تجربة التوتر. وفقًا لهذا النموذج، يقوم الموظفون بتقييم الضغوطات في مكان العمل ويستخدمون استراتيجيات التكيف لإدارتها بفعالية.
 3. ****نظرية الدعم الاجتماعي:** ** تشير نظرية الدعم الاجتماعي إلى أن رفاهية الأفراد وقدرتهم على التعامل مع التوتر تتأثر بالدعم الذي يتلقونه من الآخرين، مثل الزملاء والمشرفين والأصدقاء والعائلة. يمكن أن يوفر الدعم الاجتماعي مساعدة عاطفية ومفيدة ومعلوماتية في أوقات الحاجة، مما يخفف من الآثار السلبية للضغوطات في مكان العمل.
- إن فهم هذه النظريات يمكن أن يساعد المؤسسات على تحديد ومعالجة تحديات الموظفين، وتنفيذ التدخلات الداعمة، وتعزيز بيئة عمل إيجابية تعزز رفاهية الموظفين وأدائهم.

ثالثًا: زيادة ساعات العمل

- تعريف زيادة ساعات العمل: يشير زيادة ساعات العمل إلى الساعات الإضافية التي يعملها الموظف بما يتجاوز ساعات العمل العادية المقررة. يتضمن عادةً العمل بما يتجاوز ساعات العمل اليومية أو الأسبوعية القياسية التي تحددها منظمة أو هيئة تنظيمية.
- تطور زيادة ساعات العمل: لقد تطور مفهوم زيادة ساعات العمل بمرور الوقت جنبًا إلى جنب مع التغيرات في قوانين العمل والظروف الاقتصادية والممارسات التنظيمية. تاريخيًا، كان زيادة ساعات العمل يُستخدم غالبًا كوسيلة لتعويض الموظفين عن العمل خارج ساعات العمل القياسية ولتلبية الطلب المتزايد على الإنتاج أو الخدمات. ومع ذلك، في العصر الحديث، أصبح زيادة ساعات العمل أكثر تنظيمًا، مع وجود قوانين تحكم عوامل مثل الحد الأقصى لساعات العمل، ومعدلات أجور زيادة ساعات العمل، وحقوق الموظفين.
- أبعاد زيادة ساعات العمل: يمكن فهم زيادة ساعات العمل من خلال عدة أبعاد:

1. ****الإطار التنظيمي:** ** يخضع زيادة ساعات العمل للإطار التنظيمية التي تحددها قوانين العمل ومعايير الصناعة والسياسات التنظيمية. قد تملّي هذه اللوائح عوامل مثل الحد الأقصى لساعات العمل المسموح بها، ومعدلات أجور زيادة ساعات العمل، وفترات الراحة، وأحكام موافقة الموظف.

2. **التعويضات والمزايا:** غالبًا ما يتم تعويض زيادة ساعات العمل بمعدل أعلى من الساعات العادية، ويشار إليه عادةً باسم أجر زيادة ساعات العمل أو الأجر المتميز. بالإضافة إلى التعويض النقدي، قد تقدم بعض المنظمات مزايا مثل الإجازة التعويضية، أو بدلات الوجبات، أو تعويضات النقل للموظفين الذين يعملون ساعات إضافية.

3. **رفاهية الموظف:** يمكن أن يكون للعمل الإضافي آثار على رفاهية الموظف، بما في ذلك الصحة الجسدية والعقلية والعاطفية. قد تؤدي ساعات العمل الممتدة إلى التعب والإجهاد والإرهاق وتأثيرات سلبية على التوازن بين العمل والحياة، مما يؤثر على الرضا الوظيفي والأداء العام للموظفين.

- نظريات زيادة ساعات العمل: تقدم العديد من النظريات رؤى حول طبيعة زيادة ساعات العمل وتأثيره:

1. **النظرية الاقتصادية:** تشير النظرية الاقتصادية إلى أن زيادة ساعات العمل مدفوع بمبادئ العرض والطلب في سوق العمل. عندما يتجاوز الطلب على السلع أو الخدمات العرض، قد تطلب المنظمات من الموظفين زيادة ساعات العمل للوفاء بالمواعيد النهائية للإنتاج أو طلبات العملاء.

2. **نظرية التعويض:** تفترض نظرية التعويض أن أجر زيادة ساعات العمل يعمل بمثابة حافز للموظفين للعمل لساعات إضافية تتجاوز جدولهم المعتاد. إن معدل الأجر الأعلى للعمل الإضافي يعوض الموظفين عن وقتهم وجهدهم وتضحياتهم، مما يحفزهم على قبول مهام زيادة ساعات العمل.

3. **نظرية التوازن بين العمل والحياة:** تؤكد نظرية التوازن بين العمل والحياة على أهمية الحفاظ على علاقة متناغمة بين التزامات العمل والمسؤوليات الشخصية. يمكن أن يؤدي زيادة ساعات العمل إلى تعطيل هذا التوازن، مما يؤدي إلى صراعات بين مجالات العمل وغير العمل والمساهمة في التوتر وعدم الرضا بين الموظفين.

إن فهم هذه الأبعاد والنظريات يمكن أن يساعد المؤسسات على إدارة ممارسات زيادة ساعات العمل بشكل فعال، وتخفيف الآثار السلبية المحتملة على رفاهية الموظفين، وتعزيز بيئة عمل صحية ومنتجة.

رابعاً: بيئة العمل الإيجابية

- تعريف بيئة العمل الإيجابية:

تشير بيئة العمل الإيجابية إلى بيئة يشعر فيها الموظفون بالتقدير والدعم والمشاركة والتحفيز لأداء أفضل ما لديهم. ويتميز بعوامل مثل التواصل المفتوح والثقة والتعاون والاحترام والتقدير وفرص النمو والتطور.

- تطور بيئة العمل الإيجابية:

لقد تطور مفهوم بيئة العمل الإيجابية مع مرور الوقت حيث أدركت المنظمات أهمية رفاهية الموظفين ورضاهم وإنتاجيتهم. تاريخياً، غالباً ما كانت بيئات العمل تتميز بالهياكل الهرمية، والسياسات الصارمة، وأساليب القيادة الاستبدادية. ومع ذلك، فإن أماكن العمل الحديثة تؤكد بشكل متزايد على تمكين الموظفين، والتوازن بين العمل والحياة، والتنوع والشمول، والثقافة التنظيمية الداعمة.

ظروف العمل الإيجابية ضرورية لخلق قوة عاملة صحية ومنتجة ومشاركة. وهي تشمل جوانب مختلفة من بيئة العمل ، بما في ذلك العوامل الجسدية والاجتماعية والنفسية ، التي تساهم في رفاهية الموظفين والرضا الوظيفي. في هذا المقال ، سنستكشف أهمية ظروف العمل الإيجابية ، والعناصر الرئيسية التي تساهم فيها ، والفوائد التي تقدمها لكل من الموظفين والمؤسسات.

1. أهمية ظروف العمل الإيجابية:

تلعب ظروف العمل الإيجابية دوراً حاسماً في تشكيل تجارب الموظفين وتصوراتهم عن وظائفهم. يمكن أن يكون لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي والروح المعنوية والإنتاجية والاحتفاظ بالأداء التنظيمي. عندما يشعر الموظفون بالدعم والتقدير والاحترام في بيئة عملهم ، فمن المرجح أن يكونوا مشاركين ومتحمسين وملتزمين بتحقيق الأهداف التنظيمية. تساهم ظروف العمل الإيجابية أيضاً في ثقافة تنظيمية إيجابية ، حيث يزدهر التعاون والابتكار والعمل الجماعي.

2. العناصر الرئيسية لظروف العمل الإيجابية:

تساهم عدة عناصر رئيسية في ظروف العمل الإيجابية:

بيئة عمل آمنة وصحية: يعد توفير بيئة عمل آمنة وصحية أمراً ضرورياً لرفاهية الموظفين وإنتاجيتهم. ويشمل ذلك ضمان الامتثال للوائح الصحة والسلامة ، والحفاظ على مرافق نظيفة وصيانتها جيداً ، وتنفيذ تدابير لمنع الحوادث والإصابات.

تعويض عادل وتنافسي: يعد تقديم تعويض عادل وتنافسي أمراً ضرورياً لجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها. يجب أن يشعر الموظفون أن تعويضاتهم تتناسب مع مهاراتهم وخبراتهم ومساهماتهم في المنظمة.

فرص النمو والتنمية: يعد توفير فرص النمو والتطوير أمراً بالغ الأهمية لمشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم. وهذا يشمل تقديم برامج التدريب وفرص الإرشاد ومسارات التقدم الوظيفي وبرامج سداد الرسوم الدراسية.

التوازن بين العمل والحياة: يعد دعم التوازن بين العمل والحياة أمراً ضرورياً لمنع الإرهاق والحفاظ على رفاهية الموظف. ويشمل ذلك تقديم ترتيبات عمل مرنة ، وإجازة مدفوعة الأجر ، وإجازة والدية ، وبرامج صحية لدعم الاحتياجات الشخصية والعائلية للموظفين.

التقدير والمكافآت: يعد تقدير الموظفين ومكافأتهم على إنجازاتهم ومساهماتهم أمراً ضرورياً لتعزيز ثقافة التقدير والتحفيز. يمكن أن يشمل ذلك الثناء اللفظي وبرامج الاعتراف الرسمية والمكافآت والترقيات والحوافز الأخرى.

التواصل الواضح وردود الفعل: التواصل المفتوح والشفاف أمر بالغ الأهمية لخلق بيئة عمل إيجابية. يجب أن يشعر الموظفون بالراحة في التعبير عن أفكارهم ومخاوفهم وملاحظاتهم ، وأن يتلقوا ملاحظات منتظمة حول أدائهم ومساهماتهم.

الثقافة التعاونية والداعمة: يساهم تعزيز ثقافة تعاونية وداعمة حيث يتم تقدير العمل الجماعي والاحترام والتعاطف في ظروف العمل الإيجابية. يجب أن يشعر الموظفون بالدعم من قبل زملائهم والمشرفين والمنظمة ككل.

التمكين والاستقلالية: إن تزويد الموظفين بالاستقلالية وسلطة صنع القرار في أدوارهم يعزز الشعور بالملكية والمساءلة. من المرجح أن يأخذ الموظفون المتمكنون زمام المبادرة والابتكار والمساهمة في النجاح التنظيمي.

التنوع والشمول: إن تبني التنوع والشمول في مكان العمل يخلق شعوراً بالانتماء والاحترام لجميع الموظفين. يجب أن تسعى المنظمات جاهدة لخلق ثقافة شاملة حيث يشعر الموظفون من خلفيات متنوعة بالتقدير والاحترام.

تصميم الوظائف وإدارة عبء العمل: يساعد تصميم الوظائف الصعبة ولكن التي يمكن التحكم فيها على منع الإرهاق وتعزيز المشاركة. يجب على المؤسسات التأكد من توزيع أعباء العمل بشكل عادل ، وأن الموظفين لديهم الموارد والدعم الذي يحتاجونه للنجاح في أدوارهم.

3. فوائد ظروف العمل الإيجابية:

توفر ظروف العمل الإيجابية العديد من الفوائد لكل من الموظفين والمؤسسات:

زيادة الرضا الوظيفي: الموظفون الذين يعملون في بيئة إيجابية هم أكثر رضا عن وظائفهم وأكثر عرضة للبقاء مع المنظمة على المدى الطويل.

مشاركة أعلى للموظفين: تساهم ظروف العمل الإيجابية في مستويات أعلى من مشاركة الموظفين وتحفيزهم والتزامهم بالأهداف التنظيمية.

تحسين الأداء والإنتاجية: يكون الموظفون المنخراطون والمتحمسون أكثر إنتاجية وكفاءة وفعالية في أدوارهم ، مما يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي.

