

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

إعداد

اسم الطالب: محمد بن زيد الخطاف

الرقم الاكاديمي: 232001051

تحت اشراف:

الدكتور: د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ - 2024.

## الفصل الأول

### الإطار العام والدراسات السابقة

#### 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 واختلفت مسبباتها من حيث الكم والكيف عن الضغوط التي تواجهه 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 بالمشورات 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، تولى 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 سابك 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.

### أهمية الدراسة:

إنَّ 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.

### 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 للعمال، 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 سابك في المملكة العربية السعودية؟

### 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؟

### 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.

### فرضيات الدراسة:

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

1. الفرضية الأولى: وجود علاقة سلبية إحصائية بين مستوى ضغوط العمل وأداء العاملين في شركة سابك.
2. الفرضية الثانية: وجود علاقة إيجابية 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.

### حدود الدراسة:

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

الحدود البشرية: تمثلت في مجتمع الدراسة وهو مجموعة من العاملين في شركة سابك بالمملكة العربية السعودية- ذكور وإناث- ومن جميع المستويات الوظيفية.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال العام الدراسي 1445هـ - 2024م

الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على منطقة حدودية واحدة وهي شركة سابا في المملكة العربية السعودية.

## 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". (الفراهيدي، 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 مراعيّاً الفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل، والاحترام، وتوفير

المصادر، والوقت. (الحراشة، 2014)

والأداء: هو محصلة تفاعل ثلاث عوامل هي القدرة والدافعية والإمكانات (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)

### منهج الدراسة:

في الدراسة الحالية، تم اعتماد المنهج الوصفي للإجابة عن أسئلة الدراسة، واستكشف العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويُعرف

المنهج الوصفي على أنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن

طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة. (ملحم، 2000)

ومن أجل ذلك تم اعداد أداة الدراسة متمثلة في الاستبيان وتوزيعه على مجتمع الدراسة لمعرفة آرائهم وردودهم على أسئلة

الاستبيان، وكذلك إجراء المقابلات الشخصية مع مجموعة من مجتمع الدراسة، إلى جانب الاطلاع على الدراسات السابقة

للاسترشاد بنتائجها في تدعيم ما تتوصل إليه الدراسة الحالية.

## 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.

#### يعنوان: 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.

#### يعنوان: 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 الـSPSS 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: نصرالله عايده، 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 اعتماد 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 وبومزير دلال، 2017

يعنوان: أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي - دراسة حالة شركة الخزف الصحي بالمليية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل بمصادرها التنظيمية، الشخصية، والبيئية على الأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الخزف الصحي بالمليية، 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 بالمليية 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: لعجاليية 2015.

يعنوان: 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 يواجهونها 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 الى قياس مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى الموظفين في صناعة السيارات في الهند، وقد توصلت الدراسة الى عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية والوظيفية على الإحساس بضغط العمل، كما كشفت الدراسة بأن مستوى ضغوط العمل منخفض جداً وان بيئة العمل جعلت العاملات يحسوا بالعمل في جو مريح وهذا بدوره انعكس على انتاجية وارتفاع ارباح 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 حُسْن 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  
فعلقتها 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.

## التبويب وتقسيم فصول الدراسة

تم تقسيم الدراسة على النحو التالي:

### الفصل الأول:

#### أولاً: الإطار العام للدراسة

- مقدمة.
- أهمية الدراسة.
- مشكلة الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.
- منهج الدراسة.

#### ثانياً: الدراسات السابقة

### الفصل الثاني: الإطار النظري

#### أولاً: ضغوط العمل

- مفهوم ضغوط العمل.
- مراحل ضغوط العمل.
- أنواع ضغوط العمل.
- مصادر ضغوط العمل.
- نتائج وآثار ضغوط العمل.

#### ثانياً: الأداء الوظيفي

- مفهوم الأداء الوظيفي.
- عناصر الأداء الوظيفي.
- طرق قياس الأداء الوظيفي.
- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

- معايير تقييم الأداء الوظيفي.
- خطوات تقييم الأداء الوظيفي

#### ثالثاً: ضغوط العمل والأداء الوظيفي داخل شركة سابا

- نشأة شركة سابا وأهميتها الاقتصادية.
- الهيكل التنظيمي داخل شركة سابا.
- العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.
- طرق معالجة ضغوط العمل.

#### الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

- منهجية الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أدوات الدراسة
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
- تحليل بيانات الدراسة

#### الفصل الرابع: الاستنتاجات والخاتمة

- الاستنتاجات والخاتمة
- التوصيات والمقترحات

#### المصادر

- المصادر العربية
- المصادر الأجنبية

## المصادر

### أولاً: المصادر العربية

- المسعدي، محمود، 1991: القاموس الجليل للطلاب (معجم عربي مدرسي ألفبائي)، الطبعة السابعة، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر.
- الفراهيدي، الخليل بن أحمد، 2004: كتاب العين (معجم لغوي تراثي)، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان ناشرون.
- 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.
- سحراوي، أنور حسين، 2013: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، المعهد الطبي التقني المنصور، العدد السادس والثلاثون.
- الحراشة، حسين محمد، 2014: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، 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.