



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

أعضاء الفريق:

20222005465	شروق البخاري "قائد 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

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم والشكر له سبحانه على نعمه وآلائه التي لا تعد ولا تحصى، والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم واله الطيبين وصحبه الأجمعين

ثم الشكر والعرفان بالجميل لكل صاحب فضل والشكر موصول للهيئة التدريسية في جامعة الجميع الذكية وعلى رأسهم

د. وليد سليمان

د. فاطمة مصطفى

حيث تعجز الكلمات عن وصف مدى الامتتان والشكر عطاؤكم القيم هو عنوان إبداعكم، فلكم منا كل عبارات المديح وأصدق كلمات الشكر

قائمة المحتويات

أولا / فهرس الموضوعات

الرقم	الموضوع	رقم الصفحة
	الشكر	
	فهرس الموضوعات	
	فهرس الأشكال	
	فهرس الجداول	
	فهرس الملاحق	
الفصل الأول (الإطار العام للدراسة)		
	المقدمة	1
1-1	مشكلة الدراسة	2
2.1	أهمية الدراسة	3
3.1	أهداف الدراسة	3
4.1	أسئلة الدراسة	4
5.1	مجالات الدراسة	4
6.1	فروض الدراسة	4
7.1	مصطلحات الدراسة	5
الفصل الثاني (الإطار النظري)		
2.2	القسم الأول: التوازن بين الحياة والعمل	7
6.2	القسم الثاني: ضغوط العمل	10
20.2	القسم الثالث: الرضا الوظيفي	19
30.2	القسم الرابع: القطاع الخاص	30
الفصل الثالث (الدراسات السابقة)		
	الدراسات العربية	32
	الدراسات الأجنبية	41
	التعقيب على الدراسات السابقة	43
الفصل الرابع (الطريقة والإجراءات)		
1.4	منهج الدراسة	44
2.4	مجتمع الدراسة	44
3.4	عينة الدراسة	45
4.4	خصائص الدراسة	46
5.4	أداة الدراسة	51
6.4	صدق أداة الدراسة	52

56	المعالجات الإحصائية	7.4
56	الأساليب الإحصائية المستخدمة	8.4
الفصل الخامس (نتائج الدراسة وتفسيرها)		
59	النتائج المتعلقة بالإجابة عن فرضيات الدراسة وتفسيرها	2.5
72	ملخص لنتائج الدراسة	3.5
73	توصيات الدراسة	4.5
مراجع وملاحق الدراسة		
74	المراجع والمصادر	
77	مراجع الدراسة العربية والأجنبية	
79	ملاحق الدراسة	
الخاتمة		
84	ملخص باللغة العربية	
85	ملخص باللغة الإنجليزية	
ثانيا: فهرس الأشكال		
رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
24	التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية نظرية ماسلو	1-2
25	نظرية الحاجات الثلاثة لماكيلاند	2-2
26	نظرية ذات العاملين	3-2
27	خطوات عملية إدراك الموظف للعدالة	4-2
27	نظرية التوقع عند فرووم	5-2
46	التوزيع النسبي لمتغير مقر العمل -حسب المدينة	1-4
47	التوزيع النسبي لمتغير الجنس	2-4
47	التوزيع النسبي لمتغير الحالة الاجتماعية	3-4
48	التوزيع النسبي لمتغير العمر	4-4
49	التوزيع النسبي لمتغير المؤهل العلمي	5-4
49	التوزيع النسبي لمتغير سنوات الخبرة	6-4
50	التوزيع النسبي لمتغير المستوى الوظيفي	7-4
50	التوزيع النسبي لمتغير مجال العمل	8-4
ثالثا: فهرس الجداول		
رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
23	مقياس ليكرت الخماسي	1-2
32	ملخص الدراسات السابقة	1-3
45	العينة الاستطلاعية	1-4
46	العينة الأساسية	2-4
46	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس	3-4
47	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للحالة الاجتماعية	4-4
48	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للعمر	5-4

48	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي	6-4
49	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لعدد سنوات الخبرة	7-4
50	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للدرجة الوظيفية	8-4
50	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا مجال / لقطاع العمل	9-4
52	مقياس ليكرت الخماسي	10-4
52	معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية لمحور الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	11-4
53	معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية لمحور ثقافة العمل	12-4
53	معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية لمحور التوازن بين الحياة والعمل	13-4
53	معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية لمحور الرضا الوظيفي	14-4
54	معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية لمحور معوقات العمل	15-4
54	معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل محور مع الدرجة الكلية للاستبيان	16-4
55	معاملات الثبات الإحصائي وفق طريقة ألفا كرونباخ	17-4
55	طول الخلايا لتفسير المتوسطات	18-4
57	التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل)	1-5
58	التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (بيئة العمل)	2-5
59	التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (التوازن بين الحياة والعمل).	3-5
60	التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (الرضا الوظيفي)	4-5
60	التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (المعوقات)	5-5

61	نتائج معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل و (بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل، والرضا الوظيفي)	6-5
62	نتائج معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين ضغوط العمل والتوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي)	7-5
62	نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين Independent Samples Test لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس	8-5
63	نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مقر العمل	9-5
63	نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (مقر العمل)	10-5
64	نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	11-5
64	نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (الحالة الاجتماعية)	12-5
65	نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	13-5
66	نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (العمر)	14-5
66	نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	15-5
67	نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (المؤهل العلمي)	16-5
68	نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة	17-5
68	نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (سنوات الخبرة)	18-5
69	نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي	19-5
70	نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (المستوى الوظيفي)	20-5

70	نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مجال العمل	21-5
71	نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (مجال العمل)	22-5
رابعاً: فهرس الملاحق		
رقم الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
79	الاستبانة في صورتها النهائية	
83	الايميل الموجه للسادة المحكمين	
84	قائمة بأسماء السادة المحكمين	

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

لا يزال الإنسان في عمل دائم وكفاح متواصل لتذليل العقبات التي تعترض طريقه في رحلته لتحقيق الذات وبلوغ أسمى أهدافه فالعمل هو أساس بناء حضارات الأمم وكيانها وبدونه لا تنهض الشعوب ولا يشرق لها مستقبل. ولذا يسعى الأفراد في كل مجتمع منذ القدم ان يكون لهم دور فعال في نهضته وبناء حضارته ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا بالعمل، وفي ظل تسارع الإيقاع ازدادت الضغوطات في شتى المجالات وكان من الطبيعي أن يطغى جانب ضغوطات العمل على الحياة الشخصية للموظفين وأصبح التوازن بين الحياة والعمل من أهم التحديات.

يُعد تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل أمراً صعباً، ويهدف البحث في أهميته إلى المساعدة في الحصول على موظفين سعداء ومندمجين بالعمل، يتمتعون بهذا النوع من التوازن،

التوازن بين العمل والحياة بالإنجليزية "Work –Life Balance" هو مفهوم واسع بما في ذلك تحديد الأولويات بين «العمل» (مهنة وطموح) من جهة و«الحياة» (الصحة، متعة، ترفيه، الأسرة والتنمية الروحية) من جهة أخرى ذات الصلة، وعلى الرغم من أنها أوسع نطاقاً، حيث تشمل «توازن نمط الحياة» و«ميزان الحياة». [21]

التوازن بين العمل والحياة هو ميزان ذا كفتين، الكفة الأولى هي المهنة والحياة العملية والتقدم في المسار الوظيفي، أما الكفة الثانية فهي الحياة الأسرية، الاجتماعية، الصحية والترفيهية.

فمن أجل تحقيق ذلك التوازن، يتطلب الأمر أن تكون بيئة العمل ذات مرونة كافية لسماح وجود التوازن الضروري بين الحياة العملية والحياة الشخصية، بجانب توافر الوعي الكافي لدى الموظف وصاحب العمل.

التوازن بين العمل والحياة مهم لتحقيق الرضا الوظيفي الذي يُعتبر حجر الأساس للنجاح في العمل، والنجاح في العمل هو المعيار الذي يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده، ولكونه لا يعمل بمنأى عن المجتمع كفرد، تحتم عليه الانخراط مع الآخرين على اختلاف خلفياتهم وطبائعهم الإنسانية وكل ذلك وفق ظروف معينه تحكم إطار العمل ومناخه العام وهو ما قد ينشئ على إثره كم من الضغوط التي قد لا يستطيع الفرد أن يتعامل معها بمفرده، لذلك فإننا ومن خلال دراسة ضغوط العمل وتحليلها سنتمكن من ايجاد 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.

ويرى (أبو رحمة، 2012) أن الإنسان في وقتنا الحاضر يعيش عصراً يمكن أن يسمى بعصر القلق والضغوط الناتجة عن التقدم التكنولوجي الهائل وتسارع إيقاع الحياة حيث أصبح يتوجب على الإنسان ملاحقة هذا التسارع. والضغط النفسي في العمل من أكثر الأشياء التي تواجهنا جميعاً، ما بين ضغط تسليم المهام في موعدها المناسب ورسائل البريد الإلكتروني المزعجة والاجتماعات اليومية، ولكن هل يمكن أن تتطور ضغوطات العمل إلى أن تصل لحد متلازمة الاحتراق النفسي، ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية، تم تصنيف الإرهاق باعتباره متلازمة ناتجة عن الإجهاد والتوتر النفسي في مكان العمل، 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 تتسرب الى 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 شائع 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 منها 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 تركيز، وارتفاع معدل الأخطاء، وارتفاع معدل التغيب، والتقليل السريع بين الوظائف وانخفاض الإنتاجية وفقدان الشغف، وانخفاض في جودة المخرجات.

تُعرف 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 [1]. 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 [2]، عرف (ماكغراث، 1976) 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. [3]، ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية، تم تصنيف الإرهاق باعتباره متلازمة ناتجة عن الإجهاد والتوتر النفسي في مكان العمل.

وتحدث ضغوط العمل عادة عندما لا تتوافق متطلبات الوظيفة مع قدرات الفرد أو احتياجاته الشخصية، يتحول 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 سننطلق لماهية العلاقة بين ضغوط العمل وكل من أداء الفرد، الرضا الوظيفي، الأثر النفسي وتحقيق الأهداف وغيرها من الأمور التي تنعكس على هوية الفرد، فلأي ضغط عمل طبيعة خاصة به، فتأثيرات ضغوط العمل تختلف ولكن ليست كلها ضارة، بل من الممكن أن يكون بعضها ضرورياً، فالضغوط الحميدة والضرورية هي ضغوط تحتاجها بيئة العمل؛ إذ تحتاج العديد من أنواع الأعمال إلى الضغط الذي يُطبقه المدير على الموظفين؛ للمحافظة على دافعيتهم لتنفيذ كافة مُتطلبات العمل و لزيادة الرضا العاملين ، فرضا الفرد عن مهنته ضروري لتحقيق توازنه النفسي والاجتماعي فضلاً عن أنه قد يساهم أيضاً في تحسين إنتاجية الموظف وأدائه بنهاية المطاف مما ينعكس إيجاباً على العمل والفرد والمجتمع.

1.1. مشكلة الدراسة

من خلال عمل الباحثون في البحث كموظفين في القطاع الخاص وإطلاعهم على الضغوط والأعباء التي يعاني منها موظفون هذا القطاع وملاحظة الشعور بالضيق لدى بعض الموظفين نظراً للأعباء الكثيرة المكلفين بها والمطالبين بإنجازها والتي تعد أكبر من قدرتهم أحياناً كثيرة، ومن الحقائق التي لا يمكن إهمالها أن الموظف 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 تترك الفرد في مكان عمله. نحن ومن خلال هذه الدراسة قمنا بتسليط الضوء على أهم المشكلات التي تعترض الأفراد في عملهم وتضع عليهم كماً من الضغوط التي لا يهنا بها لهم بال ولا يتحقق بوجودها سلامهم النفسي ويستحيل معها بلوغ التوازن المنشود بين الحياة والعمل.

حيث أصبحت ظاهرة ضغوط العمل ظاهرة جديرة بالاهتمام لما لها من خطورة وتأثير على كثير من جوانب حياة الفرد وكذلك المجتمع. وعليه فإن الدراسة الحالية كان اهتمامها دراسة ضغوط العمل لدى موظفين القطاع الخاص وتحدد مشكلة الدراسة الحالية في تحديد مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين في القطاع الخاص وعلاقتها بالرضا الوظيفي لديهم ومدى تأثيرها على التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية للموظفين. وعليه فإن الدراسة الحالية سينصب اهتمامها على دراسة ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الخاص في ثلاث مدن في المملكة

العربية السعودية "الرياض، جدة، الدمام". وتتحدد مشكلة الدراسة الحالية في تحديد مستوى ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الخاص وعلاقتها بتوازن الحياة والعمل، والرضا الوظيفي لديهم.

2.1. أهمية الدراسة

في ظل تنافس سوق العمل وحرص أصحاب العمل في القطاع الخاص 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.

يعتبر موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي موضوعين هامين جديرين بالدراسة، ولقد لقي هذان الموضوعان اهتماماً من العديد من الباحثين إدراكاً منهم بأهمية دراسة هاتين الظاهرتين خاصة عند موظفي القطاع الخاص، لذلك سعت هذه الدراسة للبحث في هاتين الظاهرتين للخروج بنتائج يستفيد منها الموظف وصاحب العمل في القطاع الخاص من خلال التعرف على درجة ضغوط العمل التي تواجههم ومحاولة التعرف على الأسباب وطرق التغلب عليها من خلال زيادة التوازن بين الحياة والعمل؛ لذلك سعت هذه الدراسة للبحث في هذه الظواهر للخروج بنتائج يستفيد منها :

1. الموظفون وأصحاب العمل في القطاع الخاص من خلال التعرف على درجة ضغوط العمل التي تواجههم ومحاولة التعرف على الأسباب وطرق التغلب عليها.
2. المسؤولون عن القطاع الخاص و(وزارة الموارد البشرية) من خلال اطلاعهم على العوامل التي تحد من عمل الموظفين في القطاع الخاص.

3.1. أهداف الدراسة

إن تعدد المثيرات في بيئة العمل سواء منها المادية أو السيكولوجية أو التنظيمية جعل الأفراد في مختلف القطاعات يتأثرون بهذه المثيرات ويتمثل هذا التأثير إما سلباً في حدوث الضغوطات الإنسانية التي تجعلهم قلقين بصورة تسهل استئثارهم وتزيد من انفعالهم مما ينعكس سلباً على توازن حياتهم العملية والشخصية، وإما بصورة إيجابية تزيد من إقبالهم للعمل وتوفر لهم مناخ يسمح لهم بالموازنة بين الحياة والعمل فبالتي تساعدهم في حل المشكلات التي تواجههم ويدفعهم للبحث عما هو جديد ومفيد، وبالتالي هدفت هذه الدراسة إلى

1. التعرف على الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة في العمل ومدى تأثيرها على التوازن في حياة الموظف في القطاع الخاص
2. التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يواجهها موظفين القطاع الخاص.
3. الكشف عن العلاقة بين درجة ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض، جدة، الدمام والتوازن بين الحياة والعمل ورضاهم الوظيفي.
4. استعراض الطرق والحلول الممكنة للتعامل مع ضغوط بيئة العمل.
5. الحد من بعض الممارسات التي تؤدي إلى خلق ضغوط في بيئة العمل.
6. طرح حلول تساهم في تقليل ضغوطات العمل وبالتالي إيجاد التوازن المنشود بين حياة الموظف العملية والاجتماعية.
7. الوصول إلى توصيات للحد من الآثار السلبية الناتجة من تعرض الموظف لضغوط في العمل.