انخفاض معدل الدوران والتغيب: تساعد ظروف العمل الإيجابية في الاحتفاظ بأفضل المواهب وتقليل معدلات الدوران من خلال خلق بيئة عمل داعمة ومرضية. كما أنها تؤدي إلى انخفاض معدلات التغيب ، حيث يقل احتمال استدعاء الموظفين للمرض أو أخذ إجازة غير مخطط لها.

تعزيز السمعة التنظيمية: ينظر الموظفون والعملاء والمجتمع الأوسع إلى المؤسسات التي تتمتع بظروف عمل إيجابية بشكل أكثر إيجابية. تساعد السمعة الإيجابية كصاحب عمل مفضل على جذب أفضل المواهب والحفاظ على ميزة تنافسية في السوق.

الابتكار والإبداع: تعزز ظروف العمل الإيجابية ثقافة الابتكار والإبداع ، حيث يشعر الموظفون بالقدرة على تحمل المخاطر والتفكير خارج الصندوق والمساهمة بأفكار جديدة.

رفاهية أفضل للموظفين: يعاني الموظفون الذين يعملون في بيئة إيجابية من مستويات أعلى من الرفاهية ومستويات أقل من التوتر ونتائج صحية عامة أفضل.

4. استراتيجيات خلق ظروف عمل إيجابية:

يمكن للمؤسسات اتخاذ عدة خطوات لإنشاء ظروف عمل إيجابية والحفاظ عليها:

إجراء استبيانات منتظمة للموظفين: اطلب التعليقات من الموظفين من خلال الاستطلاعات ومجموعات التركيز وآليات التغذية الراجعة لتحديد مجالات التحسين ومعالجة المخاوف بشكل استباقي.

الاستثمار في تطوير الموظفين: توفير فرص للنمو والتطوير من خلال برامج التدريب وفرص الإرشاد ومسارات التقدم الوظيفي.

تعزيز التوازن بين العمل والحياة: دعم التوازن بين العمل والحياة من خلال تقديم ترتيبات عمل مرنة وإجازة مدفوعة الأجر وبرامج صحية لمساعدة الموظفين على إدارة مسؤولياتهم الشخصية والمهنية.

الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها: تقدير ومكافأة الموظفين على إنجازاتهم ومساهماتهم من خلال برامج التقدير الرسمية والمكافآت والترقيات والحوافز الأخرى.

تعزيز ثقافة داعمة: غرس ثقافة التعاون والاحترام والدعم حيث يشعر الموظفون بالتقدير والتمكين لتحقيق النجاح.

توفير التواصل والتغذية الراجعة الواضحة: التواصل بصراحة وشفافية مع الموظفين، وتقديم ملاحظات منتظمة حول أدائهم ومساهماتهم.

تعزيز التنوع والشمول: احتضان التنوع والشمول في مكان العمل من خلال تعزيز الممارسات العادلة وخلق شعور بالانتماء لجميع الموظفين.

تمكين الموظفين: تمكين الموظفين من خلال تزويدهم بالاستقلالية وسلطة صنع القرار في أدوارهم ، وتشجيعهم على تولي ملكية عملهم.

- أبعاد بيئة العمل الإيجابية:

يمكن فهم بيئة العمل الإيجابية من خلال عدة أبعاد:

1. ****الثقافة التنظيمية:**** تلعب الثقافة التنظيمية دورًا هامًا في تشكيل بيئة العمل. تعزز الثقافة الإيجابية القيم والأعراف والمعتقدات المشتركة التي تعزز الثقة والتعاون والاحترام المتبادل بين الموظفين. ويشجع الابتكار والتعلم المستمر والقدرة على التكيف مع التغيير.

2. ****القيادة والإدارة:**** ممارسات القيادة والإدارة لها تأثير مباشر على بيئة العمل. يلهم القادة الفعالون فرقهم ويحفزونهم، ويقدمون التوجيه والدعم الواضحين، ويخلقون الفرص لمشاركة الموظفين وتمكينهم. إنها تعزز ثقافة المساءلة والشفافية والعدا

3. ****رفاهية الموظف:**** تشمل رفاهية الموظف الصحة البدنية والعقلية والعاطفية وتتأثر بعوامل مختلفة داخل بيئة العمل. تعمل بيئة العمل الإيجابية على تعزيز التوازن بين العمل والحياة، وتشجع المبادرات الصحية، وتوفر الموارد اللازمة لإدارة التوتر، وتقدم الدعم للنمو الشخصي والمهني.

- نظريات بيئة العمل الإيجابية:

تقدم العديد من النظريات نظرة ثاقبة للعوامل التي تساهم في بيئة عمل إيجابية:

1. ****نظرية التبادل الاجتماعي:**** تفترض نظرية التبادل الاجتماعي أن العلاقات تقوم على التبادل المتبادل للموارد والمنافع. في سياق مكان العمل، تتميز بيئة العمل الإيجابية بالعلاقات الداعمة والثقة والتعاون بين الموظفين وبين الموظفين والمنظمة.

2. ****نظرية الدعم التنظيمي:**** تشير نظرية الدعم التنظيمي إلى أن تصورات الموظفين للدعم التنظيمي تؤثر على مواقفهم وسلوكياتهم وأدائهم. تتميز بيئة العمل الإيجابية بالدعم التنظيمي في شكل تقدير ومكافآت وفرص التطوير الوظيفي والالتزام برفاهية الموظف.

3. ****نموذج خصائص الوظيفة:**** يحدد نموذج خصائص الوظيفة، الذي اقترحه هاكمان وأولدهام، خمس خصائص وظيفية أساسية - تنوع المهارات، وهوية المهمة، وأهمية المهمة، والاستقلالية، والتغذية الراجعة - التي تساهم في تحفيز الموظفين ورضاهم ورضاهم أداء. توفر بيئة العمل الإيجابية للموظفين عملاً مليئاً بالتحديات والهادف، والاستقلالية في اتخاذ القرار، وفرصاً لتنمية المهارات وردود الفعل.

إن فهم هذه الأبعاد والنظريات يمكن أن يساعد المؤسسات على إنشاء والحفاظ على بيئة عمل إيجابية تعزز مشاركة الموظفين ورضاهم ونجاحهم التنظيمي.

تعتبر ظروف العمل الإيجابية ذات أهمية قصوى للنجاح التنظيمي لأنها تؤثر بشكل مباشر على رضا الموظفين ومشاركتهم وأدائهم. في هذا المقال ، سوف نتعمق في أهمية ظروف العمل الإيجابية للنجاح التنظيمي ، واستكشاف العناصر الرئيسية التي تساهم فيها ، ومناقشة استراتيجيات خلق بيئة عمل إيجابية والحفاظ عليها.

تعتبر ظروف العمل الإيجابية أمرا حيويا للنجاح التنظيمي لعدة أسباب:

رضا الموظفين: تساهم ظروف العمل الإيجابية في مستويات عالية من رضا الموظفين. عندما يشعر الموظفون بالتقدير والدعم والتقدير في بيئة عملهم ، فمن المرجح أن يكونوا راضين عن وظائفهم. الموظفون الراضون أكثر التزاما وتحفيزا وولاء للمؤسسة ، مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات الاحتفاظ وانخفاض تكاليف الدوران.

مشاركة الموظفين: تعزز ظروف العمل الإيجابية مشاركة الموظفين ، وهو أمر بالغ الأهمية للنجاح التنظيمي. الموظفون المشاركون ملتزمون تماما بعملهم ، ومتحمسون لأدوارهم ، ومستعدون للذهاب إلى أبعد الحدود لتحقيق الأهداف التنظيمية. فهي أكثر إنتاجية وإبداعا وابتكارا ، مما يؤدي إلى تحسين الأداء والكفاءة والقدرة التنافسية.

الثقافة التنظيمية: تساهم ظروف العمل الإيجابية في ثقافة تنظيمية صحية تتميز بالثقة والاحترام والتعاون. تعزز الثقافة الإيجابية التواصل المفتوح والعمل الجماعي والدعم المتبادل بين الموظفين ، مما يؤدي إلى مستويات أعلى من الروح المعنوية والتماسك والوحدة داخل المنظمة. تجذب الثقافة التنظيمية القوية أفضل المواهب وتعزز السمعة وتدفع النجاح التنظيمي.

رفاهية الموظف: تعطي ظروف العمل الإيجابية الأولوية لرفاهية الموظف ، وهو أمر ضروري للنجاح التنظيمي. عندما يشعر الموظفون بالدعم والتقدير من قبل مؤسستهم ، فإنهم يعانون من مستويات أقل من التوتر والإرهاق والتغيب. الموظفون الأصحاء والسعداء أكثر إنتاجية ومشاركة وتحفيزا ، مما يؤدي إلى تحسين الأداء ورضا العملاء والربحية.

جذب المواهب والاحتفاظ بها: المنظمات التي تتمتع بظروف عمل إيجابية أكثر جاذبية لأفضل المواهب في السوق. تساعد السمعة الإيجابية كصاحب عمل مفضل على جذب واستبقاء الموظفين ذوي الأداء العالي الذين يلعبون دورا أساسيا في النجاح التنظيمي. تساهم ظروف العمل الإيجابية أيضا في رفع معنويات الموظفين وولائهم ودعوتهم ، مما يؤدي إلى انخفاض تكاليف التوظيف وزيادة الميزة التنافسية.

الابتكار والإبداع: تعزز ظروف العمل الإيجابية ثقافة الابتكار والإبداع داخل المنظمة. عندما يشعر الموظفون بالتمكين والدعم والتشجيع على التعبير عن أفكارهم والمخاطرة ، فمن المرجح أن يبتكروا ويحلوا المشكلات ويقودوا التغيير الإيجابي. تعزز ثقافة الابتكار المرونة التنظيمية والقدرة على التكيف والقدرة التنافسية في بيئة أعمال سريعة التغير.

2. العناصر الرئيسية لظروف العمل الإيجابية:

تساهم عدة عناصر رئيسية في ظروف العمل الإيجابية:

بيئة عمل آمنة وصحية: يعد توفير بيئة عمل آمنة وصحية أمرا ضروريا لرفاهية الموظفين وإنتاجيتهم. يجب على المنظمات ضمان الامتثال للوائح الصحة والسلامة ، وتنفيذ بروتوكولات السلامة ، وتعزيز ثقافة الوعي بالسلامة.

تعويض عادل وتنافسي: يعد تقديم تعويض عادل وتنافسي أمرا بالغ الأهمية لجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها. يجب أن يشعر الموظفون أن تعويضاتهم عادلة وتعكس مهاراتهم وخبراتهم ومساهماتهم في المنظمة.

فرص النمو والتنمية: يعد توفير فرص النمو والتطوير أمرا ضروريا لمشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم. يجب على المنظمات تقديم برامج التدريب وفرص الإرشاد ومسارات التقدم الوظيفي وبرامج سداد الرسوم الدراسية لدعم تطوير الموظفين.

التوازن بين العمل والحياة: يعد دعم التوازن بين العمل والحياة أمرا ضروريا لمنع الإرهاق والحفاظ على رفاهية الموظف. يجب أن تقدم المنظمات ترتيبات عمل مرنة ، وإجازة مدفوعة الأجر ، وإجازة والدية ، وبرامج عافية لدعم الاحتياجات الشخصية والعائلية للموظفين.

التقدير والمكافآت: يعد تقدير الموظفين ومكافأتهم على إنجازاتهم ومساهماتهم أمرا بالغ الأهمية لتعزيز ثقافة التقدير والتحفيز. يجب على المنظمات تقديم الثناء اللفظي وبرامج الاعتراف الرسمية والمكافآت والترقيات والحوافز الأخرى للاعتراف بجهود الموظفين وإنجازاتهم.

