



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University



توازن الحياة مع العمل

"مدى تأثير ضغوط العمل على الموظف
في القطاع الخاص"

Life/Work Balance

Impact range of work stress on employees
in private sectors

2023-2022
ماجستير إدارة مشاريع (الدفعة الرابعة)

إشراف
د. وليد سليمان

قائدة الفريق:

20222005465 شروق البخاري

أعضاء الفريق:

20222005565 عبد العزيز المخزومي

20222006008 هبة الغائب

20222005494 أحمد الحرز

20222005781 أريج الشبيب

20222006081 نجود الشمراني

20222005883 حسن الغامدي

20222006055 نواف محمد

20222005764 قصي الشريف

20222005593 ريم حمدان



جامعة الجميع الذكية
Everyone's Smart University

الفهرس

رقم الصفحة

الموضوع

- الاهداء والشكر
- فهرس الموضوعات
- فهرس الأشكال
- فهرس الجداول
- فهرس الملاحق

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول

4-5	المقدمة
5-6	مشكلة الدراسة
7	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	حدود الدراسة
7	أسئلة الدراسة

الفصل الثاني

8	الدراسات العربية
8	الدراسات الأجنبية
	التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثالث

القسم الاول: ضغوط العمل

12

تعريف ضغوط العمل
أهمية دراسة ضغوط العمل
عناصر ضغوط العمل
مراحل ضغوط العمل
مصادر ضغوط العمل
مؤشرات ضغوط العمل
آثار ضغوط العمل
أبعاد ضغوط العمل
تأثير ضغوط العمل على جوانب الحياة الأخرى للفرد
ضغوط العمل والأمراض العضوية
ضغوط بيئة العمل وأداء الفرد
نظريات تفسير ضغوط العمل

القسم الثاني: الرضا الوظيفي

13

مفهوم الرضا الوظيفي
عوامل الرضا الوظيفي
أهداف الرضا الوظيفي
أهمية الرضا الوظيفي
أنواع الرضا الوظيفي
خصائص الرضا الوظيفي
مؤشرات الرضا الوظيفي
قياس الرضا الوظيفي
العلاقة بين ظروف بيئة العمل وتحقيق الرضا
الوظيفي
نظريات الرضا الوظيفي

القسم الثالث: التوازن بين الحياة والعمل

التوازن والنجاح
مفهوم التوازن بين العمل والحياة
أهمية التوازن بين الحياة المهنية والشخصية
اسباب عدم التوازن
طرق تحقيق التوازن

القسم الرابع: موظفي القطاع الخاص

لمحة عن القطاع الخاص

حقوق الموظف في القطاع الخاص

الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية

الفصل الرابع

18	منهجية الدراسة
18	مجالات الدراسة
18	مجتمع الدراسة
18	عينة الدراسة
18	أدوات الدراسة

الفصل الخامس

الدراسة الميدانية

الأساليب والمعالجات الإحصائية المستخدمة

النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة وتفسيرها

الفصل السادس

	ملخص الدراسة
	نتائج الدراسة
	توصيات الدراسة
	مقترحات الدراسة
19	مراجع الدراسة
	ملاحق الدراسة
	ملخص باللغة العربية
	ملخص باللغة الإنجليزية

الفصل الأول

المقدمة:

لا يزال الإنسان في عمل دؤوب وكفاح متواصل لتذليل العقبات التي تعترض طريقه في رحلته لتحقيق الذات وبلوغ أسى أهدافه. ولكونه لا يعمل بمنأى عن المجتمع كفرد ؛ تحتم عليه الانخراط مع الآخرين على اختلاف خلفياتهم وطبائعهم الإنسانية وكل ذلك وفق ظروف معينة تحكم إطار العمل ومناخه العام وهو ما قد ينشئ على إثره كمّاً من الضغوط التي قد لا يستطيع الفرد أن يتعامل معها بمفرده. لذلك فإننا ومن خلال دراسة ضغوط العمل وتحليلها سنتمكن من إيجاد الحلول لكيفية التعامل معها وسنحاول تقريب ظروف عمل الفرد الى المثالية قدر المستطاع وذلك عن طريق استعراض أسباب وأنواع الضغوط التي قد تواجه الفرد في عمله وكيفية التعامل الصحيح معها.

هل سبق وأن وجدت نفسك تواجهه صعوبة في منح نفسك أو عائلتك وقتاً مخصصاً لهم؟ هل تتطلب منك طبيعة مهنتك العمل في نوبات طويلة يتخللها الكثير من الضغوط؟ هل شعرت يوماً بضغوط حياتك العملية تنسرب إلى حياتك الاجتماعية وتؤثر عليها سلباً؟ يؤدي العمل لساعات طويلة إلى الإرهاق والحرمان من النوم، مما يؤثر على السلام النفسي للإنسان واستقراره العاطفي، وكلاهما من شأنه أن يحكم سلوكيات الإنسان وتصرفاته. وكما هو الشائع بين العاملين في القطاع الخاص أن هناك عدداً لا يحصى من العوامل التي تدخل في تحقيق الرضا الوظيفي ومنها: إمكانية التطور داخل المنظومة، الفرص الوظيفية، الأجور، وثقافة الشركة - ولكن عندما يتعلق الأمر بثمنين المقابل الذي يجب على الفرد أن يدفعه للحصول على ما سبق، فيجب ألا يساوم المرء حينها على أولوياته واستقراره النفسي مهما كان حجم المغريات. ففي حين أنه من الصعب تجنب هذه الضغوط كونها لا بد وأن يؤثر أحدها أو بعضها على الفرد في مرحلة ما خلال حياته، إلا أن البعض قد يمر بها بشكل أسوأ من الآخرين.