4.1. أسئلة الدراسة

وبعد الاطلاع على مشكلة الدراسة فإنه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

ما علاقة ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الخاص في كل من مدينة الرياض، جدة والدمام بالتوازن بين حياتهم الشخصية والعملية ورضاهم الوظيفي؟ ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل تختلف درجة تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل تبعاً لاختلاف متغيرات الدراسة/خصائص العينة (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، القطاع /المجال الوظيفي، المدينة).
2. هل تختلف درجة تقدير عينة الدراسة لدرجة التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف متغيرات الدراسة/ خصائص العينة (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، القطاع /المجال الوظيفي، المدينة).
3. ما درجة الرضا الوظيفي الناتج عن التوازن بين الحياة الشخصية والعملية لدى موظفي القطاع الخاص في كل من مدينة الرياض، جدة، الدمام؟
4. ما درجة تقدير موظفي القطاع الخاص لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم؟
5. هل توجد علاقة ارتباطية بين درجة ضغوط العمل والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية ودرجة الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص في كل من مدينة الرياض، جدة، الدمام؟

5.1. مجالات الدراسة

- المجال المكاني:** تم تطبيق الدراسة في المملكة العربية السعودية على عينة عشوائية من موظفي القطاع الخاص في كل من مدينة الرياض، جدة، الدمام.
- المجال البشري:** تم تطبيق الدراسة على عينة من موظفي القطاع الخاص في مختلف المجالات، الفئة العمرية ما بين ٢٤-٦٠ سنة.
- المجال الزمني:** خلال الفترة الزمنية (نوفمبر-ديسمبر 2022)

6.1. فروض الدراسة

في ضوء مشكلة البحث، ومن خلال الاطلاع على المراجع العلمية والدراسات السابقة وتحقيقاً لأهداف الدراسة، قام الباحثين بصياغة الفروض التالية:

1. يوجد توازن بين الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص.
2. يوجد رضا وظيفي لدى موظفي القطاع الخاص.
3. مستوى غالبية مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون منخفض.
4. توجد علاقة طردية دالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي وبيئة العمل لدى موظفي القطاع الخاص.
5. توجد علاقة عكسية دالة احصائية بين ضغوط العمل والتوازن بين الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص.
6. توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث من أفراد عينة الدراسة في التوازن على أبعاد مقياس جودة الحياة والعمل وأبعاد مقياس ضغوطات العمل والرضا الوظيفي.
7. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف مقر العمل.
8. توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات عينة الدراسة في التوازن على أبعاد مقياس جودة الحياة والعمل وأبعاد

مقياس ضغوطات العمل والرضا الوظيفي وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

9. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف العمر.
10. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف المؤهل العلمي.
11. يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف سنوات الخبرة.
12. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص باختلاف المستوى الوظيفي

13. توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص باختلاف مجالات العمل.

7.1. مصطلحات الدراسة

1.7.1 التوازن بين الحياة والعمل

في مطالعة لآيات القرآن الكريم نقرأ ما يدعونا للاعتصام والتمسك بالاعتدال والتوسط، بدل الإفراط والتفريط عوضاً عن التساهل والمغالاة قال سبحانه وتعالى: **(وكذلك جعلناكم أمة وسطاً)** (البقرة: 143) في الآية وصف لحال الأمة المحمدية في كونها تحمل شعار التوسط، والإنصاف، والاعتدال في كل نواحي الحياة.

توازن الحياة في العمل: (Work-life Balance) مصطلح يشير إلى تحقيق نوع من عدم التعارض بين أولويات الحياة الشخصية وأولويات المهام الوظيفية، يصل بها الفرد الموظف الى نمط حياة خالي من التداخل بين الحياتين [13] يُقصد بالتوازن بين العمل والحياة مقدار الوقت والتركيز الذي يمنحه الشخص لعمله مقابل جوانب أخرى من حياته، سواء كان ذلك في تربية الأسرة، أو ممارسة الهوايات، أو الاسترخاء، أو أي شيء آخر، من خلال الحفاظ على هذا التوازن، ستُحسّن سعادتك ورفاهيتك بشكل عام، وبالتالي تساهم في بيئة صحية أثناء العمل. [14]

1.7.2 ضغوط العمل:

ضغط العمل بالمفهوم العلمي هو تفاعل بين الدوافع والمنبهات الموجودة في البيئة الخارجية، وبين الاستجابة الفردية لها بأشكال تحددها معالم الطباع والشخصية .وهذا يعني أن مستوى الشعور بضغط العمل وانعكاساتها، يتفاوت من شخص إلى آخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المؤسسة [15] .

ولقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب، ولقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراستهم لموضوع ضغوط العمل؛ فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغط، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به (السعد، ودرويش، 2008).

1.7.3 الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد لذلك العمل بارتياح ورضا نفس، وفعالية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق [15] .

يرى (البلادي, 2009) ان الرضا الوظيفي هو إحساس داخلي لدى الفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته للوظيفة التي يعمل بها، والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام، وهذا الشعور إما أن يكون كلياً وهذا يعني رضا الفرد عن جميع العوامل التي تؤثر على مشاعر الفرد نحو وظيفته ومدى تعلقه بها، أو أن يكون هذا الشعور جزئياً، وهذا يعني رضا الفرد عن جوانب معينة دون الأخرى.

1.7.4 القطاع الخاص:

القطاع الخاص في اقتصاد أي دولة يتكون من مؤسسات وشركات خاصة لا تملكها الحكومة .وهو مجموع المؤسسات التي تكون خاضعة لرأس مال الأفراد أو الشركات.

يُعرف باللغة الإنجليزية بمصطلح (Private sector) ، وهو قطاع الأعمال المرتبط بالمؤسسات، والشركات التي يملكها أفراد بصفة شخصية، وغير مرتبطة بحكومة الدولة، أو أية مؤسسة من مؤسساتها.

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

القسم الأول

التوازن بين الحياة والعمل

قد يؤدي الافتقار إلى التوازن بين العمل والحياة إلى آثار سلبية بعدة طرق؛ سواء أكانت جسدية، أو عاطفية، أو مالية. لا يمكن أن يتسبب ذلك في انهيار العلاقات فحسب، بل قد يؤدي أيضاً إلى إعاقة أداء الأعمال باختلاف طبيعتها.

1.2 التوازن والنجاح

النجاح لا يعني كسب مال أكثر وحسب، بل إنه يعبر في الواقع عن النجاح في جميع جوانب الحياة الأخرى، النجاح يتحقق عندما تتمكن من الموازنة بين جميع جوانب حياتك المختلفة، وعلى الرغم مما يبدو من أنه أمر سهل، إلا أن الوصول إلى هذه المرحلة يحتاج إلى الكثير من المثابرة والتخطيط والعمل الجاد.

2.2 مفهوم التوازن بين الحياة والعمل

يعرف (2002, Guest) التوازن بين الحياة والعمل باعتباره مصطلحاً موضوعياً وذاتياً، حيث يرتبط مقياس التوازن بين الحياة والعمل بنتائج السلوك مثل الوقت المستغرق في العمل أو المجالات الأخرى، بينما يرتبط المقياس الشخصي بفهم الفرد حول التوازن بين عمله والجوانب الأخرى للحياة، لذلك فإن مجرد وضع التوازن في استمرارية ذاتية وموضوعية يوحي بأن ذلك يختلف باختلاف الظروف وكذلك بين الأفراد.

التوازن بين العمل والحياة هو مفهوم واسع يشمل تحديد الأولويات بين العمل والحياة وتحقيق عدم التعارض بين الحياة العملية والشخصية للفرد العامل.

3.2 أهمية التوازن بين الحياة المهنية والشخصية

بات من الضروري التعرف على الطرق المثلى لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية حفاظاً على الصحة العقلية والبدنية وتجنباً للتعرض لأي انهيار جراء الإرهاق والضغط الشديدين، ويشدد في سياق التوازن بين العمل والحياة على ضرورة إيجاد التوازن في الحياة بحسب ما هو مناسباً ومريحاً للموظف، ومدى تأثير ذلك على جميع جوانب الحياة المهنية والشخصية، الذي سيؤثر بدوره على الصحة النفسية والعقلية والبدنية، ومن الأمور التي يجب إيجاد التوازن فيها الأكل والنوم وممارسة الرياضة وغير ذلك، يشعر الموظفون الذين يتمتعون بتوازن بين حياتهم المهنية والشخصية بحماس أكبر للعمل وبتوتر أقل، ما يزيد من إنتاجية الشركة ويقلل من النزاعات بين الموظفين والإدارة.

3.2.1 إيجابيات التوازن الجيد من أهم مزايا التوازن الجيد بين الحياة المهنية والشخصية هو تقليل التوتر، فذلك يؤدي إلى تعزيز الأداء في جميع جوانب الحياة، بما في ذلك الجانب المهني.

3.2.2 سلبيات اختلال التوازن لا تعد جميع أماكن العمل متشابهة لناحية كمية مهام العمل وتنعكس ساعات العمل الطويلة سلباً على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، يحتاج الموظفون في الوقت الحالي للتحكم بشكل أكبر في حياتهم ووظائفهم وجدول أعمالهم الخاصة، من أجل تحقيق توازن دائم بين واجباتهم المهنية والعائلية ومسائلهم الشخصية.

4.2 اسباب عدم التوازن

هناك ثلاثة امور واسباب مرتبطة بعدم التوازن بين العمل والحياة:

1. السبب الاجتماعي
2. الوقت المستغرق في العمل
3. الخصائص العائلية

5.2 طرق تحقيق التوازن

من أجل تحقيق ذلك التوازن، يتطلب الأمر أن تكون بيئة العمل ذات مرونة كافية تسمح بوجود التوازن الضروري بين الحياة العملية والحياة الشخصية، وهناك عدد من الطرق التي تساعد على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية منها:

1.5.2. جرب تقنية "يومودورو": عرفت هذه التقنية عام 1980 من قبل رجل الأعمال **فرانسيكو سيريلو**، وهي تكتيك يمكن أن يساعدك على زيادة الإنتاجية في العمل عن طريق الانهماك في العمل لمدة 25 دقيقة متواصلة شرط أن تتبعها فترة راحة تامة وانقطاع عن كل ما يربطك بالعمل لمدة تتراوح بين 3-5 دقائق. [24]

2.5.2. معرفة سياسات العمل والمدير في العمل: الاستفسار عن سياسات الشركة التي تعمل بها حول أوقات العمل، وعما إذا كانت تسمح بالعمل من المنزل، والتفاوض مع الإدارة حول جدول دوام أمثل يُرضي الجميع مع مزيد من الجودة والإنتاجية في العمل.

3.5.2. التواصل والاتصال: في حال التأخر عن موعد الدوام لعدة ساعات بسبب القضايا العائلية، يجب إبلاغ الإدارة بذلك للحصول على دعمهم الكامل.

4.5.2. ترتيب جدول للعطلات: التفكير في العطلة والترتيب المسبق لها كأى مهمة عمل أخرى أمر غاية في الأهمية، فتحديد موعد نهائي للعطلة غير قابل للتغيير ولو حتى ليومين مع عائلتك أو أحد المقربين إليك، يساعدك على الإفلات من مشاكل الحياة اليومية وضغوط العمل. [24]

5.5.2. تحديد اليوميّات: تخصيص ما لا يزيد عن خمس دقائق يومياً لكتابة أفكارك على الورق وسيلة فعالة للاسترخاء، موازنة الأمور والتأمل. فكتابة اليوميّات تساعدك على التفكير السليم فيما يتعين عليك إنجازه من عمل في يوم حافل بالضغوط والتوترات. [24]

6.5.2. استخدام التكنولوجيا بشكل إيجابي: تساعد التكنولوجيا على جعل الحياة أسهل، ولكن يجب ألا تسيطر على الإنسان، لذا يجب التوقف عن استخدامها في أوقات معينة بحيث تتمكن من التركيز على الحياة العملية والعائلية.

7.5.2. الحد من تناول الكافيين: يوصي العلماء بعدم تناول ما يتجاوز 400 ملغ من الكافيين يومياً أي ما يعادل 3 أكواب صغيرة، حيث ثبت أن الجرعات الكبيرة منها تسبب القلق والتوتر. [24]

8.5.2. العمل عن بعد: العمل من المنزل على سبيل المثال ليوم واحد في الأسبوع على الأقل، يساعد على توفير بعض الوقت، حيث يستطيع الموظف من خلال ذلك التركيز في العمل لفترات طويلة، وتلبية احتياجاته الشخصية والعائلية في الوقت ذاته.

9.5.2. تعلم كيف تقول «لا» في الوقت المناسب: يمتلك الجميع الحق في رفض أي عمل إضافي من شأنه أن يؤثر في الأنشطة الأخرى، فعند التوقف عن القيام بأعمال إضافية، فستجد أمانك المزيد من الوقت الذي يمكن أن تستثمره في نشاطات أخرى.

10.5.2. ممارسة الرياضة بانتظام: تتخطى فوائد ممارسة التمارين الرياضية بانتظام الحفاظ على الصحة الجسدية، حيث وجدت الرابطة الأميركية لعلم النفس أنها تساعد المخ البشري على التكيف مع الإجهاد، الاكتئاب والقلق. [24]

11.5.2. مراقبة وتحليل مستوى النشاط: التعرف على مستوى نشاطك البدني وعادات نومك باستخدام الأجهزة التكنولوجية القابلة للارتداء للحصول على صورة واضحة لمستوى التوازن النفسي والجسدي، للعودة إلى المسار الصحيح حال وجود أي خلل في العادات الصحية. [24]

12.5.2. تحديد ساعات العمل والالتزام بها: يجب عليك تحديد ساعات معينة للعمل، الأمر الذي يعطي مجالاً لحياتك الشخصية وذلك في الظروف العادية بغض النظر عن الطوارئ التي تحتاج لمكوثك بالعمل لوقت أطول. [24]

13.5.2. لا تسمح لجانب من حياتك أن يتداخل مع الجوانب الأخرى: ما قد تعتبره أمراً بريئاً عارضاً واضطرت للقيام به مرة واحدة، قد يتحول مستقبلاً إلى خلل كبير في تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية. قراءة بريد إلكتروني مهني خلال تناولك العشاء في منزلك، أو الاتصال بعميل أثناء إجازتك أو غيرها من مثل هذه الأمور قد تؤدي فيما بعد إلى أن تغطي حياتك المهنية على حياتك الشخصية. هذا لا يعني أنّ العمل من المنزل أمر خاطئ، على العكس، ربما يُعدّ واحداً من أنجح الوسائل لإتمام المهام، لكن عليك أن تعرف تماماً متى

تعمل ومتى ترتاح. إن كنت تجري اتصالات على الدوام من منزلك، أو وجدت نفسك تردّ على الرسائل الإلكترونية المهنية معظم الوقت، ستشعر بعد بعض الوقت أنّ حياتك الشخصية ليست سوى امتداد لحياتك في المكتب. ولن يمضي الكثير من الوقت قبل أن يتداعى توازن حياتك. [63]

14.5.2. احرص على وجودك في بيئة عمل صحية فوجودك في بيئة عمل صحية يتوافر بها الثقة والصدق والعلاقات الجيدة بين العاملين بها والمرونة الكافية في التعامل يجعل مهمتك في تحقيق التوازن أمراً أكثر سهولة.

