

**أثر الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك
في المملكة العربية السعودية.**

إعداد

اسم الطالب: محمد بن زيد بن خطاف

الرقم الاكاديمي: 232001051

تحت اشراف:

الدكتور: الفیصل عبد الحمید محمد حسن

1445هـ - 2024.



فهرس المحتويات

ب.....	البسملة
د.....	الجداول
د.....	فهرس الملاحق
ه.....	المستخلص
و.....	Abstract:
1.....	الفصل الأول

1	الإطار العام والدراسات السابقة
1-1	مقدمة:
2-1	مشكلة الدراسة:
3-1	أهمية الدراسة:
4-1	أهداف الدراسة
5-1	تساؤلات الدراسة:
6-1	فرضيات الدراسة:
7-1	الدراسات السابقة
8-1	منهج الدراسة:
9-1	مجالات الدراسة:
10-1	مصطلحات الدراسة
10	المنطلقات النظرية للدراسة
11	الفصل الثاني: الإطار النظري
11	أولاً: ضغوط العمل
1-2	مفهوم ضغوط العمل.
1-1-2	مراحل ضغوط العمل.
3-1-2	أنواع ضغوط العمل.
4-1-2	مصادر ضغوط العمل.
5-1-2	نتائج وآثار ضغوط العمل.
16	ثانياً: الأداء الوظيفي
2-2	مفهوم الأداء الوظيفي.
1-2-2	عناصر الأداء الوظيفي.
3-2-2	طرق قياس الأداء الوظيفي.
4-2-2	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
5-2-2	معايير تقييم الأداء الوظيفي.
6-2-2	خطوات تقييم الأداء الوظيفي.
20	ثالثاً: ضغوط العمل والأداء الوظيفي داخل شركة سابك
3-2	نشأة شركة سابك وأهميتها الاقتصادية.
1-3-2	الهيكل التنظيمي داخل شركة سابك.
2-3-2	العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.
3-3-2	طرق معالجة ضغوط العمل.
22	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

22	1-3 منهج الدراسة.....
23	2-3 مجتمع الدراسة.....
23	3-3 عينة الدراسة.....
23	4-3 أداة الدراسة.....
24	5-3 خصائص مجتمع الدراسة.....
29	الفصل الرابع: الاستنتاجات والخاتمة.....
29	الاستنتاجات.....
29	الخاتمة.....
30	التوصيات والمقترحات.....
31	المصادر.....
31	أولاً: المصادر العربية.....
32	ثانياً: المصادر الأجنبية.....

الجدول

	الجدول
26	جدول يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس
27	جدول توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر
27	جدول توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة
28	جدول توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل الدراسي
29	جدول التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة

فهرس الملاحق

	الجدول
--	--------

36	خطاب الاستبيان
38	الاستبيان

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك في المملكة العربية السعودية. تم جمع البيانات من خلال استخدام استبيان يتضمن عددًا من الأسئلة المرتبطة بالضغوط في العمل والأداء الوظيفي. تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (100) فرداً من الموظفين في شركة سابك، وبعد تحليل البيانات باستخدام البرامج الإحصائية أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ملحوظ للضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك، كما وجد أن الضغوط النفسية والعملية تؤثر سلباً على قدرات الموظفين في تحقيق الأهداف والتركيز أثناء أداء المهام، كذلك تأثرت جودة العمل ومستوى الرضا عن العمل سلباً بسبب الضغوط في العمل، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود صعوبة في إدارة الضغوطات والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وأوصى الباحث شركة سابك بالنظر في تحسين بيئة العمل وإدارة الضغوط لدعم صحة وسعادة موظفيها وتعزيز أدائهم الوظيفي، وتقديم الدعم اللازم للموظفين في التعامل مع الضغوط النفسية والعملية.

الكلمات المفتاحية: الضغوط العملية، الأداء الوظيفي، شركة سابك، جودة العمل.

Abstract:

This study aims to analyze the impact of work-related pressures on the job performance of employees at Saudi Basic Industries Corporation (SABIC) in the Kingdom of Saudi Arabia. Data was collected through a questionnaire that included several questions related to work pressures and job performance. The questionnaire was distributed to a sample of 100 employees in SABIC. After analyzing the data using statistical software, the results of the study showed a significant effect of work-related pressures on the job performance of employees in SABIC. It was found that psychological and work-related pressures negatively affect employees' abilities to achieve goals and maintain focus during task performance. Additionally, work quality and job satisfaction were negatively influenced by work pressures. The results also indicated the difficulty in managing work pressures and achieving a work-life balance.

Based on these findings, the study recommends that SABIC should consider improving the work environment and effectively managing work pressures to support the health, well-being, and job performance of its employees. It is crucial for the company to provide necessary support for employees in dealing with psychological and work-related pressures. Furthermore, attention should be given to enhancing work policies and providing managerial support to address the challenges associated with work pressures.

Keywords: work pressures, job performance, SABIC, work quality.

الفصل الأول

الإطار العام والدراسات السابقة

1-1 مقدمة:

تعد الضغوط في بيئة العمل أحد الظواهر الرئيسية التي تؤثر على أداء العاملين في مختلف الصناعات والشركات حول العالم، وتأتي أهمية فهم تأثير هذه الضغوط في بيئة العمل على أداء العاملين كونها تمثل جزءاً أساسياً من استراتيجيات الإدارة وتخطيط الموارد البشرية.

وفي ظل الظروف العصرية ازدادت ضغوط العمل واختلقت مسبباتها من حيث الكم والكيف عن الضغوط التي تواجهها المنظمات في الماضي، مما أدى إلى تنوع أثارها وتفاوت درجة تأثيرها من فرد لآخر ومن منظمة لأخرى.

وتظهر الضغوط في العمل من مصادر متعددة، سواء كانت تنظيمية مرتبطة بالعمل نفسه أو المنظمة، أو من مصادر خارجية تؤثر سلباً على أداء الفرد وإنتاجيته. لذا، تحتاج المنظمات الحديثة إلى إدارة متطورة تركز على تطوير التنظيم الإداري بجميع جوانبه لمواكبة التغيرات السريعة في المجتمع. وينبغي أن يكون التركيز على العنصر البشري لأنه المفتاح لنجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وأداء وظائفها بشكل فعال.

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع الموظفين في المنظمات، وتختلف مصادر ضغط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي. (برهم، 2006)

وتتمتع شركة سابك، كواحدة من أبرز الشركات في المملكة العربية السعودية وعلى مستوى العالم، بمكانة استراتيجية وأثر كبير في الاقتصاد السعودي والعالمي، وتواجه موظفي سابك مجموعة من التحديات والضغوط في بيئة العمل التي قد تؤثر على أدائهم الوظيفي والإنتاجية.

كذلك تسعى شركة سابك إلى تحقيق مبادئ وأهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تهدف إلى تحويل المملكة إلى اقتصاد متنوع ومستدام ومبتكر، حيث تعكس جهود شركة سابك تلك الرؤية من خلال التزامها بتعزيز الاستدامة والابتكار في جميع جوانب عملها، بما في ذلك تطوير منتجات جديدة صديقة للبيئة واعتماد أساليب إنتاج مستدامة.

وفي إطار رؤية المملكة العربية السعودية 2030، تولي شركة سابك اهتماماً خاصاً بتطوير مواردها البشرية

وتحسين بيئة العمل لموظفيها، من خلال توفير فرص التدريب والتطوير المستمرة، وتعزيز ثقافة الابتكار والشفافية، وتعزيز التنوع والشمولية في مكان العمل، وذلك بهدف تعزيز الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية في المملكة وتحقيق التنمية المستدامة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وفهم تأثير الضغوط في بيئة العمل على أداء العاملين في شركة سابقك بالمملكة العربية السعودية. ومن خلال تحليل هذا التأثير، يتم استكشاف العلاقات الدقيقة بين مختلف أشكال الضغوط العملية وأثرها على مختلف جوانب الأداء الوظيفي، بما في ذلك الإنتاجية، والرضا الوظيفي، والالتزام بالعمل، والتفاعلات بين الموظفين.

ويأمل الباحث من خلال هذه الدراسة فهم هذه العلاقات، وأن تساعد الدراسة إدارة الشركة في تطوير سياسات واستراتيجيات جديدة لتحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة وإنتاجية موظفيها، مما يعزز من مكانتها التنافسية ويسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية أكبر.

1-2 مشكلة الدراسة:

ضغوط العمل يعتبر محوراً هاماً، نظراً لتأثيراته المباشرة وغير المباشرة على صحة الفرد وسلوكه، وبالتالي على أدائه الوظيفي. تتمحور إشكالية الدراسة حول تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل، إن تعرض العاملين لضغوط سواء أكانت بمستوى مرتفع أو متوسط أو منخفض، ممكن أن يؤثر على التزامهم الوظيفي، حيث سيبدل العاملون طاقاتهم في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط، ويضاف لذلك أن هذه الضغوط تسبب الشعور بالتوتر والاحتراق النفسي وعدم الدقة في الأداء وتأدية المهام المطلوب. (Ling, 2008) ولذلك تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على مسببات ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين، من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة: ما تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في شركة سابقك في المملكة العربية السعودية؟

1-3 أهمية الدراسة:

إنّ ضغوط العمل ليست بوليدة الحاضر، ولكنها أصبحت أكثر وضوحاً في العصر الحديث، حيث ازدادت أهميتها وضرورة دراستها. على الرغم من ذلك، لم تصل الدراسات في هذا المجال إلى الحد المأمول، نظراً لأن ضغوط العمل ليست ظاهرة يمكن تجنبها تماماً، ولا يمكن التعايش معها على المدى الطويل دون تأثيرات سلبية، يتجلى هذا بوضوح في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العاملين، مثل زيادة دوران العمل، وارتفاع مستوى الشكاوى، وانخفاض جودة الخدمة، وتصاعد الصراعات بين العاملين، وكل هذه المظاهر ستكلف المنظمة تكاليف غير مباشرة، سواء مادية أو بشرية، التي كان بالإمكان تجنبها لو تم التعامل بفعالية مع ضغوط

العمل.