يواجه معظم العاملين في القطاعات الخاصة صعوبة في إدارة مستويات ضغوط العمل لديهم بسبب بيئة عملهم. البعض منهم لا يملك الموارد المناسبة للتعامل مع ضغط العمل، والبعض يعتقد أنه ضريبة النجاح ومنهم من يرى في شكوى المحيطين به من أوضاع مماثلة عزاء له فيراه أمراً مقبولاً ويتعايش معه. أما أولئك الذين يعانون من ضغوط هائلة في العمل ولا يستطيعون مجاراة هذا النمط المتكرر فنراها تنعكس عليهم على شكل إجهاد، وقلة التركيز، وارتفاع معدل الأخطاء، وارتفاع معدل التغيب، و التنقل السريع بين الوظائف وانخفاض الإنتاجية وفقدان الشغف، وانخفاض في جودة المخرجات.

تُعرّف إدارة السلامة والصحة المهنية الإجهاد في مكان العمل بأنه «عبء زائد من المطالب الجسدية أو العقلية التي يمكن أن تؤدي إلى مشاكل صحية خطيرة إذا سارت دون رادع»^(١). كما تم تعريف ضغوط العمل على أنها الاستجابات الجسدية والعاطفية الضارة التي تحدث للإنسان نتيجة عمله والتي يمكن أن تؤدي إلى اعتلال الصحة النفسية أو الجسدية للعامل^(٢)، ماكغراث، (١٩٧٦) عرّف ضغوط العمل على أنها «حالة أو وضع يكون فيه حاجة إلى الموظفين ، لتلبية تلك الواجبات أو المهام التي تتجاوز قدرة الشخص ، وأيضاً حاجة إلى الموارد اللازمة لأداء تلك الواجبات أو المهام ، في ظل وجود فرق كبير بين المكافآت والطلب على تلبية تلك الواجبات أو المهام .»^(٣)، وتحدث ضغوط العمل عادة عندما لا تتوافق متطلبات الوظيفة مع قدرات الفرد او احتياجاته الشخصية، يتحوّل عندئذ شغفه للعمل إلى مطالب وظيفية لا يمكن تلبيتها، ويتحول الاسترخاء إلى إرهاق

والشعور بالرضا إلى شعور بالتوتر. لذلك قد يجد الكثيرون أن في الاستسلام للنمطية التي يخلقها روتين العمل أثر بالغ على حياتهم الاجتماعية عموماً والأسرية بشكل خاص وتكمن المشكلة في استمرار تلك الضغوطات لفترات طويلة فيصعب التعايش معها. سينصب اهتمام هذا البحث على دراسة ضغوط العمل وسبل التوازن بين العمل والحياة كما سنتطرق لماهية العلاقة بين ضغوط العمل وكل من: أداء الفرد، الرضا الوظيفي، الأثر النفسي وتحقيق الأهداف وغيرها من الأمور التي تنعكس على هوية الفرد.

مُشكلات الدراسة:

العمل هو أساس بناء حضارات الأمم وكيانها وبدونه لا تنهض الشعوب ولا يشرق لها مستقبل. ولذا يسعى الأفراد في كل مجتمع منذ القدم أن يكون لهم دور فعال في نهضته وبناء حضارته ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا بالعمل، ومن الحقائق التي لا يمكن إهمالها أن الإنسان يقضي نصف يومه تقريباً في العمل ليوفر أسباب الحياة الكريمة لنفسه ولأسرته. وكما نعلم جميعاً أن الحياة لا تخلو من المنغصات والعوائق وخصوصاً تلك التي تؤرق الفرد في مكان عمله. نحن ومن خلال هذه الدراسة سنقوم بتسليط الضوء على أهم المشكلات التي تعترض الأفراد في عملهم وتضع عليهم كماً من الضغوط التي لا يهتأ بها لهم بال ولا يتحقق بوجودها سلامهم النفسي ويستحيل معها بلوغ التوازن المنشود بين الحياة والعمل.

ضغوط بيئة العمل وأداء الفرد:

العلاقة بين ضغوط بيئة العمل والأداء الفردي علاقة معقدة. وجدت العديد من الدراسات أن الموظفين في بيئات العمل ذات المستويات العالية من الضغوط يعانون من انخفاض في أدائهم ومشاركتهم وإنتاجيتهم. من ناحية أخرى، هناك مواقف معينة يكون أداء الموظفين فيها أفضل عندما يتم وضعهم تحت الضغط مقارنة بمواقف أخرى كانوا فيها أقل عُرضة للضغط. يبدو أن هذه المقايضة تحدث لأولئك الأشخاص الذين لديهم ما يسمى بالشخصيات «المزدهرة» (هؤلاء الأفراد الذين من المرجح أن يستخدموا الضغوط كدافع للتطور والتقدم). ستنظر هذه الدراسة في العلاقة بين الإجهاد والأداء، وما إذا كانت هذه العلاقات تتغير أم لا عند العمل في بيئة عمل عالية الضغط.