15.5.2. فكر أبعد من مجرد الوقت التوازن الحقيقي بين العمل والحياة الشخصية يعني تحقيق التوازن في طاقتك أيضاً. فإن كنت متعباً ومرهقاً، لن تتمكن من أداء عملك على أتم وجه، حتى لو قضيت فيه أضعاف الوقت المطلوب منك. لذا احرص دوماً على مراقبة مستوى طاقتك ونشاطك. إن وجدت نفسك مرهقاً، فلا تتردد في أن تأخذ قسطاً من الراحة. إن شعرت أنك بحاجة لوقت مستقطع، فلا بأس بأخذ إجازة قصيرة. في حال تعبت من المسؤوليات العائلية التي تقع على عاتقك، اقض بعض الوقت بمفردك لتصفّي ذهنك. وتذكر دوماً، المسألة ليست دوماً مسألة وقت. [63]

16.5.2. تقييم التوازن بين العمل والحياة على نحو مستمر قم بتقييم أدائك في سبيل الحصول على التوازن بين حياتك العملية وحياتك الشخصية على نحو مستمر فهي رحلة مستمرة لا تنتهي "عليك دائماً متابعة السير" لذلك عليك تخصيص وقتاً ثابتاً في نهاية كل فترة محددة لمراجعة خطواتك ولتقييم أدائك وإحداث التغييرات إذا تطلب الأمر ذلك. [67]

القسم الثاني

ضغوط العمل

منذ عقود، وتحديدًا مع بداية العولمة وما واكبها من تغيرات في مفاهيم العمل وأساليبه ومتطلباته المتزايدة، تصدرت عبارة "ضغط العمل" قاموس اللغة العالمية المعاصرة، وأصبحت المتهمة الأولى بالمسؤولية عن مجمل ما يعانيه العاملون في مختلف القطاعات على الصعيدين الصحي والنفسي حيث يطلق عليها بعض الباحثين (القاتل الصامت)، إضافة إلى ما ينجم عن هذه المعاناة من تدن في مستوى العمل والإنتاج. هذا الواقع كان محور دراسات قام بها اختصاصيون بعلم النفس والمجتمع، لكشف الستار عن مسببات الضغوط وانعكاساتها على الموظفين والمؤسسات على حد سواء.

6.2. تعريف ضغوط العمل

الإجهاد الذي يظهر عندما تصبح متطلبات العمل ومهامه أكثر من قدرتك على التعامل معها، ما يؤثر على صحتك الجسدية والنفسية، وعلى علاقاتك وحياتك الشخصية. فضغوط العمل ليست ظاهرة نادرة، إذ تُقَدَّر بعض الدراسات أنَّ نسبة الموظفين الذين يعانون من ضغط العمل تصل إلى 80%، منهم 40% يعانون من ضغط عمل شديد [68].

ومما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها سواء مادية أو سيكولوجية، وإن ضغوط العمل قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وُجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدر شقاء وذلك مصداقاً لقوله تعالى "لقد خلقنا الإنسان في كبد" سورة البلد، ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته، تلك التي جلبت له الضغوط (العميان، 2005).

ويعرف حمادات (2008) مصطلح ضغوط العمل بأنها ردود فعل أو حالة من عدم التوازن ناجمة عن المصادر التنظيمية وظروف العمل غير العادية وتفاعلها مع شخصية القيادي، ثم بين العاملين وأعمالهم مما يؤثر على حالة العاملين النفسية والبدنية بدرجات متفاوتة وتؤدي بهم إلى تغيير نمط سلوكهم وانحرافهم عن الأداء المتوقع.

(حريم، 1997) أما مصطلح ضغوط العمل فإنها لم تستخدم إلا في القرن الثامن عشر ويقصد بها (جهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية). ومنذ ذلك الوقت اختلفت آراء الباحثون في تعريف ضغط العمل فظهرت العديد من التعريفات لضغوط العمل منها :

1. هي مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له (عسكر، 1988).
2. هي استجابة تكيفيه تختلف باختلاف الأفراد للتهدة من تأثير وأوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في المنظمة (Ivancevich and Matteson, 1996).
3. هي استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها . (Baron, 1983, 305)

7.2. أهمية دراسة ضغوط العمل

ونظرا لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية التي استحوذت على الاهتمام في العقدين الأخيرين، ضغط العمل بالمفهوم العلمي هو تفاعل بين الدوافع والمنبهات الموجودة في البيئة الخارجية، وبين الاستجابة الفردية لها بأشكال تحددها معالم الطابع والشخصية. وهذا يعني أن مستوى الشعور بضغط العمل وانعكاساتها، يتفاوت من شخص إلى آخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المؤسسة.

1.7.2 الأهمية العملية: التي تزود الموظفين في القطاع الخاص بتوصيات تساعد على التعرف على مسببات ضغوط العمل وتقديمات

مقترحات والتركيز على الجانب الإيجابي الذي يخلق الرضا الوظيفي.

2.7.2 الأهمية العلمية: يعد هذا البحث مساهمة في إثراء المعرفة بضغوط العمل والرضا الوظيفي وإضافة علمية تساعد الباحثون لتقديم

دراسات مماثلة في قطاعات مختلفة.

8.2. عناصر ضغوط العمل [17]

إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط العمل فكل عمل رد فعل ولكل مثير استجابة لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسة للضغوط

1. **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا

العنصر هو البيئة، المنظمة أو الفرد نفسه.

2. **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل القلق، التوتر،

والإحباط .

3. **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له (1991, Szilagy and Wallace) .

9.2. مراحل ضغوط العمل [17]

تنقسم الي ثلاث مراحل مميزة وهي :

1.9.2. **المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر):** يُجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يُربكه بإفراز هرمونات من الغدد

الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم .

2.9.2. **المرحلة الثانية (المقاومة):** بعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد الى مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو اذى نتج من

الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة

فان أعراض الضغط تزول .

3.9.2. **المرحلة الثالثة (الإنهاك) :** وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة، فان

طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهد، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض مثل (الضغط وارتفاع ضغط الدم

والقرحة والأزمات القلبية) وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان له حدود لتحمل

والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا في عمله وحياته وازدادت قابليته لأمراض البدانة والأمراض النفسية

(Seley, 1976) .

10.2. مصادر ضغوط العمل [17]

تعددت التقسيمات التي تصنف المصادر المختلفة لمسببات ضغوط العمل ويمكن تحديد المصادر وتقسيمها إلى ثلاث فئات رئيسة :

2.10.1 العوامل البيئية:

إن العوامل البيئية لها أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة ومنها :

2.10.1.1 **عدم استقرار الحالة الاقتصادية**: إن أي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي الكساد، أو ارتفاع معدلات التضخم في دولة ما، سينعكس سلباً على السكان، من ناحية الأسعار وغلاء المواد التموينية أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعليه فانه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالقلق والتوتر (اللوزي، 2003) .

2.10.1.2 **التطور والتقدم التكنولوجي وتسارعه**: أن الحاسب الآلي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت إلى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة، إذا لم يتقن استخدامها (Cook and hunsaker, 2001)

2.10.1.3 **التغيرات الاجتماعية**: برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الايمان، تعدد الزوجات مما يؤدي إلى شعور الفرد في الضغوط .

2.10.2 العوامل التنظيمية :

حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من منظمة الى أخرى تبعاً لأسباب منها:

حجم المنظمة، مناخها التنظيمي السائد، السياسات والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل وأيضاً تتعدد المواقف التي تشكل مصادر للضغط على الأفراد داخل المنظمة مثل:

2.10.2.1 **طبيعة العمل ومتطلباته**: تختلف ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف أيضاً مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد فكل هذه الأسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة (2001, Nelson and Quick) .

أوضح استطلاع أجره مركز بيو للأبحاث (Pew Research Center) ، عام 2021 أن 63% من المشاركين تركوا وظائفهم بسبب عدم توفر فرص الترقى الوظيفي، و 57% منهم استقالوا نتيجة عدم الاحترام والتقدير. [64]

2.10.2.2 **دور الفرد في المنظمة**: يُعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسة للضغوط على الفرد في المنظمة لأنه عادة يأخذ أحد الاشكال التالية :

- **غموض الدور الوظيفي**: نعني به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه أو ان تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصيبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي إلى شعوره بالضغط (ماهر، 2003).
- **صراع الدور**: ينشأ عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الاعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بانها خارج نطاق عمله (ماهر، 2003)
- **عبء العمل**: هنالك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها، نعني بذلك أنه كلما زادت المسؤوليات في العمل ازدادت الضغوط وقد اثبتت الدراسات أن هؤلاء الأفراد يعانون من حالة توتر شديدة انعكست على صحتهم الجسدية (مثل القرحة في المعدة، ارتفاع ضغط الدم، ونسبة السكر في الدم) (2001, Nelson and Quick) .

2.10.2.3 **طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئة العمل**: يتطلب أداء العمل تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وتلعب العلاقات الشخصية بين العاملين في المنظمة دور مهم في اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم، ولكن تنشأ الضغوطات إذا كانت هذه العلاقات سيئة بين الأفراد داخل المنظمة فيمكن أن يؤدي بهم الى العزلة والشعور بالاغتراب الوظيفي (ماهر، 2003)

2.10.2.4 **الهيكل التنظيمي**: يُعد الهيكل التنظيمي من أحد مصادر ضغوط العمل الرئيسة عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة بالإضافة الى ضعف فرص النمو والترقي هذا كله يؤدي الى ان يصاب الفرد بضغط نفسي داخل المنظمة (اللوزي، 2003).

2.10.2.5 **نمط القيادة التنظيمية:** ان لسلوك الرئيس واسلوب تعامله مع رؤوسيه في ادارة العمل اثار ذات أهمية بالغة في نوعية ادائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل الادارات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالي يؤدي الى ضغوط العمل (2005,Robbins).

تُظهر البحوث المنشورة في مجلة "Scientific Journal Publishers" ان القادة الذين يتمتعون بحس فكا هي يكونون أكثر تحفيزاً لموظفيهم ويحظون بتقدير أكبر منهم بنسبة 27% مقارنة بالقادة الذين يلتزمون الصرامة، كما يكون موظفهم أكثر تفاعلاً بنسبة 15% وتزداد فرص نجاح فرقهم للتوصل الى حلول إبداعية الى الضعف مقارنة بالقادة الآخرين.[63]

2.10.2.6 **ظروف بيئة العمل:** يقصد بها الظروف البيئة المحيطة في الفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والاثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة ... الخ. فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل المناسب مما يؤدي الى ضغوط نفسية وجسدية (ماهر، 2003)

2.10.2.7 **الأجور والمكافآت:** تعتبر الأجور والمكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي والأساسي لمستوى معيشة الفرد، وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي. أهم مصادر ضغوط العمل تكمن في الأجور ونظام الحوافز، لأنه يرتبط بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى المكافآت، الأجور والامتيازات والتي تعتبر مقياس بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة الى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم الآن من أزمات اقتصادية. (حنفي، أبو قحف و بلال، 2001) .

2.10.3 العوامل الشخصية:

أن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العمل، فهناك مجموعة عوامل أخرى تُسبب الضغوط يكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن أن نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين :

2.10.3.1 **ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة:** وهذه تعتبر من (العوامل الخارجية مثل الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي وتكون مصدر لإحساسه بالضغط في بيئة العمل (ماهر، 2003)

2.10.3.2 **ضغوط تنشأ من داخل الفرد (العوامل الداخلية) وتتحدد تبعا لشخصية الفرد وطريقة تفكيره:** مثل الإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال او التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج دائما سلبية وعلى أثرها ينتاب الفرد الشعور في الحزن والكآبة .

ومن أهم الصفات الشخصية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط العمل ما يلي :

- **نمط الشخصية:** تشير الدراسات العلمية إلى أن طبيعة نمط شخصية الفرد لها دور في التأثير على إدراكه للضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها وهناك نمطان من الشخصية وهما النمط الأول ويطلق عليه النمط (أ) (Type A) ويتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يميل للعمل بمفرده ويستطيع انجاز مهام كثيرة في وقت قصير وعادة ما يؤخذ عليه انه عنيد وغيور وغير صبور وعدواني ودائما لديه نزعة حب السيطرة , وعلى نقيض هذه الشخصية تأتي نمط الشخصية (ب) (Type B) اذ يتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يُفضل العمل الجماعي وهو صبور وهادئ ووضحت الدراسات أن الأفراد الذين ينتمون إلى النمط (أ) اقل تكيفاً مع الضغوط من الشخصية (ب) لذلك فهم أكثر تأثراً بالأمراض الناتجة عن الضغوط مثل أمراض القلب وضغط الدم. (الصباغ، 1981)
- **الإدراك:** عملية الضغط تحدث في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدرته لمواجهة مطلب معين تمثل عبئا كبيرا عليه فتتعدم عمليات الإدراك للمواقف الضاغطة على السن والخبرة والحالة النفسية والسلوكية للفرد في تلك اللحظة (Robbins and Judge, 2007)

- **الخبرة:** تُعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على استجابته نحو ضغوط العمل وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط أو سهولتها بالنسبة للفرد كما أن لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج في بيئة العمل إذا يشعر الفرد برضى من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع الموقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط وتخلص من الشعور بالضغط عند موجه الموقف نفسة (حنفي، أبو قحف و بلال، 2001)
- **مستوى الثقة في النفس:** نجد انه كلما زاد التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل ازدادت ثقة الفرد بنفسه فلا يشعر بضغط وتوتر نفسي في حين أن الفرد الذي يفتقد شعور الثقة بالنفس يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوع من التحدي ويكون أكثر عرضة لضغوط العمل

2.11 أنواع ضغوط العمل [17] :

يمكن التمييز بين أربعة أنواع رئيسية من الضغوط وهي :

- الضغوط الحادة جدا .
- الضغوط المتدنية جدا .
- الضغوط المفيدة .
- الضغوط الضارة (Kahn & Cooper , 1993)

مما سبق نستنتج أنه ليس كل الضغوط سيئة بل قد تكون مفيدة ومحفزة وجيدة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بها الفرد، وذلك عندما تكون هذه الضغوط قليلة (معتدلة)، حيث نجد أنها تحفز الفرد للعمل والإنتاج .
انه من الواجب على الفرد أن يقيم نوعا من التوازن بين أنواع الضغوط المختلفة لأن غياب مثل هذا التوازن يعتبر سببا رئيسيا في وقوع الكثير من الأفراد تحت وطأة الضغوط وآثارها السلبية، كما يتطلب التصدي لها قبل وقوعها وإدارتها السليمة وذلك عن طريق زيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد او المنظمة الى النمو والازدهار، والمحاولة للتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد والمنظمة للخطر .

2.12 مؤشرات ضغوط العمل [4]

يذكر (القيوتي، 2000) مجموعة من المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على وجود ضغوط العمل عند الأفراد ومنها :التأخر في الحضور للعمل - الغياب وعدم المواظبة - الإهمال - ارتكاب أخطاء في العمل - اتخاذ قرارات غير سليمة - الاكتئاب -عدم التعاون مع الآخرين - مقاومة التغيير - علاقات عدائية وسيئة مع الآخرين - تبرير الأخطاء واتخاذ مواقف دفاعية غير عقلانية.
ويضيف (شبير ، 2009)، مجموعة أخرى من المؤشرات منها :ارتفاع معدل دوران العمل - إنتاجية العمل أقل كما وكيفا-معدل الشكاوى مرتفع -نسبة الحوادث مرتفعة - سوء استخدام المواد - ضياع الوقت - انخفاض الروح المعنوية - سوء الاتصالات (غموض الدور، بطء الاتصال، تشويه المعلومات).

2.13 آثار ضغوط العمل [17]

ضغوط العمل عادة لها آثار ايجابية وسلبية، إن انعدام الضغوط كليا يؤدي بالإفراد إلى شعورهم بالملل، وفقدان الدافعية للعمل لذا يمكن تقييم آثار ضغوط العمل إلى آثار سلبية وأخرى ايجابية كالتالي :

2.13.1 الآثار الايجابية لضغوط العمل :

1. رفع مستوى الشعور بالرضي والثقة والروح المعنوية بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء والتميز لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم .

2. العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية ويتم ذلك بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع المعالج لهذه المشاكل .
3. من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم والكفاءات المتميزة لديهم وذلك يتم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات هؤلاء العاملين ومستوياتهم المهنية .
4. تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة الضغوطات والمشكلات .
5. إثارة الدوافع القوية عند الفرد في العمل وذلك من خلال القيام بالعمل وتحقيق متطلباته من أجل تحقيق الذات بالإضافة إلى تنمية المعرفة لديهم (فيلة وعبد المجيد, 2005) .

2.13.1 الآثار السلبية لضغوط العمل :

الآثار والنتائج السلوكية: أن العوامل التنظيمية الضاغطة لها دور في سلوك الفرد ويعد من أهم نتائجها:

1. **الزيادة في التدخين:** نتيجة التعرض لضغوط العمل وذلك بسبب القلق والتوتر الذي تولده تلك الضغوط
2. **العنف وانتهاك الأنظمة:** إن الكثير من الضغوط تعود إلى ممارسة العنف ومخالفة القوانين وخاصة الضغوط النفسية كالإحباط .
3. **عادات الأكل والشرب:** لقد تبين أن الضغوط تترك أثرا على الفرد من حيث رغبته في الأكل سواء كان ذلك بفقدان الشهية أو زيادة في الأكل (هيجان , 1998) .
4. **اضطرابات النوم:** يعد النوم من أكثر الأمور حساسية لأي نوع من الاضطرابات الانفعالية مثل الضغوط وذلك لأنه يمثل احد أنواع الاضطرابات المرتبطة بالنوم والتي قد يصاب بها الفرد نتيجة ضغوط العمل، كالأرق والكوابيس والنعاس النهاري (العديلي , 1993) .

2.13.2 الآثار والنتائج النفسية الفسيولوجية :

من أهم النتائج التي تتركها ضغوط العمل على الناحية السيكولوجية ما يلي :

1. **الصداع:** يعتبر ضغوط العمل أو الضغوط بشكل عام من أهم ما يسبب صداع مستمر لدى الأفراد .
2. **أمراض القلب وارتفاع ضغط الدم:** إن ارتفاع ضغط الدم لا يكون عادة له سبب عضوي معروف وإنما ينشأ عن عوامل نفسية مثل ضغوط العمل ويهدد حياة الفرد الذي يصيبه إما بالسكتة او النوبات القلبية (العديلي, 1993).

2.13.3 الاضطرابات النفسية :

إن الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج الضغوط والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة ضغوط العمل الكثيرة أهمها :

1. **القلق:** تعد استجابة القلق من أكثر الاستجابات شيوعا لدى الأفراد الذين يعانون ضغوط العمل وهذه الاستجابة تقود الفرد إلى العجز في التركيز والانتباه وإلى حدوث خلل في الجهاز العصبي مما يزيد نبضات القلب ويزيد من سرعة التنفس وتحدث لدى الفرد اضطرابات معوية أيضا (هيجان, 1998).
2. **الاكتئاب:** عندما تزداد حدة الضغوط على الأفراد داخل بيئة المنظمة فأن البعض منهم لا يستطيع التكيف معها بصورة ملائمة مما يقود إلى الاكتئاب.

2.14 أبعاد ضغوط العمل

إن ضغوط العمل لا تؤثر على الفرد وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فإن شعور الفرد بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة هذا الفرد ومن هذه الأبعاد: [4]

2.14.1 **البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية):** وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي، كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها، وتتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية (بالعبيد، 2007) .

2.14.2 **البعد الأسري (العلاقات الأسرية):** هي تلك العلاقة الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة (الأب - الأم - الأبناء) على نحو يحقق التوازن داخل الأسرة (عبد الحميد، 1985) .

2.14.3 **البعد القيمي (منظومة القيم):** هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليد يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في إكسابها للأفراد جميع المؤسسات، وتتحول بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهر ملموس عند مواجهة موقف ما على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية (بالعبيد، 2007)

15.2 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 وقتًا في العمل أكثر مما يقضونه مع أفراد الأسرة والأصدقاء والأحباء. فمهما كانت الوظيفة التي تشغلها، فعلى الأرجح أنك تعاني أحيانًا من ضغوطات العمل، حتى لو كنت تحب ما تفعله، إما بسبب التعامل مع عميل مزعج، أو رئيس صعب المراس، أو عند اقتراب مواعيد التسليم، فهذه كلها لحظات يكون ضغط العمل فيها في أوجه. ضغط العمل الخفيف ليس مشكلة، بل قد يكون مفيدًا أحيانًا لتحفيز الموظف وإخراج أفضل ما فيه. ولكن إذا شعرت أن ضغوط العمل تستنزف طاقتك، وتؤثر على مسارك المهني والشخصي، فعليك أن تبحث عن حلول للتخلص من تلك الضغوط أو تخفيفها على الأقل. بغض النظر عما تفعله من أجل لقمة العيش، أو مدى ضغط العمل الذي تعاني منه، فهناك الكثير من الأشياء التي يمكنك القيام بها لخفض مستويات الإجهاد والضغوطات. [68]

16.2. ضغوط العمل والأمراض العضوية

قد لا تنتبه في غمرة العمل، إلا أنك تعاني من ضغوط العمل. وهذه بعض العلامات والأعراض التي تنذر بأنك تعاني منها بحسب المؤسسة الأمريكية للضغط: [68]

الشعور بالقلق، أو العصبية، أو الاكتئاب، اللامبالاة، والخمول وفقدان الاهتمام بالعمل، مشاكل في النوم، الإعياء، صعوبة التركيز، توتر العضلات أو الصداع، مشاكل في المعدة، الانطواء الاجتماعي، مزاج مكتئب، فقدان الثقة، أو الشعور بالغضب وتعكر المزاج، زيادة أو فقدان الوزن، جَرَش الأسنان (Teeth grinding) ، نوبات الهلع، تعرّق اليدين أو القدمين، الغثيان، الوسواس القهري

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 ومشاركاتهم وإنتاجيتهم. من ناحية أخرى، هناك مواقف معينة يكون أداء الموظفين فيها أفضل عندما يتم وضعهم تحت الضغط مقارنة بمواقف أخرى كانوا فيها أقل عرضة 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).

18.2. الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي هو مصطلح جديد نسبيًا، أصبح وباءً في العقود العديدة الماضية وهو نتيجة الإجهاد طويل الأمد وضغط العمل المستمر، مما قد يؤدي إلى انهيار جسدي وعقلي وحتى عاطفي. غالبًا ما يميل المحترقون وظيفيًا 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 أو أرباب العمل أن تدفع الموظفين إلى الشعور بالتضارب بشأن ما يفعلونه في حياتهم ولماذا يقودهم ذلك إلى تجربة الاحتراق الوظيفي. تميز نظرية المقارنة الاجتماعية بين المقارنات التصاعدية والتنازلية. المقارنة التصاعدية فهي عندما نقارن أنفسنا بشخص يقوم بعمل أفضل منا، مثل أحد المعارف الذي اشترى للتو منزلًا جديدًا. المقارنة التنازلية هي عندما نقارن أنفسنا بمن هم أقل حظًا منا، مثل زميل يمر بنفس صراعات الحياة التي تمر بها. كلا شكلي المقارنة ينتجان عدم الأمان ويمكن أن يؤديا إلى كره الموظف لوضعه الوظيفي الحالي والشعور بالضغط للتوافق مع توقعات الآخرين.

19.2. نظريات تفسير ضغوط العمل

يتعامل الباحثون مع ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة وأداء الفرد على أساس التكامل والتداخل بين العقل والجسم، أو تفاعل الجانب الفسيولوجي مع الجانب الانفعالي أو على أساس الاستجابة للطرفين وعليه يمكن إدراج بعض النظريات التي تناولت مسألة الضغوط وفسرتها كما يلي :

- 19.1.2 نظرية التقدير المعرفي (للازاروس 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 والتطوير. كما تركز هذه النظرية في تفسيرها للضغوط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية للفرد ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة، إذ انصبت اهتمامات وأعمال " لازاروس " على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد تجاه المواقف الضاغطة، حيث يرى أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة. كما يرى أن الأسباب والمواقف المسببة للضغط للفرد ما لم يمكن أن تكون كذلك لفرد آخر، ويرجع ذلك إلى السمات الشخصية والخبرات الذاتية والقدرة على تحمل الضغوط والمهارات الفردية لكل شخص على حدا، ويستند " لازاروس " في نظريته إلى نوعين من التقدير المعرفي :

 - التقدير الأولي: وهو عبارة عن إدراك الفرد للأحداث المسببة للضغط.
 - التقدير الثانوي: وهو عبارة عن مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف.

- 19.2.2 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 كسمة 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

موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط "سبيلبرجر" بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطاً مسبباً لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.

2.19.3 نظرية (هنري موراي 1987): يعتبر "هنري موراي" مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان، على أساس أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة ذلك لشخص تتيسر له الجهود للوصول إلى هدف معين.

وميز "موراي" بين نوعين من الضغط هما: ضغط بيتا وضغط ألفا.

- ضغط بيتا (β): يشير إلى دلالات الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.
- ضغط ألفا (α): يشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي .

وبوضح أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول وأن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجات معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف المحفز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

2.19.4 نظرية (هانز سيلبي 1964): كان سيلبي بحكم تخصصه كطبيب متأثراً بتفسير الضغوط تفسيراً فسيولوجياً كما يعتبر أن أعراض

الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفها المحافظة على الكيان والحياة، ويعتبر من أشهر الباحثون الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط. ويرجع الفضل إلى كتاباته ومحاضراته في تعريف الجمهور بتأثير الضغوط على الإنسان. وتعتبر نظرية "سيلبي" من أقدم النظريات التي حاولت تفسير الضغوط المهنية. إذ تنطلق من مسلمة أن الضغط متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة وأنماطاً معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، وتعتبر أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية هدفها الدفاع والمحافظة على الكيان والحياة، وحدد "سيلبي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليها "أعراض التكيف العامة" وهي:

- الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضغط. ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.
- المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى الاتزان.
- الاجتهاد: وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.

2.19.5 نظرية (لازاروس وفولكمان 1984): وهم أحد رواد نظرية المواجهة، المواجهة على أنها الجهود المعرفية والسلوكية المتغيرة

باستمرار لإدارة مطالب خارجية وداخلية محددة يتم تقييمها على أنها ضرائب تتجاوز موارد الشخص، بناءً على تعريفهم:

- ينطوي التأقلم على إنفاق الطاقة العقلية بطريقة يمكن أن تقلل من التوتر.
- سواء كانت واعية أو غير واعية، فإن الهدف النهائي لجميع آليات المواجهة هو حل المشكلة واستعادة التوازن.
- يمكن أن تكون استراتيجيات التأقلم إيجابية أو سلبية، اعتماداً على ما إذا كانت تزيد أو تقلل من الصحة العقلية.
- يعتمد التأقلم على أنماط الشخصية والتجارب الإدراكية.
- الاستراتيجيات التي يختارها المرء للتكيف مع الموقف تكون فردية، والتأقلم ليس هو نفسه بالنسبة لشخصين.

القسم الثالث

الرضا الوظيفي

تغير الزمن، وقد أدرك العالم حقيقة أن الموظفين السعداء سيؤدون إلى إنتاجية أفضل فالموظف الراضي هو أفضل سفير للعلامة التجارية وسيساعد في نقل الشركة إلى مستوى أفضل، وبالتالي سيسعده أن يبذل جهداً إضافياً لتحقيق أهداف وغايات شركته، هذا هو السبب في أن معظم المنظمات تؤكد على الرضا الوظيفي لأنه يعني توفير نفقات غير ضرورية بسبب انخفاض معدل دوران الموظفين.

سيحدث الرضا الوظيفي فقط عندما يكون الموظف راضياً ويشعر بالارتياح في وظيفته. يشير مصطلح الرضا الوظيفي إلى التوازن بين العمل والحياة الذي يحدث بسبب الاستقرار والنمو الوظيفي.

الرضا الوظيفي هو جانب مهم يؤثر على عقلية الموظف. فالرضا الوظيفي يقرر منهج الموظف في تعامله مع وظيفته والطريقة التي سيتصرف بها في مكان العمل. تدرك معظم المنظمات حقيقة أن الموظفين السعداء سيساعدون المنظمة على بناء مستقبل مستقر وأكثر نشاطاً وربحاً، وبالتالي يجتهدون بإخلاص لتحسين مستويات رضا الموظفين.

20.2 مفهوم الرضا الوظيفي

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بأصحاب العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها. والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين (الحيدر، وبن طالب 2005)

يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه مستوى الرضا لدى الموظف تجاه وظيفته وإنه شعور إيجابي وتصور متفائل لدى الموظف تجاه عمله، الرضا الوظيفي ضروري لكل من الموظف وصاحب العمل لأنه يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والكفاءة في المنظمة، 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. [19]

ويمكن تعريفه بأنه إحساس نفسي بالسعادة والارتياح، كذلك إشباع الرغبات والحاجات وتوقعات الأشخاص من العمل والبيئة المتعلقة بالعمل، إضافة إلى الشعور بالانتماء والولاء للمهنة.

ويعده البعض مجموعة من المشاعر التي يقيم بها العاملون عملهم حيث تم ربطه بعدد من المتغيرات مثل الأجور والتوجيه وظروف العمل والإحساس بالمسؤولية. في حين ارتبط لدى الآخرين بأبعاد أخرى مثل: طبيعة العمل، الأجور، الترقّيات، والإشراف، والعلاقات مع الزملاء.

[20]

(تعريف هيربيرت) شعور داخلي يشعر به الفرد نحو عمله كما يمثل حالة نفسية تعبر عن درجة احساس الفرد بالسعادة أو القناعة والارتياح في العمل نفسه وبيئته والمؤشرات الأخرى وهذه المشاعر قد تضل كامنة في الفرد كما قد تظهر في سلوكه الخارجي كما انها يمكن ان تكون سلبية أو ايجابية، فهي تعبر عن مدى الاشباع الذي يهدف الفرد إلى تحقيقه [55].

تعريف (طلعت إبراهيم لطفي، 1956) الرضا الوظيفي هو "مجموعة المشاعر الوجدانية الايجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله أو وظيفته، والتي تُعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد".

21.2. عوامل الرضا الوظيفي

تتعدد العوامل التي يمكن أن تحدد الرضا الوظيفي لدى الفرد بطبيعة وتنوع العمل وشموليته والفئات التي يتعامل معها بصورة مباشرة أو غير مباشرة. ويمكن القول إجمالاً أن كل ما يحيط بالفرد ويؤثر فيه قد يعتبر عاملاً من عوامل الرضا الوظيفي وعنصراً من عناصره. بعض العوامل الرئيسية للرضا الوظيفي هي كما يلي:

مشاركة الموظفين، الاحترام، الحمد والتقدير، المرونة، تشجيع الأنشطة الغير وظيفية، الثقة، الأمن الوظيفي، بيئة العمل، الدعم التنظيمي، التوازن بين العمل والحياة، سلوك الإداريين، الرسم البياني المهني التصاعدي، الأجور والمزايا، ثقافة التغذية الراجعة ذات الاتجاهين وسياسات الشركة العادلة والشاملة[19].

22.2. أهداف الرضا الوظيفي

يرى (أبو رحمة 2012) أن الاهتمام بالرضا الوظيفي لم يكن له في حد ذاته بل كان للأمور التي يؤثر عليها الرضا وتسمى نتائج الرضا كالأداء والإنتاجية وغيرها، فكان من الضروري أن تتم دراسته لأنه يعتبر من الأمور المتغيرة باستمرار.

من أهم الأهداف للرضا الوظيفي، 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 والشكاوى إلخ وارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة كلما شعر الموظف بأن الوظيفة أشبعت حاجاته المادية وغير المادية يزيد تعلقه بالمؤسسة.