ومن هنا تنبع أهمية الدراسة، حيث أن أهمية الدراسة تكمن في تطوير المعرفة والمهارات الشخصية والمهنية، وتوفير فرص عمل أفضل وتحقيق النجاح في الحياة، من خلال فهم طبيعة الضغوط وتأثيرها على الموظفين، يمكن للشركة تحسين أدائها الوظيفي بشكل عام. فعندما يواجه الموظفون ضغوطاً معقولة ويكونون قادرين على التعامل معها بفاعلية، فإنهم يصبحون أكثر إنتاجية وتحقيقاً للأهداف المحددة، كما يعتبر إدارة الضغوط في بيئة العمل عاملاً مهماً في تعزيز رضا الموظفين عندما يشعرون بدعم واهتمام من جانب الشركة في التعامل مع الضغوط، فإنهم يشعرون بقيمتهم واهتمامهم ويعملون براحة أكبر ورغبة أكبر في تحقيق النجاح، وكذلك يمكن أن تؤدي الضغوط الشديدة في بيئة العمل إلى زيادة مستويات التوتر والإجهاد لدى الموظفين وبالتالي، يمكن أن يؤثر هذا الضغط الزائد على الصحة النفسية والعافية العامة للعاملين، ومن خلال دراسة وإدارة الضغوط بشكل فعال، يمكن تحسين صحة ورفاهية الموظفين والحفاظ على استقرارهم العاطفي، وأخيراً تلعب إدارة الضغوط دوراً هاماً في جذب المواهب والاحتفاظ بها في المؤسسة فعندما تتمتع الشركة بسمعة جيدة في التعامل مع ضغوط العمل وتقديم الدعم للموظفين، فإنها تكون قادرة على جذب المواهب المتميزة والحفاظ عليها في فريق العمل، الأمر الذي يعود على المؤسسة ككل ويعمل على تحسين الأداء والإنتاجية ومن ثم تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.

1-4 أهداف الدراسة

من خلال الدراسة وبالنظر إلى أسئلة الدراسة يمكن القول أن الدراسة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وهي:

1. تحليل تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في شركة سابك في المملكة العربية السعودية.
2. تحديد المصادر الرئيسية لضغوط العمل التي يتعرض لها موظفو شركة سابك.
3. استكشاف الآليات التي يستخدمها الموظفون في التعامل مع ضغوط العمل في شركة سابك.
4. دراسة الفروقات في تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بين الأقسام المختلفة في شركة سابك.
5. استكشاف العوامل الإضافية التي قد تؤثر على تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في شركة سابك.

1-5 تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي للدراسة: ما هو أثر الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك؟

ومنه تنشق مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي مصادر الضغوط في بيئة العمل التي يتعرض لها موظفو شركة سابك؟
2. ما هي الآليات التي يستخدمها العاملون في التعامل مع ضغوط العمل في شركة سابك؟
3. هل تتوافق ممارسات إدارة ضغوط العمل في شركة سابك مع مبادئ وأفضل الممارسات الدولية في هذا المجال؟
4. هل هناك اختلافات في تقدير مستوى ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي بين مختلف فئات الموظفين في شركة سابك؟
5. ما هي التدابير التي يمكن اتخاذها من قبل إدارة شركة سابك للتخفيف من تأثيرات ضغوط العمل وتعزيز الأداء الوظيفي؟

6-1 فرضيات الدراسة:

بالاستناد على المراجعة الأولية لموضوع الدراسة، يمكن استنتاج أن الفرضيات التالية تتناسب بشكل أفضل مع الأسئلة المطروحة:

1. الفرضية الأولى: وجود علاقة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل وأداء العاملين في شركة سابك.
2. الفرضية الثانية: وجود علاقة إحصائية بين مستوى التدابير الإدارية لتخفيف ضغوط العمل وأداء العاملين.
3. الفرضية الثالثة: وجود علاقة إحصائية بين مصادر الضغوط في بيئة العمل وأداء العاملين.
4. الفرضية الرابعة: وجود علاقة إحصائية بين ضغوط العمل المؤسسية وسياسات الإدارة على الأداء الوظيفي.

7-1 الدراسات السابقة

تم التطرق إلى هذا الموضوع بشكل شامل من قبل الباحثين والمفكرين نظراً لأهميته البالغة، وتم توثيق ذلك من خلال استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة، وسوف يتم في هذا السياق تقديم هذه الدراسات بشكل منظم،

حيث سترتب حسب تاريخ النشر، بدءاً من الأحدث إلى الأقدم، لتسليط الضوء على تطور المعرفة والفهم في هذا المجال عبر الزمن.

دراسة: نعمة محمد بعيطي، 2021.

بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل وقياسها على أداء الموظفين، ولتحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها، تم تصميم مقياس لضغوط العمل ومقياس لأداء الموظفين طبق على موظفي المؤسسة محل الدراسة، تم عمل رابط للمقياسين ونشره بين موظفات الجامعة وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام برنامج (SPSS) وقد أشارت النتائج إلى:

أن شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل ولها أثر على أداء الموظفين بالمؤسسة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لبعض مصادر ضغوط العمل.

دراسة: أمال بوسمينة، أسماء سفاري 2021.

بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19، دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19 في ولاية أم البواقي، وللوصول لأهداف هذه الدراسة تم توزيع 200، استبانة على العاملين في كل من مستشفى زرداني صالح، ومستشفى محمد بوضياف باعتبارهما أكثر المؤسسات الاستشفائية استقبالا للحالات على مستوى الولاية خلال فترة الجائحة. تم استرجاع 189 استبانة منها، بعد إدخال البيانات في برنامج الـ SPSS ومعالجتها تم التوصل إلى:

وجود أثر ذو دلالة معنوية بين ضغوط العمل وأبعاد أداء العاملين وهذه العلاقة موافقة للنظرية الاقتصادية، كما تضمنت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن البيئة الداخلية التي توفرها المستشفيات بشكل عام أو مجموعات العمل تساهم بشكل كبير في إجهاد نفسي وجسدي للعاملين في المستشفى والذي يعتبر أكثر فتكا من الوباء نفسه.

دراسة: سيف ناصر عثمانة، ودنيا أحمد بني عبد الغني، 2020.

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها. تم أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن كمجتمع للدراسة واختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغ

مجتمع الدراسة (917)، ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الأردن (مستشفى الملك عبد الله المؤسس، ومستشفى الجامعة الأردنية).

قام الباحثان بتوزيع (276)، استبانة بما نسبته، واسترداد (264)، استبانة صالحة لأغراض الدراسة. توصلت الدراسة إلى: وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، ووجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدى الممرضات، ومستوى متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري.

وجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

وأوصت نتائج الدراسة بضرورة بذل الجهود اللازمة للحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضات مثل مراعاة أن يكون وقت العمل المخصص للممرضات متناسب مع المهام الموكلة إليهن ومحاولة تعزيز الروابط بين الممرضات مع بعضهن البعض ومع رؤسائهن داخل المستشفى، وتعزيز الرقابة على المشرفين في العمل والأوامر التي تصدر من خلالهم للتأكد من عدم تناقضها واتفاقها مع مصلحة المستشفى والعمل على زرع شعور الأمان الوظيفي وتوفير سبل الراحة لهن.

دراسة: نصر الله عايذة، لبسيس عفاف، 2018

بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الدراسة الميدانية: ” بالمؤسسة الاستشفائية- بن عمر الجيلاني- الشط- الوادي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل وقياسها على أداء العاملين لدى المؤسسة الاستشفائية العمومية، الواقعة بولاية الوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها، تم تصميم استمارة استبيان موجهة إلى موظفي المؤسسة محل الدراسة، وبعد توزيع الاستمارات استردت منها 70 استمارة. وكما اعتمد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام برنامج (SPSS) و (Excel)، وقد أشارت النتائج إلى:

أن شعور المبحوثين بضغط متوسط في العمل ولها أثر على أداء العاملين بالمؤسسة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى لبعض مصادر ضغوط العمل.

دراسة: بعيو أسماء و بومزير دلال، 2017

بعنوان: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي- دراسة حالة شركة الخزف الصحي بالميلية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل بمصادرها التنظيمية، الشخصية، والبيئية على الأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الخزف الصحي بالميلية، من أجل معالجة هذه الإشكالية تم اعتماد المنهج الوصفي

التحليلي بوصف أهم ضغوط العمل التي تواجه العاملين، للوصول إلى فهم كيفية تأثيرها على أدائهم الوظيفي، بالإضافة إلى الاعتماد على المنهج الإحصائي في الجانب التطبيقي، ولتحقيق هذه الدراسة واختبار الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في المستوى التشغيلي، حيث تم توزيع 50 استبيان عليها، منها 40 استبيان صالح للتحليل الإحصائي وتم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، وقد بينت نتائج الدراسة:

أن العاملين بشركة الخزف الصحي بالميلية يعانون من مستويات متوسطة من ضغوط العمل ويتمتعون بمستويات متوسطة من الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك أن مصادر ضغوط العمل تؤثر بدرجة متوسطة على الأداء الوظيفي.

دراسة: لعجالية 2015.

