

# أثر التوازن بين العمل والحياة على مستويات التوتر لدى الموظفين في شركة أبل في المملكة العربية السعودية بمنطقة جدة “دراسة حالة”

اسم الطالبة:

تغريد شرف محمد

2021205060

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف:

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤

## جدول المحتويات

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| الأول: الإطار العام للدراسة .....                       | ٢  |
| ١,١ . المقدمة:.....                                     | ٣  |
| ١,٢ . مشكلة الدراسة.....                                | ٥  |
| ١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري .....                  | ٦  |
| ١,٢,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي.....                 | ٦  |
| ١,٣ . أهمية الدراسة .....                               | ٧  |
| ١,٣,١ . على المستوى النظري.....                         | ٧  |
| ١,٣,٢ . على المستوى التطبيقي.....                       | ٧  |
| ١,٤ . أسئلة الدراسة .....                               | ٨  |
| ١,٥ . أهداف الدراسة .....                               | ٨  |
| ١,٦ . فرضيات الدراسة .....                              | ٩  |
| ١,٧ . نموذج الدراسة.....                                | ١٠ |
| ١,٨ . منهجية الدراسة.....                               | ١١ |
| ١,٩ . الدراسة الميدانية.....                            | ١٢ |
| ١,١٠ . مخطط المشروع المقترح .....                       | ١٣ |
| ٢ . الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                | ١٨ |
| ٢,١ . المقدمة.....                                      | ١٩ |
| ٢,٢ . المتغير المستقل.....                              | ٢١ |
| ٢,٣ . المتغير التابع.....                               | ٢٢ |
| ٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | ٢٣ |
| ٢,٥ . الخاتمة .....                                     | ٢٤ |
| قائمة المراجع .....                                     | ٢٦ |

## ١. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

## ١,١. المقدمة:

في عصر السرعة والمتطلبات المتزايدة باستمرار، أصبح تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة مهمة صعبة، ولكنه ضروري لرفاهية الموظفين في مكان العمل. الإجهاد المزمن الناجم عن عدم التوازن يمكن أن يهدد أجسامنا. والصحة النفسية، لذا يجب أن نعمل جاهدين على التدريب على كيفية تحقيق الانسجام بين احتياجات الحياة المختلفة دون التضحية بأحدها، ووضع استراتيجيات فعالة لإدارة التوتر بطريقة صحية لتحسين الصحة. - أن نكون حاضرين ومتوازنين في متابعة أهدافنا المهنية والشخصية هو المفتاح لحياة أكثر إنتاجية وإرضاءً.

فيتطلب العمل الحديث الكفاءة والابتكار، مما يضع ضغوطاً كبيرة على الفرد للحفاظ على أداء متميز ومواكبة التغييرات السريعة في السوق. ومع ذلك، لا يجب أن ننسى أن الموظف ليس مجرد آلة لإنتاج الأرباح، بل هو إنسان بحاجاته الشخصية والاجتماعية التي يجب ملاؤها وتلبيتها للحفاظ على صحته النفسية والجسدية

ما هو التوازن بين العمل والحياة والتدريب على إدارة التوتر؟

التوازن بين العمل والحياة (بالإنجليزية: Work-life Balance) هو القدرة على تلبية متطلبات الحياة المهنية والشخصية بطريقة متسقة بحيث لا يطغى أحد الجانبين على الجانب الآخر. الأشخاص الناجحون هم أولئك الذين يحققون الانسجام في مسؤوليات عملهم، وإجازاتهم، وعائلاتهم، وهواياتهم، وكل شيء آخر. حياة.

أما بالنسبة لإدارة التوتر، فامتلك المهارات والاستراتيجيات التي ستساعدك على التعامل مع الضغط النفسي والجسدي بفعالية، وتعلم كيفية إدارة التوتر بطريقة صحية وتحقيق التوازن المناسب في جميع الجوانب من خلال تقنيات مثل التأمل والتمارين الرياضية وإعادة التفكير الإيجابي. تأطير. حياة تمكن الأفراد من عيش حياة أكثر سعادة وإنتاجية ونجاحًا على المدى الطويل.

في منطقة جدة بالمملكة العربية السعودية، يجد الموظفون أنفسهم في بيئة تمزج بين التقاليد الثقافية والتطورات الحديثة في عالم الأعمال. يتطلب هذا التحدي الإداري والشخصي إيجاد التوازن المناسب بين متطلبات العمل والاحتياجات الشخصية، وهو أمر ليس بالسهولة بالنظر إلى تباين الضغوط والمتطلبات التي يتعرضون لها.