23.2. أهمية الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة لكل من الموظف، المؤسسة والمجتمع نوضحها كمايلي [57]:

1.23.2. 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.

2.23.2. للمؤسسة: ارتفاع في مستوى الفعالية و الفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزاً على عملهم مما يؤدي إلى

ارتفاع في الإنتاجية،

وقد أشارت (السلوم, 2002) إلى أن دراسة الرضا الوظيفي ذو أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة، فعن طريق دراسة الرضا الوظيفي تتعرف الإدارة على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف الجوانب العملية الإدارية، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيها، ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل للمنظمة التقدم وزيادة الإنتاجية.

3.23.2. للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع

24.2. أنواع الرضا الوظيفي [55]

توجد عدة تصنيفات للرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي:

1.24.2. أنواع الرضا الوظيفي وفقا للشمولية:

1. الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل: الاعتراف والتقدير، القبول والشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.
2. الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية "البيئة" للموظف في محيط العمل مثل: المدراء، زملاء العمل، طبيعة ونمط العمل.
3. الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.
4. الرضا الوظيفي الكلي: ويمثل رضا الموظف عن جميع جوانب العمل ومكونات العمل،
5. الرضا الوظيفي الجزئي: وهو يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل.

2.24.2. أنواع الرضا الوظيفي وفقا للزمن:

1. الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي.
2. الرضا الوظيفي الحالي (الفعلي): يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر بالرضا الوظيفي.

25.2. خصائص الرضا الوظيفي [55]

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 دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى.

26.2. مؤشرات الرضا الوظيفي [55]

تظهر حالة الرضا أو عدم الرضا على الموظف في عدة ظواهر، هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجيتها وتطور 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.

27.2. قياس الرضا الوظيفي [55]

يقصد بقياس الرضا الوظيفي أنه عملية تجميع البيانات التي تدل على الرضا الوظيفي الموجودة في المؤسسة، واتجاهها وأبعادها، ثم العمل على تبويبها ووضعها بـقالب كمي، وبالشكل الذي تكون فيه صالحة للوصول إلى النتائج. ويمكن بصفة عامة تلخيص أهداف عملية قياس الرضا الوظيفي بمقاييسها المختلفة في ثلاثة أهداف رئيسية وهي:

1. تحديد مستوى رضا أو عدم رضا أفراد المؤسسة، مما يفيد في رسم السياسات بغرض تنمية الرضا الوظيفي للعاملين.
2. معرفة مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي ومحدداته ومؤشراته بين جماعات وأقسام العمل المختلفة في المؤسسة.
3. دراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والعديد من سلوكيات أفراد التنظيم، مثل: التغيب الاستقالة من العمل ومستوى الأداء الوظيفي.

وتنقسم أساليب قياس الرضا الوظيفي لقسمين هما:

أولاً: المقاييس الذاتية (المباشرة) لقياس الرضا الوظيفي:

وهي تقيس الرضا مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية أي الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي، وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع الحاجات وتتم عن طريق أسئلة موجهة للأفراد حول مشاعرهم واتجاهاتهم نحو العمل، ومن أهم هذه المقاييس ما يلي:

المقابلات الشخصية: وتعد من أفضل الطرق للحصول على البيانات، وقد تكون مقابلات رسمية أو غير رسمية، وهي تتم بسؤال العمال مباشرة عن مدى رضاهم أو عدمه، ويتوقف نجاح المقابلة بالدرجة الأولى على مهارة القائم بالمقابلة، إذ يمكن بمهارته أن يحصل على البيانات الجيدة. ويمكن أن يناقش الرئيس مع مرؤوسيه وجهاً لوجه بعض الأمور المتعلقة بالعمل، وبناءً على الإجابات التي يتم تحليلها يكون معرفة مدى رضا الموظفين، وأي عناصر العمل التي ينظر إليها برضا تام وأي عناصر ينظر إليها برضا أقل. وهذه الطريقة أكثر فعالية في معرفة الرضا عن العمل خاصة إذا كان حجم المنظمة صغيراً، أو إذا تم التخطيط لها من قبل مختصين في المقابلات الشخصية. في حين تتمثل عيوبها في أن طريقة الأسئلة تختلف من موقف لآخر، ومن شخص إلى آخر، مما يؤثر على طريقة الإجابة، وبالتالي يؤثر على موضوعية المعلومات، كما تتطلب المقابلة وقتاً طويلاً لإجرائها، وكذلك أناس مدربين عليها.

الاستقصاءات (الاستبيانات): وهذه الطريقة تحتوي على أسئلة عن عوامل مثل طبيعة أو نوع العمل، ساعات العمل، ظروف العمل، الترقية، اتجاهات الإدارة، حرية التعبير، الأجر، الإشراف وزملاء العمل... وغيرها. وفيما يلي أهم بعض هذه الاستبيانات:

- **الاستبانة الوصفية للوظيفة (IDI) :** وهي تقيس معدلات الرضا لخمس جوانب مختلفة للوظيفة وهي: الوظيفة نفسها، الأجر، فرص الترقية، الإشراف، الزملاء.

وضمن كل جانب قائمة بكلمات أو جمل أو عبارات قصيرة، ولكل جملة أو عبارة رقمية بحسب الإجابة، وفي النهاية يعطينا حاصل جمع التقديرات على الأبعاد الخمسة مستوى الرضا الوظيفي عن كل جانب.

- **استبانة مينيسوتا لقياس الرضا الوظيفي**

(MSQ): MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE (MSQ): 1962

وهو مقياس شائع الاستخدام، حيث يعبر الفرد عن رضاه من عدمه حول بعض الجوانب المتعلقة بالوظيفة (مثل الأجر: الترقية، كفاءة الإشراف)، وإجابات مقياس التقدير تتدرج من راض بشدة، راض، محايد، غير راض، غير راض بشدة. وتشتمل هذه الاستبانة على النقاط التالية: استخدام القرارات، الإنجاز، مستوى النشاط، التقدم، تفويض السلطة، سياسات وممارسات المنظمة، زملاء العمل، الاستقلالية، الإبداع، القيم الأخلاقية، التقدير، المسؤولية، الأمان، الخدمات الاجتماعية، المركز الاجتماعي الوظيفي، الجانب الفني للإشراف، الجانب الإنساني للإشراف، التنوع في مهام العمل، وظروف العمل.

- **مقياس الرضا عن الأجر (PSQ) :** وهو يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور، مثل الرضا عن مستوى الأجر الحالي والرضا عن الزيادات في الأجر، المزايا الإضافية، وإدارة نظام الأجور. ويتم الإجابة في مقياس متدرج من خمسة مستويات.

- مقياس وصف العمل (المؤشر الوصفي للوظيفة): **Job descriptive index** وصمم هذا الاستبانة كل من (KENDALL، SMITH، HULIN) ويعتبر من أكثر المقاييس استعمالاً في قياس الرضا الوظيفي، وهو تحتوي على خمسة مظاهر هي: الرضا عن العمل نفسه، الإشراف، الأجر، الترقّيات، زملاء العمل. وكل مظهر يتكون من بنود والإجابات فهي: "نعم"، "لا"، "لا أعرف"
- مقياس ليكرت (Likert): هو أسلوب لقياس السلوكيات والتفضيلات يستعمل في الاختبارات النفسية، استنبطه عالم النفس رينسيس ليكرت يستعمل في الاستبانات، وبخاصة في مجال الإحصاءات. ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة الموافقة أو الاعتراض على صيغة ما. والمقياس المستعمل لتحديد درجة الموافقة والاختلاف حول قضية ما يكون من خلال إبداء الرأي المحدد بخمسة خيارات، ومن هنا جاءت التسمية (مقياس ليكرت الخماسي).

لا أوافق بشدة	لا أوافق	صحيح إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة
---------------	----------	----------------	-------	------------

جدول رقم (2-1) يوضح (مقياس ليكرت الخماسي).

- أسلوب هيرزبيرج: طريقة الأحداث الحرجة (سرد القصة): في هذه الطريقة يتم قياس وتقييم الرضا الوظيفي لدى الأفراد. وتقوم هذه الطريقة على توجيه سؤالين رئيسيين للأفراد المراد قياس رضاهم:
السؤال الأول: حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسرور كبير في عملك خلال الفترة الماضية مع تحديد الفترة (شهر، شهرين، سنة،) مع تحديد الأسباب.
السؤال الثاني: حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بالاستياء الشديد في عملك خلال الفترة الماضية (شهر، شهرين، سنة،)، والهدف من هذه الأسئلة اكتشاف عوامل أو مسببات الرضا أو عدم الرضا.
طريقة هيرزبيرج (طريقة ثنائية العوامل): اقترح هذه الطريقة هيرزبيرج حينما أجرى مع زملائه دراسة عن الرضا تضمنت 200 عينة من المهندسين والمحاسبين بإحدى الشركات الأمريكية، وتتلخص هذه الطريقة بتوجيه أسئلة إلى أفراد عينة البحث تتضمن محاولة تزويدهم بحادثة في حياتهم حققت لهم أعلى درجة الرضا الوظيفي، وحادثة أخرى أثرت أعلى درجة من عدم الرضا ويطلب منهم توضيح ظروف الحادثتين بشكل يساعد في تحديد العوامل التي أدت إلى شعورهم بالرضا وتلك التي أدت إلى شعورهم بعدم الرضا.
وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي: إن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا. وقد وجهت إلى هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تقتصر إلى قدر كبير من الموضوعية لاعتمادها النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة.
- البيانات الثانوية: بجانب البيانات الأولية، يجب استنتاج درجة رضا العاملين من واقع بيانات ثانوية متاحة بجهة العمل مثل: معدلات الغياب، حجم شكاوى العاملين، معدل الدورات للعاملين، عدد الحوادث أثناء التشغيل، نسبة الإنتاج، مستوى إنتاجية العامل. وتحليل مثل هذه المؤشرات يمكن الحكم بقدر الإمكان على درجة رضا العاملين.

2.28. العلاقة بين ظروف بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي

الرضا في مكان العمل من أهم المساعي في البيئة العملية للموظف، وتعتمد 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، يرى الباحثين أن الحاجة إلى مكان عمل داعم وصحي من خلال توفير بيئة عمل مناسبة تعزز صحة المنظمة ومن خلال هذه الدراسة أيضاً نقدم نصائح حول كيفية قيام أصحاب العمل بإعداد مكان عمل أقل ضغطاً وأكثر إيجابية.

29.2. نظريات الرضا الوظيفي

يتعلق هذا الجزء بذكر أهم النظريات المتعلقة بالرضا الوظيفي من قبل الدارسين والمختصين في هذا المجال حيث جاء التركيز على دراسة درجة الرضا الوظيفي للعاملين في التنظيمات من الافتراض القائل إن الشخص الراضي عن عمله أكثر إنتاجية من زميله غير الراضي عن عمله. إن الرضا عن العمل يعكس درجة إدراك الفرد للعمل وظروفه، كما أنه يرتبط بمشاعر الفرد وإحساسه تجاه العمل والتي يعبر عنها بمدى إشباع العمل لحاجات الفرد.

تحاول نظريات الرضا الوظيفي أن تصف الرضا الوظيفي وتفسره أي التعرف على أسبابه وكذلك التنبؤ به وكيفية التحكم فيه أو تحسينه وفيما يلي نستعرض أهم تلك النظريات التي تفسر رضا العاملين عن أعمالهم ومنظمتهم. ويمكن تقسيم نظريات الرضا الوظيفي إلى ثلاثة أقسام، وهي (1) نظريات الحاجات، (2) نظرية ذات العاملين، (3) نظريات المقارنة.

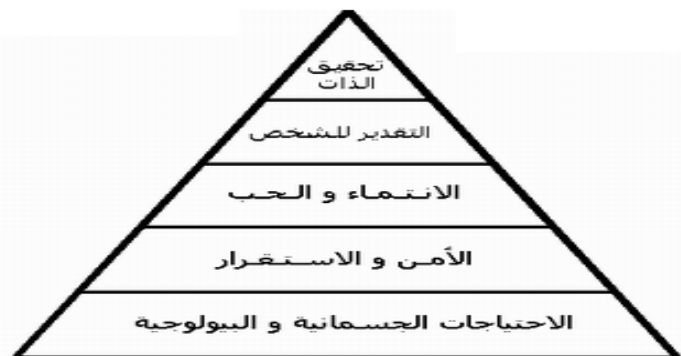
29.2.1. نظريات الحاجات:

نظرية تدرج الحاجات Maslow's Hierarchy of Needs Theory (1954) - Abraham Maslow

بعنوان "نظرية تحفيز الانسان او "نظرية الدوافع الإنسانية"، وترتكز على أن الانسان تحركه دوافع داخلية تجعله في ميل دائم لتلبية وإشباع احتياجاته. فقد قام عالم النفس أبراهام ماسلو Maslow. A بتفسير سلوك الإنسان على أساس حاجاته الإنسانية وطبقا لهذه النظرية فإن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيس للسلوك الفردي لحين إشباعها، فهي تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الإتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن الداخلي والفيسيولوجي ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة والحاجات المهمة في أي وقت من الأوقات تكون تلك الحاجات غير المشبعة، ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى إلا عن طريق إشباع الحاجات الأهم، ثم الأقل أهمية وفقا للتسلسل الهرمي، فمثلا عدم إشباع الحاجات الدنيا الفسيولوجية يجعلها الأهم من الحاجات العليا حتى يتم إشباعها ثم يرتقي الفرد على درجات سلم الحاجات ليشتبع الحاجات تبعا لتسلسلها (المشعان، 1993) [59].

ونلاحظ من التدرج الهرمي لماسلو ما يلي:

أن الرضا الوظيفي في مستوى الحاجات الدنيا (الفسيولوجية والأمان) يتحقق من خلال ما تقدمه المنظمة أجور مكافئات مناسبة إلى العاملين، أو ما توفره لهم من نظم تأمين صحي ورعاية طبية (الحاجة للأمان)، أما الحاجات العليا فيكون إشباعها عن طريق عوامل أخرى تؤدي إلى الرضا الوظيفي مثل تفويض السلطة والمشاركة في اتخاذ القرارات والقدرة على تحقيق المساهمة الفعالة في المنظمة.



الشكل (1-2) التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية وفق نظرية ماسلو

2.29.2. نظرية الدفر { ALDERFER THEORY, 1972 } {البقاء، والانتماء، والتطور}.

لخص لاندي وترمبو "1980" LANDY AND TRUMD نظرية الدفر المعروفة بالرموز (ERG)، والتي يعتقد فيها أن الأفراد لديهم ثلاثة حاجات أساسية هي:

- حاجات الكينونة/البقاء EXISTENCES NEEDS

وهي حاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل: الطعام، الماء الخ.

- حاجات العلاقات/ الانتماء RELATED NEEDS

وهي حاجات التي تؤكد أهمية توطيد العلاقات الشخصية الداخلية والمحافظة عليها.

- حاجات النمو/التطور GROWTH NEEDS

وهذه النظرية مكملة لنظرية ماسلو، وتتفق النظريتان في أن الرضا لدى العاملين يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم، في حين يختلف جوهرياً في أن نظرية الدفر ترى بإمكانية السعي إلى تحقيق إشباع أكثر من حاجة في وقت واحد، على عكس ما تذهب إليه نظرية ماسلو بأن الحاجات متدرجة.

3.29.2. نظرية الحاجات الثلاثة (حاجات الإنجاز) (Three Needs Theory) ، (McLeland, 1973)

تتفق هذه النظرية على مبدأ أساسي هو أن تلبية الحاجات السبيل الجيد لتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة، وقد لاقت هذه النظرية قبولاً كبيراً بين الباحثين والمديرين، نظراً لسهولة فهمها واستخدامها.