التواصل الواضح وردود الفعل: التواصل المفتوح والشفاف ضروري لخلق بيئة عمل إيجابية. يجب على المنظمات توفير قنوات اتصال واضحة ، وتشجيع التعليقات من الموظفين ، وتقديم ملاحظات منتظمة حول الأداء والتطورات التنظيمية.

الثقافة التعاونية والداعمة: يساهم تعزيز ثقافة تعاونية وداعمة حيث يتم تقدير العمل الجماعي والاحترام والتعاطف في ظروف العمل الإيجابية. يجب على المؤسسات إعطاء الأولوية لأنشطة بناء الفريق ، وتعزيز الشعور بالانتماء ، وتقديم الدعم للموظفين الذين يواجهون التحديات.

التمكين والاستقلالية: إن تزويد الموظفين بالاستقلالية وسلطة صنع القرار في أدوارهم يعزز الشعور بالملكية والمساءلة. يجب على المنظمات تمكين الموظفين من اتخاذ المبادرة واتخاذ القرارات والمساهمة في النجاح التنظيمي.

3. استراتيجيات لخلق ظروف عمل إيجابية:

يمكن للمنظمات تنفيذ العديد من الاستراتيجيات لخلق والحفاظ على ظروف عمل إيجابية:

إجراء استبيانات منتظمة للموظفين: اطلب التعليقات من الموظفين من خلال الاستطلاعات ومجموعات التركيز وآليات التغذية الراجعة لتحديد مجالات التحسين ومعالجة المخاوف بشكل استباقي.

الاستثمار في تطوير الموظفين: توفير فرص للنمو والتطوير من خلال برامج التدريب وفرص الإرشاد ومسارات التقدم الوظيفي. تعزيز التوازن بين العمل والحياة: دعم التوازن بين العمل والحياة من خلال تقديم ترتيبات عمل مرنة وإجازة مدفوعة الأجر وبرامج صحية لمساعدة الموظفين على إدارة مسؤولياتهم الشخصية والمهنية.

الاعتراف بالإنجازات ومكافأتها: تقدير ومكافأة الموظفين على إنجازاتهم ومساهماتهم من خلال برامج التقدير الرسمية والمكافآت والترقيات والحوافز الأخرى.

تعزيز ثقافة داعمة: غرس ثقافة التعاون والاحترام والدعم حيث يشعر الموظفون بالتقدير والتمكين لتحقيق النجاح.

توفير التواصل والتغذية الراجعة الواضحة: التواصل بصراحة وشفافية مع الموظفين، وتقديم ملاحظات منتظمة حول أدائهم ومساهماتهم.

تعزيز التنوع والشمول: احتضان التنوع والشمول في مكان العمل من خلال تعزيز الممارسات العادلة وخلق شعور بالانتماء لجميع الموظفين.

تمكين الموظفين: تمكين الموظفين من خلال تزويدهم بالاستقلالية وسلطة صنع القرار في أدوارهم ، وتشجيعهم على تولي ملكية عملهم.

تعتبر ظروف العمل الإيجابية ضرورية للنجاح التنظيمي لأنها تساهم في رضا الموظفين ومشاركتهم وأدائهم ورفاهيتهم. من خلال إعطاء الأولوية لعناصر مثل السلامة والتعويض وفرص النمو والتوازن بين العمل والحياة والاعتراف والتواصل والثقافة والتمكين ، يمكن للمؤسسات إنشاء بيئة عمل داعمة ومرضية تدفع النجاح والاستدامة على المدى الطويل.

2.4 العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين:

ضغوط العمل وزيادة ساعات العمل يمكن أن تؤديان إلى زيادة المشاكل التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل. عندما يزداد الضغط على الموظفين بسبب زيادة ساعات العمل أو حمل العمل الزائد، قد يزداد مستوى التوتر والإجهاد لديهم، مما يجعلهم أقل قدرة على التعامل مع المشاكل بفعالية. الضغوط الناتجة عن زيادة ساعات العمل قد تؤثر على تركيزهم وإنتاجيتهم، مما يزيد من احتمالية مواجهتهم لمشاكل في الأداء والتحقيق.

مع ذلك، بيئة العمل الإيجابية يمكن أن تلعب دورًا مهمًا في تقليل تأثير الضغوط والمشاكل التي يواجهها الموظفون. عندما تكون هناك بيئة عمل مشجعة وداعمة، يمكن للموظفين التعامل بفعالية مع الضغوط والمشاكل التي تواجههم. تعزز بيئة العمل الإيجابية شعور الموظفين بالتقدير والانتماء، مما يجعلهم أكثر قدرة على التعاطي مع التحديات وحل المشاكل بشكل إيجابي وبناء.

بالتالي، يمكن ربط زيادة ساعات العمل وضغوط العمل بتفاقم المشاكل التي يواجهها الموظفون، ولكن بيئة العمل الإيجابية يمكن أن تكون عاملاً مهمًا في تخفيف هذه التأثيرات وتعزيز قدرة الموظفين على التكيف والنجاح في مواجهة التحديات المهنية.

تشمل ظروف العمل الإيجابية جوانب مختلفة من بيئة العمل التي تساهم في رفاهية الموظف والرضا الوظيفي والنجاح التنظيمي. تخلق هذه الظروف جواً داعماً ومواتياً حيث يشعر الموظفون بالتقدير والتحفيز والتمكين لأداء أفضل ما لديهم. في هذا المقال ، سوف نستكشف العناصر الرئيسية لظروف العمل الإيجابية ، وأهميتها للنجاح التنظيمي ، ودورها في التخفيف من ضغوط العمل.

ظروف العمل الإيجابية: العناصر الرئيسية

تتكون ظروف العمل الإيجابية من عدة عناصر رئيسية تساهم مجتمعة في بيئة عمل صحية ومزدهرة:

بيئة عمل آمنة وصحية: يجب على المؤسسات إعطاء الأولوية لسلامة ورفاهية موظفيها من خلال ضمان الامتثال للوائح الصحة والسلامة ، والحفاظ على أماكن عمل نظيفة وخالية من المخاطر ، وتعزيز ثقافة الوعي بالسلامة.

تعويض عادل وتنافسي: يعد تقديم تعويض عادل وتنافسي أمراً ضرورياً لجذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها. يجب أن يشعر الموظفون أن تعويضاتهم تتناسب مع مهاراتهم وخبراتهم ومساهماتهم في المنظمة.

فرص النمو والتنمية: يعد توفير فرص النمو والتطوير أمراً بالغ الأهمية لمشاركة الموظفين والاحتفاظ بهم. يجب على المنظمات تقديم برامج التدريب وفرص الإرشاد ومسارات التقدم الوظيفي وبرامج سداد الرسوم الدراسية لدعم تطوير الموظفين.

التوازن بين العمل والحياة: يساعد دعم التوازن بين العمل والحياة على منع الإرهاق والحفاظ على رفاهية الموظفين. يجب أن تقدم المنظمات ترتيبات عمل مرنة ، وإجازة مدفوعة الأجر ، وإجازة والدية ، وبرامج عافية لدعم الاحتياجات الشخصية والعائلية للموظفين.

التقدير والمكافآت: إن تقدير الموظفين ومكافأتهم على إنجازاتهم ومساهماتهم يعزز ثقافة التقدير والتحفيز. يجب على المنظمات تقديم الثناء اللفظي وبرامج الاعتراف الرسمية والمكافآت والترقيات والحوافز الأخرى للاعتراف بجهود الموظفين وإنجازاتهم.

التواصل الواضح وردود الفعل: التواصل المفتوح والشفاف أمر بالغ الأهمية لخلق بيئة عمل إيجابية. يجب على المنظمات توفير قنوات اتصال واضحة ، وتشجيع التعليقات من الموظفين ، وتقديم ملاحظات منتظمة حول الأداء والتطورات التنظيمية.

الثقافة التعاونية والداعمة: يساهم تعزيز ثقافة تعاونية وداعمة حيث يتم تقدير العمل الجماعي والاحترام والتعاطف في ظروف العمل الإيجابية. يجب على المؤسسات إعطاء الأولوية لأنشطة بناء الفريق ، وتعزيز الشعور بالانتماء ، وتقديم الدعم للموظفين الذين يواجهون التحديات.

التمكين والاستقلالية: إن تزويد الموظفين بالاستقلالية وسلطة صنع القرار في أدوارهم يعزز الشعور بالملكية والمساءلة. يجب على المنظمات تمكين الموظفين من اتخاذ المبادرة واتخاذ القرارات والمساهمة في النجاح التنظيمي.

- أهمية النجاح التنظيمي

تعتبر ظروف العمل الإيجابية مفيدة للنجاح التنظيمي بعدة طرق:

رضا الموظفين ومشاركتهم: تساهم ظروف العمل الإيجابية في مستويات عالية من رضا الموظفين ومشاركتهم. الموظفون الراضون والمشاركون أكثر التزاما وتحفيزا وولاء للمؤسسة ، مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات الاحتفاظ ، وخفض تكاليف الدوران ، وتحسين الأداء التنظيمي.

الإنتاجية والأداء: تعزز ظروف العمل الإيجابية الإنتاجية والأداء من خلال خلق جو موات حيث يمكن للموظفين التركيز على مهامهم ومسؤولياتهم دون ضغوط أو إلهاء لا داعي له. الموظفون المشاركون والمتحمسون أكثر إنتاجية وكفاءة وفعالية في أدوارهم ، مما يؤدي إلى تحسين النتائج والنتائج للمؤسسة.

جذب المواهب والاحتفاظ بها: المنظمات التي تتمتع بظروف عمل إيجابية أكثر جاذبية لأفضل المواهب في السوق. تساعد السمعة الإيجابية كصاحب عمل مفضل على جذب واستبقاء الموظفين ذوي الأداء العالي الذين يلعبون دورا أساسيا في النجاح التنظيمي. تساهم ظروف العمل الإيجابية أيضا في رفع معنويات الموظفين وولائهم ودعوتهم ، مما يؤدي إلى انخفاض تكاليف التوظيف وزيادة الميزة التنافسية.

الابتكار والإبداع: تعزز ظروف العمل الإيجابية ثقافة الابتكار والإبداع داخل المنظمة. عندما يشعر الموظفون بالدعم والتقدير والتمكين للتعبير عن أفكارهم والمخاطرة ، فمن المرجح أن يبتكروا ويحلوا المشكلات ويقودوا التغيير الإيجابي. تعزز ثقافة الابتكار المرونة التنظيمية والقدرة على التكيف والقدرة التنافسية في بيئة أعمال سريعة التغير.

- دور في التخفيف من ضغوط العمل

تلعب ظروف العمل الإيجابية أيضا دورا حاسما في التخفيف من ضغوط العمل بين الموظفين:

بيئة عمل آمنة وصحية: تقلل بيئة العمل الآمنة والصحية من مخاطر الإصابات والأمراض والحوادث المرتبطة بالعمل ، والتي يمكن أن تسهم في التوتر والقلق بين الموظفين.

التوازن بين العمل والحياة: يساعد دعم التوازن بين العمل والحياة على منع الإرهاق والإرهاق من خلال السماح للموظفين بإدارة مسؤولياتهم الشخصية والمهنية بفعالية. توفر ترتيبات العمل المرنة والإجازات مدفوعة الأجر وبرامج العافية للموظفين الموارد والدعم الذي يحتاجون إليه لإعطاء الأولوية لرفاهيتهم.

التقدير والمكافآت: إن تقدير الموظفين ومكافأتهم على جهودهم ومساهماتهم يعزز الروح المعنوية والتحفيز ، ويقلل من مشاعر التوتر وعدم الرضا. عندما يشعر الموظفون بالتقدير والتقدير ، فمن المرجح أن يشعروا بالرضا الوظيفي والمشاركة.