بعنوان: ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الإسعافية في عناية الجزائرية

هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الاستعجالية (الإسعافية) في عناية الجزائرية والسبل التي يواجهون بها هذه الضغوط. حيث تركزت الدراسة على قياس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بكل من الوظيفة والمنظمة والبيئة المادية للعمل وشخصية الفرد العامل، بالإضافة إلى تحديد سبل مواجهة هذه الضغوط. تمت الدراسة على 10 من العمال شبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، وطبيعة الوظيفة، وصراع الدور حول كيفية تأثير هذه الضغوط على الأفراد وعلى النظام الصحي بشكل عام، وتسلب الضوء على الحاجة الملحة لاعتماد إجراءات وسياسات لتخفيف الضغوط وتحسين بيئة العمل في هذا القطاع الحيوي

دراسة: Swarnalatha, and SureshKrishna, 2014

بعنوان: أثر ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين في صناعة السيارات في الهند.

هدفت إلى قياس مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين في صناعة السيارات في الهند، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية والوظيفية على الإحساس بضغط العمل، كما كشفت الدراسة بأن مستوى ضغوط العمل منخفض جداً وأن بيئة العمل جعلت العاملات يحسوا بالعمل في جو مريح وهذا بدوره انعكس على إنتاجية وارتفاع أرباح المصنع.

دراسة: عريق وحبيب 2013.

بعنوان: اقتراح نموذج لتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية.

هدفت الى محاولة التعرف على اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية، فتم تسليط الضوء على ماهية كل من ضغط العمل والرضا الوظيفي والمؤسسة الصناعية. وكان ذلك بالاستعانة بالأسلوب الوصفي، وتوصلت هذه الدراسة الى: أنه للحد من ضغوط العمل وزيادة الشعور بالولاء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الصناعية عليهم الاستعانة بنظم المعلومات الحديثة واستخدامه لاتخاذ القرارات الصائبة، وكذلك الاهتمام بمجال العلاقات العامة لضمان حُسن الاتصال الجيد مع الموظفين والجمهور الخارجي للمؤسسة خاصة وقت حدوث الازمات.

دراسة: محمد جمال، 2011.

بعنوان: تأثير ضغوط العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة مقارنة بين شركات متعددة الجنسيات في ماليزيا وباكستان.

استهدفت الدراسة التي طبقت على شركات متعددة الجنسيات في ماليزيا وباكستان دراسة العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية المتمثلة في غموض الدور، وتعارض الدور، وعبء العمل الزائد، وعدم كفاية الموارد وعدم ملائمتها سوف تؤثر في الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي، وأثبتت الدراسة: وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين بين كلا البلدين، كما أثبتت وجود علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل والأداء، كما اثبت التحليل الاحصائي ان العلاقة بين عبء العمل الزائد فقط كأحد ابعاد الضغوط والأداء علاقة معنوية، اما الابعاد الأخرى للضغوط فعلاقتها بالأداء غير معنوية.

دراسة: برهم: 2006.

بعنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهم مصادر ضغوط العمل وأثره على الأداء من خلال دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية، وأيضاً معرفة أهم آراء الباحثين والمفكرين في تحديد أسباب ضغوط العمل وطرق معالجته ومدى أثره على الأداء. وكانت عينة الدراسة مكونة من (496) موظفاً وموظفة من العاملين في شركة الاتصالات الأردنية بجميع فئاتهم الإدارية ومواقعهم الوظيفية موزعين على كافة محافظات المملكة، وتوصلت هذه الدراسة إلى:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية (الأمان الوظيفي والعلاقة مع الرؤساء وغموض الدور وتناقض الدور وعبء الدور الكمي وعبء الدور النوعي والمسؤولية تجاه الآخرين، والأجور والمكافأة وبيئة

العمل) بدرجات متفاوتة ومستوى أداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية.

1-8 منهج الدراسة:

في هذه الدراسة سوف يتم اتباع المنهج الكمي لقياس وتحليل العلاقات بين المتغيرات، إلى جانب الاطلاع على الدراسات السابقة والتي لها علاقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى تحليل استطلاع آراء مجموعة من الموظفين والعاملين- ذكور واناث، في شركة سابك بالمملكة العربية السعودية، ومن ثم يمكن القول ان منهجية البحث سوف تتم من خلال عدد من الخطوات يمكن ايجازها في النقاط التالية:

1. مراجعة وجمع البيانات من الدراسات والاوراق البحثية عن مجال البحث.
2. مراجعة الخبرات السابقة والدراسة العملية والعلمية للباحث.
3. جمع بيانات من خلال استبيان ولقاءات شخصية مع مجموعة من الموظفين والعاملين- ذكور واناث، في شركة سابك بالمملكة العربية السعودية.
4. رصد الاستجابات ومعالجتها إحصائياً باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
5. تفسير ومناقشة نتائج البحث المرتبطة بالإجابة عن أسئلته، وتقديم التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج البحث.

أدوات الدراسة

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، بناء على أهداف الدراسة وأسئلتها ومنهجها وطبيعتها موضوعها، ونظراً لاختلاف مجتمع الدراسة وتنوعه، ونظراً لملائمتها للدراسة الحالية، ولأنها أفضل الطرق في جمع البيانات من عينة الدراسة، إذ يرى ملحم (2005) "أن الاستبانة تستخدم للحصول على معلومات من عدد كبير من الأفراد، وهي وسيلة مناسبة للحصول على بيانات موضوعية، وتحفيز المستجيبين لإعطاء معلومات موثوقة وصحيحة، كما تتوفر للاستبانة أساليب التقنين الجيد للعبارات والإجابات أكثر من غيرها من أدوات البحث العلمي، وتعطي المستجيب وقتاً كافياً للتفكير في الإجابة؛ مما يقلل الضغط عليه، ويدفعه إلى التدقيق في معلوماته".

1-9 مجالات الدراسة:

المجال الموضوعي: تناولت الدراسة موضوع واحد وهو: أثر الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك في المملكة العربية السعودية.

المجال البشري: تمثلت في مجتمع الدراسة وهو مجموعة من العاملين في شركة سابك بالمملكة العربية السعودية- ذكور واناث- ومن جميع المستويات الوظيفية.

المجال الزمني: تمت الدراسة خلال العام الدراسي 1445هـ - 2024م
المجال المكاني: اقتصرت الدراسة على منطقة حدودية واحدة وهي شركة سابك في المملكة العربية السعودية.

10-1 مصطلحات الدراسة

ضغوط العمل

ضغط: هو العصر وضغط الدم هو الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدر الأوعية. (السعدي، 1991)
كما يعرف أيضاً بأنه: "عصر الشيء إلى الشيء". (الفرهيدي، 2004)
وهو العوامل النفسية والاجتماعية والبيئية التي تؤثر على الفرد في بيئة العمل وتسبب له إجهاداً أو توتراً.
وضغوط العمل: هو رد فعل نفسي للمتطلبات التي تفرضها ظروف العمل والتي تجعل الفرد يشعر بالقلق أو التوتر. (الطاهر، 2008)

الأداء الوظيفي:

هو قدرة وفعالية العاملين في تنفيذ المهام المسندة إليهم في سياق العمل.
وهو قيام الفرد بالعمل الصحيح وبالطريقة الصحيحة مراعيًا الفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل،
والاحترام، وتوفير المصادر، والوقت. (الحراشة، 2014)
والأداء: هو محصلة تفاعل ثلاث عوامل هي القدرة والدافعية والإمكانيات (البيئية أو فرص الأداء) فقد يمتلك الفرد القدرة على أداء عمل معين لكنه لن يكون قادراً على تأديته بشكل جيد إذا لم يكن لديه الدافع لتأديته.
(سحراوي، 2013)
منطلقات النظرية لهذه الدراسة يمكن أن تتمحور حول مفاهيم متعلقة بالضغوط في بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي.

المنطلقات النظرية للدراسة

تتناول هذه الدراسة تأثير الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك في المملكة العربية السعودية، من خلال دراسة كيفية تأثير الضغوط النفسية والجسمانية والاجتماعية على الإنتاجية وجودة العمل ورضا العاملين، كما يتم استكشاف دور الدعم المؤسسي ومرونة العمل في التخفيف من تأثير الضغوط وتحسين أداء العاملين، وقدرة العاملين على التكيف مع الضغوط وتحسين أدائهم وتهدف الدراسة إلى دراسة تأثير توافق الأفراد مع بيئة العمل وكيف يؤثر ذلك على تجربتهم وأدائهم الوظيفي، كما تهدف إلى تحسين بيئة العمل ورفاهية العاملين من خلال توفير إدارة فعالة للضغوط وتعزيز التوافق الاشخاص والبيئة في الشركة.

الفصل الثاني: الإطار النظري

أولاً: ضغوط العمل

2-1 مفهوم ضغوط العمل.