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 وصداقات مع الآخرين.
- **الحاجة للإنجاز:** يتولد لدى الذين يرغبون بالنجاح ويخافون الفشل حاجة قوية للإنجاز، فهم يحبون التحدي ويضعون أهدافاً كبيرة لتحقيقها، ويتحملون مسؤولية إنجاز المهمات.
- **الحاجة إلى السلطة(القوة):** وقد وجد أن الأشخاص الذين لديهم حاجة قوية للسلطة يميلون لممارسة أدوار مثل الإشراف والرقابة والتأثير، ويسعون غالباً للوصول إلى مناصب قيادية

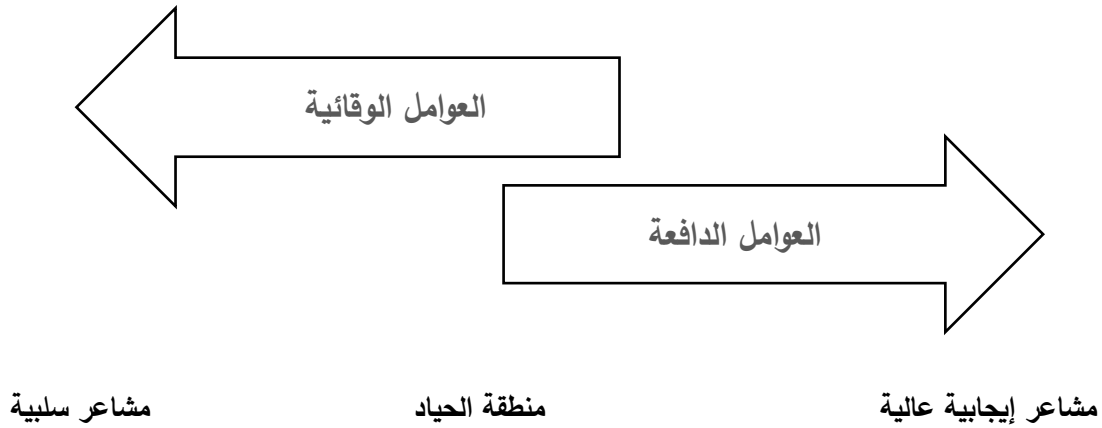
الحاجة للانتماء	الحاجة للقوة
الحاجة للإنجاز	

شكل (2-2) نظرية الحاجات الثلاثة لمكلياند

29.2. 4.نظرية ذات العاملين TWO – FACTOR THEORY

صاحب هذه النظرية هو فردريك هيرزبرج FEADRICK HERZBERG، والذي استطاع من خلال دراسته أن يميز بين العوامل المرتبطة بالوظيفة نفسها، وبين العوامل المرتبطة بالعمل أو محيط العمل، وفيما يلي نعرض لهذه النظرية.

- **العوامل الدافعية:** هي تلك العوامل المؤدية إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع السلوك، وهذه العوامل تختلف عن العوامل الوقائية وهذه الأخيرة هي التي تقي الفرد من مشاعر الاستياء وتحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا.
- **العوامل الوقائية:** وهي التي تعتبر توفرها بشكل جيد ضروري لتحמיד مشاعر الاستياء ولتجنب مشاعر عدم الرضا، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس لدى الأداء وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل كالاتي: ظروف العمل المادية، العلاقات مع الرؤساء، العلاقات مع المرؤوسين، الإشراف، أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة.



شكل رقم (2-3) نظرية ذات العاملين TWO – FACTOR THEORY

29.2. 5. نظريات المقارنة: (Comparative Theories)

وهي النظريات التي تسعى لتفسير الرضا الوظيفي ضمن مجموعة تعتمد على عنصر المقارنة التي يجريها الفرد أو العامل بين بعض العوامل، ومن هذه النظريات ما يلي:

29.2. 1.5. نظرية العدالة لآدمز: (Equity Theory)

تدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة، وتفترض أن درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافأة وحافز من عمله، تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا، مما يؤثر على مستوى إنتاجيته وأدائه. وتستند هذه النظرية التي وضعها ستاسي آدمز إلى أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته النسبية للجهود التي يبذلها (المدخلات) في عمله إلى العوائد (المخرجات) التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله العاملين في الوظائف الشبيهة، وبنفس الظروف، فإذا كانت نتيجة المقارنة عادلة وتساوت النسبتان، تكون النتيجة هي شعور الفرد بالرضا، أما إذا كان العكس فإن النتيجة هي شعور الفرد بعدم الرضا عن عمله.

تتمحور حول إمكانية تحفيز الناس بشكل أفضل عند معاملتهم بعدالة، والعكس صحيح، فانهدام 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، ويمكن بيان إدراك الفرد للعدالة من خلال الخطوات التالية:

تقييم الموظف لوضعه الشخصي على أساس المقارنة بين مجهوداته للمؤسسة والعوائد التي يحصل عليها منها



تقييم مواضع التعليم، الخبرة.....الخ أما العوائد فتتمثل في تلك التي يحصل عليها الموظف مقابل إنجاز المهام



مقارنة الموظف لنفسه مع الآخرين على أساس المعدلات النسبية للمجهودات والعوائد



ممارسة الشعور بالعدالة أو عدم العدالة

الشكل (2-4) خطوات عملية إدراك الموظف للعدالة

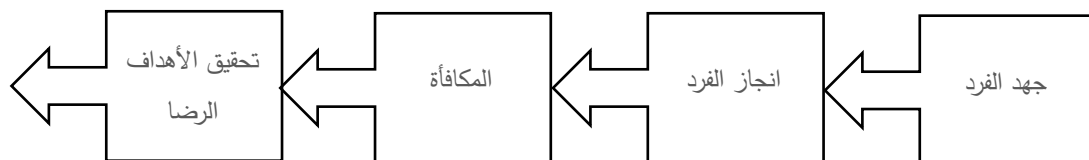
2.5.29.2. نظرية التوقع لفيروم (Expectancy Theory)

ترتكز هذه النظرية على أن الفرق بين ما يحتاجه الفرد وبين ما يتحصل عليه مقابل عمله، كما ترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي هو تقدير احتمالي لمقدار ما يحصل عليه الفرد مقابل ما كان يتوقعه، وهذه النظرية تعتمد على ثلاث جوانب هي: المنفعة، الارتباط بين الأداء والعائد، الارتباط بين الجهد والأداء.

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

طور هذه النظرية (فكتور فروم Vroom Victor) وتفسر قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره وترى أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد، وهذا يعني أن تحفيز الفرد يعتمد على توقعاته كما يلي: (Crabbe,2009)

- التوقع الأول: إن الجهد المبذول سيؤدي إلى الإنجاز المطلوب
- التوقع الثاني: إن الإنجاز المطلوب سيحقق المكافأة المرغوبة من قبل الفرد والتي بدورها تشبع حاجته وبالتالي تحقق الرضا له .



الشكل رقم (2-5) نظرية التوقع عند فرووم

وهي من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، وتشير النظرية إلى أن درجة رضا الموظف عن أحد عناصر وظيفته تحددها ثلاث أبعاد رئيسية هي:

- مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.
- مقدار ما حصل عليه فعلاً من هذا العنصر.
- أهمية هذا العنصر بالنسبة للموظف.

6.29.2. نظرية التكيف الوظيفي THEORY OF WORK AJUSTEMENT

ثمة نظرية أخرى للرضا الوظيفي تم تطويرها باستخدام استفتاء "منسوتا" للرضا الوظيفي

GRAMN DAWISS AND THE MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE حيث قام كل من: جرمن، داوين ووايز WEISS ، 1968م بعرض هذه النظرية ، حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل كما شرح كل من: ويز و داوون، لوفكوست ، WIESS DAWIS ENGLAND ، AND LOFQUEST: موضحين بأن هذه النظرية تقوم على الانسجام ما بين الشخصية اللازمة وبيئة العمل نفسه، واعتبار هذا الانسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الموظف مع بيئة العمل "كما يتضح ذلك من شعور بالقناعة والرضا والاستقرار في الوظيفة .

ويؤكد ذلك بقولهم: "إن القدرات والحاجات المهنية تشكل الجوانب الهامة لشخصية العمل، أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل والأنظمة التي تعزز العمل فهي الجوانب العامة لبيئة العمل ، ويعتقد هؤلاء بأن بالإمكان الاستدلال علي تأقلم الموظف مع الموظف مع وظيفته من خلال معرفه مدي التوافق بين شخصية هذا الموظف في عمله وبيئة العمل.

7.29.2. 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.

8.29.2. نظرية الجماعة المرجعية Theory Reference

قدم هولين وبلود Blood & Hulin هذه النظرية عام ١٩٦٨ وتقرض هذه النظرية أن الجماعة المرجعية التي ينتمي إليها الفرد تشكل عاملاً هاماً في تفهم أبعاد الرضا الوظيفي لديه فالفرد يقارن نفسه بجماعته المرجعية وينظر هل هو يحصل على نفس المميزات التي يحظى بها أفراد جماعته أم لا؟ فإن كان الفرد أقل من جماعته المرجعية تكون النتيجة عدم الرضا ومما يؤخذ على هذه النظرية أنها لم توضح الكيفية التي يختار على أساسها الفرد جماعته المرجعية ولم تحدد المميزات التي تصلح للمقارنة وهذا يحتم تدخل شخصية الفرد في اختيار جماعته المرجعية وفي كيفية مقارنة نفسه بها (القوس، 2001)

تقوم فكرة هذه النظرية على أن الأفراد في المنظمة يؤدون الأعمال بشكل جماعي، والقرارات التي يتخذونها تتأثر بالمساهمة التي يقدمها كل منهم في عملية صنع القرار، كون الافراد على علم بأن هذه المشاركة سوف يترتب عليها اشباع لحاجاتهم ورغباتهم أي ان يتحقق توازن بين تحقيق اهداف المنظمة وتحقيق اهداف الافراد. فالمنظمة ونتيجة لهذا التوازن تستطيع المحافظة على استمرارها ووجودها وتعكس هذه الحالة نجاح المنظمات الإدارية ونجاح سياساتها الداخلية لبقاء الافراد في حاله عطاء مستمر، وهنا يجب على الادارة ان تحافظ على حالة التوازن هذه، وان تعمل على تحقيق شروط التوازن التنظيمي المتمثل بما يلي في عملية اتخاذ القرارات:

" البيئة المحيطة، الجماعة، التخصص، تنفيذ القرارات، التوازن والمحافظة عليه، التعاون".

القسم الرابع

القطاع الخاص

القطاع الخاص في اقتصاد أي دولة يتكون من مؤسسات وشركات خاصة لا تملكها الحكومة. وهو مجموع المؤسسات التي تكون خاضعة لرأس مال الأفراد أو الشركات [21].

تشجع حكومة المملكة العربية السعودية على نمو القطاع الخاص بـغية تنويع اقتصادها وإتاحة فرص أكثر لتوظيف المواطنين السعوديين.

لمحة عن القطاع الخاص

30.2. القطاع الخاص:

يُعرف باللغة الإنجليزية بمصطلح (Private sector)، وهو قطاع الأعمال المرتبط بالمؤسسات، والشركات التي يملكها أفراد بصفة شخصية، وغير مرتبطة بحكومة الدولة، أو أية مؤسسة من مؤسساتها. من التعريفات الأخرى للقطاع الخاص: هو مجموعة المهن، والأعمال التي يعمل فيها فرد، أو مجموعة من الأفراد وترتبط بالخبرات، والمهارات المكتسبة سواءً بالاعتماد على التدريب المهني، أو التعليم الأكاديمي، ويساهم القطاع الخاص بتوفير الدخل للأفراد، من خلال وجود مجموعة من فرص العمل ضمن المنشآت الخاصة [21].

31.2. خصائص القطاع الخاص:

يتميز القطاع الخاص بمجموعة من الخصائص، وهي: يُعد الطرف الثاني في التأثير على القطاع الاقتصادي في كل دولة بعد القطاع العام، ويشكل عنصراً من عناصر التوازن في الاقتصاد المحلي، والعالمي. يعتبر من المؤثرات المباشرة على القوى العاملة؛ إذ إن أية منشأة قطاع خاص تحتاج إلى نسبة محددة من العمّال، والموظفين الذين يمتلكون القدرة الكافية على القيام بالوظائف التي تساهم في تحقيق الهدف الرئيسي من وجود المنشأة. توفير رواتب، وبدائل للدخل بنسب مرتفعة، ومناسبة للموظفين في مختلف مجالات العمل. وضع استراتيجيات محددة لاتخاذ القرارات، وبعيدة عن أية إجراءات روتينية، وتؤدي إلى الحد من الوصول إلى أي قرار مناسب في بيئة العمل. تبني العديد من أفكار المشاريع المستحدثة، أو إعادة تصميم وتنفيذ المشاريع القائمة مما يساهم في نهوض، وتطور سوق العمل وزيادة كفاءته في تحقيق العديد من النتائج الاقتصادية المفيدة. [21]

32.2. مجالات عمل القطاع الخاص

تُقسم مجالات العمل في القطاع الخاص إلى القسمين التاليين:

- **العمل الفردي:** هو مجموعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد بشكل فردي، ودون الاستعانة بأشخاص غيرهم، ويعد هذا المجال من أقدم مجالات العمل الخاصة؛ إذ سعى الإنسان منذ قديم الزمن إلى البحث عن عمل خاص به، ويكون مصدراً لدخله، لذلك عمل الأفراد في العديد من المهن الإنتاجية، والصناعية، والحرفية، والتجارية التي ساهمت في بناء القطاع الاقتصادي، وأيضاً ساهمت في تغيير المجتمع بشكل ملحوظ فعُرفت العديد من العائلات بأسماء المهن التي عملوا فيها، مثل: النجار، والحداد، والخياط، والحلاق، والطار، وغيرها.
- **العمل الجماعي:** هو من أكثر مجالات العمل الخاص انتشاراً؛ إذ يعتمد على وجود أكثر من فرد مسؤولين عن المنشأة، ورأس المال الخاص بها، كما أنه يحتوي على أكثر من موظف للقيام بالأعمال، والتي تتوزع على أقسام، ووحدات متخصصة، ويعد هذا المجال من المجالات التي تواكب التطورات الإنتاجية، والصناعية، والتجارية، والخدمية الحديثة. مع تطور الأفكار والمشروعات الاقتصادية منذ منتصف القرن العشرين الميلادي، وحتى هذا الوقت أدى ذلك إلى الاعتماد على تعزيز دور الشركات الخاصة والتي أصبحت من أهم عناصر القطاع الخاص، فساهمت في تقديم العديد من المنتجات، والخدمات، والصناعات المفيدة للأفراد، ومن الأمثلة على شركات القطاع الخاص: البنوك، وشركات الاتصالات، والمؤسسات المتخصصة بالتأمين، وشركات صناعة الهواتف الخلوية، وغيرها [21]

33.2. القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية:

يتجه النموذج الاقتصادي في المملكة اليوم نحو الاستدامة والتنوع ليكون أكثر تنوعاً مع تحقيق رؤية المملكة 2030، وتكتسب الإنتاجية أهمية خاصة كون أن الارتقاء بها يمثل أحد أهم التحديات التي تواجه مسيرة التنمية الاقتصادية في المملكة على مستويي الاقتصاد الكلي والجزئي. فعلى مستوى الأداء الاقتصادي الكلي، يُعد تدني معدلات الإنتاجية إحدى الأسباب الرئيسة المفسرة لتراجع معدلات النمو الاقتصادي، أما على مستوى الاقتصاد الجزئي فتعتبر الإنتاجية من العناصر الأساسية التي تقوم عليها المنافسة الدولية، لذا يعد الارتقاء بمعدلات الإنتاجية أحد المكونات الأساسية في برنامج الإصلاح الاقتصادي وأيضاً في تعزيز القدرات التنافسية للمؤسسات والشركات الوطنية. لذلك هناك حقيقة لا بد من إدراكها واستيعابها، هي أن النشاط الاقتصادي يتغير وفق التغير في مستويات الإنتاجية، وهذا يعني أنه عندما يتم طرح أي مبادرات من شأنها تعزيز تلك المستويات وتفعيلها، فإن ذلك سيكون له أثر في النشاط الاقتصادي، وهنا تكمن أهمية الإنتاجية في القطاع الخاص تحديد والدور المنوط به من أجل تحقيق رؤية المملكة [25]

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل استعراضاً للعديد من الدراسات السابقة فبعد الاطلاع على العديد من البحوث والدراسات السابقة من أجل الإعداد والالمام بالجانب النظري للدراسة "البدء من حيث انتهى الآخرون" تم اختيار مجموعة من الدراسات المختلفة والتي تناولت موضوع ضغوط العمل، التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي، والتي استطاع الباحثون الحصول عليها وجمعها، بعد عملية بحث عبر تقنيات البحث المختلفة والمتداولة وقد قام الباحثون بترتيبها بشكل متسلسل من الأحدث إلى الأقدم في هذا المجال، وقد تجمع لدى الباحثون عدد كبير من الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل في مجالات متعددة، حيث تمت المراجعة وإلقاء الضوء على "الدراسة و أهدافها وأهم المتغيرات فيها ومنهجية الدراسة ونتائجها وتوصياتها" كما هو موضح.