التمكين والاستقلالية: إن تزويد الموظفين بالاستقلالية وسلطة صنع القرار في أدوارهم يمكنهم من التحكم في عملهم وتقديم مساهمات ذات مغزى للمؤسسة. يعاني الموظفون المتمكنون من مستويات أعلى من الرضا الوظيفي ومستويات أقل من التوتر والإرهاق.

التواصل الواضح وردود الفعل: توفر قنوات الاتصال المفتوحة والشفافة للموظفين الوضوح واليقين ، مما يقلل من مشاعر عدم اليقين والقلق. تساعد التعليقات المنتظمة حول الأداء والتطورات التنظيمية الموظفين على الشعور بالمعلومات والمشاركة ، مما يعزز الشعور بالثقة في بيئة عملهم.

في الختام ، تعد ظروف العمل الإيجابية ضرورية للنجاح التنظيمي لأنها تساهم في رضا الموظفين ومشاركتهم وأدائهم ، مع التخفيف أيضا من ضغوط العمل وتعزيز الرفاهية. من خلال إعطاء الأولوية لعناصر مثل السلامة والتعويض وفرص النمو والتوازن بين العمل والحياة والاعتراف والتواصل والثقافة والتمكين ، يمكن للمؤسسات إنشاء بيئة عمل داعمة ومرضية تدفع النجاح والاستدامة على المدى الطويل.

2.5 الخاتمة

باختصار، تعتبر ضغوط العمل أحد التحديات الرئيسية التي تواجهها الشركات في صناعة الطيران، بما في ذلك الخطوط الجوية السعودية. تظهر هذه الضغوط بشكل متعدد الأوجه وتؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين ورضاهم الوظيفي، وبالتالي تؤثر على فعالية التنظيم بشكل عام. من خلال فهم العلاقة المعقدة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين، يمكن للشركات أن تتبنى استراتيجيات فعالة لإدارة هذه الضغوط وتعزيز رفاهية موظفيها.

تحقيق التوازن بين تحقيق الأهداف التشغيلية ورعاية رفاهية الموظفين يمثل تحديًا مستمرًا للشركات، ولكنه يعتبر ضروريًا لضمان النجاح المستدام والتميز التنافسي. يجب على الشركات العمل على تطوير بيئة عمل صحية وداعمة تساعد الموظفين على التعامل مع الضغوطات بشكل فعال، وذلك من خلال توفير برامج دعم نفسي وتدريبات لتحسين مهارات التحمل وإدارة الضغط.

باختصار، فإن فهم ومعالجة آثار ضغوط العمل على أداء الموظفين يمثل تحديًا مهمًا للشركات، ولكنه يمكن أيضًا من تحقيق ميزة تنافسية وتعزيز الفعالية التنظيمية بشكل عام.

3. الفصل الثالث: منهجية البحث

المقدمة:

الهدف من الفصل الثالث هو التعريف بمنهجية البحث المستخدمة في التحقق من أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة الخطوط السعودية والتي اتبعتها الباحثة في الدراسة الحالية وذلك عبر توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث , تصميم البحث وطرق وتقنيات البحث ومجتمع البحث وكذلك تقنيات اخذ العينات وطرق جمع البيانات من عينة الدراسة وأنواع هذه البيانات وكذلك طريق وإجراءات تحليل البيانات.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث: ضغوط العمل (المتغير المستقل)

ضغوط العمل تُعرف بأنها الحالات التي يواجه فيها الموظفون ضغوطاً نفسية ناتجة عن متطلبات العمل التي قد تفوق قدرتهم على التعامل معها. هذه الضغوط يمكن أن تنشأ من عدة مصادر، بما في ذلك ضغوط المهام، ضغوط الوقت، ضغوط التفاعلات الشخصية، وضغوط الدور الوظيفي. يمكن قياس ضغوط العمل من خلال المؤشرات التالية:

1. **المهام الوظيفية:** الضغط الناجم عن كمية العمل أو صعوبته، والمواعيد النهائية الصارمة.
2. **الدور الوظيفي:** التوتر الناتج عن عدم وضوح الأدوار أو التناقض في الأدوار داخل الشركة.
3. **التفاعلات الشخصية:** الضغوط التي تأتي من التعامل مع زملاء العمل أو الإدارة، والتي قد تشمل الصراعات أو المطالب التواصلية.
4. **البيئة الفيزيائية:** الضغوط المتعلقة بالبيئة الفيزيائية للعمل، مثل الإضاءة السيئة، الضوضاء، أو غير كافية الموارد.

يمكن لهذه الضغوط أن تؤثر سلباً على الصحة النفسية والجسدية للموظفين، وتقلل من فعاليتهم في العمل ورضاهم الوظيفي. من الضروري دراسة تأثير ضغوط العمل لتطوير استراتيجيات فعالة تساعد في تقليل هذه الضغوط وتحسين بيئة العمل.

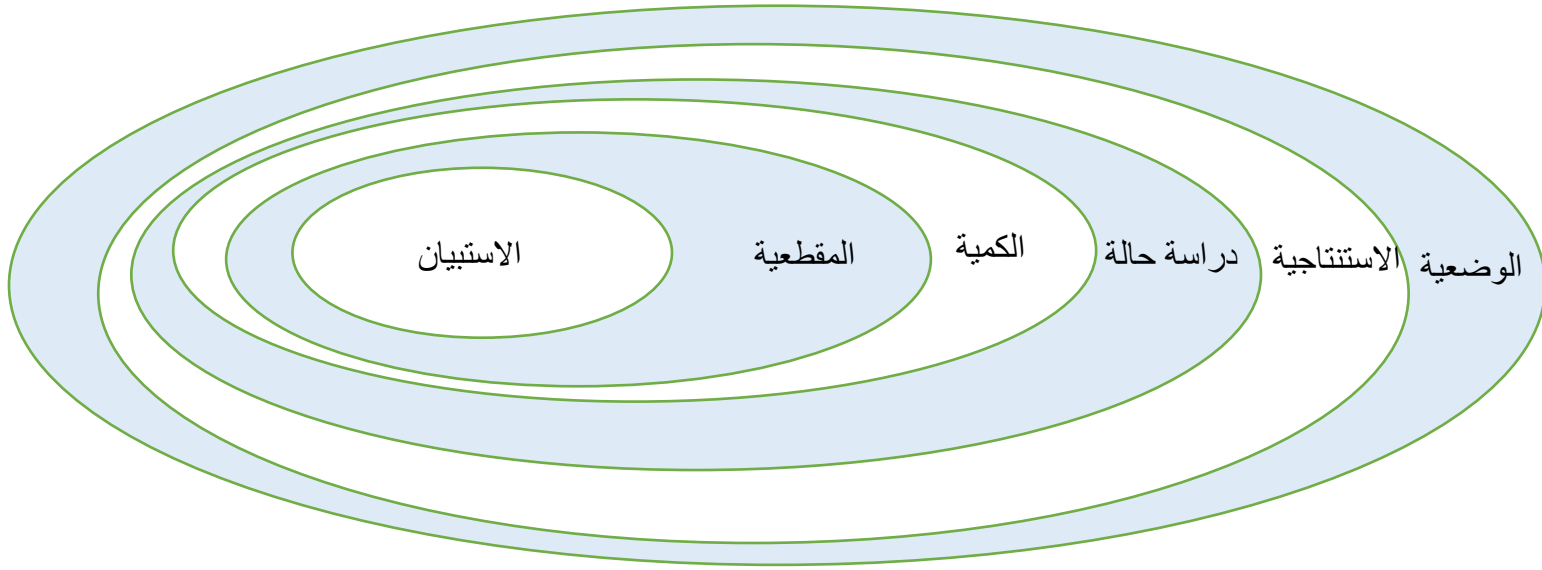
أداء الموظفين (المتغير التابع):

هو التقييم الشامل لمدى قدرة الموظف على إنجاز الأعمال المطلوبة منه بكفاءة وفعالية وفقاً للمعايير والأهداف التي حددتها المنظمة. يشمل هذا الأداء عدة جوانب مثل الإنتاجية، الكفاءة، الالتزام بالمواعيد، الإبداع، والتعاون مع الآخرين.

- تصميم البحث

تتكون بصلة البحث من 6 حلقات:

- فلسفة البحث (الوضعية)
 - منهج البحث (الاستنتاجي)
 - استراتيجية البحث (دراسة الحالة)
 - نوع البحث (الكمية)
 - الأفق الزمني (المقطعي)
 - طرق جمع وتحليل البيانات (الاستبيانات)
- بصلة البحث



شكل () بصلة البحث

مجتمع الدراسة وطرق وتقنيات أخذ العينات:

عدد الموظفين	التصنيفات	القطاع او اسم الشركة
4000	الموظفين	شركة الخطوط السعودية

جدول رقم (1) – المصدر : الباحث (2024)

عينة البحث

حجم العينة	عينة البحث
30 موظف	الموظفين في الخطوط السعودية

طريقة وتقنيات أخذ العينة:

طريقة أخذ العينة هي الاحتمالية وتقنيات اخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة

طرق جمع البيانات: سيتم تحليل البيانات التي جمعها إحصائياً

سوف يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات للدراسة. هذا المنهج سوف يساعد على كشف العلاقة بين المتغير المستقل وهو ضغوط العمل و المتغير التابع وهو أداء الموظفين في شركة الخطوط السعودية.

المتغير المستقل: ضغوط العمل

اعتمد الباحث على استبانة سرهود (2017). من أجل قياس المتغير المستقل (ضغوط العمل) وذلك من حيث أربعة أبعاد وهي : عبء العمل والصراع بين الأشخاص وانعدام الأمن الوظيفي ومشاكل مع الموظفين مع الإجمالي 16 عنصر للمتغير بأكمله حيث يتكون كل بعد من 4 عناصر. ونوع الأداة ليكرت : كبيرة جدا , كبيرة , متوسطة , قليلة و قليلة جدا.

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
المتغير الأول: ضغوط العمل	عبء العمل	4	سرهود , محمد (2017). علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي.
	الصراع بين الأشخاص	4	
	انعدام الأمن الوظيفي	4	
	مشاكل مع الموظفين	5	

المتغير التابع : أداء الموظفين

اعتمد الباحث على استبانة عوض (2020). من أجل قياس المتغير التابع (أداء الموظفين) وذلك من حيث أربعة أبعاد وهي : الصراعات الوظيفية ومشاكل مع المديرين ومشاكل مع العملاء وأعباء ومشاكل العمل مع الإجمالي 16 عنصر للمتغير بأكمله حيث يتكون كل بعد من 4 عناصر. ونوع الأداة ليكرت : كبيرة جدا , كبيرة , متوسطة , قليلة و قليلة جدا.

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
المتغير الثاني: أداء الموظفين	الصراعات الوظيفية	4	جمال , عائشة (2019). ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي
	مشاكل مع المديرين	4	
	مشاكل مع العملاء	4	
	أعباء ومشاكل العمل	4	

أنواع البيانات:

بيانات أولية:

- تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. تم تصميم الاستبيان بعناية لتغطية جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من المستهدفين وتم الحصول على معدل استجابة عال.
- تم إجراء تحليل كمي للبيانات الأولية المجمعة باستخدام برامج إحصائية متقدمة. تم استخراج المؤشرات والمقاييس الإحصائية ذات الصلة لاستخلاص النتائج والاستنتاجات.

بيانات ثانوية:

- تم البحث بشكل مكثف في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. تم استعراض الأبحاث والكتب والمقالات العلمية المنشورة في المجالات ذات الصلة.
- تم الاطلاع على المعلومات والبيانات المتاحة على موقع الشركة/المؤسسة محل الدراسة لفهم السياق والخلفية التنظيمية والتشغيلية للموضوع قيد البحث.
- تم تحليل وتفسير البيانات الثانوية بطريقة منهجية لبناء إطار نظري قوي يدعم الدراسة الميدانية وربط النتائج بالأدبيات السابقة.