وتُعتبر شركة أبل من الشركات الرائدة عالميًا في مجال التكنولوجيا، وتلتزم بتحقيق التفوق في الابتكار والأداء. ومع ذلك، فإن الضغوطات العملية المتزايدة قد تؤدي إلى زيادة مستويات التوتر لدى الموظفين، إذا لم يتم إدارة التوازن بين العمل والحياة بشكل فعال.

من هنا، يبرز أهمية تبني الشركات لسياسات وبرامج تدعم التوازن بين العمل والحياة. يمكن أن تشمل هذه السياسات المرونة في أوقات العمل، وتوفير فرص العمل عن بُعد، وتعزيز الإجازات المتوازنة، وتوفير برامج دعم صحة الموظفين النفسية. عن طريق تطبيق هذه السياسات، يمكن للشركات أن تخلق بيئة عمل مشجعة وداعمة، حيث يمكن للموظفين أن يحققوا التوازن بين متطلبات العمل واحتياجاتهم الشخصية بطريقة مستدامة.

بالتالي، فإن تحقيق التوازن بين العمل والحياة لا يعود فقط بالفوائد الشخصية للموظفين، بل يعزز أيضًا الأداء الوظيفي والاستدامة التنظيمية، مما يجعله مكونًا أساسيًا للنجاح والتطور في البيئة العملية الحديثة.

## ١,٢ . مشكلة البحث:

موضوع التوازن بين العمل والحياة هو مسألة مهمة تؤثر على العديد من جوانب حياة الموظفين، بما في ذلك مستويات التوتر مثل:

١ . التأثير النفسي والصحي: كيف يؤثر قلة التوازن بين العمل والحياة على الصحة النفسية للموظفين؟ هل ترتبط مستويات التوتر المرتفعة بزيادة في حالات الاكتئاب أو القلق؟

٢ . الأداء الوظيفي: هل يؤثر التوازن السيء بين العمل والحياة على أداء الموظفين في العمل؟ هل يترتب عليه تقليل في الإنتاجية أو زيادة في أخطاء العمل؟

٣ . العلاقات الشخصية: كيف يؤثر الضغط الناتج عن قلة التوازن بين العمل والحياة على العلاقات الشخصية للموظفين؟ هل يسبب ذلك تدهورًا في العلاقات العائلية أو الاجتماعية؟

٤ . الإدارة وسياسات الشركات: كيف يمكن للشركات وأرباب العمل أن يساهموا في تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة لدى موظفيهم؟ هل هناك سياسات أو ممارسات معينة يمكن أن تساعد في تخفيف مستويات التوتر؟

٥ . العوامل الثقافية والاجتماعية: هل تختلف مستويات التوتر بين الموظفين حسب الثقافة أو النوع الاجتماعي أو الجنس؟ هل هناك عوامل ثقافية تلعب دورًا في تشكل النظرة نحو التوازن بين العمل والحياة؟

يمكن تحديد مشكلة البحث بناءً على فجوات البحث في المستوى النظري والتطبيقي كالتالي:

#### ١,٢,١. الفجوات على المستوى النظري:

- نقص النظريات الشاملة: هل هناك نظريات شاملة تفسر بدقة علاقة التوازن بين العمل والحياة ومستويات التوتر؟ هل هناك تفاوت في النظريات النفسية، الاجتماعية، أو الاقتصادية التي تغفل أو تقدم شروحات غير كافية لهذه العلاقة؟
- نقص الأدلة النظرية: هل هناك أدلة نظرية قوية تدعم الآليات التي تربط بين التوازن بين العمل والحياة ومستويات التوتر؟ هل هناك افتقار للبحوث النظرية التي تقدم إطارًا نظريًا مناسبًا لفهم هذه العلاقة بشكل متكامل؟
- نقص الدراسات المقارنة: هل هناك فجوات في الدراسات التي تقارن بين ثقافات مختلفة، أو بينات عمل متفاوتة، لفهم كيفية تأثير التوازن بين العمل والحياة على التوتر بشكل عالمي أو متعدد الثقافات؟