يتمثل مفهوم ضغوط العمل، كمصطلح اصطلاحي، في الظروف والضغوط التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل، خاصة في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد بشكل أساسي على جهود العنصر البشري لتحقيق أهدافها المهنية، ويفترض أن يقوم العاملون بمهامهم بكفاءة وفعالية لتحقيق الخدمات المطلوبة منهم، ومع ذلك، فإن وجود عوائق وتحديات في بيئة العمل يمكن أن يعرقل هذه العملية ويؤدي إلى زيادة الضغوط على العاملين. وتتمثل ضغوط العمل بشكل عام في العوامل المحيطة بالعاملين والتي تسبب لهم شعوراً بالتوتر والضغط النفسي، مما يمكن أن يؤثر سلباً على أدائهم ومشاركتهم في العمل بشكل إيجابي، وتتنوع خطورة هذا الشعور من خلال تأثيره السلبي، مثل القيام بالواجبات بشكل آلي دون اندماج وجداني، والتشاؤم، وفقدان الدافعية، وفقدان القدرة على الإبداع، وعلى ذلك يمكن اعتبار ضغوط العمل كمجموعة من التحديات والضغوطات التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل، والتي يمكن أن تؤثر على صحتهم النفسية والجسدية وعلى أدائهم المهني إذا لم يتم التعامل معها بشكل فعال. . (عسكر، 1988)

يعرّف المشعان ضغط العمل: بالتغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعاً ضاغطاً على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية. (المشعان، 2000)

ويرى الخضيرى ان ضغط العمل: هو كل ماله تأثير مادي او معنوي ويأخذ اشكالا مؤثرة على سلوك متخذ

القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي الى احداث توتر عصبي او قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد او القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الادارية او التنفيذية. (الخضيرى، 1991) ويشير فوزي الى ان كلمة ضغوط العمل تدل على: مجموعة المواقف او الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي الى تغيرات جسميه ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الارهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج. (فائق، 1996)

2-1-1 مراحل ضغوط العمل.

هناك أربعة مراحل أساسية للضغوط يوضحها بلال كما يلي: (بلال، 2005)

(1) مرحلة التعرض للضغوط

هي مرحلة الإنذار المبكر أو الإحساس بالخطر. تبدأ هذه المرحلة عندما يتعرض الفرد لمحفز محدد، سواء كان داخلياً أو خارجياً، الذي يُمكن أن يؤدي إلى زيادة الضغوط. تفرز الغدد الصماء خلال هذه المرحلة هرمونات محددة، مما يُسفر عن ظهور مظاهر معينة يُمكن الاستدلال منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط. ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب.
- توتر الأعصاب.
- الضحك الهستيري.
- سوء استغلال الوقت.
- التعرض للحوادث.
- الحساسية للنقد

(2) مرحلة رد الفعل أو التعامل مع الضغوط

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات التي تثير عمليات الدفاع في الجسم. يمكن أن يتجه رد الفعل في اتجاهين: المواجهة أو الهروب، وهذا بهدف التغلب على الضغوط بسرعة لاستعادة التوازن. في حال عدم النجاح في ذلك، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل للضغوط.

(3) مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه، يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات لرفع نسبة الكوليسترول في الدم لتوفير الطاقة اللازمة للاستجابة. يحاول الفرد في هذه المرحلة معالجة الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة إلى محاولة التكيف مع الوضع بشكل فعال. في حال نجاحه في ذلك، قد يتمكن من استقرار الأمور وعودة

الوضع إلى حالة التوازن. وفي حالة الفشل، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

(4) مرحلة التعب والإنهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عند تعرضه لمصادر الضغوط بشكل مستمر ولفترة زمنية طويلة، مما يؤدي إلى الإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف. يمكن الاستدلال على وصول الفرد إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار مثل الاستياء من جو العمل، وانخفاض معدلات الإنجاز، والتفكير في ترك الوظيفة. كما قد يظهر الفرد أعراضاً نفسية مثل النسيان المتكرر والسلبية واللامبالاة والاكتئاب، بالإضافة إلى الإصابة بأمراض عضوية مثل قرحة المعدة والسكري وارتفاع ضغط الدم.

2-1-3 أنواع ضغوط العمل.

تنقسم ضغوط العمل إلى مجموعة من التصنيفات منها: (فلية وعبد المجيد، 2009)

(أ) حسب الآثار المترتبة عليها:

تصنف ضغوط العمل بناءً على الآثار المترتبة عليها إلى نوعين:

- الضغط الإيجابي يعزز الإبداع والثقة بالنفس، مما يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل.
- الضغط السلبي يؤدي إلى اختلال وظيفي في الحالة الجسدية والنفسية، مما يؤثر سلباً على الاستجابة المعرفية والنفسية ويضعف الأداء.

(ب) حسب معيار السبب:

وتصنف ضغوط العمل إلى عدة أنواع، منها:

- الضغوط الأسرية: تشمل التنافر الأسري، والانفصال، والوفاة، والفقر.
- ضغوط النقص: تتضمن نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء.
- ضغوط العدوان: تشمل سوء المعاملة من العائلة والأقران والأصدقاء.
- ضغوط السيطرة: تتضمن التأديب والعقاب القاسي.

(ج) حسب شدة الضغوط وتضم:

- الضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: وهو النوع المرتبط بالصراعات النفسية الداخلية مثل القلق والعصبية، ويعكس المفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.
- الضغط ذو أصل خارجي: ويشمل الضغوط التي تنبع من بيئة الفرد مثل المواجهة لعراقيل أثناء سعيه لتحقيق أهداف معينة، حيث يسعى الفرد لتجاوز هذه العقبات للشعور بالراحة والرضا.

- الجهد المرتبط بالحاجة إلى الإبداع: ويتعلق هذا بالجهود التي يبذلها الفرد بناءً على حاجته للإبداع والتطوير، ويحتاج المبدع لبيئة تحفزه على استغلال قدراته الإبداعية وتطوير مهاراته الطبيعية.

(د) من حيث الفترة الزمنية

- الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.
- الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.
- الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز

(هـ) من حيث المصادر:

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل.
- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

2-1-4 مصادر ضغوط العمل.

تتعدد وتختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل باختلاف البيئة والأفراد والمهن، بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد لتحمل مثل هذه الضغوط، فما يعد مصدر للضغط لشخص ما قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر، كما أن الضغوط قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد وإنما قد يشترك في إحداثها أسباب عديدة بعضها نابع من شخصية الفرد وبعضها الآخر نابع من بيئة العمل، وتعتمد مصادر ضغوط العمل على عدة عوامل، ومن بين أهم هذه المصادر: (أبو قحف، 2002)

- **المطالب الوظيفية العالية:** تشمل المهام الكثيرة والمواعيد النهائية الضيقة والمسؤوليات الكبيرة التي يتوجب على الفرد تنفيذها في وقت محدود.
- **التوتر بين الزملاء والمشرفين:** يمكن أن ينشأ التوتر نتيجة لصراعات بين الزملاء أو التفاعلات السلبية مع المشرفين، وهو يؤدي إلى إضافة ضغوط إضافية على الفرد.
- **عدم اليقين في الوظيفة:** يمكن أن تسبب عدم اليقين بشأن مستقبل الوظيفة أو التغيرات المستقبلية في العمل إلى زيادة الضغط على الفرد.
- **الحياة الشخصية:** تشمل الصراعات الأسرية أو المشاكل الشخصية الأخرى التي يمكن أن تنعكس على

الأداء في العمل.

- **الظروف البيئية في مكان العمل:** تشمل الضغوط المالية، وعدم التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، والظروف الجسدية مثل الضوضاء أو درجات الحرارة المرتفعة. (حريم، 2013)
- **التغيرات التنظيمية:** تشمل التغيرات في هيكل المنظمة، أو التغيرات في السياسات والإجراءات، مما يمكن أن يؤدي إلى عدم اليقين وزيادة الضغوط على الفرد.

2-1-5 نتائج وآثار ضغوط العمل.

تأثيرات ضغوط العمل يمكن أن تكون متنوعة وتشمل: (عاشور، 2012)

تأثيرات نفسية:

- زيادة مستويات التوتر والقلق.
- انخفاض مستويات الرضا الوظيفي.
- زيادة في حالات الاكتئاب.
- تدهور في الصحة النفسية والعاطفية.

تأثيرات جسدية:

- زيادة في معدلات الإجهاد وارتفاع ضغط الدم.
- زيادة في معدلات التعب والإرهاق.
- اضطرابات النوم والأرق.
- زيادة في معدلات الإصابة بأمراض مثل الصداع والأمراض المعوية.

تأثيرات اجتماعية:

- انعكاسات سلبية على العلاقات الاجتماعية مع الأصدقاء والعائلة.
- انخفاض في مستويات الانخراط الاجتماعي والتواصل.

تأثيرات على الأداء الوظيفي: (Wagner & Hollenbeck, 1992)

- انخفاض في مستويات الإنتاجية والأداء.
- زيادة في معدلات الأخطاء والسلوك غير اللائق في العمل.
- تدهور في جودة العمل وتأخر في إنجاز المهام. (حمود وآخرون، 2009)

تأثيرات على الصحة العامة:

- زيادة في معدلات الإصابة بأمراض مثل السكري وأمراض القلب.
- تأثيرات سلبية على الجهاز المناعي ومقاومته للأمراض.

ثانياً: الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء الوظيفي مركزياً داخل أي منظمة، إذ يُعتبر الناتج النهائي لجميع الأنشطة التي تجري داخلها، سواء على مستوى الفرد أو المنظمة بأكملها. يُعتبر موضوع الأداء الوظيفي أحد الموضوعات الرئيسية في نظريات السلوك بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص. تُجرى العديد من الأبحاث المستمرة لإيجاد حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي، وتتضمن هذه الجهود إعادة تصميم الهياكل التنظيمية، وتشجيع المشاركة في وضع السياسات، واستخدام حلقات الجودة، وتعزيز تطوير فرق العمل، وتصميم حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية، وغيرها من الأساليب التي تهدف جميعها إلى تحسين الأداء الوظيفي. (الفايدي، 2008)

2-2 مفهوم الأداء الوظيفي.