بعد جامع البيانات من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة. تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ القا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.

تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة ساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

خاتمة

دراسة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين تكشف عن أهمية الإدارة الفعالة لضغوط العمل لضمان بيئة عمل صحية وإنتاجية. تشير النتائج إلى أن الضغوط العالية بشكل مستمر تؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي، زيادة الغياب، وارتفاع معدلات دوران العمل. من ناحية أخرى، يمكن لبعض الضغوط المعتدلة أن تعمل كمحفز للأداء، لكن الخط الفاصل بين الضغوط المحفزة والمضرة ضيق جدًا.

توصيات

1. **تقييم وإدارة الضغوط بشكل دوري:** يجب على المنظمات إجراء تقييمات دورية لمستويات الضغط في مكان العمل وتحديد المصادر الرئيسية للضغط. يمكن استخدام أدوات مثل استبيانات الضغط الوظيفي وجلسات الاستماع للموظفين لجمع البيانات وتحليلها.
2. **تدريب الموظفين والمدراء:** توفير تدريبات للموظفين والمدراء على تقنيات إدارة الضغط، مثل إدارة الوقت، التواصل الفعال، وتقنيات الاسترخاء. التدريب يمكن أن يساعد في تطوير مهارات التعامل مع الضغوط بشكل أكثر فعالية.
3. **تعزيز بيئة عمل داعمة:** العمل على تعزيز ثقافة تنظيمية تدعم الصحة النفسية وتقدر التوازن بين العمل والحياة الشخصية. إنشاء قنوات اتصال مفتوحة حيث يمكن للموظفين التعبير عن مخاوفهم بشأن ضغوط العمل دون خوف من الانتقام.
4. **توفير الموارد اللازمة:** ضمان توفر الموارد الكافية للموظفين لأداء مهامهم بكفاءة. نقص الموارد يمكن أن يزيد من ضغوط العمل ويقلل من الأداء الوظيفي.
5. **برامج الرفاهية في العمل:** تطوير برامج للرفاهية تشمل أنشطة مثل التمارين الرياضية، جلسات اليوجا، وورش العمل حول الصحة النفسية. هذه الأنشطة يمكن أن تساعد في خفض مستويات الضغط وتعزيز الرفاه العام للموظفين.

من خلال تطبيق هذه التوصيات، يمكن للمنظمات ليس فقط تقليل تأثير ضغوط العمل على الموظفين، بل وأيضًا تعزيز بيئة عمل أكثر صحة وإنتاجية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الرضا الوظيفي.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة

التمهيد

تمثل ضغوط العمل أحد التحديات الكبرى التي تواجه الموظفين في مختلف الشركات والمؤسسات، بما في ذلك شركة الخطوط الجوية السعودية. تؤثر هذه الضغوط بشكل مباشر وغير مباشر على الأداء الوظيفي للموظفين، مما قد يؤدي إلى تراجع الكفاءة والإنتاجية إذا لم يتم التعامل معها بفعالية. في هذا البحث، سيتم استخدام التحليل الإحصائي لدراسة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين في شركة الخطوط الجوية السعودية. يعتمد هذا التحليل على جمع البيانات من عينات موظفين داخل الشركة وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية متقدمة، مثل SPSS، لتحديد مدى تأثير هذه الضغوط على مستويات الأداء. سيتيح لنا هذا التحليل فهم العوامل الرئيسية التي تساهم في زيادة ضغوط العمل وكيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي، مما يمكن الإدارة من اتخاذ التدابير اللازمة لتقليل هذه الضغوط وتعزيز بيئة العمل.

خصائص عينة الدراسة:

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس – الفئة العمرية- الحالة الاجتماعية- عدد سنوات الخبرة)

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة التي تشمل:

والحالة الاجتماعية:

النوع

(ذكر/ أنثي)

- متزوج
- أعزب
- أخرى

الفئة العمرية وتشمل:

وعدد سنوات الخبرة:

- أقل من 30 سنة

- أقل من 5 سنوات.
- من 30 إلى أقل من 40 سنة
- من 5 إلى 10 سنوات
- من 40 إلى أقل من 50 سنة
- من 10 إلى أقل من 15 سنة
- من 50 سنة فما فوق
- 15 سنة وأكثر

سوف نتناول في هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة من خلال تحليل استمارة الاستبيان والتعرف على خصائص عينة الدراسة وتحليل محاور الدراسة والاجابة عن أسئلة الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج وتوصيات للدراسة.

أولاً: خصائص عينة الدراسة

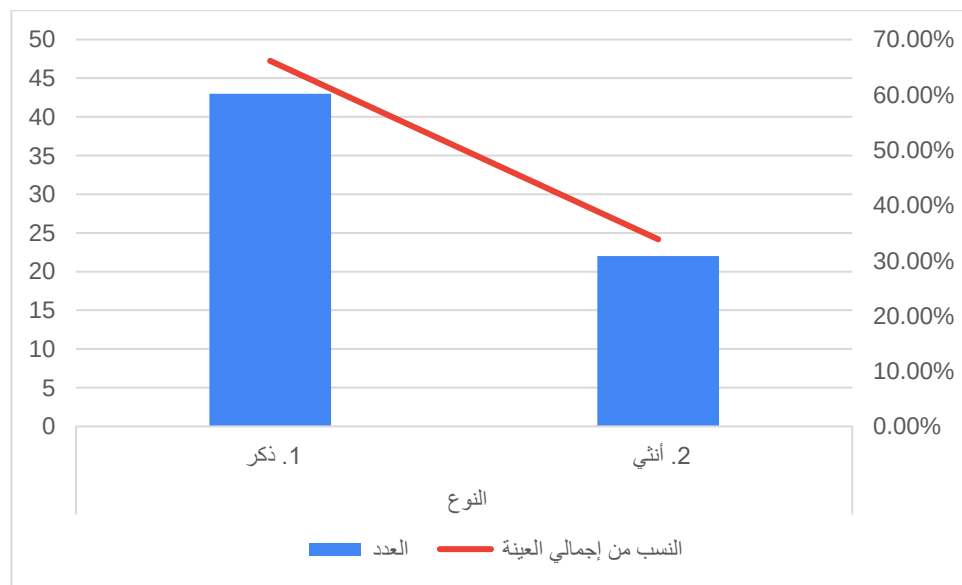
جدول () توزيع عينة الدراسة وفقاً لخصائصها

توصيف عينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسب من إجمالي العينة
النوع	1. ذكر	43	66.15%
	2. أنثى	22	33.85%

يعرض الجدول توزيع الأفراد بناءً على الجنس كالتالي:

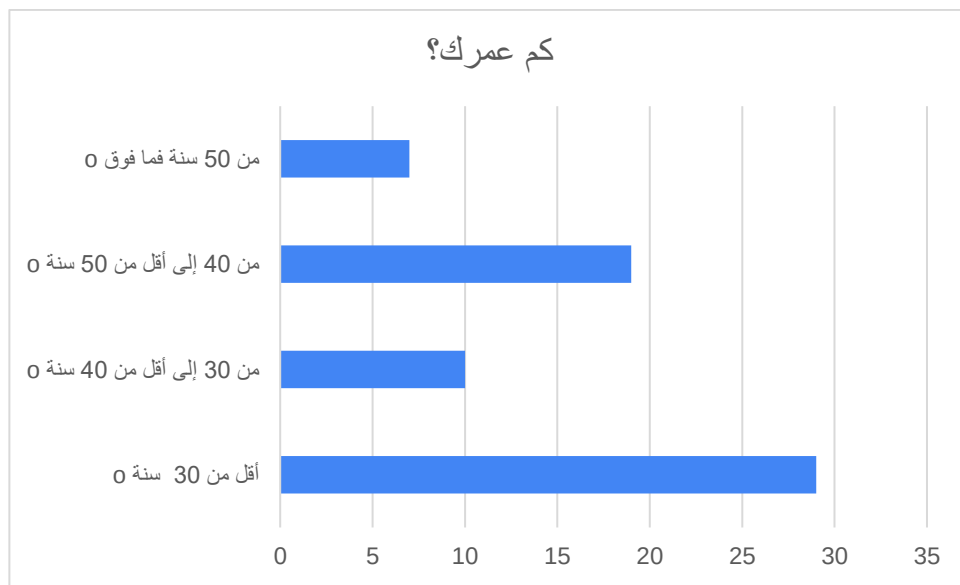
الجدول يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، فبلغت نسبة الذكور 66.15%، بينما بلغت نسبة الإناث 33.85%.



44.62%	29	أقل من 30 سنة	الفئة العمرية
15.38%	10	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
29.23%	19	من 40 إلى أقل من 50 سنة	
10.77%	7	من 50 سنة فما فوق	

في الجدول السابق: أقل من 30 سنة: يشكلون 44.62% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 29 فردًا. هذه النسبة تعكس أن معظم الأفراد في العينة هم من الشباب، مما قد يكون له تأثير كبير على كيفية تعاملهم مع ضغوط العمل، ومن 30 إلى أقل من 40 سنة: يشكلون 15.38% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 10 أفراد.

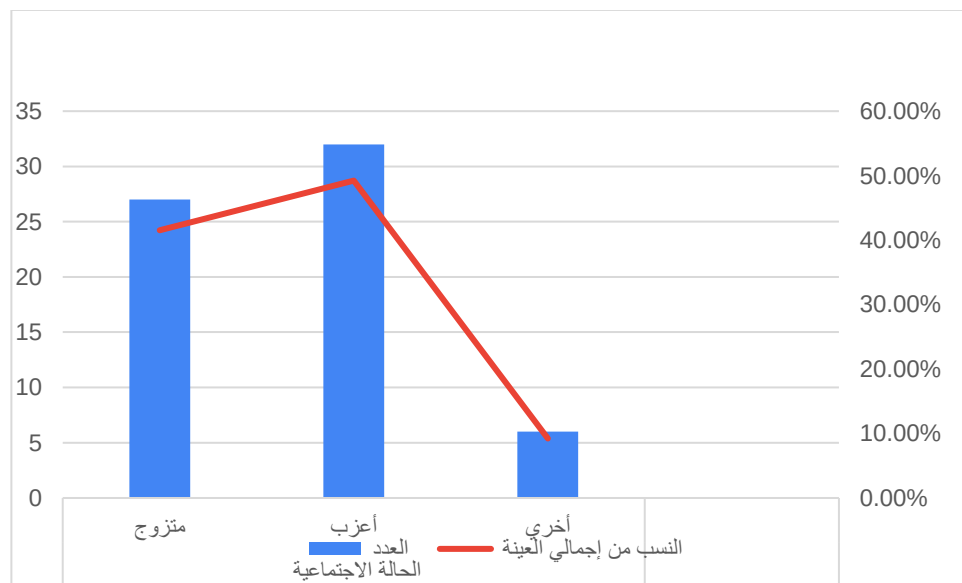
من 40 إلى أقل من 50 سنة: يشكلون 29.23% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 19 فردًا. هذه النسبة تعكس وجود عدد ملحوظ من الأفراد في هذه الفئة العمرية، مما قد يعني أنهم في مرحلة مهنية متقدم، من 50 سنة فما فوق: يشكلون 10.77% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 7 أفراد.



