

جامعة ميد أوثن

كلية الإدارة

قسم إدارة الموارد البشرية

عنوان البحث:

تأثير غموض الأدوار الوظيفية على مستوى الإجهاد الوظيفي والأداء
دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الخاص في المنطقة الشرقية

إعداد الطالب:

عماد سعيد الغامدي

إشراف:

الدكتور فايز علي جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥ – ٢٠٢٦

المقدمة :

تُعد إدارة الموارد البشرية من أهم الوظائف الإدارية التي تعتمد عليها المنظمات الحديثة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث تركز على استقطاب الكفاءات البشرية وتطويرها وتحفيزها بما يسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي. ومع التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، أصبح من الضروري على المؤسسات، خصوصاً في القطاع الخاص، أن تعمل على توفير بيئة عمل واضحة ومنظمة تساعد الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة.

ومن أبرز التحديات التي تواجه الموظفين داخل المنظمات مشكلة غموض الأدوار الوظيفية، والتي تعني عدم وضوح المهام والمسؤوليات والتوقعات المرتبطة بالوظيفة. ويؤدي هذا الغموض إلى حالة من الارتباك وعدم القدرة على تحديد الأولويات، مما ينعكس سلباً على أداء الموظف ويؤثر على مستوى إنتاجيته.

كما أن غموض الأدوار يرتبط بشكل مباشر بالإجهاد الوظيفي، حيث يشعر الموظف بضغط نفسي نتيجة عدم وضوح المطلوب منه أو نتيجة تضارب التعليمات. ويُعد الإجهاد الوظيفي من أهم المشكلات التي تؤثر على الصحة النفسية والجسدية للموظفين، وقد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وزيادة معدلات الغياب.

وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على العلاقة بين غموض الأدوار الوظيفية والإجهاد الوظيفي وتأثيرهما على الأداء، مع التركيز على بيئة القطاع الخاص في المنطقة الشرقية.

مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المؤسسات في القطاع الخاص تحديات تتعلق بوضوح الأدوار الوظيفية، حيث يعاني بعض الموظفين من عدم تحديد دقيق لمسؤولياتهم، مما يؤدي إلى تداخل في المهام وزيادة في الضغوط النفسية. كما أن هذا الغموض قد يؤدي إلى ضعف في الأداء نتيجة عدم وضوح التوقعات المطلوبة.

وتتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة على السؤال التالي:

ما تأثير غموض الأدوار الوظيفية على مستوى الإجهاد الوظيفي والأداء؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، خاصة في مجال دراسة العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.

الأهمية التطبيقية:

تساعد نتائج الدراسة المؤسسات في تحسين بيئة العمل من خلال توضيح الأدوار وتقليل الضغوط.

أهداف الدراسة

- التعرف على مستوى غموض الأدوار الوظيفية
- قياس مستوى الإجهاد الوظيفي
- تحليل تأثيرهما على الأداء
- تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل

تساؤلات الدراسة

- ما مستوى غموض الأدوار؟
- ما مستوى الإجهاد؟
- هل يؤثر الغموض على الأداء؟

فروض الدراسة

- توجد علاقة إيجابية بين غموض الأدوار والإجهاد
- توجد علاقة سلبية بين غموض الأدوار والأداء
- توجد علاقة سلبية بين الإجهاد والأداء

الدراسات السابقة

أظهرت العديد من الدراسات أن غموض الأدوار الوظيفية يُعد من العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى زيادة الضغوط الوظيفية. فقد بينت دراسة (Rizzo 1970) أن عدم وضوح الأدوار يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وزيادة التوتر.

كما أكدت دراسة (Beehr 2014) أن الإجهاد الوظيفي يؤثر بشكل سلبي على الأداء والإنتاجية، حيث يؤدي إلى انخفاض التركيز وزيادة الأخطاء.

وفي دراسة حديثة، أشار (De Clercq 2019) إلى أن غموض الأدوار يرتبط بزيادة مستويات القلق لدى الموظفين، خاصة في بيئات العمل الديناميكية التي تتطلب سرعة في اتخاذ القرار.

وتتفق معظم الدراسات على أن وضوح الأدوار يساهم في تحسين الأداء وتقليل الضغوط، إلا أن هناك اختلافًا في مدى تأثير هذه العلاقة باختلاف بيئة العمل.

الإطار النظري:

تعتمد الدراسة على عدة نظريات، من أبرزها:

نظرية الدور:

توضح هذه النظرية أن لكل فرد دورًا محددًا داخل المنظمة، ويجب أن تكون مسؤولياته واضحة حتى يتمكن من أداء عمله بكفاءة.

نظرية الإجهاد الوظيفي:

تفسر هذه النظرية العلاقة بين الضغوط التي يتعرض لها الموظف وتأثيرها على حالته النفسية والأدائية.

نظرية الأداء:

تركز على العوامل التي تؤثر على إنتاجية الموظف، مثل البيئة التنظيمية والدافعية.

المنهجية:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم جمع البيانات من خلال استبيان موجه إلى عينة من موظفي القطاع الخاص في المنطقة الشرقية.

أداة الدراسة

يتكون الاستبيان من ثلاثة محاور رئيسية:

- غموض الأدوار الوظيفية
- الإجهاد الوظيفي
- الأداء الوظيفي

التحليل الإحصائي:

سيتم استخدام:

- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- تحليل الارتباط

حدود الدراسة :

- مكانياً: المنطقة الشرقية
- زمنياً: ٢٠٢٦
- بشرياً: موظفو القطاع الخاص

النتائج المتوقعة :

من المتوقع أن تظهر الدراسة وجود علاقة واضحة بين غموض الأدوار والإجهاد، وتأثير سلبي على الأداء.

التوصيات :

- ضرورة تحديد الأدوار الوظيفية بشكل واضح
- تدريب الموظفين على مهامهم
- تقليل الضغوط داخل بيئة العمل

الخاتمة :

تؤكد هذه الدراسة أهمية وضوح الأدوار الوظيفية في تحسين الأداء وتقليل الإجهاد، مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة.

المراجع :

- Robbins & Judge (2020)
- Beehr (2014)
- Rizzo (1970)
- De Clercq (2019)