يمثل الأداء مدى تحقيق الفرد للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه في وظيفته، ويعكس كيفية إشباعه لمتطلبات الوظيفة. قد يحدث تباين بين مفهوم الأداء والجهد، حيث يشير الجهد إلى الطاقة المبذولة بينما يقاس الأداء على أساس النتائج التي يحققها الفرد. يمكن تعريف الأداء على أنه تنفيذ الموظف لمهامه ومسؤولياته، وهو محصلة النتائج التي يحققها نتيجة الجهد المبذول من خلال أدائه للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه. (الصامل، 2011) كما يعرف (Robbins & Judge, 2013)، الأداء بأنه تضافر الكفاءة والفعالية في فعل المهام الأساسية المطلوبة من الفرد. ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير بالتالي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (الظاهر، 2010)

2-2-1 عناصر الأداء الوظيفي.

يوجد للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية لا يمكن التحدث بدونها عن وجود أداء فعال، ويعود ذلك إلى أهميتها في قياس وتحديد مستوى أداء العاملين في المؤسسات. وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين، ومن هذه العناصر ما يلي: (درة والصباغ، 2008)

- كفايات الموظف: وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.
- متطلبات العمل: وتشمل المهام والمسؤوليات، أو الأدوار والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال، أو وظيفة من الوظائف.
- بيئة التنظيم: وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف، وهي: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي، والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية فهي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال مثل: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والحضارية والسياسية والقانونية

2-2-3 طرق قياس الأداء الوظيفي.

هناك عدة طرق لقياس الأداء الوظيفي، وتتضمن هذه الطرق:

1. التقييم الذاتي: يشمل هذا النوع من التقييم أن يقوم الفرد بتقييم أدائه الخاص بناءً على معايير محددة مسبقاً. يمكن أن يتم ذلك من خلال ملء استبيانات أو ورقات عمل تطلب من الموظف تقديم تقييم لأدائه وإنجازاته.
2. التقييم من قبل المشرفين: يتم تقييم أداء الفرد من قبل مشرفه المباشر أو الرؤساء في الهيكل التنظيمي. يمكن أن يكون ذلك من خلال استخدام نماذج تقييم الأداء أو إجراء جلسات تقييم دورية.
3. تقييم الزملاء: يقوم زملاء العمل بتقديم تقييمات لأداء الفرد، ويمكن أن يكون ذلك من خلال استخدام استبيانات أو مناقشات جماعية.
4. المقابلات الشخصية والملاحظات: تشمل هذه الطريقة تقييم الأداء عبر المقابلات الشخصية بين الموظف والمشرف، بالإضافة إلى الملاحظات والتغذية الراجعة التي يتلقاها الفرد خلال العمل.
5. المقاييس الكمية: تتضمن هذه الطريقة استخدام مؤشرات كمية لقياس الأداء، مثل معدلات الإنتاجية، والمبيعات، ونسبة الأخطاء، وغيرها من المؤشرات القياسية.
6. التقييم عبر مشاريع أو مهام خاصة: يمكن أن يتم تقييم الأداء من خلال تنفيذ مشاريع أو مهام خاصة، وقياس جودة وكفاءة تنفيذها.

2-2-4 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

تؤثر العديد من العوامل على الأداء الوظيفي للفرد، ومن أهم هذه العوامل: (بظاظو، 2010)

- المهارات والقدرات الفنية: تشمل المعرفة والمهارات والقدرات التقنية التي يتمتع بها الفرد في أداء مهامه الوظيفية بفعالية.
- المهارات الشخصية: تشمل المهارات الشخصية مثل الاتصال الفعال، وإدارة الوقت، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات، وهي تؤثر بشكل كبير على كيفية تنفيذ المهام والتفاعل مع الآخرين.
- المسؤولية والالتزام: يؤثر الشعور بالمسؤولية والالتزام بأداء المهام بشكل جيد على تحقيق الأداء الوظيفي المرضي.
- المكافآت والتحفيز: تشمل المكافآت المالية وغير المالية التي تعزز الإنجازات وتحفز الفرد على تحسين أدائه.
- البيئة العملية: تشمل العوامل البيئية مثل الثقافة التنظيمية، والقيادة، والدعم الإداري، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- التدريب والتطوير المستمر: يساهم التدريب والتطوير في تعزيز المهارات وزيادة كفاءة الفرد في أداء مهامه الوظيفية.
- التوجيه والملاحظة: يؤثر التوجيه الفعال وتقديم الملاحظات البناءة من الإدارة على تحسين الأداء وتحقيق الأهداف المنشودة.
- الصحة العامة والعافية النفسية: يؤثر الصحة العامة والعافية النفسية للفرد على قدرته على الأداء بشكل فعال، حيث تؤدي الحالات الصحية السيئة أو الضغوط النفسية إلى تدهور الأداء.

2-2-5 معايير تقييم الأداء الوظيفي.

تقوم عملية تقييم الأداء الوظيفي عادة على مجموعة متنوعة من المعايير التي تساهم في تقدير أداء الموظفين بشكل شامل وموضوعي، كما تعتمد المعايير المستخدمة في تقييم الأداء الوظيفي على طبيعة العمل واحتياجات المنظمة، ويمكن تخصيص المعايير بحسب الوظيفة ومتطلباتها الخاصة. يُعتبر استخدام مجموعة متنوعة من المعايير في عملية التقييم الوظيفي أمراً مهماً لضمان تقييم شامل وعادل لأداء الموظفين ومن هذه المعايير لتقييم الأداء الوظيفي ما يلي: (ياسين والخلف، 1983)

- الجودة والكفاءة في العمل: تقدير مدى جودة ودقة الأداء في القيام بالمهام المحددة والمسؤوليات المكلف بها، وكذلك مدى فاعلية وكفاءة الأداء في تحقيق الأهداف والمعايير المحددة.

- الكفاءة الفنية والمهارات الفنية: تقييم مدى امتلاك الموظف للمهارات والمعرفة الفنية اللازمة لأداء مهامه بشكل فعال، ومدى تطويره لتلك المهارات بمرور الوقت.
- المبادرة والابتكار: تقدير قدرة الموظف على تقديم أفكار جديدة ومبادرات لتحسين العمل، وتطوير العمليات الحالية لتحقيق أهداف الشركة بشكل أفضل.
- التعاون والعمل الجماعي: تقدير مدى قدرة الموظف على التعاون مع زملائه في العمل وفرق العمل، ومدى مساهمته في إنجاز المهام كجزء من فريق عمل. (عبد المطلب، 2011)
- التميز وتحقيق الأهداف: تقييم قدرة الموظف على تحقيق الأهداف المحددة بشكل ممتاز وفاعل، وتجاوز التوقعات وتحقيق النتائج الممتازة.
- التطوير الشخصي والمهني: تقدير جهود الموظف في تطوير مهاراته الشخصية والمهنية، ومدى استعدادده للتعلم والتطور في مجال عمله.
- الحضور والانضباط: تقدير مدى الانضباط والالتزام بمواعيد العمل والحضور الدائم، بالإضافة إلى الالتزام بسياسات وقوانين الشركة.
- التواصل والتفاعل: تقييم قدرة الموظف على التواصل والتفاعل بشكل فعال مع الزملاء والعملاء والمشرفين، ومدى تأثيره الإيجابي على بيئة العمل.

2-2-6 خطوات تقييم الأداء الوظيفي

عملية تقييم الأداء الوظيفي تشمل عدة خطوات مهمة، ويمكن تلخيصها كالتالي:

1. تحديد المعايير والأهداف: يجب أن تكون هناك معايير واضحة ومحددة مسبقاً لتقييم الأداء، تتناسب مع أهداف المنظمة ومتطلبات الوظيفة.
2. تحديد المعايير الزمنية: يجب تحديد الفترات الزمنية المناسبة لإجراء عمليات التقييم، سواء كانت شهرية، ربع سنوية، سنوية، أو بناءً على الحاجة.
3. تحديد الأدوار والمسؤوليات: يجب تحديد من يقوم بتقييم الأداء وما هي الأدوار والمسؤوليات لكل طرف في عملية التقييم.
4. توفير التغذية الراجعة: يجب توفير تغذية راجعة مفصلة وبناءة للموظف بعد عملية التقييم للمساعدة في التحسين وتطوير الأداء.
5. تقييم الأداء الحالي: يتم تقييم أداء الموظف وفقاً للمعايير المحددة سلفاً، ويتضمن ذلك تقييم الأداء الكمي والكيفي.
6. توثيق النتائج: يتم توثيق نتائج عملية التقييم بشكل كامل ودقيق لاستخدامها في العمليات الإدارية المستقبلية.

مثل ترقية الوظائف أو تطوير الكفاءات.

7. وضع خطط التحسين: بناءً على النتائج، يجب وضع خطط لتحسين الأداء للموظفين الذين يحتاجون إلى تطوير وتحسين مهاراتهم.

8. المتابعة والتقييم المستمر: يجب على المشرفين متابعة أداء الموظفين بشكل دوري ومستمر، وإجراء التقييمات اللازمة لضمان استمرارية تحسين الأداء.

ثالثاً: ضغوط العمل والأداء الوظيفي داخل شركة سابك

2-3 نشأة شركة سابك وأهميتها الاقتصادية.