المتغير	فئة المتغير	العدد	النسب من إجمالي العينة
الحالة الاجتماعية	متزوج	27	41.54%
	أعزب	32	49.23%
	أخري	6	9.23%

يعرض الجدول توزيع الأفراد بناءً على الحالة الاجتماعية كالتالي:

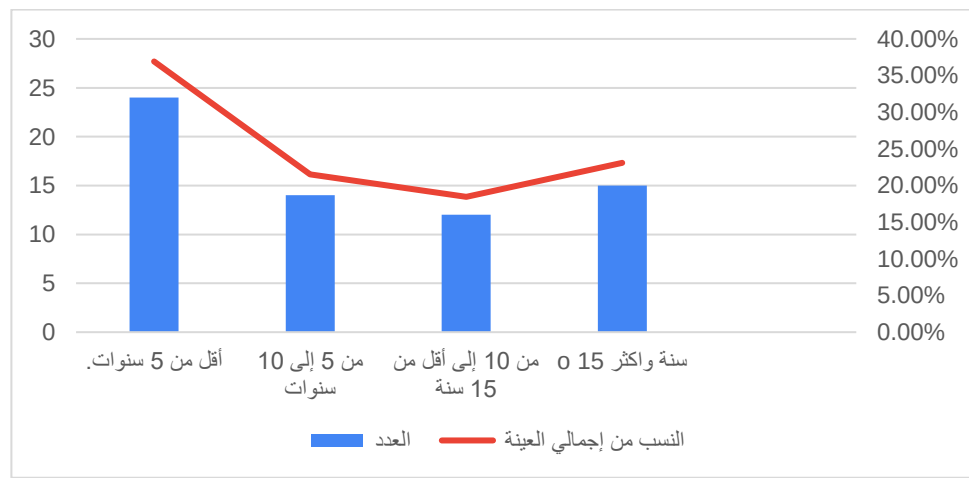
- متزوج: يشكلون 41.54% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 27 فرداً. هذه النسبة تشير إلى أن جزءاً كبيراً من الأفراد في العينة هم من المتزوجين، مما قد يكون له تأثير على كيفية تعاملهم مع ضغوط العمل بناءً على المسؤوليات الأسرية.
- أعزب: يشكلون 49.23% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 32 فرداً. هذه النسبة تعكس أن نصف تقريباً من الأفراد في العينة هم من غير المتزوجين، وهو ما قد يؤثر على كيفية تعاملهم مع ضغوط العمل بشكل مختلف عن المتزوجين.
- أخرى: يشكلون 9.23% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 6 أفراد. هذه النسبة تشير إلى وجود أقلية من الأفراد الذين لديهم حالات اجتماعية غير مصنفة تحت المتزوج أو الأعزب، مما قد يتطلب اعتبار عوامل إضافية في تحليل تأثير ضغوط العمل.



المتغير	فئة المتغير	العدد	النسب من إجمالي العينة
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات.	24	36.92%
	من 5 إلى 10	14	21.54%
	سنوات	12	18.46%
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	15	23.08%
	15 سنة وأكثر		

يعرض الجدول توزيع الأفراد بناءً على عدد سنوات الخبرة كالتالي:

- أقل من 5 سنوات: يشكلون 36.92% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 24 فرداً، من 5 إلى 10 سنوات: يشكلون 21.54% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 14 فرداً. هذه النسبة تشير إلى أن جزءاً معقولاً من الأفراد يمتلكون خبرة متوسطة، من 10 إلى أقل من 15 سنة: يشكلون 18.46% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 12 فرداً. هذه النسبة تعكس وجود مجموعة من الأفراد ذوي الخبرة المتقدمة، الذين قد يكون لديهم طرق مختلفة في التعامل مع ضغوط العمل.
- 15 سنة وأكثر: يشكلون 23.08% من إجمالي العينة، حيث بلغ عددهم 15 فرداً. هذه النسبة تشير إلى أن الأفراد ذوي الخبرة الطويلة يشكلون جزءاً ملحوظاً من العينة، مما قد يساهم في فهم تأثير الخبرة الطويلة على القدرة على التعامل مع ضغوط العمل.



صدق أداة الدراسة

1- **صدق المحكمين أو الصدق الظاهري:** قام البحث بعرض الاستبيان في صورته الأولية على السادة المحكمين، لإبداء الرأي حول موافقتهم على محاور عبارات الاستبيان ومعرفة آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة عبارات الاستبيان لمحاور وموضوع الدراسة، ومدى وضوح ودقة صياغة العبارات وسلامتها لغويا، وحذف وتعديل وإضافة العبارات، وفي ضوء ذلك تم إعادة صياغة تصميم الاستبيان في صورته النهائية.

2- صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة

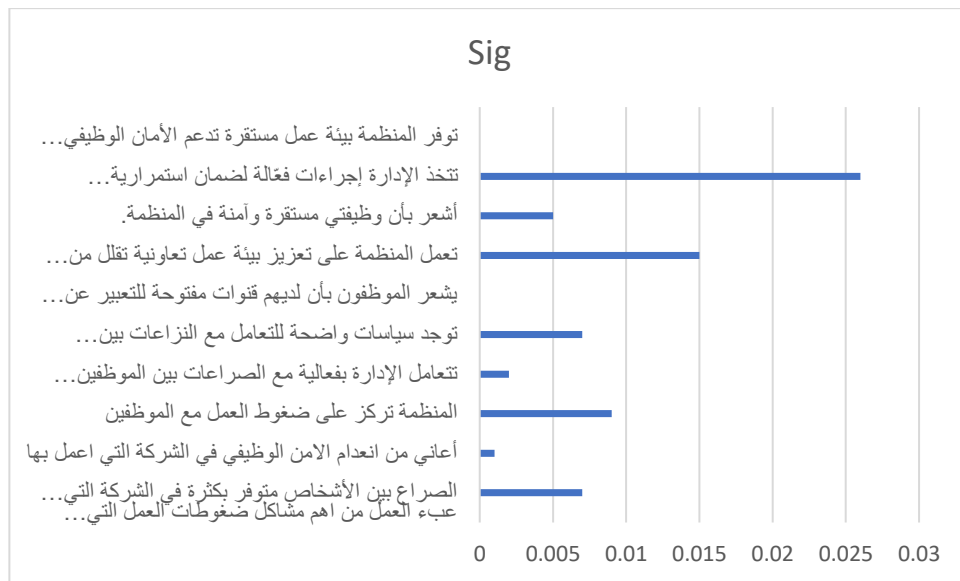
الدرجة	المستوي
1.79 – 1	قليلة جدا
2.59 – 1.80	قليلة
3.39 – 2.60	متوسطة
4.19 – 3.40	كبيرة
5.00 – 4.20	كبيرة جدا

جدول (2) معاملات الارتباط

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
1	عبء العمل من اهم مشاكل ضغوطات العمل التي تواجهني في الشركة	0.647**	0.000
2	الصراع بين الأشخاص متوفر بكثرة في الشركة التي اعمل بها	0.779**	0.007
3	أعاني من انعدام الامن الوظيفي في الشركة التي اعمل بها	0.649**	0.001
4	المنظمة تركز على ضغوط العمل مع الموظفين	0.627**	0.009
5	تتعامل الإدارة بفعالية مع الصراعات بين الموظفين وتعمل على حلها بسرعة.	0.696**	0.002
6	توجد سياسات واضحة للتعامل مع النزاعات بين الموظفين داخل المنظمة.	0.743**	0.007
7	يشعر الموظفون بأن لديهم قنوات مفتوحة للتعبير عن مشكلاتهم الشخصية والمهنية.	0.794**	0.000
8	تعمل المنظمة على تعزيز بيئة عمل تعاونية تقلل من فرص حدوث الصراعات بين الموظفين.	0.830**	0.015
9	أشعر بأن وظيفتي مستقرة وأمنة في المنظمة.	0.808**	0.005
10	تتخذ الإدارة إجراءات فعّالة لضمان استمرارية التوظيف خلال الأوقات الاقتصادية الصعبة.	0.760**	0.026
11	توفر المنظمة بيئة عمل مستقرة تدعم الأمان الوظيفي للموظفين.	0.769**	0.000

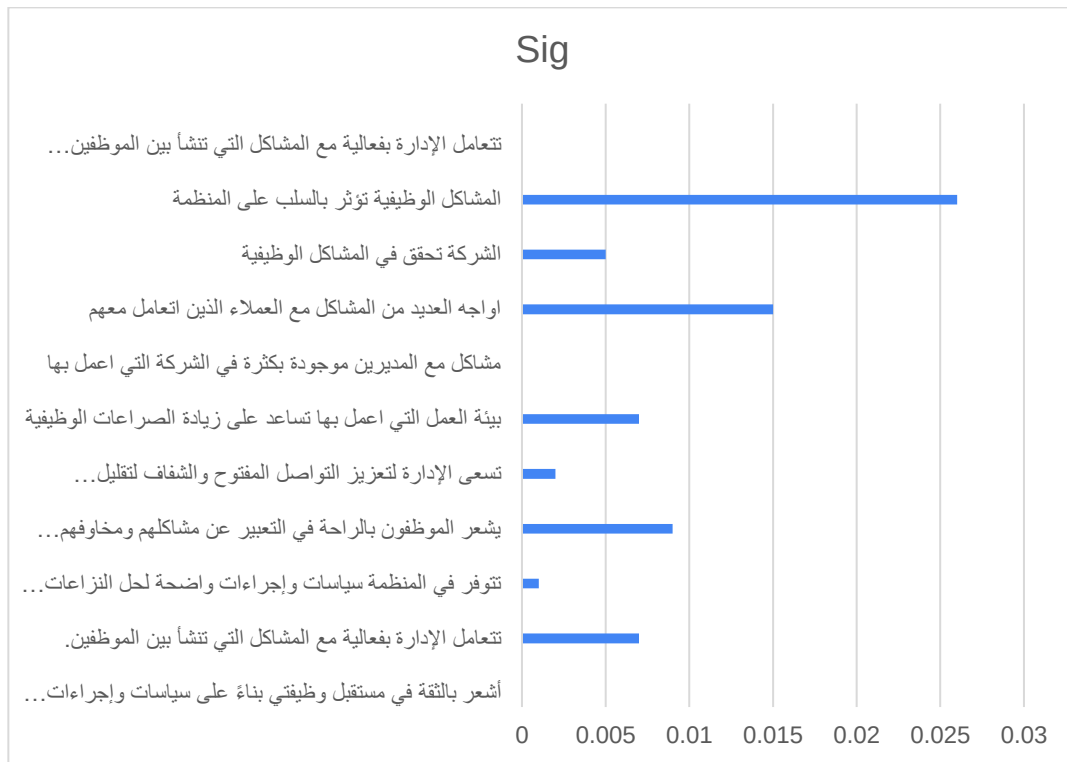
**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

تشير معاملات الارتباط في الجدول إلى وجود علاقات إيجابية قوية بين معظم العبارات المتعلقة بضغوط العمل وأداء الموظفين. جميع القيم كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، مما يعني أن هناك اتساقاً داخلياً جيداً بين العبارات، وأن الأداة المستخدمة في الدراسة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.



م	العبرة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
1	أشعر بالثقة في مستقبل وظيفتي بناءً على سياسات وإجراءات المنظمة الحالية.	**0.760	0.000
2	تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين.	**0.725	0.007
3	تتوفر في المنظمة سياسات وإجراءات واضحة لحل النزاعات بين الموظفين.	**0.740	0.001
4	يشعر الموظفون بالراحة في التعبير عن مشاكلهم ومخاوفهم للإدارة.	**0.778	0.009
5	تسعى الإدارة لتعزيز التواصل المفتوح والشفاف لتقليل المشاكل بين الموظفين.	**0.773	0.002
6	بيئة العمل التي اعمل بها تساعد على زيادة الصراعات الوظيفية	**0.867	0.007
7	مشاكل مع المديرين موجودة بكثرة في الشركة التي اعمل بها	**0.803	0.000
8	واجه العديد من المشاكل مع العملاء الذين تعامل معهم	**0.827	0.015
9	الشركة تحقق في المشاكل الوظيفية	**0.820	0.005
10	المشاكل الوظيفية تؤثر بالسلب على المنظمة	**0.860	0.026
11	تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين والمديرين.	**0.850	0.000

تشير معاملات الارتباط في جدول (3) إلى وجود علاقات إيجابية قوية بين جميع العبارات المتعلقة بفعالية إدارة النزاعات والمشاكل في الشركة. جميع القيم كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، مما يعني أن الأداة المستخدمة في الدراسة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.