(١) تعريف إجهاد العمل من قبل إدارة السلامة والصحة المهنية

(٢) ضغوط العمل وكيفية التعامل معها تمت الكتابة بواسطة: طلال مشعل ٢٣ أبريل

(٣) Pandey, Dhruva Lal. "Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress." International Research Journal of Human Resource and Social Sciences ١٣٥-١٢٤ (٢٠٢٠): ٧, ٠٥, McGrath, (١٩٧٦) defined job stress as "a condition within which employees are needed to satisfy the duties that exceed the person's ability, and also the resources which are required to perform these duties, under true where there's a huge difference between rewards and demand for fulfilling the duties."

العلاقة بين ظروف بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي:

الرضا في مكان العمل من أهم المساعي في البيئة العملية للموظف. تعتمد الجودة في بيئة العمل على رفاهية موظفيها. فعندما يكون العمال سعداء، من المرجح أن يحتفظوا بوظائفهم، ويظهرون في الوقت المحدد وبمعدنويات جيدة، ويكونوا جديرين بالثقة.. ستناقش الدراسة التالية الحاجة إلى مكان عمل داعم وصحي من خلال توفير بيئة عمل مناسبة تعزز صحة المنظمة وستقدم هذه الدراسة أيضاً نصائح حول كيفية قيام أصحاب العمل بإعداد مكان عمل أقل ضغطاً وأكثر إيجابية

الإحترق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي هو مصطلح جديد نسبياً، أصبح وباءً في العقود العديدة الماضية وهو نتيجة الإجهاد طويل الأمد وضغط العمل المستمر، مما قد يؤدي إلى انهيار جسدي وعقلي وحتى عاطفي. غالباً ما يميل المحترقون وظيفياً الذين يواجهون الإرهاق إلى الاعتقاد بأنه ليس لديهم المزيد لتقديمه لمنظمتهم. بينما يتوقف البعض عن العمل أو البحث عن عمل آخر، ينتهي الأمر بالعديد منهم إلى الاستقالة من تلقاء أنفسهم سيناقش هذا البحث كيف يمكن للضغوط التي يمارسها زملاء العمل وأرباب العمل أن تدفع الموظفين إلى الشعور بالتضارب بشأن ما يفعلونه في حياتهم ولماذا يقودهم ذلك إلى تجربة الاحتراق الوظيفي. تتميز نظرية المقارنة الاجتماعية بين المقارنات التصاعدية والتنازلية. المقارنة التصاعدية فهي عندما نُقارن أنفسنا بشخص يقوم بعمل أفضل منا، مثل أحد المعارف الذي اشترى للتو منزلاً جديداً. المقارنة التنازلية هي عندما نقارن أنفسنا بمن هم أقل حظاً منا، مثل زميل يمر بنفس صراعات الحياة التي تمر بها. كلا شكلي المقارنة يُنتجان عدم الأمان ويمكن أن يؤديا إلى كُره الموظف لوضعه الوظيفي الحالي والشعور بالضغط للتوافق مع توقعات الآخرين

تأثير ضغوط العمل على جوانب الحياة الأخرى للفرد:

التوازن بين العمل والحياة موضوع شائع. يمكن أن تكون إدارة ضغوط العمل صعبة ومرهقة في حد ذاتها. ومع ذلك، حتى مع زيادة الوعي بتأثيرات ضغوط العمل على حياتنا الشخصية، فإن المزيد من البالغين يجدون أنفسهم يقضون وقتاً في العمل أكثر مما يقضونه مع أفراد الأسرة والأصدقاء والأحباء. كيف يؤثر هذا على شعورنا تجاه أنفسنا؟ كيف تؤثر هذه المشاعر على علاقاتنا؟ من خلال ها البحث سندرس العلاقة بين ضغوط العمل والآثار السلبية على الفرد مثل: الصحة البدنية والصعوبات العاطفية وانخفاض جودة العلاقات.

ضغوط العمل والأمراض العضوية:

تستكشف الدراسة الآثار الصحية لضغط العمل في القطاع الخاص من خلال العلاقة بين الأمراض المزمنة والعديد من العوامل الأخرى مثل: ساعات العمل، ظروف بيئة العمل، عبء العمل وعوامل أخرى من أجل توفير نظرة ثاقبة حول كيفية تأثيرها على صحة العاملين بالقطاع الخاص على مختلف المستويات كما سيساعد في فهم كيف يمكن للشركات في القطاع الخاص أن تخلق بيئة صحية.