#### ١,٢,٢. الفجوات على المستوى التطبيقي:

- نقص السياسات المؤسسية: هل هناك فجوات في فعالية السياسات والممارسات التي تعزز التوازن بين العمل والحياة داخل المؤسسات؟ هل هناك عجز في تطبيق السياسات الحالية أو في تطوير سياسات جديدة تساهم في تقليل مستويات التوتر؟
- نقص التدخلات العملية: هل هناك نقص في الدراسات التي تقدم تدخلات عملية فعالة لتحسين التوازن بين العمل والحياة وبالتالي تقليل مستويات التوتر؟ هل هناك حاجة إلى بحوث تطبيقية تقدم إرشادات واضحة للشركات والمنظمات حول كيفية تحسين بينات العمل لتعزيز التوازن؟
- نقص الدراسات على مستوى الفرد: هل هناك فجوات في فهم كيفية يمكن للأفراد التأثير على توازن حياتهم بين العمل والحياة من خلال استراتيجيات شخصية أو تكتيكات معينة؟ هل هناك حاجة إلى بحوث تركز على تطوير مهارات الإدارة الذاتية لتعزيز التوازن.

## سؤال البحث:

وفقا لما سبق تهدف الدراسة الحالية إلى الإجابة على ماهي أثر التوازن بين العمل والحياة على مستويات التوتر لدى الموظفين في شركة أبل في المملكة العربية السعودية بمنطقة جدة ؟

### ١,٣,١. أهمية البحث على المستوى النظري:

١. تطوير النظريات والإطار النظري: البحث على المستوى النظري يساهم في تطوير النظريات القائمة أو تقديم نظريات جديدة تفسر علاقة التوازن بين العمل والحياة ومستويات التوتر. هذا يساعد على فهم أعمق للآليات والعوامل التي تؤثر على هذه العلاقة.
٢. توجيه البحوث التطبيقية: البحث النظري يساعد في توجيه البحوث التطبيقية، حيث يوفر الإطار النظري اللازم لفهم الظواهر المرصودة وتحليل النتائج بشكل أفضل. على سبيل المثال، النظريات حول الضغط النفسي والموازنة بين الأدوار يمكن أن توجه كيفية دراسة تأثيرات برامج تحسين التوازن بين العمل والحياة.
٣. تحديد الفجوات في البحث: يمكن للبحث النظري أن يساعد في تحديد الفجوات في الأدبيات الموجودة، مما يوجه الباحثين إلى المجالات التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة والتحليل.

### ١,٣,٢. أهمية البحث على المستوى التطبيقي:

١. تطبيق النظريات في الواقع العملي: البحث التطبيقي يساعد في تحويل النظريات إلى تطبيقات عملية يمكن تنفيذها في بيئات العمل الحقيقية. يمكن من خلاله تقييم فعالية السياسات والبرامج الموجودة أو تطوير حلول جديدة تتناسب مع احتياجات الشركات والمؤسسات.
٢. تحسين بيئات العمل: البحث التطبيقي يمكن أن يساهم في تحديد العوامل التي تؤثر في التوتر لدى الموظفين وتقديم تدخلات محددة لتحسين بيئات العمل، مثل تعديل السياسات أو تطوير برامج دعم الموظفين.
٣. تعزيز التفاعل مع الصناعة: البحث التطبيقي يمكن أن يعزز التفاعل مع القطاع الصناعي ويساهم في تطوير حلول عملية تلبي احتياجات الشركات وتساهم في تحسين أدائها ورفاهية موظفيها.

#### ١.٤ أسئلة البحث:

السؤال الرئيسي :

١. كيف يؤثر تحقيق التوازن بين العمل والحياة على مستويات الإبداع والابتكار لدى

الموظفين في أبل؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما هو دور السياسات والمبادرات الداعمة للتوازن بين العمل والحياة في تقليل مستويات

التوتر لدى الموظفين؟

٢. كيف يمكن قياس تأثير برامج التوازن بين العمل والحياة على مستويات الأداء والرضا

الوظيفي بين الموظفين في أبل؟

٣. كيف يؤثر التوازن بين العمل والحياة على مستويات التوتر النفسي للموظفين في أبل، خاصة

في ضوء التحديات والمسؤوليات العالية المترتبة على العمل في شركة تكنولوجية رائدة؟

٤. ما هو الدور الذي تلعبه سياسات التوازن بين العمل والحياة في تعزيز الصحة النفسية

والعاطفية للموظفين في أبل؟ هل هناك أمثلة على سياسات ناجحة تم تطبيقها في هذا الصدد؟