م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
1	يشعر الموظفون بأنهم قادرون على التعبير عن مشاكلهم ومخاوفهم مع المديرين دون خوف من العواقب	**0.767	0.000
2	تتوفر في المنظمة سياسات وإجراءات واضحة لحل النزاعات بين الموظفين والمديرين.	**0.897	0.007
3	يسعى المديرون في المنظمة لتعزيز بيئة عمل قائمة على الاحترام والتفاهم المتبادل	**0.931	0.001
4	تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين والعملاء.	**0.874	0.009
5	تتوفر في المنظمة سياسات واضحة وإجراءات محددة لحل النزاعات مع العملاء.	**0.885	0.002
6	يشعر الموظفون بالدعم من الإدارة عند التعامل مع شكاوى العملاء ومشاكلهم.	**0.742	0.007
7	تسعى المنظمة بشكل مستمر لتحسين علاقاتها مع العملاء وتقليل المشاكل المحتملة.	**0.909	0.000
8	أشعر بأن أعباء العمل الموكلة إليّ معتدلة ويمكن التعامل معها بشكل فعال.	**0.785	0.015
9	تتعامل الإدارة بجدية مع المشاكل التي أواجهها في العمل وتسعى لحلها بسرعة.	**0.824	0.005
10	توفر المنظمة الدعم اللازم للموظفين للتعامل مع الضغوط والأعباء العمل.	0.794**	0.000

0.007	**0.725	أشعر بالرضا عن توازن الأعباء بين مختلف أعضاء الفريق في العمل.	11
-------	---------	---	----

تشير النتائج إلى وجود علاقات إيجابية قوية بين جميع العبارات المتعلقة بإدارة النزاعات، الدعم من الإدارة، وتوازن الأعباء بين الموظفين. جميع القيم كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، مما يعني أن الأداة المستخدمة في الدراسة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

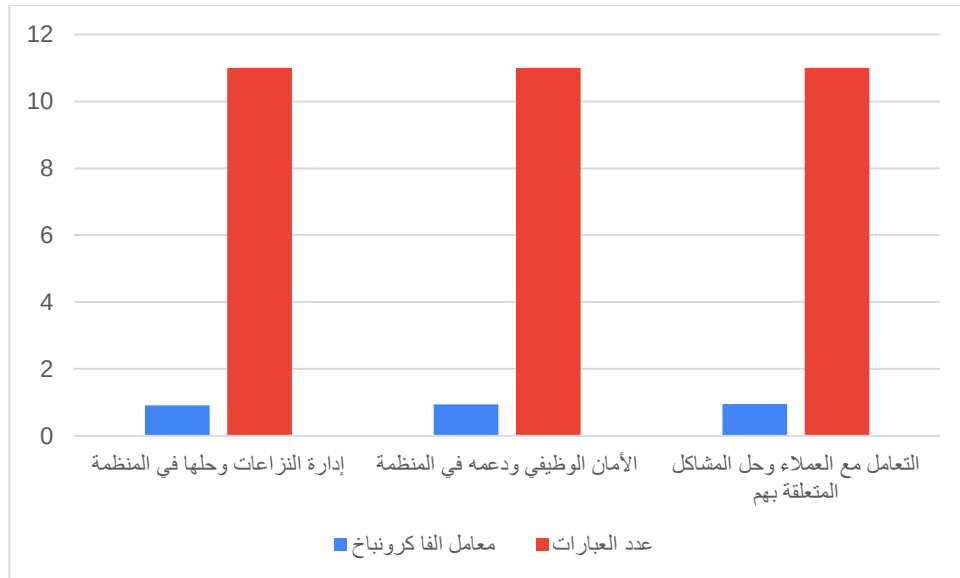


تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان وكانت النتائج كما يلي:

جدول (5) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

المحاور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
إدارة النزاعات وحلها في المنظمة	0.914	11
الأمان الوظيفي ودعمه في المنظمة	0.943	11
التعامل مع العملاء وحل المشاكل المتعلقة بهم	0.951	11
إجمالي استمارة الاستبيان	0.970	33

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من 0.7 لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة مما يسمح باستخدام الأداة لغرض الدراسة.



قام البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي:

- معامل الفاكرونباخ لحساب مستوي ثبات أداة الدراسة
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوي الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة
- النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوي استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة
- معادلة الانحدار البسيط لقياس تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة

لتحليل محاور الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محاور أداة الدراسة وللمحاور ككل وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
عبء العمل من اهم مشاكل ضغوطات العمل التي تواجهني في الشركة	3.875	1.129	2	مرتفع
الصراع بين الأشخاص متوفر بكثرة في الشركة التي اعمل بها	3.675	0.907	4	مرتفع
أعاني من انعدام الامن الوظيفي في الشركة التي اعمل بها	3.090	1.008	11	متوسط
المنظمة تركز على ضغوط العمل مع الموظفين	3.325	0.924	10	متوسط
تتعامل الإدارة بفعالية مع الصراعات بين الموظفين وتعمل على حلها بسرعة.	3.960	0.813	1	مرتفع
توجد سياسات واضحة للتعامل مع النزاعات بين الموظفين داخل المنظمة.	3.545	1.120	7	مرتفع
يشعر الموظفون بأن لديهم قنوات مفتوحة للتعبير عن مشكلاتهم الشخصية والمهنية.	3.710	1.025	3	مرتفع
تعمل المنظمة على تعزيز بيئة عمل تعاونية تقلل من فرص حدوث الصراعات بين الموظفين	3.385	1.011	9	متوسط

مرتفع	6	0.949	3.560	أشعر بأن وظيفتي مستقرة وأمنة في المنظمة.
مرتفع	5	0.955	3.610	تتخذ الإدارة إجراءات فعالة لضمان استمرارية التوظيف خلال الأوقات الاقتصادية الصعبة.
مرتفع	8	1.094	3.400	توفر المنظمة بيئة عمل مستقرة تدعم الأمان الوظيفي للموظفين.
مرتفع		0.994	3.558	المتوسط

تبين ارتفاع مستوى في تطبيق إدارة النزاعات وحلها في المنظمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.558 بانحراف معياري 0.994 وتم ترتيب عبارات محور إدارة النزاعات وحلها في المنظمة من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (أعاني من انعدام الامن الوظيفي في الشركة التي اعمل بها) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 3.960 وانحراف معياري 0.813 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تتخذ الإدارة إجراءات فعالة لضمان استمرارية التوظيف خلال الأوقات الاقتصادية الصعبة).

هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.090 وانحراف معياري 1.008 وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات المحور تبين أن ثمانية عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع وثلاث عبارات في مستوى الموافقة المتوسط.

جدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
أشعر بالثقة في مستقبل وظيفتي بناءً على سياسات وإجراءات المنظمة الحالية.	3.080	1.301	9	متوسط
تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين.	3.255	1.315	4	متوسط
تتوفر في المنظمة سياسات وإجراءات واضحة لحل النزاعات بين الموظفين.	3.435	1.242	2	مرتفع
يشعر الموظفون بالراحة في التعبير عن مشاكلهم ومخاوفهم للإدارة.	3.490	1.089	1	مرتفع
تسعى الإدارة لتعزيز التواصل المفتوح والشفاف لتقليل المشاكل بين الموظفين.	3.130	1.200	8	متوسط
بيئة العمل التي اعمل بها تساعد على زيادة الصراعات الوظيفي	3.205	1.053	6	متوسط
مشاكل مع المديرين موجودة بكثرة في الشركة التي اعمل بها	3.235	1.160	5	متوسط
أواجه العديد من المشاكل مع العملاء الذين اتعامل معهم	3.300	1.182	3	متوسط
الشركة تحقق في المشاكل الوظيفية	2.905	1.309	10	متوسط

متوسط	7	1.235	3.135	المشاكل الوظيفية تؤثر بالسلب على المنظمة
متوسط	11	1.232	2.745	تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين والمديرين.
متوسط		1.211	3.174	المتوسط

تبين وجود مستوى متوسط للأمان الوظيفي ودعمه في المنظمة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.174 وانحراف معياري 1.211 وتم ترتيب العبارات حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يشعر الموظفون بالراحة في التعبير عن مشاكلهم ومخاوفهم للإدارة). هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 3.490 وانحراف معياري 1.089 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين والمديرين) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 2.745 وانحراف معياري 1.232 وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات المحور تبين أن عبارتين جاءت في مستوى الموافقة المرتفع وتسع عبارات في مستوى الموافقة المتوسط

جدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يشعر الموظفون بأنهم قادرون على التعبير عن مشاكلهم ومخاوفهم مع المديرين دون خوف من العواقب	3.310	1.086	8	متوسط
تتوفر في المنظمة سياسات وإجراءات واضحة لحل النزاعات بين الموظفين والمديرين.	3.260	1.072	9	متوسط
يسعى المديرين في المنظمة لتعزيز بيئة عمل قائمة على الاحترام والتفاهم المتبادل	3.525	1.116	6	مرتفع
تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين والعملاء.	3.485	1.094	7	مرتفع
تتوفر في المنظمة سياسات واضحة وإجراءات محددة لحل النزاعات مع العملاء.	3.595	1.099	5	مرتفع
يشعر الموظفون بالدعم من الإدارة عند التعامل مع شكاوى العملاء ومشاكلهم.	3.865	0.861	1	مرتفع
تسعى المنظمة بشكل مستمر لتحسين علاقاتها مع العملاء وتقليل المشاكل المحتملة.	3.665	1.014	3	مرتفع

مرتفع	2	0.949	3.710	أشعر بأن أعباء العمل الموكلة إليّ معتدلة ويمكن التعامل معها بشكل فعال.
مرتفع	4	0.904	3.630	تتعامل الإدارة بجدية مع المشاكل التي أواجهها في العمل وتسعى لحلها بسرعة.
متوسط	11	1.053	3.205	توفر المنظمة الدعم اللازم للموظفين للتعامل مع الضغوط والأعباء العمل.
مرتفع	10	1.120	3.545	أشعر بالرضا عن توازن الأعباء بين مختلف أعضاء الفريق في العمل.
مرتفع		1.021	3.561	متوسط المحور

تبين ارتفاع مستوى القدرة على التعامل مع العملاء وحل المشاكل المتعلقة بهم من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.561 بانحراف معياري 1.021 وتم ترتيب العبارات من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يشعر الموظفون بالدعم من الإدارة عند التعامل مع شكاوى العملاء ومشاكلهم) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 3.865 وانحراف معياري 0.861 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تتوفر في المنظمة سياسات وإجراءات واضحة لحل النزاعات بين الموظفين والمديرين) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.260 وانحراف معياري 1.072 وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة باقي العبارات تبين أن تسع عبارات جاءت في مستوى الموافقة المرتفع وعبارتين في مستوى الموافقة المتوسط.

اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء الموظفين.

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	100.399	6902.962	1	6902.962	Regression
		68.756	25	1718.890	Residual
			26	8621.852	Total

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة sig هي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

➤ توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المشاكل التي توجه الموظفين وأداء الموظفين.