أهمية الدراسة:

في ظل تنافس المؤسسات والشركات الكبرى على استقطاب أصحاب المواهب والكفاءات العلمية والعملية بسوق العمل، أصبح الرضا الوظيفي، القدرة على التطور والابتكار، التواصل الفعال وتوفير البيئة الداعمة مطلب رئيسي للأفراد العاملين والباحثين عن العمل، وأصبح من اللازم على أصحاب العمل فهم تأثير ظروف العمل على إنتاجية الشركات وأرباحها وكذلك سمعتها المؤسسية. وكذلك إيضاح مدى امتداد ذلك الأثر وانعكاسه على صحة العاملين لديهم بما في ذلك الجانب النفسي والجسدي والاجتماعي. مع وجود العديد من العوامل التي تلعب دوراً في أسباب ضغوط العمل، من المهم أن نفهم أسبابها وكيفية تخطيها. إن معرفة ما يسبب عبء العمل يمكن أن يساعد على إدارة الوقت بشكل أفضل، وتقليل التوتر غير الضروري واستعادة السيطرة.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يواجهها موظفين القطاع الخاص
- استعراض الطرق الممكنة للتعامل مع ضغوط بيئة العمل.
- الوصول الى توصيات للحد من الآثار السلبية الناتجة من تعرض الموظف لضغوط في العمل.
- الحد من بعض الممارسات التي تؤدي الى خلق ضغوط في بيئة العمل
- رفع جودة حياة الموظف
- طرح حلول تساهم في تقليل ضغوطات العمل وبالتالي إيجاد التوازن المنشود بين حياة الموظف العملية والاجتماعية

أسئلة الدراسة:

- ماهي ضغوط العمل؟ ما أنواعها؟
- ما مفهوم الرضا الوظيفي؟ الإحترق الوظيفي؟ وما هو أثر بيئة العمل على كليهما؟
- ما هو تأثير بيئة العمل على الصحة النفسية؟
- ماهي طرق الحد من الآثار السلبية لضغط العمل؟ وهل من الممكن تلافيها؟
- ما هو دور المؤسسات في تنمية الرضا الوظيفي؟
- ما مدى تأثير جائحة كوفيد - ١٩ على ضغط العمل سلباً وإيجاباً؟
- ما المقترح لتحقيق التوازن بين ضغط العمل والحياة الاجتماعية للأفراد؟

الدراسات السابقة والإطار النظري

الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على العديد من البحوث والدراسات السابقة من اجل الاعداد والالمام بالجانب النظري للدراسة «البدء من حيث انتهى الآخرون» تم اختيار مجموعة من الدراسات المختلفة والتي لها علاقة بدراستنا، حيث تمت المراجعة وإلقاء الضوء على «الدراسة و أهدافها وأهم المتغيرات فيها ومنهجية الدراسة ونتائجها وتوصياتها» كما هو موضح في جدول ملخص الدراسات السابقة في مجال البحث:

جدول ملخص الدراسات السابقة

	الدراسة	الأهداف	المتغير التابع	المتغير التابع	منهجية الدراسة	اهم النتائج والتوصيات
1	حسام قرني أحمد ٢٠٢٢	هدفت الدراسة الى إمكانية توفير خيارات عمل متعددة للموظفين لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية	موظفين كلية التجارة بجامعة المنصورة	إنتاجية العاملين وجوده المنتج وحجم الإنتاج	المنهج التحليلي والأساليب الإحصائية	النتائج: وجوده علاقة طردية إيجابية بين العمل عن بعد وإنتاجية العاملين التوصيات: تكثيف برامج التدريب والتطوير لتحسين مشاكل التقنية وتوفير بيئة عمل مشجعة وضمان تمتع العاملين بمميزات وحوافز
2	نيقرو دعاء دغيش دن ٢٠٢٢	هدفت الدراسة لتوضيح ماهية ضغوط العمل والتعرف على الجوانب والآثار المترتبة وعلاقتها بأداء الموظفين	مديرية الضرائب بولاية المسيلة	الأداء الوظيفي للعاملين	المنهج الوصفي	النتائج: ضغوط العمل هي ردود الفرد لتعرضه لعوامل داخلية وخارجية سببت عدم التوازن النفسي والجسدي وضغوط العمل ممكن أن تؤثر إيجاباً على العامل، الحوافز والأجور تؤثر على العاملين التوصيات: تحسين بيئة العمل واستخدام الأساليب المرنة لتجاوز الضغوط والتركيز على أسلوب العمل الجماعي
3	سناء سالم ٢٠٢٢	هدفت الدراسة لتقييم نظام تقييم الأداء وتأثيره على إنتاجية الموظف	العاملين في الشركات	الرضا الوظيفي	المنهج الوصفي التحليلي	النتائج: تقييم الأداء هو أحد الأدوات الأساسية التي تجعل الموظفين فعالين ونشطين للغاية في العمل التوصيات: الحاجة إلى التحفيز والمكافآت والتطوير والتدريب لزيادة الانتاجية.