جدول رقم (3-1) ملخص الدراسات السابقة

الدراسات السابقة							
الدراسات العربية							
الرقم	اسم البحث	اسم الباحث	الاهداف	المتغير المستقل	المتغير التابع	منهجية الدراسة	اهم النتائج والتوصيات
1	أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين 2022	أحمد حسام قرني	هدفت الدراسة الى استشراف أبعاد "العمل عن بعد" و "إنتاجية العاملين" للموظفين لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية	العمل عن بعد	إنتاجية العاملين وجودة المنتج وحجم الإنتاج	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: وجود 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	تأثير نظام تقييم الأداء على إنتاجية الموظف 2022	سناء سالم محمد خريسات	كان الهدف من البحث هو تقييم آثار نظام تقييم الأداء على إنتاجية الموظف في الشركات.	نظام تقييم الأداء	إنتاجية الموظف (الأداء).	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: ان تقييم الأداء هو أحد الأدوات الأساسية التي تجعل الموظفين فعالين

ونشطين للغاية في العمل							
التوصيات: الاهتمام بالتحفيز والمكافآت والتطوير من عملية تقييم الأداء لأنها ضرورة لتحسين الأداء وزيادة الإنتاج							
3	أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن 2022	د. عثمانة عبدالغني	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي.	ضغوط العمل	الالتزام الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: وجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (05.0) ≥ لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي التوصيات: ضرورة القيام بالإجراءات اللازمة لتقليل ضغوط العمل لدى الممرضات
4	جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية (2021/2022)	هدى صالح الشميمري	هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الابداعي	جودة حياة العمل	السلوك الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: وجود مستويات متباينة من جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي والسلوك الإبداعي لدى أعضاء هيئة التدريس التوصيات: بالاهتمام بتحسين جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة، تحسين نظام المكافآت بالجامعة،

							بحيث ترتبط بكفاءة وأداء المنسوبيين
5	أثر الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات (2022/2021)	نيقرو دعاء، دغيش دنيا	ركزت هذه الدراسة على دراسة أثر الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات	الضغوط التنظيمية	الأداء الوظيفي للعاملين	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	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: 3 تحسين بيئة العمل واستخدام الأساليب المرنة لتجاوز الضغوط والتركيز على أسلوب العمل الجماعي	
6	ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة - الكلية الجامعية (2021)	نعمة محمد بعيطي	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل وقياسها على أداء الموظفين	ضغط العمل	الاداء الوظيفي	أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها على مجتمع الدراسة	النتائج: شعور الموظفين بضغوط متوسطة في العمل ولها أثر على أدائهم بالمؤسسة
						التوصيات: ضرورة أن تتعرف الإدارة على أهم المصادر المسببة للضغوط في محيط العمل.	

7	الإحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التمتع التنظيمي والارتباط بالعمل (2020/2021)	شيماء اسماعيل عبد الغنى الرفاعى	استهدفت الدراسة تحديد التأثير المباشر وغير المباشر لأبعاد التمتع التنظيمي، التمتع اللفظي، والتمتع الجسدي، والتمتع بالعلاقات على أبعاد الارتباط بالعمل من خلال توسيط أبعاد الإحباط الوظيفي	التمتع بجميع أنواعه	الارتباط بالعمل/ الإحباط الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	التوصيات: ان يكون هناك اهتمام بمفهوم التمتع التنظيمي بحيث يتم تنظيم ندوات للتوعية بالشكل المناسب من أجل مواجهته والحد منه بالشكل الذي يحفز بيئة العمل المستشفيات
8	تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا. (2021/2020)	بيوسف محمد الأمين	هدفت الدراسة الى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا.	ضغط العمل	أداء العاملين	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: شعور الموظفين بدرجة عالية من ضغط العمل والتي كان لها أثر واضح على حياتهم المهنية والشخصية التوصيات: تطوير القطاع الصحي وزيادة الوعي الإداري والعمل على إيجاد حلول للحد من ضغط العمل
9	تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر 2020	د. عزة جلال مصطفى نصر	هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام المهني واستكشاف المنطلقات الفكرية لجودة الحياة الوظيفية	جودة الحياة الوظيفية	الالتزام المهني	المنهج الوصفي، بالإضافة إلى أسلوب المجموعة البؤرية	التوصيات الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للقادات وعناصر الإدارة المدرسية والذي يعتبر من الأولويات في عصرنا الحاضر نتيجة تزايد الضغوط

				لدى القيادات المدرسية			
10	مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من أفراد الحماية المدنية (2019/2020)	التجاني بره عبد المجيد فطحية سعد	هدفت الدراسة للتعرف على مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي	ضغط العمل	الاستقرار الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج وجود علاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستقرار الوظيفي التوصيات: توفير بيئة عمل مناسبة وضرورة الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي للموظف
11	لرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص 2019	عبد الله الحلوي	هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الشخصية الإيجابية	موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض.	الرضا الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي ومتغيرات الشخصية يؤثر على شخصياتهم سلباً أو إيجاباً التوصيات: تنقيف رجال الأعمال أصحاب المؤسسات بأهمية الرضا الوظيفي وتوفير وسائل ترفع من درجات الرضا الوظيفي
12	ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية 2019	خوالدي زكرياء	تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تحديد مصادر وأسباب ضغوط العمل والآثار	ضغط العمل	الاداء الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج يجب التخفيف من مستوى ضغوط العمل وذلك باتباع إجراءات إدارية وفق مبادئ الإدارة الحديثة

ومنهج الإدارة الإنسانية				السلبية لها على الأداء			
التوصيات: إعداد برامج مخصصة لتطوير قدرات العمال وتنمية مهاراتهم للتعامل الجيد مع ضغوط العمل.							
النتائج: توافر مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم محل الدراسة،	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	الاحتراق الوظيفي	جودة الحياة الوظيفية	هدفت الدراسة إلى التعرف بدرجة أساسية على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي	تغريد الهداب /عبدالملك المخلافي	أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي	13
التوصيات: بضرورة الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة الوظيفية.						2018	
النتائج: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل على الرضا الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	الرضا الوظيفي	ضغط العمل	هدفت الدراسة الى معرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي	د. إبراهيم علي محمد المومني	أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي	14
التوصيات: إعداد برامج تدريبية وتأهيلية، ومنح الحوافز المادية والمعنوية والمكافآت التشجيعية التي تتناسب مع الجهد المبذول،						2018	

15	أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين 2018	د. منير عباس	هدفت الدراسة لمعرفة أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومدة التدريب ومحتواه في أداء العاملين	التدريب	أداء العاملين	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: وجود أثر إيجابي وعلاقة طردية قوية الشدة بين تدريب العاملين وأدائهم. التوصيات: بضرورة وضع خطة تدريبية تراعي الخطوات العملية والعلمية المعمول بها في المنظمات.
16	أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء 2018	أمال عبدالقادر باصفار	هدف البحث لمعرفة أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الملابس الجاهزة علي جودة الأداء	الرضا الوظيفي	جودة الأداء	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: أن نسبة علاقة الرضا الوظيفي بجودة اداء العمال تراوحت ما بين النسبة 100% والنسبة 66.7 من مجموع أفراد العينة التوصيات: بأن تحرص إدارة الموارد البشرية على توفير مؤشرات عادلة ومعايير موضوعية للأداء لتقييم العاملين بناء عليها مع ضرورة تخصيص صندوق خاص بالشكاوى والمقترحات
17	ضغوط العمل واثريها على الرضا الوظيفي 2018	وثام عباس	هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	ضغط العمل	الرضا الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي على

مستوى علاقات المجاملة							
التوصيات: الاهتمام بالتعامل الجيد مع الموظفين وزيادة الاهتمام بتطوير وتعليم الموظف والاهتمام بالحوافز والمكافآت							
18	علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية (2017/2016)	إسماعيل الأشهب	هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي	ضغط العمل	الرضا الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي التوصيات: توعية وتحسيس العاملين بظاهرة ضغوط العمل والنتائج المرتتب عنها، العمل على تحسين ظروف العمل.
19	أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة (2014/2015)	عائشة جبريل	هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة	ضغط العمل	الاداء الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: وجود علاقة تأثير قوية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي التوصيات: ضرورة الاهتمام بدراسة ومعالجة مصادر ضغوط العمل
20	قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة	سحراء أنور حسين	هدفت الدراسة للإجابة على التساؤل الآتي: (ما هو مستوى ضغوط	ضغط العمل	الاداء الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: ان المستويات الخاصة لضغوط العمل التي يعاني منها افراد

استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني 2013				العمل لدى عينة الدراسة وما مدى تأثيره في مستوى الاداء الوظيفي) هدفت الدراسة للإجابة على التساؤل الآتي: (ما هو مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة وما مدى تأثيره في مستوى الاداء الوظيفي)		العينة كانت مرتفعة بشكلها العام. التوصيات: التخفيف من مستوى ضغوط العمل وذلك باتباع إجراءات إدارية.
21 أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص 2013	د. محمد العمري / أ. عبيد السهلي	هدفت الدراسة للتعرف على أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي .	ضغط العمل	مستوى الولاء التنظيمي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: أن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً لحد ما، في حين كان مستوى الولاء التنظيمي متوسطاً. التوصيات: وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وتزويد العاملين بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم
22 : ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين 2012	محمد أبو رحمة	هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم.	ضغط العمل	الرضا الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: يتعرض المشرفون التربويون في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل. التوصيات: إدخال تحسينات على نظام الإشراف التربوي حوافز تشجيعية، ودعم نموهم الوظيفي والمهني،

							وتسهيل سياسة مرنة للتريقات والمكافآت
23	دور التوازن بين الحياة والعمل في تفسير العلاقة بين موارد الوظيفة وسلوك المواطن التنظيمية: دراسة تطبيقية على عينة من العاملين بالمستشفيات الجامعية 2012	شوقي الصباغ /محمدعاشور	هدفت الدراسة لاستكشاف طبيعة العلاقة المباشرة بين موارد الوظيفة وسلوكيات المواطن التنظيمية، واختبار الدور الوسيط للتوازن بين الحياة والعمل	التوازن بين الحياة والعمل	سلوكيات المواطنة التنظيمية والموارد الوظيفية	تم تجميع البيانات باستخدام أداة الاستقصاء عن طريق المقابلات الشخصية	النتائج: وجود علاقة ارتباط معنوي بين متغيرات الدراسة الثلاثة، ووجود تأثير معنوي مباشر لموارد الوظيفة علي سلوكيات المواطن التنظيمية، وتأثير معنوي مباشر للتوازن بين الحياة والعمل علي سلوكيات المواطن التنظيمية. التوصيات: ضرورة العمل على زيادة سلوكيات المواطن التنظيمية لزيادة التوازن بين الحياة والعمل
الدراسات الأجنبية							
1	Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress." International Research Journal of Human	Ph.D Dhruba Lal Pandey	هدفت الدراسة الى استكشاف المشاكل المتعلقة بالضغط التي يعاني منها المصرفيون ومعرفة تأثير الضغط على أداء الموظف	ضغط العمل	الاداء الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: أن عبء التوظيف كان من أهم أسباب التوتر بين الموظفين، تلاه انعدام الأمن التوصيات الوظيفي تطوير الهيكل التنظيمي، وتحسين ضعف التواصل، وإدارة الضغوطات في نفس الوقت.

						Resource and Social Science". 2020	
2	Work-life balance of Chinese knowledge workers under flextime arrangement : the relationship of work-life balance supportive culture and work-life spillover 2020	Louis Ka- hei Fung, Ray Tak- Yin Hui, W. C. Yau	عاجت فجوة البحث من خلال WLB فحص لعمال المعرفة الصينيين (أي محترفي البرمجيات في هذه الدراسة) تحت ترتيب الوقت المرن	ضغط العمل	الاداء الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج: أن الدعم الإداري كان مرتبطاً بشكل إيجابي بالانتشار الإيجابي للعمل والحياة التوصيات: مناقشة WLB احتياجات للعاملين في مجال المعرفة ودور الثقافة التنظيمية في التنفيذ الفعال لسياسات WLB
3	Perspectives on the Study of Work-life Balance 2002	Guest	تستعرض هذه الدراسة جوانب النظرية المعاصرة والبحوث حول التوازن بين العمل والحياة/مفهوم التوازن وآثاره على دراسة العلاقة بين العمل وبقية الحياة	التوازن بين الحياة والعمل	الاداء الوظيفي	الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي	النتائج والتوصيات: تحديد أسباب وطبيعة ونتائج توازن مقبول إلى حد ما بين العمل والحياة ويتم الاستشهاد بأبحاث حديثة لتوضيح الأبعاد المختلفة. أخيراً، يرتبط الموضوع بمجال العمل وعلم النفس التنظيمي ويتم طرح عدد من القضايا النظرية

والمفاهيم ذات الصلة بالبحث في أوروبا.							
---	--	--	--	--	--	--	--

من خلال استعراض الدراسات السابقة اتضح ما يلي:

1. تعددت الدراسات واختلفت باختلاف الأهداف التي سعت إلى تحقيقها واختلاف القطاعات التي تناولتها، واختلفت البيئات التي تمت فيها، والمتغيرات التي تناولتها، والمنهجيات التي اتبعتها .
2. بالنسبة لمنهجية الدراسة وآلياتها فقد اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي كمنهج والاستبيان كأداة مناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات.
3. تناولت الدراسات السابقة ضغوط العمل كمتغير مستقل في حين أن البعض الآخر تناوله كمتغير تابع، وفي الدراسة الحالية يتم تناول ضغوط العمل كمتغير مستقل.
4. اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة على تأثير ضغوط العمل على الموظفين، ادائهم وولائهم الوظيفي.
5. اختلفت هذه الدراسة في مجتمع الدراسة مع بعض الدراسات السابقة.
6. تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تتناول الموضوعين "التوازن بين الحياة والعمل" (ضغوط العمل والرضا الوظيفي).
7. تختلف الدراسة الحالية عن جميع الدراسات السابقة من حيث الحدود الجغرافية حيث تمت هذه الدراسة في ثلاث مدن مختلفة (الرياض، جدة، الدمام) بالمملكة العربية السعودية.