ANOVAa						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000b	181.446	7577.772	1	7577.772	Regression	1
		41.763	25	1044.080	Residual	
			26	8621.852	Total	

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000 ^b	181.446	7577.772	1	7577.772	Regression	1
		41.763	25	1044.080	Residual	
			26	8621.852	Total	

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة sig هي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

➤ توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين زيادة ساعات العمل وأداء الموظفين.

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	233.922	7789.375	1	7789.375	Regression 1
		33.299	25	832.477	Residual
			26	8621.852	Total

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة sig هي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

➤ توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الإيجابية وأداء الموظفين.

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	151.279	7399.094	1	7399.094	Regression 1
		48.910	25	1222.757	Residual
			26	8621.852	Total

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة sig هي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

النتائج

- أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء الموظفين، مما يشير إلى أن زيادة ضغوط العمل يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين.
- هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المشاكل التي يواجهها الموظفون وأداء الموظفين. هذا يعني أن المشاكل الشخصية أو المهنية تؤثر بشكل كبير على كفاءة الأداء.
- أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين زيادة ساعات العمل وأداء الموظفين. زيادة ساعات العمل تؤثر بشكل ملحوظ على أداء الموظفين، وقد تكون لها تأثيرات سلبية.
- هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الإيجابية وأداء الموظفين. بيئة العمل الإيجابية تسهم في تحسين الأداء العام للموظفين.
- أظهرت النتائج وجود علاقة بين استقرار بيئة العمل وأداء الموظفين. بيئة العمل المستقرة تدعم الأداء الجيد للموظفين وتعزز من شعورهم بالأمان والاستقرار.

الفصل الخامس: القيود والتوصيات والاستنتاجات

الحدود:

- تعتمد نتائج الدراسات على منهجية البحث المستخدمة وعينة الدراسة.
- يمكن ان يحدث تغيير في العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين.

التوصيات

- تقديم التدريب والتطوير :تطوير برامج تدريبية لتعزيز مهارات إدارة ضغوط العمل للموظفين، بما في ذلك تقنيات الاسترخاء وإدارة الوقت.
- تحسين بيئة العمل :ضمان توفير بيئة عمل مناسبة تقلل من الضغوط مثل تحسين ظروف العمل، وتوفير الموارد اللازمة، وتخفيف الأعباء الزائدة.
- تقديم دعم نفسي :إنشاء برامج دعم نفسي أو تقديم استشارات للمساعدة في التعامل مع ضغوط العمل.
- توفير قنوات تواصل فعّالة :إنشاء قنوات مفتوحة للتعبير عن المشاكل والتحديات، مثل صناديق الاقتراحات أو استشاريين داخليين.
- حل المشكلات بفعالية :العمل على حل المشكلات الشخصية والمهنية التي يواجهها الموظفون بشكل سريع وفعّال، من خلال فرق دعم خاصة.

خاتمة

في هذا الفصل، تم استعراض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات والدراسات الميدانية باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، تم تقديم النتائج بشكل شامل وموضح، مما أتاح لنا فهماً أعمق للعلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

أظهرت التحليلات أن هناك علاقات معنوية ذات دلالة إحصائية بين مختلف المتغيرات المدروسة، مثل ضغوط العمل والمشاكل التي تواجه الموظفين، وزيادة ساعات العمل، وبيئة العمل الإيجابية، وأداء الموظفين، هذه النتائج تدعم فرضيات الدراسة وتؤكد على أهمية العوامل المدروسة في التأثير على أداء الموظفين داخل المنظمة.

من خلال هذه النتائج، يتبين لنا ضرورة التركيز على تحسين بيئة العمل، وتقليل الضغوط والمشاكل التي قد تؤثر على أداء الموظفين، وتنظيم ساعات العمل بشكل يلبي احتياجاتهم. هذه الاستنتاجات ستساعد في صياغة توصيات فعالة لتعزيز الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المنظمة بشكل أفضل.

ختاماً، يُمثل هذا الفصل خطوة حاسمة في فهم ديناميكيات العمل داخل المنظمة، ويُؤسس قاعدة قوية لاتخاذ قرارات مستنيرة تستند إلى بيانات دقيقة وتحليلات إحصائية موثوقة.

المراجع

الكتب

جمال , عائشة (2019). ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي. (دراسة تحليلية). المجلة العلمية. العدد 66

الحضيري , محمد (2021). تأثير ضغوط العمل في أداء العاملين :بحث تطبيقي على العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع سبها/ ليبيا. مجلة البحوث الاكاديمية. العدد 17. ص 47- 54.

المجلات

سرهود , محمد (2017). علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي.

السعيد , عباس (2017). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. جامعة قاصدي مرباح. معهد التكنولوجيا

المقالات

7 عيادة مسعود عقوب, & ربيعة عمر الحضيري. (2023). سمات الشخصية الإيجابية وانعكاسها على السلوك التنظيمي الإيجابي في بيئة العمل دراسة ميدانية على موظفي بعض كليات الجامعة الأسمرية الإسلامية. مجلة العلوم التربوية و النفسية, 7(23), 17-35.

م. د. أحمد عبد المالك, & أ. د. عقبه الرضا. (2023). أثر التعويضات والمكافآت المدفوعة على جودة الأرباح" دراسة تطبيقية في المصارف المدرجة ضمن سوق دمشق للأوراق المالية"" دراسة تحليلية". مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و السياسية, 39(3).

حنان قاسم كاظم, & م. م. عبد الجليل ابراهيم سويد. (2022). آثار اضطراب العمال على عقد العمل في القانون العراقي. مجلة كلية المعارف الجامعة, 33(3), 220-233.

محمّد عزّت فاضل. (2020). التكيف الدستوري لتعليمات الترقّيات العلمية رقه ١٦٧ نسنة ٢٠١٧. Al-Rafidain for Rights, 10(71). 22

النجار, ع., عائشة, الدوسري, & أفنان. (2024). أثر العوامل الديموغرافية على أبعاد ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة لطلاب ذوي الإعاقة الفكرية. مجلة العلوم المتقدمة للصحة النفسية والتربية الخاصة, 3(1), 449-500.

فصل الملاحق

أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة الخطوط السعودية المملكة العربية السعودية – الرياض

الاستبيان

تحية طيبة،

يسرنا دعوتكم للمشاركة في هذا البحث العلمي المهم، الذي يهدف إلى فهم أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في شركة
الخطوط السعودية المملكة العربية السعودية – الرياض

يرجى منكم تعبئة الاستبيان المرفق، والذي يشمل أسئلة مغلقة ومفتوحة لجمع بيانات مفصلة حول تجاربكم وآرائكم حول
نظام الحوافز المعتمد في البنك وتأثيره على أدائكم الوظيفي.

نؤكد لكم أن جميع الإجابات ستكون سرية تامة وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي. نحن نقدر مساهمتكم في تقديم
البيانات التي ستساعدنا في تطوير فهمنا وتحسين السياسات والبرامج في مجال إدارة الموارد البشرية.

نأمل أن تتفضلوا بالاستجابة في أقرب وقت ممكن.

شكرًا لكم على تعاونكم.

ولكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

أولاً: الأسئلة الشخصية للاستبيان

كم عمرك؟

- ☐ أقل من 30 سنة
- ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة
- ☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة
- ☐ من 50 سنة فما فوق

ما هو جنسك؟

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

الحالة الاجتماعية:

- ☐ متزوج
- ☐ أعزب
- ☐ أخرى

عدد سنوات الخبرة؟

- ☐ أقل من 5 سنوات.
- ☐ من 5 إلى 10 سنوات
- ☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة
- ☐ 15 سنة وأكثر

جدول أدوات البحث المتغير الأول: ضغوط العمل

موافق بدرجة					العبارة	
كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا		
					البعد: ضغوط العمل	
					1	عبء العمل من اهم مشاكل ضغوطات العمل التي تواجهني في الشركة
					2	الصراع بين الأشخاص متوفر بكثرة في الشركة التي اعمل بها
					3	أعاني من انعدام الامن الوظيفي في الشركة التي اعمل بها
					4	المنظمة تركز على ضغوط العمل مع الموظفين
					البعد الثاني: الصراع بين الأشخاص	
					1	تتعامل الإدارة بفعالية مع الصراعات بين الموظفين وتعمل على حلها بسرعة.
					2	توجد سياسات واضحة للتعامل مع النزاعات بين الموظفين داخل المنظمة.
					3	يشعر الموظفون بأن لديهم قنوات مفتوحة للتعبير عن مشكلاتهم الشخصية والمهنية.
					4	تعمل المنظمة على تعزيز بيئة عمل تعاونية تقلل من فرص حدوث الصراعات بين الموظفين.
					البعد الثالث: انعدام الأمن الوظيفي	
					1	أشعر بأن وظيفتي مستقرة وآمنة في المنظمة.
					2	تتخذ الإدارة إجراءات فعّالة لضمان استمرارية التوظيف خلال الأوقات الاقتصادية الصعبة.
					3	توفر المنظمة بيئة عمل مستقرة تدعم الأمان الوظيفي للموظفين.
					4	أشعر بالثقة في مستقبل وظيفتي بناءً على سياسات وإجراءات المنظمة الحالية.

البعد الرابع: المشاكل مع الموظفين					
					1
				تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين.	
				تتوفر في المنظمة سياسات وإجراءات واضحة لحل النزاعات بين الموظفين.	2
				يشعر الموظفون بالراحة في التعبير عن مشاكلهم ومخاوفهم للإدارة.	3
				تسعى الإدارة لتعزيز التواصل المفتوح والشفاف لتقليل المشاكل بين الموظفين.	4

المتغير الثاني : المشاكل التي تواجه الموظفين

العبرة					موافق بدرجة				
					كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
البعد الأول: الصراعات الوظيفية									
1	بيئة العمل التي اعمل بها تساعد على زيادة الصراعات الوظيفية								
2	مشاكل مع المديرين موجودة بكثرة في الشركة التي اعمل بها								
3	اواجه العديد من المشاكل مع العملاء الذين اتعامل معهم								
4	الشركة تحقق في المشاكل الوظيفية								
5	المشاكل الوظيفية تؤثر بالسلب على المنظمة								
البعد الثاني: مشاكل مع المديرين									
1	تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين والمديرين.								
2	يشعر الموظفون بأنهم قادرين على التعبير عن مشاكلهم ومخاوفهم مع المديرين دون خوف من العواقب								
3	تتوفر في المنظمة سياسات وإجراءات واضحة لحل النزاعات بين الموظفين والمديرين.								
4	يسعى المديرون في المنظمة لتعزيز بيئة عمل قائمة على الاحترام والتفاهم المتبادل								
البعد الثالث: المشاكل مع العملاء									
1	تتعامل الإدارة بفعالية مع المشاكل التي تنشأ بين الموظفين والعملاء.								
2	تتوفر في المنظمة سياسات واضحة وإجراءات محددة لحل النزاعات مع العملاء.								
3	يشعر الموظفون بالدعم من الإدارة عند التعامل مع شكاوى العملاء ومشاكلهم.								
4	تسعى المنظمة بشكل مستمر لتحسين علاقاتها مع العملاء وتقليل المشاكل المحتملة.								
البعد الرابع: أعباء ومشاكل العمل									
1	أشعر بأن أعباء العمل الموكلة إليّ معتدلة ويمكن التعامل معها بشكل فعال.								

					تتعامل الإدارة بجدية مع المشاكل التي أواجهها في العمل وتسعى لحلها بسرعة.	2
					توفر المنظمة الدعم اللازم للموظفين للتعامل مع الضغوط والأعباء العمل.	3
					أشعر بالرضا عن توازن الأعباء بين مختلف أعضاء الفريق في العمل.	4

رابط الاستبيان:

<https://forms.gle/d6n3njMHgGXfkasKA>