الدراسة	الأهداف	المتغير التابع	المتغير التابع	منهجية الدراسة	اهم النتائج والتوصيات
4	د. سيف ناصر عثمانة / دنيا أحمد بني عبد الغني ٢٠٢٢	ممرضات المستشفيات / ضغوط العمل	الرضا الوظيفي	أداة الدراسة استبانة لجمع البيانات	النتائج: وجود مستوى عال من ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات في المستشفيات الجامعية الأردنية. التوصيات: على المستشفيات الجامعية في الأردن القيام بالإجراءات اللازمة لتقليل ضغوط العمل لدى الممرضات مثل تخصيص وقت راحة، أن يكون وقت العمل متلائم مع المهام الموكلة.
5	نعمة محمد بعيطي ٢٠٢١	الموظفات داخل المؤسسة ضغوط العمل	مستوى الأداء الوظيفي	أداة الدراسة استبانة لجمع البيانات	النتائج لخصت هذه الدراسة وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي التوصيات: جب أن تتعرف الإدارة على أهم المصادر المسببة للضغط في محيط العمل
6	يوسف محمد الأمين / الجيلالي محمد ٢٠٢١/٢٠٢٠	العاملين في المؤسسة الطبية وضغوط العمل	أداء العاملين	أداة الدراسة استبانة لجمع البيانات	تشير النتائج الى شعور الموظفين بدرجة عالية من ضغط العمل خلال الجائحة والتي كان لها اثر واضح على حياتهم المهنية والشخصية التوصيات تطوير القطاع الصحي وزيادة الوعي الإداري والعمل على إيجاد حلول للحد من ضغط العمل

الدراسة	الأهداف	المتغير التابع	المتغير التابع	منهجية الدراسة	اهم النتائج والتوصيات
7	د. دروبا لال باندي ٢٠٢٠	الموظفين وضغوط العمل	الاداء الوظيفي	أداة الدراسة استبانة لجمع البيانات	النتيجة الضغوطات تقلل من الأداء الوظيفي بشكل كبير وملحوظ
8	د. عزة جلال مصطفى نصر ٢٠٢٠	جودة الحياة الوظيفية	الالتزام المهني	يعتمد البحث على المنهج الوصفي الذي يقوم على جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة وما يرتبط به، كما يستعين البحث أيضا بأسلوب المجموعة البؤرية من خلال الاطلاع على الدراسات و الابحاث	النتائج هناك علاقة قوية بين الكفاءة الذاتية والابداع لدى العاملين. التوصيات الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للقيادات وعناصر الإدارة المدرسية والذي يعتبر من الأولويات في عصرنا الحاضر نتيجة تزايد الضغوط
9	شيماء اسماعيل عبد الغنى الرفاعي ٢٠٢٠	الممرضات/ التنمر التنظيمي	الرضا الوظيفي	أداة الدراسة استبانة لجمع البيانات	النتائج: وجود تأثير معنوي للتنمر التنظيمي على الارتباط بالعمل من خلال الاحباط الوظيفي التوصيات: ان يكون هناك اهتمام بمفهوم التنمر التنظيمي بحيث يتم تنظيم ندوات للتوعية بالشكل المناسب من أجل مواجهته والحد منه بالشكل الذي يحفز بيئة العمل المستشفيات

الدراسة	الأهداف	المتغير التابع	المتغير التابع	منهجية الدراسة	اهم النتائج والتوصيات
10	هدفت الدراسة للتعرف على مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي	الموظفين وضغوط العمل	الاستقرار الوظيفي	أداة الدراسة استبانة لجمع البيانات	النتائج وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي التوصيات: توفير بيئة عمل مناسبة وضرورة الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي للموظف

مراجع جدول ملخص الدراسات السابقة

1. أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بكلية التجارة بجامعة المنصورة - حسام قرني أحمد - ابريل 2022
2. أثر الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات (دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المسيلة). نيقرو دعاء، دغيش دنيا - جامعة محمد بوضياف بالمسيلة - 2022
3. تأثير نظام تقييم الأداء على إنتاجية الموظف - سناء سالم 2022
4. أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن د. سيف ناصر عثمان / دنيا أحمد بني عبد الغني 2022
5. ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة نعمة محمد بعيطي 2021
6. تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا. دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة" - أدرار - اعداد الباحثين: بيوسف محمد الأمين / الجيلالي محمد 2020/2021
7. Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress." International Research Journal of Human Resource and Social Science. Pandey, Dhruba Lal. 2020
8. تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر إعداد: د. عزة جلال مصطفى نصر 2020
9. دراسة تطبيقية على الممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة "مجلة المصرية للدراسات التجارية" مقال رقم 11 للباحثة: شيماء إسماعيل - 2020
10. مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من أفراد الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية إيليزي. التجاني بره / عبد المجيد فطحيزة سعد 2019 - 2020

الإطار النظري:

ضغوط العمل:

• تعريف ضغوط العمل

تعددت تعريفات ضغوط العمل ، ولا يوجد تعريف دقيق لهذا المصطلح ؛ حيث أنه اختلفت وجهات نظر الباحثين في هذا المجال لتوضيح مفهوم مصطلح ضغط العمل

• أهمية دراسة ضغوط العمل

الأهمية العملية: تزويد الموظفين في القطاع الخاص بنتائج تساعد في التعرف على مسببات ضغط العمل، كما تقدم الدراسة توصيات ومقترحات تؤدي للتركيز على الجانب الايجابي للضغوط والذي يخلق الرضا الوظيفي الأهمية العلمية: يُعد هذا البحث مساهمة في إثراء المعرفة بضغط العمل والرضا الوظيفي وإضافة علمية تساعد الباحثين لتقديم دراسات مماثلة في قطاعات مختلفة