شركة سابك (Saudi Basic Industries Corporation) هي شركة متعددة الجنسيات مقرها في المملكة العربية السعودية، وتعتبر أكبر شركة كيمياويات في الشرق الأوسط وأحد أكبر منتجي الكيماويات في العالم، وقد تأسست شركة سابك في عام 1976 بموجب مرسوم ملكي من الحكومة السعودية. تعمل الشركة في مجالات متنوعة مثل البتروكيماويات، والبوليمرات، والأسمدة، والمعادن، والصناعات الثانوية المتعلقة بالكيماويات. تمتلك سابك عددًا كبيراً من المشاريع والمصانع في المملكة العربية السعودية، ولديها أيضاً استثمارات دولية في عدة دول. تهدف سابك إلى تطوير صناعة الكيماويات وتعزيز التحول الاقتصادي في المملكة العربية السعودية من خلال توفير منتجات عالية الجودة وتكنولوجيا متقدمة، وتعمل سابك في قطاعات عديدة مثل الصناعات الكيماوية الأساسية والمتخصصة، وتوريد المنتجات البتروكيماوية، وتصنيع المنتجات البلاستيكية والأسمدة، وتقديم خدمات الهندسة والمشتریات والإنشاءات، كما تعد سابك جزءاً من القطاع الصناعي الكبير في المملكة العربية السعودية وتلعب دوراً هاماً في تعزيز الاقتصاد الوطني وتعزيز التحول الصناعي وتوفير فرص العمل للمواطنين السعوديين. (<https://www.sabik.com>)

2-3-1 الهيكل التنظيمي داخل شركة سابك.

هيكل التنظيم داخل شركة سابك يتكون من عدة مستويات وأقسام تعمل بتنسيق لتحقيق أهداف الشركة، ويتميز الهيكل التنظيمي للشركة بالتنظيم الهرمي الذي يتألف من عدة مستويات وأقسام، وهذا الهيكل يعكس ترتيب السلطات والمسؤوليات داخل الشركة. عموماً، يتضمن الهيكل التنظيمي لشركة سابك الأقسام التالية:

أولاً: الإدارة التنفيذية (التنفيذيون الرئيسيون): هم المسؤولون عن اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحديد الأهداف الرئيسية للشركة.

ثانياً: الإدارة العليا: تتألف من مجموعة من المدراء والمسؤولين الرئيسيين في مختلف الأقسام مثل الإنتاج، والمبيعات، والتسويق، والموارد البشرية، والتمويل، والبحث والتطوير، وغيرها.

ثالثاً: الإدارات والأقسام الفرعية: تتضمن مجموعة من الأقسام الفرعية التي تختلف حسب نوع العمل واحتياجات الشركة، مثل الإدارة الإنتاجية، والجودة، والصيانة، والتخطيط، والمشتريات، واللوجستيات، والتمويل، وغيرها.

رابعاً: الموظفون والعمال: يشكلون القاعدة العاملة للشركة وينفذون المهام والواجبات وفقاً لتوجيهات الإدارة. ويتم تنظيم الهيكل التنظيمي بشكل متميز لتحقيق التنسيق والتعاون بين مختلف الأقسام والمستويات، وضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة بشكل فعال. كما يُعد الهيكل التنظيمي مرئياً بما يكفل التكيف مع التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للشركة.

2-3-2 العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

ترتبط ضغوط العمل بالأداء الوظيفي بشكل وثيق، ويمكن أن تؤثر بشكل كبير على كفاءة وفاعلية العمل، حيث يمكن أن تؤدي ضغوط العمل إلى زيادة التحفيز والإنجاز إذا كانت متوازنة ومدارة بشكل جيد، ولكن عندما تكون مفرطة أو غير مدارة بشكل صحيح، قد تؤدي إلى تدهور الأداء والإنتاجية. إدارة ضغوط العمل بشكل فعال تعتبر أحد التحديات الهامة في بيئة العمل الحديثة، والعلاقات بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي منها: (ياسين وآخرون، 1983)

1. الضغوط الزمنية والمهام: عندما يتعرض الموظف لضغوط زمنية كبيرة وعدد كبير من المهام في وقت قصير، قد يؤدي ذلك إلى زيادة مستويات التوتر والإجهاد، مما يؤثر سلباً على أدائه وقدرته على إنجاز المهام بشكل فعال.

2. ضغوط العمل النفسية: تشمل هذه الضغوط التحديات النفسية مثل التعامل مع زملاء العمل الصعبين، أو مواجهة المشكلات الشخصية أثناء العمل. تلك الضغوط قد تنعكس على تركيز الموظف وقدرته على التفكير الواضح واتخاذ القرارات الصائبة.

3. ضغوط الأهداف والتحديات: عندما تواجه الشركة أو الموظف أهدافاً محددة أو تحديات صعبة، قد يكون هذا محفزاً لزيادة الأداء والإنجازات. ومع ذلك، إذا كانت هذه الضغوط مفرطة بحيث تتجاوز قدرة الموظف على التعامل معها، فقد تؤدي إلى تدهور الأداء.

4. ضغوط العمل الجسدية: تشمل هذه الضغوط العمليات الجسدية المتعبة أو الروتينية التي يحتاج الموظف إلى أدائها. قد تؤدي هذه الضغوط إلى التعب والإرهاق الجسدي، مما يقلل من قدرة الموظف على الأداء بشكل فعال.

5. التوازن بين العمل والحياة الشخصية: عندما يواجه الموظف ضغوطاً كبيرة في العمل دون وجود توازن مع حياته الشخصية، فإن ذلك قد يؤثر سلباً على صحته العقلية والجسدية، وبالتالي على أدائه الوظيفي.

2-3-3 طرق معالجة ضغوط العمل.

هناك عدة طرق يمكن استخدامها لمعالجة ضغوط العمل والتعامل معها بشكل فعال، وتطبيق هذه الطرق يعتمد على الوضع الفردي وطبيعة الضغوط التي يواجهها الشخص، ومن المهم اختيار الطريقة المناسبة والتي تلبي احتياجاته الشخصية، ومن أبرز هذه الطرق: (أنور، 2013)

1. تنظيم الوقت: تخصيص الوقت بشكل مناسب لأداء المهام المختلفة وتحديد أولويات العمل يمكن أن يساعد في تقليل الضغط وزيادة الفعالية.
2. تطوير مهارات إدارة الضغوط: تعلم تقنيات إدارة الضغوط مثل التنفس العميق، وتقنيات الاسترخاء، والتفكير الإيجابي يمكن أن تساعد في التعامل مع الضغوط بشكل أفضل.
3. تحديد الأولويات: تحديد المهام الأكثر أهمية والتركيز عليها قبل المهام الأقل أهمية يمكن أن يخفف من الشعور بالضغط ويزيد من الإنتاجية.
4. التواصل الفعال: التحدث مع المشرف أو الزملاء عن الضغوط التي تواجهها يمكن أن يساعد في إيجاد حلول وتخفيف الضغط.
5. التخطيط الجيد: وضع خطط واضحة ومحددة للمهام وتوزيعها على فترات زمنية مناسبة يمكن أن يساعد في تنظيم العمل وتجنب التوتر.
6. تقنيات الاسترخاء والتأمل: ممارسة التمارين الرياضية، واليوغا، والتأمل يمكن أن تساعد في تهدئة العقل وتقليل الضغط النفسي.
7. تحديد وتنفيذ حدود صحية: تحديد حدود واضحة بين العمل والحياة الشخصية، وتجنب التفكير المفرط في العمل خارج ساعات العمل يمكن أن يساعد في الحفاظ على التوازن النفسي.
8. البحث عن الدعم الاجتماعي: الحصول على الدعم من الأصدقاء والعائلة والزملاء في العمل يمكن أن يكون مفيداً في التعامل مع الضغوط والشعور بالدعم النفسي.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

3-1 منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الملائم لهذه الدراسة، ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: " ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث، أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة، من حيث طبيعتها، ودرجة وجودها فقط. (العساف، 1433هـ)

3-2 مجتمع الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة مجموع كل المفردات الممكنة من الأفراد حيث بلغ مجتمع الدراسة (100) فرداً من ذوي موضوع الاهتمام في الدراسة، لذا قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى معرفة أثر الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك السعودية، وسعيًا لتحقيق هذا الهدف واختبار الفروض التي تقوم عليها الدراسة من خلال توزيع استبانة على عينة قوامها (100) مفردة.

3-3 عينة الدراسة

سوف يتم اختيار عينة من مجتمع الدراسة وفق أساس العينة العشوائية الطبقية، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (100) فرد من العاملين- ذكور وإناث- بشركة سابك السعودية.

3-4 أداة الدراسة

تمّ استخدام الاستبيان بهدف التعرف على معرفة أثر الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك السعودية، وقد قام الباحث بإعداد الاستبيان، من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بهدف البحث، وكذلك بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ومراجعة أدواتها المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية، حيث يتكون الاستبيان مما يلي:

الجزء الأول: البيانات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة وتشمل (الجنس-سنوات الخبرة-المؤهل العلمي-المسمى الوظيفي)

الجزء الثاني: ويتكون من (15) فقرة عبارة عن أسئلة تم توجيهها لأى عينة الدراسة لمعرفة آرائهم عن موضوع الدراسة، وبعد الانتهاء من بناء أداة الدراسة، تمّ عرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين، وذلك للاسترشاد بآرائهم، وقد طُلب من المحكّمين إبداء الرأي حول مدى وضوح العبارات، ومدى ملاءمتها لما وُضعت لأجله، ومدى مناسبة العبارات لأداة الدراسة مع وضع التعديلات والاقتراحات التي يمكن من خلالها تطوير الاستبيان، وقد تمّ الأخذ بملاحظات المحكّمين، واعتماد العبارة التي اتفق عليها من قبل المحكّمين بنسبة تزيد عن (٨٥ ٪) فأكثر وبذلك أصبح الاستبيان في شكله النهائي بعد التأكد من صدقه الظاهري مكون من (15) فقرة.