٥. كيف يؤثر الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة على مدى رضا الموظفين والولاء للشركة

في أبل؟ هل توجد أبحاث أو دراسات داخلية تظهر تأثير هذه العناية بالتوازن على استقرار

وتطوير الموظفين داخل الشركة؟

#### ١.٥ أهداف البحث:

- فهم مستويات التوتر وأسبابها: الهدف الأساسي هو فهم مدى التوتر الذي يعاني منه موظفو الشركة والأسباب الرئيسية وراء هذا التوتر، سواء كانت ناتجة عن عبء العمل الزائد، نقص التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، أو عوامل أخرى.
- تقييم أثر السياسات والبرامج الحالية: تحديد كيفية تأثير السياسات والبرامج الحالية الموجودة في شركة أبل على مستويات التوتر لدى الموظفين. هل هناك حاجة لتحسين السياسات الحالية أو إضافة مبادرات جديدة لتعزيز التوازن بين العمل والحياة؟
- تحديد الفوائد الناجمة عن التوازن بين العمل والحياة: فهم الفوائد المحتملة التي يمكن أن يحققها الموظفون والشركة من تحقيق التوازن بين العمل والحياة، مثل تحسين الصحة النفسية والعاطفية، وزيادة الإنتاجية والأداء، وتقليل معدلات الانصراف.

## ١.٦. فرضيات البحث:

فرضيات على مستوى نظري:

نظرية التوازن بين العمل والحياة والاستجابة للضغوط

فرضية تقترح أن التوازن الصحيح بين العمل والحياة يسهم في تقليل مستويات التوتر لدى الموظفين. وفقاً لهذه النظرية، عندما يتمكن الموظفون من إدارة وقتهم بشكل فعال بين العمل والحياة الشخصية، يكونون أقل عرضة للتوتر الناتج عن الضغوط العملية.

نظرية التوازن والرضا الوظيفي

فرضية تفترض أن وجود توازن بين العمل والحياة يعزز الرضا الوظيفي لدى الموظفين. يتوقع أن يؤدي التوازن الصحيح إلى تعزيز الشعور بالرضا والسعادة في العمل، مما يقلل من التوتر ويحسن الأداء والولاء للشركة.

فرضيات على مستوى تطبيقي

تقييم السياسات والبرامج الحالية:

فرضية تهدف إلى تقييم كيفية تأثير السياسات والبرامج الموجودة في أبل على مستويات التوتر لدى الموظفين. يتضمن ذلك دراسة نوعية الدعم المقدم للموظفين في مجال التوازن بين العمل والحياة ومدى كفايته.

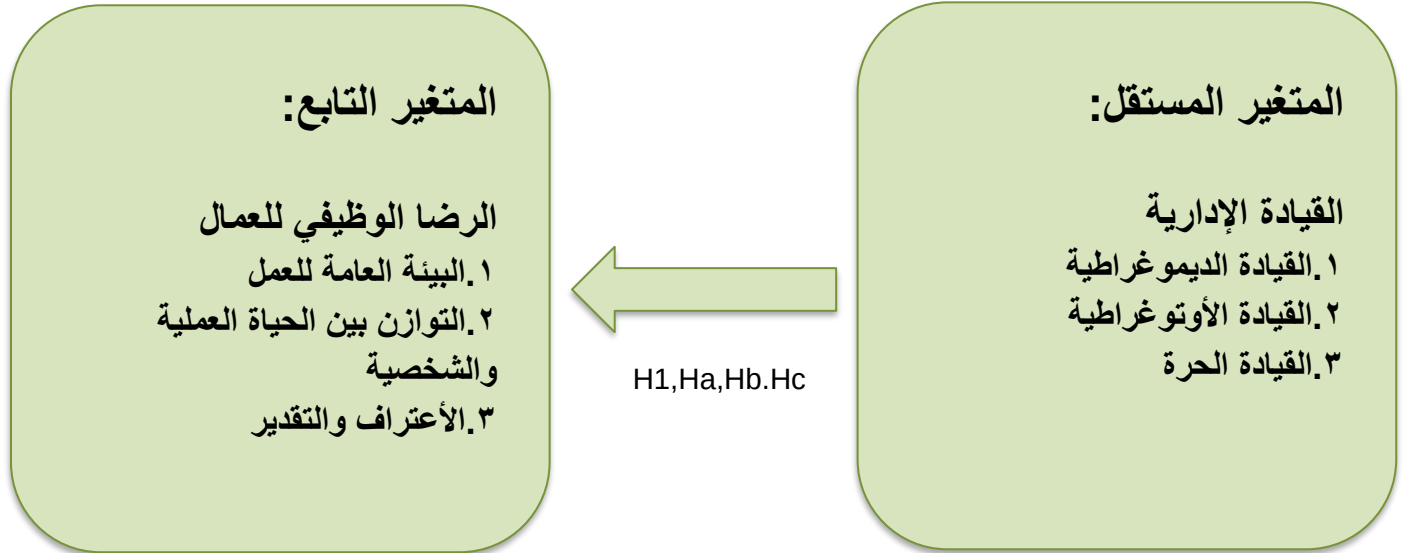
تأثير التوتر على الأداء الوظيفي والصحة النفسية:

فرضية تفترض وجود علاقة بين مستويات التوتر التي يعاني منها الموظفون وبين الأداء الوظيفي والصحة النفسية. يمكن للبحث أن يحدد الآثار السلبية للتوتر على الأداء الفردي وعلى صحة الموظف، ويستكشف كيفية تقليل هذه التأثيرات من خلال إدارة فعالة للتوازن بين العمل والحياة.

:

## ١.٧. نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



تم تصميمها بواسطة الباحث

١.٨. منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

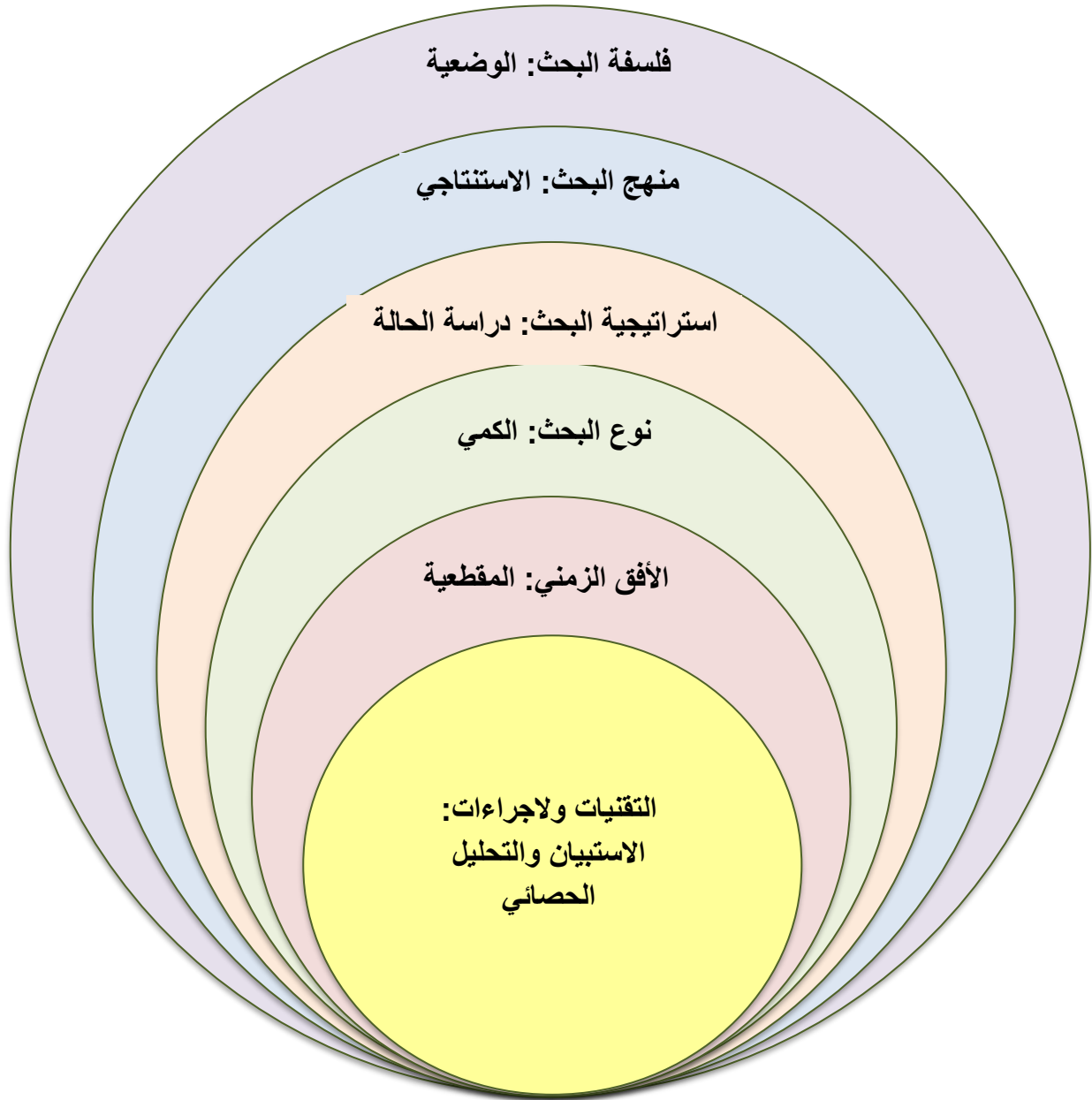
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمي

الأفق الزمني: المقطعية

التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



## ١.٩. الدراسة الميدانية:

نبذة عن الشركة:

شركة أبل (Apple Inc.) هي واحدة من الشركات التكنولوجية الرائدة على مستوى العالم، وهي معروفة بابتكاراتها في مجال الإلكترونيات الاستهلاكية والبرمجيات. تأسست الشركة في ١ أبريل ١٩٧٦ على يد ستيف جوبز، وستيف وزنياك، ورونالد واين، ومقرها الرئيسي في كوبرتينو، كاليفورنيا، الولايات المتحدة.

فرع الشركة في جدة:

فرع شركة أبل في جدة، المملكة العربية السعودية، هو أحد المراكز التي تقدم خدمات أبل في المنطقة. لكن، بدلاً من وجود متجر رسمي مملوك لشركة أبل، تعتمد الشركة على شبكة من الموزعين المعتمدين ومتاجر التجزئة التي تقدم منتجات وخدمات أبل في جدة. معلومات حول فرع أبل في جدة:

١. الموزعين المعتمدين:

- في جدة، يمكن العثور على منتجات أبل في متاجر متعددة تعتمد على كونها موزعين معتمدين. هؤلاء الموزعون يقدمون مجموعة واسعة من منتجات أبل بما في ذلك آيفون، آيباد، ماك، وأيربودز.

٢. المتاجر:

- الرياضة للأجهزة: (Extra Stores) تعد واحدة من المتاجر الكبرى التي تباع منتجات أبل وتقدم الدعم والخدمات المتعلقة بها.
- جرير: (Jarir Bookstore) أيضاً من المتاجر التي توفر منتجات أبل، ولها فروع في جدة تقدم خدمات البيع والصيانة.
- أبل: (Apple Resellers) هناك أيضاً بعض المتاجر الأخرى التي قد تكون معتمدة لبيع منتجات أبل وتقديم الدعم الفني.

Apple Inc. (2023). Apple in Saudi Arabia. Apple. <https://www.apple.com/sa>

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

## - المراجع:

- الأكرم، عبد الله. (٢٠١٨). التوازن بين العمل والحياة الشخصية والعملية: دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العمومية، ١١ (٢).
- الحازمي، عبد الرحمن بن حسن. (٢٠١٦). التوازن بين العمل والحياة في ظل التغيرات الاجتماعية والتنظيمية. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للعلوم الإدارية، ٢٣ (٢).
- العمرى، محمد. (٢٠١٥). التوازن بين العمل والحياة الشخصية لدى الموظفين في البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة. مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، ٥ (٣).
- السكري، ناصر بن علي. (٢٠١٤). التوازن بين العمل والحياة ودوره في رفع كفاءة الأداء الوظيفي. مجلة الإدارة والتنمية الاقتصادية، ١٨ (٢).
- العمرى، محمد. (٢٠١٢). التوازن بين العمل والحياة الشخصية لدى العاملين في الشركات الصناعية الخاصة في قطاع غزة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ٢ (٤).
- شركة أبل (٢٠٢٣). التقرير السنوي لعافية الموظف: التوازن بين العمل والحياة وإدارة التوتر. تم الاسترجاع من <https://www.apple.com/annual-employee-wellness-report>
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. Human Relations, 53(6), 747-770. doi:10.1177/0018726700536001
- Greenhaus, J. H., & Allen, T. D. (2011). Work-family balance: A review and extension of the literature. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), Handbook of occupational health psychology (2nd ed., pp. 165-183). Washington, DC: American Psychological Association.