• عناصر ضغوط العمل

يمكن تحديد عناصر رئيسية لضغوط العمل وهي : العنصر المثير ،عنصر الاستجابة وعنصر التفاعل

• مراحل ضغوط العمل

تُعتبر ضغوط العمل من أهم مصادر الصراعات في العمل وتتم بمراحل مختلفة

• مصادر ضغوط العمل

لم يتفق الباحثون على تحديد مصادر ضغوط العمل، ولكن وجدوا أن هناك مصدرين رئيسيين هما : الفرد والمنظمة .

• مؤشرات ضغوط العمل

حسب رأي العالم النفسي الألماني (كارل ألبرخت) : الذي أطلق على عصر العولمة اسم «عصر الضغط» : فإن شكل التفاعل المشار إليه بين المؤثرات الخارجية والاستجابة الداخلية لها، يُعتبر مسؤولاً أساسياً عن حجم الإحساس بحدة الضغوط، وذلك من منطلق التغيير الذي يحدثه في السلوك والأداء الوظيفي.

• آثار ضغوط العمل

تتعدد وتنوع آثار ضغوط العمل سواء السلبية أو الإيجابية على الصحة الجسدية للفرد.

• أبعاد ضغوط العمل

طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور وعيب العمل.

الرضا الوظيفي:

• مفهوم الرضا الوظيفي

هو حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي؛ والتي تقيس أساس قبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

• عوامل الرضا الوظيفي

كل شخص فريد فيما يريد تحقيقه من عمله، لكن هناك بعض عوامل الرضا الوظيفي التي يتفق عليها علماء النفس عادة، وفهم تلك العوامل النفسية يعطيك القدرة على مساعدة فريقك في تحقيقها؛ مما يضمن سلامتهم النفسية وينعكس بصورة إيجابية على أداؤهم لمهام عملهم

• أهداف الرضا الوظيفي

أهمها : ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات و الشكاوي.... إلخ وارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة. كلما شعر الموظف بأن الوظيفة أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بالمؤسسة.

• أهمية الرضا الوظيفي

- للموظف: يحقق الاستقرار الوظيفي. فقدرة الموظف على التكيف مع بيئة العمل. يزيد من رغبة الموظف لتأدية أعماله ومهامه بطريقة مبدعة ومبتكرة. ومن ثم قيام الموظف ببذل طاقته وجهده من أجل تحقيق أهداف الشركة وزيادة إنتاجيتها.
- للمؤسسة: ارتفاع في مستوى الفعالية و الفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزاً على عملهم مما يؤدي الى ارتفاع في الإنتاجية،

• أنواع الرضا الوظيفي:

توجد عدة تصنيفات للرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي:

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل: الاعتراف والتقدير، القبول والشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.
- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية "البيئية" للموظف في محيط العمل مثل: المدراء، زملاء العمل، طبيعة ونمط العمل.
- الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.
- الرضا الوظيفي الكلي: ويمثل رضا الموظف عن جميع جوانب العمل ومكونات العمل،
- الرضا الوظيفي الجزئي: وهو يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل.
- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي.
- الرضا الوظيفي الحالي (الفعلي): يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر بالرضا الوظيفي.

• خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن سرد أهم الخصائص التي يتميز بها الرضا الوظيفي فيما يلي:

- تعدد مفاهيم طرق قياس الرضا الوظيفي.
- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي
- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني
- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول.
- الرضا عن العمل يرتبط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي.
- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى.

• مؤشرات الرضا الوظيفي

تظهر حالة رضا أو عدم الرضا على الموظف في عدة ظواهر، هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجيتها ونقص تطور أدائها، وتسبب تكاليف إضافية مباشرة أو غير مباشرة (تدريب وتأهيل). ولقد صنف علماء النفس التنظيميين مؤشرات يمكن من خلالها معرفة الرضا عن العمل لدى الموظف.

• قياس الرضا الوظيفي

يمكن قياس الرضا الوظيفي بخمس أنواع من المقاييس هي كالتالي :

- المقاييس الموضوعية .
- المقاييس الذاتية للرضا.
- مُعدّلات القياس والردّ على الأسئلة
- المُقابلات الشخصية (مقابلات المواجهة).
- أسلوب الأحداث الحرجة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

يتعلق هذا الجزء بذكر أهم النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي والضغط في العمل من قبل الدارسين والمختصين في هذا المجال.

نظريات الرضا الوظيفي:

• نظرية الحاجات نظرية ماسلو عام ١٩٤٣ م:

يعنوان "نظرية تحفيز الانسان او "نظرية الدوافع الإنسانية"، وترتكز على ان الانسان تحركه دوافع داخلية تجعله في ميل دائم لتلبية واشباع احتياجاته.