وبعد أن تمّ تطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة، قام الباحث برصد الدرجات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، حيث إنه لكل عبارة خمسة مستويات، بحيث تعطى درجة لكل درجة موافقة، كالتالي: الدرجة (1) لدرجة الموافقة (غير موافق بشدة)، والدرجة (2) لدرجة الموافقة (غير موافق)، والدرجة (3) لدرجة الموافقة (محايد)، والدرجة (4) لدرجة الموافقة (موافق)، والدرجة (5) لدرجة الموافقة (موافق بشدة).

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

وعلى حسب مقياس ليكرت الخماسي يكون الوزن المرجح لإجابات كل عبارة من العبارات على النحو التالي:

أوافق تماماً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
5 - 4,21	4,20 - 3,41	3,4 - 2,61	2,6 - 1,8	1,8 - 1

5-3 خصائص مجتمع الدراسة

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات:

1- وفقاً لمتغير الجنس:

جدول رقم (1) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	62	%62
أنثى	38	%38
المجموع	100	%100

يتضح من الجدول أن نسبة (62 %) من إجمالي أفراد عينة الدراسة من الذكور، و نسبة (38%) من إجمالي أفراد الدراسة من الإناث.

2- وفقاً لمتغير السن

جدول رقم (2) توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من 25 - 30	45	%45
من 31 - 35	28	%28
من 36 - 40	19	%19
فوق 40	8	%8
المجموع	100	%100

يُتضح من الجدول أنّ نسبة (45%) من إجمالي أفراد الدِّراسة اعمارهم من 25 الى 30 سنة، ونسبة (28%) من إجمالي أفراد الدِّراسة اعمارهم من 31 إلى 35 سنة، وأنّ نسبة (19%) من إجمالي أفراد الدِّراسة اعمارهم من 36 الى 40 سنة، ونسبة (8%) من إجمالي أفراد الدِّراسة أعمارهم فوق 40 سنة.

3. وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم (3) توزيع أفراد الدِّراسة وفق متغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	37	37%
من 6 سنوات الى 10 سنوات	28	28%
من 11 سنة الي 15 سنة	21	21%
16سنة فأكثر	14	14%
المجموع	100	100%

يُتضح من الجدول أنّ نسبة (37%) من إجمالي أفراد الدِّراسة عدد سنوات خبرتهم اقل من 5 سنوات، ونسبة (28%) من إجمالي أفراد الدِّراسة عدد سنوات خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات، ونسبة (21%) من إجمالي أفراد الدِّراسة عدد سنوات خبرتهم من 11 إلى 15 سنوات، ونسبة (14%) من إجمالي أفراد الدِّراسة عدد سنوات خبرتهم 16 سنة فأكثر.

4- وفقاً لمتغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (4) توزيع أفراد الدِّراسة وفق المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
دراسات عليا	26	26%
بكالوريوس	62	62%
دبلوم متوسط	12	12%
المجموع	100	100%

يُتضح من الجدول أنّ نسبة (62%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، ونسبة (26%) من إجمالي أفراد الدِّراسة مؤهلهم العلمي دراسات عليا، و نسبة (12%) من إجمالي أفراد الدِّراسة دبلوم متوسط.

**جدول التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لاستجابات
عينة الدراسة**

م	الفقرة	أوافق بشدة		أوافق		محايد		لا أوافق		لا أوافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
1	الضغوط في بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي في شركة سابك؟	25	5	43		20	20	9	9	3	3	3.78	0.657	11
2	الضغوط النفسية تؤثر سلباً على قدرات الموظفين على تحقيق الأهداف في العمل؟	23	3	47		23	23	7	7			3.86	0.756	8
3	إدارة الضغوط بشكل أفضل قد يحسن من الأداء الوظيفي في شركة سابك؟	23	3	47		22	22	6	6	2	2	3.83	0.642	9
4	تؤثر الضغوطات العملية على مستوى الرضا عن العمل في شركة سابك؟	19	9	46		24	24	9	9	2	2	3.71	0.642	13
5	هناك تأثير سلبي على جودة العمل بسبب الضغوط في العمل؟	22	2	51		16	16	6	6	5	5	3.79	0.689	10
6	يؤثر الضغط في العمل على مستوى ثقة الموظفين وقدرتهم على تنفيذ المهام	27	7	47		22	22	3	3	1	1	3.96	0.549	6

													بكفاءة؟	
2	0.84 2	4.02 %			5%	5	19 %	19	45 %	45	31 %	3 1	الضغوط العملية تؤثر على العلاقات مع زملاء العمل؟	7
1	0.56 9	4.04 %	2%	2	4%	4	11 %	11	54 %	54	29 %	2 9	الضغوط في بيئة العمل تؤثر على الصحة العامة؟	8
5	0.64 7	3.96 %			4%	4	22 %	22	48 %	48	26 %	2 6	اجد صعوبة في الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية بسبب الضغوط الوظيفية؟	9
12	0.59 4	3.75 %	4%	4	10%	10	21 %	21	37 %	37	28 %	2 8	الضغوط تؤثر على التركيز أثناء أداء الوظائف في شركة سابق؟	10
3	0.56 9	4.01 %			4%	4	17 %	17	53 %	53	26 %	2 6	هناك صعوبة في إدارة الضغوطات في بيئة العمل في شركة سابق؟	11
14	0.68 2	3.69 %	7%	7	9%	9	19 %	19	38 %	38	27 %	2 7	يُقدر القياديون في شركة سابق التحديات والضغوطات التي تواجه الموظفين في بيئة العمل؟	12
15	0.68 4	3.69 %	4%	4	16%	16	13 %	13	41 %	41	26 %	2 6	هناك دعم كافٍ من الإدارة لمواجهة الضغوط الوظيفية في شركة سابق؟	13
4	0.53 2	4%	1%	1	3%	3	22 %	22	43 %	43	31 %	3 1	يتم توفير الأدوات والموارد اللازمة للمساعدة في التعامل مع الضغوطات الوظيفية؟	14
7	0.68 11	3.92 %				7	19 %	19	49 %	49	25 %	2 5	هناك حاجة إلى تحسين سياسات العمل والتعامل مع الضغوط في شركة سابق؟	15
	0.65 5	3.78 %	المتوسط العام للمحور الاول											

يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات مجتمع الدراسة على أثر الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك السعودية، ويتبين أن عدد (15) عبارة قد جاءت بمتوسطات حسابية تقع في درجة موافقة (أوافق)، وقد جاءت العبارة " الضغوط في بيئة العمل تؤثر على الصحة العامة؟" في الدرجة الأولى وبمتوسط حسابي (4.04%)، وانحراف معياري

(0.569)، تليها عبارة " الضغوط العملية تؤثر على العلاقات مع زملاء العمل؟" وبلغ المتوسط الحسابي للعبارة (4.02%)، والانحراف المعياري لها (0.0.842) ثم تدرجت درجة الموافقة الى ان وصلت الى العبارة الأخيرة " هناك دعم كافٍ من الإدارة لمواجهة الضغوط الوظيفية في شركة سابقك؟" والتي جاءت بمتوسط حسابي (3.69%) وانحراف معياري (0.684)، وهي نسب متقاربة والتقارب بين الدرجات يشير إلى وجود استقراراً في ردود المبحوثين نوعاً ما، وهذا يعني أن المشاركين في الاستبيان يتفقون إلى حد كبير على أن الضغوط في بيئة العمل في شركة سابقك لها تأثير كبير على أداء العاملين بالشركة، وبالتالي على الأداء المؤسسي بصفة عامة.

ومن خلال إجابات المبحوثين يمكن استنتاج عدة نقاط رئيسية:

يبين الاستطلاع أن الضغوط في بيئة العمل يمكن أن تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي في شركة سابقك، حيث قد تزيد هذه الضغوط من مستوى التوتر وتقليل الإنتاجية، كما قد يواجه الموظفون صعوبة في التركيز على مهامهم بسبب الضغوط النفسية والمهنية التي يتعرضون لها، بالإضافة إلى ذلك، قد يؤدي الضغط في بيئة العمل إلى تدهور العلاقات بين الموظفين والإدارة، مما يؤثر سلباً على روح الفريق والتواصل الفعال داخل الشركة. يمكن أن يؤدي هذا الضغط أيضاً إلى زيادة مستويات الاحتراق المهني وتقليل مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل. يتضح أن الضغوط في بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي وقدرات الموظفين على تحقيق الأهداف، كما يشير المشاركون إلى أهمية إدارة الضغوط بشكل أفضل وتحسين سياسات العمل للتعامل مع الضغوط الوظيفية

لذا، يجب على شركة سابقك تطوير استراتيجيات لإدارة الضغوط في بيئة العمل، وذلك من خلال توفير دعم نفسي ومهني للموظفين، وتعزيز ثقافة التواصل المفتوحة والشفافة بين الإدارة والموظفين. كما ينبغي توفير فرص التدريب والتطوير المستمرة للموظفين، وتشجيعهم على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعملية لتقليل مستويات الضغط وزيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي.

الفصل الرابع: الاستنتاجات والخاتمة

الاستنتاجات

استناداً إلى نتائج التحليل المنبثقة عن ردود المبحوثين يظهر أن وجود الضغوط في محيط العمل يؤثر سلباً على أداء العاملين في شركة سابك، حيث تشير النتائج إلى أن الضغوط العالية يمكن أن تزيد من مستويات التوتر والقلق، وتقلل من معدلات التركيز والإنتاجية في العمل، مما يؤثر بشكل مباشر على جودة العمل والقدرة على تحقيق الأهداف المنشودة.

علاوة على ذلك، تظهر النتائج أن الضغوط العملية قد تؤثر أيضاً على صحة ورفاهية الموظفين، فالضغوط العالية يمكن أن تؤدي إلى زيادة مستويات التوتر النفسي والاكتئاب، مما يؤثر سلباً على الحالة العقلية والجسدية، ويزيد من معدلات الغياب ويقلل من الالتزام والمشاركة في العمل.