• نظرية ذات العاملين:

ترجع النظرية الى المفكر فردريك هزبرج، وهي احدى النظريات الأساسية في مجال التحفيز الوظيفي وملخصها أنه يوجد مجموعتين من العوامل التي يتأثر بها الموظف فيما يتعلق بالرضا والتحفيز.

• نظرية تحديد الأهداف:

صاحب هذه النظرية هو أودين لوك، تستند هذه النظرية على ان تحديد الأهداف والخطوات اللازمة بشكل واضح يساهم بفعالية في زيادة إنتاجية الموظفين.

• نظرية التوقع لفكتور:

تفترض هذه النظرية على ان الموظف سيبدل مجهود كبير في سبيل الحصول على نتائج ذات قيمة اعلى له.

• نظرية التعزيز لسكر:

محور هذه النظرية يقوم بتوضيح العلاقة بين السلوك الذي يقوم به الفرد والتعزيز الذي يأخذه.

• نظرية بورتر ولولر:

تذكر ان بعض السمات الشخصية لها تأثير على كفاءة وفاعلية العاملين نحو العمل، كما أن الحالة النفسية والمزاجية والقلق والإحباط وتوفر الرغبة والميول لها تأثير كبير على التوافق المهني والرضا الوظيفي.

• نظرية (XY) لمالك جري جور:

وضع أنماطاً حول سلوكيات الأشخاص اعتبرت مثالية، حيث (X) سلبية، (Y) إيجابية، حيث (Y) تتطابق مع نظرية الدافعية لتحقيق الذات في هرم ماسلو بشكل واضح، والتي بنيت على افتراض أن النضج وضبط الذات، من العناصر الموجهة للدافعية. وأن نظام المكافآت يجب أن يتوافق مع العوامل الداخلية لإثارة الدافعية. وافترضت النظرية أن شعور العاملين بالحرمان الناتج عن إهمال حاجاتهم الذاتية والاجتماعية قد يكون المسبب لإهمالهم في العمل وعدم إحساسهم بالمسؤولية.

• نظرية العدالة (Equities Theory):

تتمحور حول إمكانية تحفيز الناس بشكل أفضل عند معاملتهم بعدالة، والعكس صحيح، فانعدام العدالة في المعاملة يؤدي إلى التراجع في العمل وعدم الرضا، حيث تفترض النظرية عدالة المردود في تفسيرها للرضا الوظيفي، وأن الفرد يحاول الحصول على المردود أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه مع العمل الذي قام به.

• نظرية فروم (Vroom):

وتسمى أيضاً بنظرية "التوقع" وهي الأكثر حداثة في الظهور حيث فسرت الرضا الوظيفي على أساس المقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، وهذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، مادياً ومعنوياً

نظرية التوقع عند فروم



• نظرية الانجاز (McClelland's Needs Theory)

لخص مكلياند الحاجات الأساسية المؤثرة على التحفيز في "الحاجة للانتماء، الحاجة للإنجاز، الحاجة للسلطة".

- **الحاجة للانتماء:** يتولد لدى الأشخاص الشعور بالسرور عندما يكونون محبوبين، والتعاسة عندما ترفضهم الجماعة، ويميلون إلى تكوين علاقات اجتماعية وصدقات مع الآخرين.
- **الحاجة للإنجاز:** يتولد لدى الذين يرغبون بالنجاح ويخافون الفشل حاجة قوية للإنجاز، فهم يحبون التحدي ويضعون أهدافاً كبيرة لتحقيقها، ويتحملون مسؤولية انجاز المهمات
- **الحاجة إلى السلطة:** وقد وجد أن الأشخاص الذين لديهم حاجة قوية للسلطة يميلون لممارسة أدوار مثل الإشراف والرقابة والتأثير، ويسعون غالباً للوصول إلى مناصب قيادية.

• نظرية هيرزبرغ (Herzberg) :

تعرف أيضاً بنظرية "Two-Factor Theory" وتحدث عن احتمالية شعور العاملين بالرضا وعدم الرضا في آن واحد، حيث إن العوامل الوقائية (Hygiene-Factors) تحول دون انعدام الرضا، لكنها لا تحقق الرضا بذاته مثل، ظروف العمل والأجور، سياسات المؤسسة، والعلاقة مع الإدارة. أما العوامل الدافعة (Motivational Factors) فهي التي يشعر الفرد من خلالها بالرضا مثل: الترقية، المسؤولية، الاحترام والتقدير، والتي من شأنها أن تحقق الرضا لدى الأشخاص.



مشاعر سلبية عالية

منطقة الحياد

مشاعر إيجابية عالية

مقارنة بين العوامل الوقائية والعوامل الدافعة

نظريات تفسير ضغوط العمل:

• وفقاً لكوبر ومارшал (1976):

ذكرو أن هناك ٥ أسباب رئيسية للإجهاد المهني

• نظرية لعازر وفولكمان (1984):

عرفت الاجهاد بأنه نتيجة لعدم التوازن بين المطالب الخارجية والداخلية.

• نظرية هانز سيللي 1973:

كان سيللي بحكم تخصصه كطبيب متأثراً بتفسير الضغوط تفسيراً فسيولوجياً كما يعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفها المحافظة على الكيان والحياة، وحدد "سيللي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليها "أعراض التكيف العامة" وهي: (الفرع – المقاومة – الإجهاد).

• نظرية النسق النظري لسبيلبرجر 1972:

تعتبر نظرية "سبيلبرجر" في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كاسمة والقلق كحالة ويقول أن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصابي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية وقلق الحالة هو قلق موضوعي أو موقف يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط "سبيلبرجر" بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطاً مسبباً لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كاسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.

• نظرية النسق النظري لسبيلبرجر 1972:

تعتبر نظرية "سبيلبرجر" في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كاسمة والقلق كحالة ويقول أن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصابي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية وقلق الحالة هو قلق موضوعي أو موقف يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط "سبيلبرجر" بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطاً مسبباً لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كاسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.

• نظرية هنري موراي 1987 :

نفرد موراي بين منظري الشخصية بعمق الفهم للديناميات التي تحدث في داخل الكائن البشري من أجل لحظة انبثاق لحظة التكيف وإحداث التوازن النفسي ويتسم منهجه بالدينامية النفسية، ويصل موراي إلى مستوى عال من الدينامية النفسية عندما يتعرض لمفهوم الحاجة ومفهوم الضغط ويعتبرهما مفهومين أساسيين ومتكافئين على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة الجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه خاصية لموضوع بيئي أو لشخص يتعسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين.

• نظرية التقدير المعرفي للآزاروس 1970:

يعد ريتشارد لازاروس رائد هذه النظرية التي سميت أيضاً نظرية (التقدير المعرفي) أو (التقديم المعرفي) في الضغوط أو ما يطلق عليه (التقويم الابتدائي) الذي يشير إلى العمليات المعرفية لتقديم الحال إلى مواجهة الفرد لمتطلبات النمو والتطوي

المنهجية وطرق البحث:

إن المنهج الذي سوف نقوم باستخدامه لدراسة هذا الموضوع هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية. فالدراسة الميدانية تهدف على التحقق من مدى صحة الفرضيات من خلال دراسة أثر ضغوط العمل في المؤسسات والشركات. بالإضافة إلى إجراء استبانة لمعرفة آراء واتجاهات الأفراد وكافة الإطارات والعاملين داخل المؤسسات والشركات.

أدوات الدراسة:

سوف نقوم بالاعتماد في جمع البيانات في دراستنا هذه على ثلاث أدوات:
الأداة الأولى: الزيارات الميدانية للشركات والمؤسسات.
الأداة الثانية: عمل استبيانات عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.
الأداة الثالثة: عن طريق الرجوع إلى الدراسات السابقة والمصادر ذات العلاقة ومقارنتها بنتائج الأداة الأولى والثانية.

مجالات الدراسة:

المجال المكاني: سوف نقوم بتطبيق الدراسة في المملكة العربية السعودية بأخذ عينات عشوائية في كل من المنطقة الوسطى والغربية والشرقية.
المجال البشري: تطبيق الدراسة على جميع موظفي القطاع الخاص في مختلف المجالات من السعوديين وغير السعوديين في الفئة العمرية ما بين ٢٤-٦٠ سنة.
المجال الزمني: خلال الفترة الزمنية (٢٠٢٠-٢٠٢٢)

1. perthnow.com.au، How important is having a job?، 22/03/2022.
2. cdc.gov، STRESS...At Work، 22/03/2022.
3. ضغوط العمل وكيفية التعامل معها تمت الكتابة بواسطة: طلال مشعل ٢٣ أبريل ٢٠١٨.
4. رسالة ماجستير بعنوان _ضغوط_ العمل _و_علاقتها_بالرضا_الوظيفي_لدى_المشرفين_التربويين_ بمحافظات_ غزة
5. Peggy, C. H. (2007). Work-Life Balance: The Impact of Family Friendly Policies on Employees' Job Satisfaction and Turnover Intention (Bachelor thesis). School of Business, Hong Kong: Hong Kong Baptist University.
6. أدوات الدراسة في البحث العلمي - المنارة للاستشارات (manaraa.com)
7. العاجز، فؤاد ونشوان، محمد (2005). عوامل الرضا وتطوير فاعلية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة، بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الأول، كلية التربية، الجامعة الإسلامية.
8. خليل، جواد وشيرير، عزيزة (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد (16)، العدد الأول 683-711.
9. حكيم، عبد الحميد (2009). الرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم العام ومعلمي الفئات الخاصة من الجنسين "دراسة مقارنة"، جامعة أم القرى
10. العيسى، إيناس (2020)، إدارة الإدارة: إدارة التغيير وإدارة الجودة الشاملة والإدارة الإلكترونية، عمان، الأردن، دار الشروق.
11. العيسى، إيناس (2015)، متطلبات تطوير الممارسات القيادية لمديري المدارس في القدس على ضوء إدارة الجودة الشاملة، مجلة التربية، جامعة عين شمس، العدد (17)، 2016
12. ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بجامعة المنوفية في ضوء بعض المتغيرات الحيوية الاجتماعية" إعداد د / إبراهيم عطا محمود فودة مدرس بكلية الآداب جامعة المنوفية