وأن إدارة الضغوط في بيئة العمل تلعب دوراً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي، ويتطلب ذلك اتخاذ استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط، مثل توفير بيئة عمل صحية ومحفزة، وتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وتقديم الدعم والمساندة من قبل الإدارة والزملاء. هذه الإجراءات يمكن أن تسهم في تحسين رضا الموظفين وزيادة الإنتاجية والأداء الوظيفي بشكل عام.

الخاتمة

في الختام، يُظهر البحث أن الضغوط في بيئة العمل لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك في المملكة العربية السعودية. هذه الضغوط قد تؤدي إلى زيادة التوتر والقلق، وتقليل معدلات التركيز والإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، قد تؤثر الضغوط على صحة الموظفين ورفاهيتهم، مما يؤدي إلى ارتفاع مستويات التوتر النفسي والاكتئاب.

للتغلب على تأثيرات الضغوط في بيئة العمل، يوصى بتبني استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط. يجب أن تركز هذه الاستراتيجيات على توفير بيئة عمل صحية ومحفزة، وتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين، وتقديم الدعم والمساندة من قبل الإدارة والزملاء. يُعتبر تنفيذ هذه الإجراءات أمراً ضرورياً لتحسين رضا الموظفين وزيادة الأداء الوظيفي والإنتاجية في شركة سابك.

التوصيات والمقترحات

في نهاية هذه الدراسة يمكن تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي قد تساهم في تحسين بيئة العمل ومن ثم تخفيف الضغوط في بيئة العمل إذا ما تم اخذها في الحسبان من ناحية أصحاب القرار في المؤسسات من هذه التوصيات:

- يجب الاستثمار في برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز مهارات إدارة الضغوط للموظفين، وكيفية التحكم في التوتر والتنفس وإدارة الوقت، وتعزيز قدرات التحمل والمرونة في مواجهة الضغوط المهنية.
- أهمية تحقيق التوازن بين الالتزامات المهنية والحياة الشخصية للموظفين من خلال توفير مرونة في ساعات العمل، وإمكانية العمل عن بُعد، وتشجيع استخدام إجازات الأعياد والإجازات السنوية بشكل منتظم.
- بناء ثقافة داعمة ومتعاونة بين الفرق والزملاء من خلال تعزيز التواصل المفتوح والشفاف، وتشجيع المشاركة والتعاون في المشاريع والفرص التطويرية.
- توفير بيئة عمل صحية ومحفزة للموظفين من خلال توفير مساحات عمل مريحة وملائمة، وتوفير فرص للراحة والاسترخاء، وتشجيع المبادرة والإبداع في محيط العمل.
- تقييم مستوى الضغوط في بيئة العمل ومراقبتها بشكل دوري واتخاذ إجراءات مناسبة للتعامل مع الضغوط المحددة وتخفيف تأثيرها على الأفراد.
- توفير أنشطة وفعاليات ترويحية وترفيهية للموظفين للتغلب على تأثيرات الضغوط في بيئة العمل.
- اجراء المزيد من الدراسات والأبحاث عن ضغوط العمل وأهمية التغلب عليها في جميع المؤسسات العامة والخاصة.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

- الحراشة، حسبن محمد، 2014: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان. سحراوي،
- أنور حسبن، 2013: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، المعهد الطبي التقني المنصور، العدد السادس والثلاثون.
- الطاهر، أحمد محمد علي، 2008: أثر المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الدراسات التجارية – كلية الفنون والحاسوب، جامعة السودان.
- الفراهيدي، خليل بن أحمد، 2004: كتاب العبن (معجم لغوي تراثي)، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان ناشرون.
- المسعدي، محمود، 1991: القاموس الجريير للطلاب (معجم عربي مدرسي ألفبائي)، الطبعة السابعة، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر.
- عسكر، سمير احمد، 1988: متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية، مجلة الادارة العامة العدد 60.
- الخضير، احمد مؤيد، 1991: ادارة القوى العاملة والاسس السلوكية وادوات البحث التطبيقي، النهضة العربية للطباعة والنشر. بيروت.
- الموقع الرسمي لشركة سابك <https://www.sabik.com>
- فائق، فوزي حسن، 1996: نظرية المنظمة، دار الشؤون الثقافية بغداد.
- المشعان، محمد صالح، 2000: انظمة السلوك الاداري، دار الكتب للطباعة، بغداد.
- بظاظو، عزمي، 2010: أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأمم المتحدة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بلال، محمد إسماعيل، 2005: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- درة، عبد الباري. والصباغ، زهير، 2008: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين - منحنى نظمي، عمان، دار وائل للنشر.
- الظاهر، نعيم إبراهيم، 2010: أساسيات الإدارة: المبادئ والتطبيقات الحديثة، الأردن: عالم الكتب الحديث.
- الفايدي، سالم، 2008: فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية، دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- عاشور، خديجة، 2012: ضغوط العمل: النظريات والنتائج. "مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس والعشرون.
- حمود، خضير كاظم. سلامة، موسى. والشهابي، إنعام، 2009: السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة. الطبعة الاولى، الأردن، دار إثراء للنشر والتوزيع.
- فلية، فاروق وعبد المجيد، السيد، 2009: السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية. عّمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- كاظم، خضير والفريحات، حمود، 2008: السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. عّمان: دار إثراء للنشر والتوزيع.
- حريم، حسين، 2013: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان.
- أبو قحف عبد السلام، 2002: محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع، إسكندرية.
- ياسين، عامر سعيد، والخلف، خالد يوسف، 1983: الإنتاجية القياسية، معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، دار المريخ، الرياض.
- عبد المطلب، عامر سامح، 2011: إدارة الأداء، دار الفكر، عمان.

ثانياً: المصادر الأجنبية

- Jing, Lizhen, 2008 "Faculty's Job Stress and Performance in the Undergraduate Education Assessment in China: Amixed-methods Study", Educational Research and Review, 3,9.
- Robbins, S., and Judge, T. (2013) Organizational Behavior. 15th Edition, New Jersey: Pearson
- Wagner, J., and Hollenbeck, J. (1992) Organization Behavior. New Jersey: Englewood cliffs.

استبانة عن أثر الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في

شركة سابك في المملكة العربية السعودية.

السيدات والسادة الافاضل،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد ...

أنا الطالب/

أقوم بإجراء دراسة بعنوان " أثر الضغوط في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة سابك في المملكة العربية السعودية." وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في من جامعة.....، وإيماناً بقيمة البحث العلمي وأهميته وارتباطه بالواقع الفعلي مما يساعد على حل المشكلات المرتبطة به، ولكون الموضوع يختص بمؤسساتكم التي تمثل إحدى المؤسسات بالمملكة العربية السعودية، لذا فإن نجاح هذا الدراسة يركز على مدى مساهمتكم في قراءتها بدقة ومن ثم الاجابة عن فقراتها وذلك بوضع إشارة (✓) في المربع الذي يتفق مع أريك.

وأشركم سلفاً عن تقديركم لأهمية الدراسة وتعاونكم معي للوصول لنتائج هذه الدراسة. وأودّ أعلامكم بأن المعلومات الواردة في الاستبانة ستستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،

الطالب:

الايميل

الاستبيان

البيانات الشخصية:

الجنس:

- ذكر

- أنثى

العمر:

- من 25 - 30
- من 31 - 35
- من 36 - 40
- فوق 40

المؤهل:

- دبلوم
- بكالوريوس
- دراسات عليا

عدد سنوات الخبرة في الشركة:

- 1 - 5 سنوات
- 6 - 10 سنوات
- 10-15 سنة
- أكثر من عشر سنوات

الاستبيان

م	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	الضغوط في بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي في شركة سابق؟					
2	الضغوط النفسية تؤثر سلبًا على قدرات الموظفين على تحقيق الأهداف في العمل؟					
3	الضغوط تؤثر على التركيز أثناء أداء الوظائف في شركة سابق؟					
4	هناك صعوبة في إدارة الضغوطات في بيئة العمل في شركة سابق؟					
5	تؤثر الضغوطات العملية على مستوى الرضا عن العمل في شركة سابق؟					

6	هناك تأثير سلبي على جودة العمل بسبب الضغوط في العمل؟				
7	يؤثر الضغط في العمل على مستوى ثقة الموظفين وقدرتهم على تنفيذ المهام بكفاءة؟				
8	الضغوط العملية تؤثر على العلاقات مع زملاء العمل؟				
9	الضغوط في بيئة العمل تؤثر على الصحة العامة؟				
10	أجد صعوبة في الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية بسبب الضغوط الوظيفية؟				
11	إدارة الضغوط بشكل أفضل قد يحسن من الأداء الوظيفي في شركة سابك؟				
12	يُقدر القياديون في شركة سابك التحديات والضغوطات التي تواجه الموظفين في بيئة العمل؟				
13	هناك دعم كافٍ من الإدارة لمواجهة الضغوط الوظيفية في شركة سابك؟				
14	يتم توفير الأدوات والموارد اللازمة للمساعدة في التعامل مع الضغوطات الوظيفية؟				
15	هناك حاجة إلى تحسين سياسات العمل والتعامل مع الضغوط في شركة سابك؟				

Midocean University

College of Management

Department of Master of Business Administration



"The Impact of Workplace Pressures on Job Performance of Employees at SABIC in the Kingdom of Saudi Arabia.

Prepared by

Student name: Mohammed Bin Zaid Bin Khatfah

university ID:2320001051

Supervised by:

DR.Alfaisal Abdulhameed Mohammed Hassan

Year:2024