وجه التميز للدراسة الحالية وما يميزها عن الدراسات السابقة:

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث:

1. تناولت الدراسة موضوع مدى تأثير ضغوط العمل على توازن الحياة الشخصية والعملية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص في ثلاث مدن مختلفة في المملكة العربية السعودية، كأول دراسة في هذا المجال فحسب حدود علم الباحثون فإنه لم يعثر على دراسة سابقة تناولت هذا الموضوع سابقاً.
2. شمولية عينة الدراسة حيث تناولت جميع الموظفين في القطاع الخاص، الذكور والإناث في مختلف المجالات.

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

في هذا الباب سوف يعرض الباحثون المنهج المستخدم في الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة والأداة المستخدمة ومن ثم إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة .

1.4. منهج الدراسة

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه " : المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدث أو قضية موجودة حالياً يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة البحث دون تدخل من الباحثين فيها [62]

الاستبيان يهدف للتحقق من مدى صحة الفرضيات من خلال دراسة أثر ضغوط العمل على التوازن بين الحياة والعمل لدى موظفين القطاع الخاص، بالإضافة الى معرفة آراء واتجاهات الافراد وكافة الإطارات والعاملين داخل المؤسسات والشركات في القطاع الخاص.

وحاول الباحثون من خلال هذا المنهج التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على موظفي القطاع الخاص سلباً أو إيجاباً وعلاقتها بالتوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي، وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

2.4. مجتمع الدراسة

1.2.4. توزيع موظفي القطاع الخاص على المحافظات السعودية [27]

أظهرت إحصائية صادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية أن عدد العاملين في القطاع الخاص بالسعودية بلغ نحو 8.52 مليون عامل عام 2021.

ووفقاً للإحصائية، شكلت نسبة غير السعوديين 77% من إجمالي الموظفين بالقطاع الخاص، ما يعادل 6.59 مليون عامل، كما بلغ عدد العاملين السعوديين 1.92 مليون عامل ما يمثل 23% من الإجمالي.

والمشتغلون هم جميع الأفراد السعوديين وغير السعوديين الذين يؤدون العمل في المؤسسة فعلاً بأجر أو بدون أجر، وأصحاب المؤسسة أو ذويهم أو المستخدمون لديهم، سواء عملوا وقت الدوام كاملاً أو جزءاً منه، وسواء كانوا دائمين أو مؤقتين، ذكوراً كانوا أو إناثاً، بغض النظر عما إذا كانت أجورهم تُدفع على أساس يومي أو أسبوعي أو شهري، ويشمل ذلك الشركاء والأعضاء في الشركات المساهمة، ورؤساء مجالس الإدارات وأعضاءها، كما يشمل أيضاً المشتغلين الذين يتمتعون بإجازات مدفوعة الأجر.

2.2.4. توزيع موظفي القطاع الخاص على المحافظات السعودية:

حسب إحصائية وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية 2019

أكبر عدد من موظفي القطاع الخاص السعودي يوجد في العاصمة السعودية الرياض، فتقدر نسبة الموظفين فيها حوالي 40% من عدد موظفي القطاع الخاص في السعودية وتقدر نسب توزيع عدد الموظفين في القطاع الخاص السعودي بما يلي:

- **مدينة الرياض:** بلغ عدد موظفي القطاع الخاص في محافظة الرياض نحو 682.12 ألف موظف وتبلغ نسبتهم 40 % من العدد الإجمالي.
- **محافظة الشرقية:** بلغ عدد موظفي القطاع الخاص في محافظة الشرقية نحو 335.92 ألف موظف وتبلغ نسبتهم 20 % من العدد الإجمالي.
- **محافظة مكة وجدة:** موظفي القطاع الخاص في منطقة مكة المكرمة وجدة يبلغ عددهم 307.28 ألف موظف تقريباً بنسبة تقدر بـ 18%.

تكون مجتمع الدراسة من موظفي القطاع الخاص من مختلف المجالات في مدينة الرياض والبالغ عددهم (682,12) ، مدينة جدة و البالغ عددهم (307,28) ، و مدينة الدمام و البالغ عددهم (335,92) حسب إحصائية وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية 2019 .

3.4. عينة الدراسة

قام الباحثون بسحب عينة عشوائية طبقية وتم تحديد حجم العينة باستخدام Size Sample Calculator وذلك بمعلومية حجم المجتمع والذي يبلغ عدده 132,532 موظف وعند مستوى ثقة 95 % وحدود خطأ +_ 5 % وإدخال هذه البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة المطلوبة حيث بلغ العدد المطلوب 384 موظف

المعطيات:

$$e=.05 , \quad z=2.58 , \quad p=.1))$$

$$N=686817 = \text{للسطي}$$

$$N= 383876 = \text{للغربية}$$

$$N = 262067 = \text{للشرقية}$$

$$N \text{ total} = 1,332,760$$

المعادلة:

$$z^2 * p(1-p) / e^2 / 1 + [z^2 * p(1-p)] / e^2 * N]$$

حجم العينة =

$$* 0.052 / [(0.5-1)0.5 * 2.582] + 1 / 0.052 / [(0.5-1)0.5 * 2.582] = [1,332,760$$

1.3.4. العينة الاستطلاعية :

شملت عينة الدراسة الاستطلاعية 10% من مجموع العينة المطلوبة وكانت (39) من موظفي القطاع الخاص في مختلف المجالات خارج عينة الدراسة الأصلية، بغرض تقنين أداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، كما تم استثناء العينة الاستطلاعية من العينة الأصلي .

الجدول رقم (4-1) يوضح أعداد الموظفين الذين تم اختيارهم في العينة الاستطلاعية بالطريقة العشوائية

النسبة المئوية	العدد	المدينة
62%	24	الرياض
28%	11	جدة
10%	4	الدمام
100%	39	المجموع

جدول رقم (4-1)

2.3.4. عينة الدراسة الأصلية

تم تطبيق البحث على العينة الأصلية للدراسة على موظفي القطاع الخاص بكل من مدينة الرياض، جدة والدمام وقد تم توزيع الاستبيان عشوائياً وتم جمع (402) عينة، موزعين حسب المدينة

الجدول رقم (4-2) يوضح التوزيع التكراري والنسبي لمتغير مقر العمل الحالي

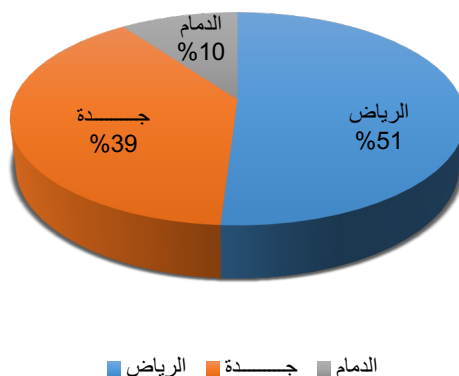
البيان	التكرار	النسبة المئوية
الرياض	205	51.0%
جدة	157	39.1%
الدمام	40	10.0%
المجموع	402	100.0%

الجدول رقم (4-2)

من الجدول رقم (4-2) يتضح ما يلي:

أن (51.0%) من إجمالي عينة الدراسة مقر العمل الحالي مدينة الرياض، وأن (39.1%) منهم مقر عملهم مدينة جدة، وأن (10.0%) منهم مقر عملهم مدينة الدمام.

الشكل رقم (4-1) التوزيع النسبي لمتغير مقر العمل حسب المدينة



الشكل رقم (4-1)

4.4. خصائص الدراسة

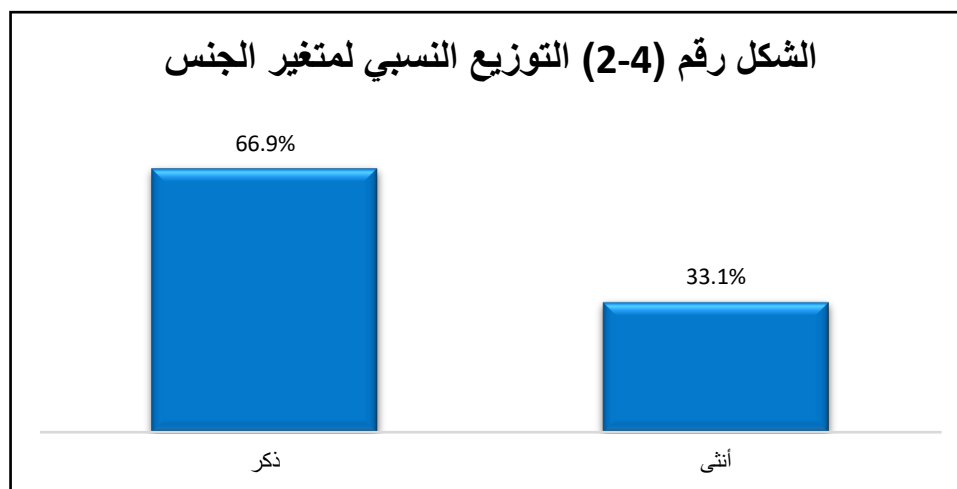
اقتصرت هذه الدراسة على تناول بعض الخصائص لعينة الدراسة، والمتمثلة في (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الدرجة الوظيفية، مجال العمل / القطاع الوظيفي الوظيفية).

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للجنس: يوضح الجدول رقم (4-3) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير الجنس:

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	269	66.9%
أنثى	133	33.1%
المجموع	402	100.0%

الجدول رقم (3-4)

من الجدول رقم (3-4) يتضح ما يلي:
أن (66.9%) من إجمالي عينة الدراسة ذكور، وأن (33.1%) منهم إناث.



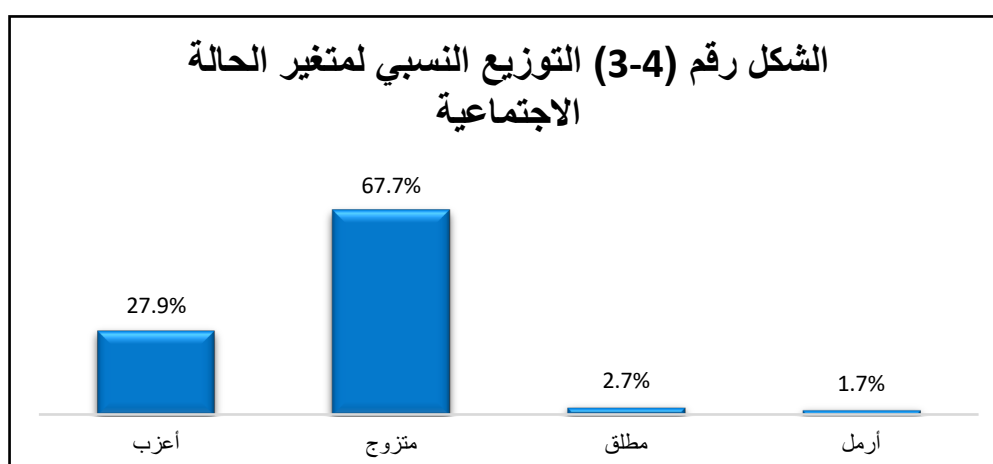
الشكل رقم (2-4)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للحالة الاجتماعية: يوضح الجدول رقم (4-4) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير الحالة الاجتماعية:

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	112	27.9%
متزوج	272	67.7%
مطلق	11	2.7%
أرمل	7	1.7%
المجموع	402	100.0%

الجدول رقم (4-4)

من الجدول رقم (4-4) يتضح ما يلي:
أن (67.7%) من إجمالي عينة الدراسة حالتهم الاجتماعية متزوجين، وأن (27.9%) منهم غير متزوجين، وأن (2,7%) منهم مطلّون، وأن (1,7%) منهم أرامل.



الشكل رقم (3-4)

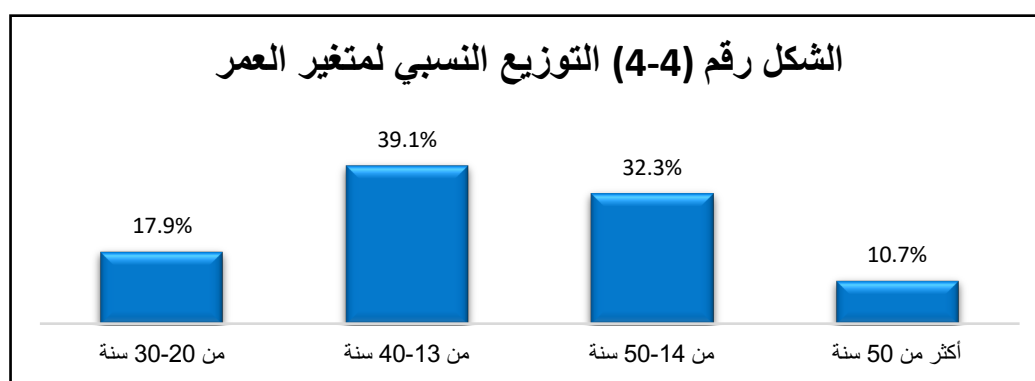
توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للعمر: يوضح الجدول رقم (4-5) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير العمر:

البيان	التكرار	النسبة المئوية
30-20 سنة	72	17.9%
40-31 سنة	157	39.1%
50-41 سنة	130	32.3%
أكبر من 50 سنة	43	10.7%
المجموع	402	100.0%

الجدول رقم (4-5)

من الجدول رقم (4-5) يتضح ما يلي:

أن (39.1%) من إجمالي عينة الدراسة أعمارهم (من 40-31 سنة)، وأن (32.3%) منهم أعمارهم (من 50-41 سنة)، وأن (17.9%) منهم أعمارهم (من 30-20 سنة)، وأن (10.7%) منهم أعمارهم من (أكثر من 50 سنة).



الشكل رقم (4-4)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمؤهل العلمي، يوضح الجدول رقم (4-6) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المؤهل العلمي:

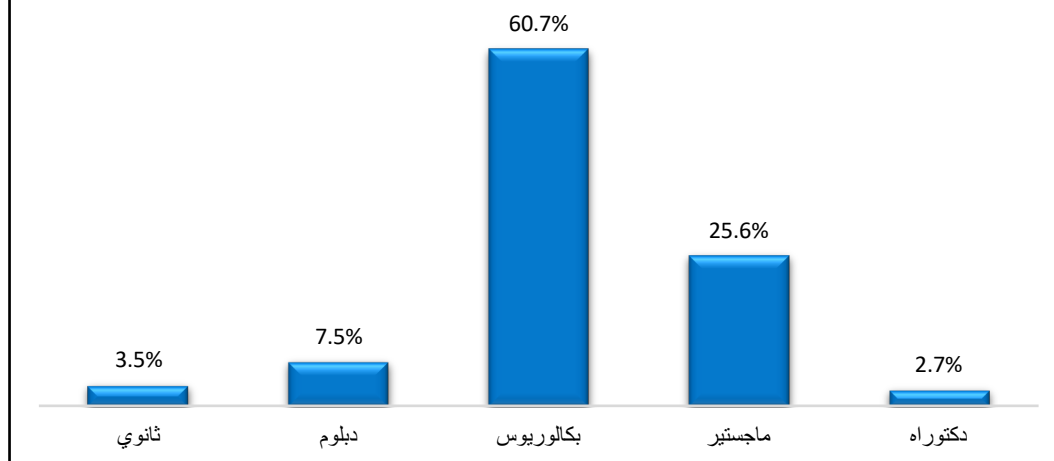
البيان	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	14	3.5%
دبلوم	30	7.5%
بكالوريوس	244	60.7%
ماجستير	103	25.6%
دكتوراه	11	2.7%
المجموع	402	100.0%

الجدول رقم (4-6)

من الجدول رقم (4-6) يتضح ما يلي:

أن (60.7%) من إجمالي عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وأن (25.6%) منهم مؤهلهم ماجستير، وأن (7.5%) منهم مؤهلهم دبلوم، وأن (3.5%) منهم مؤهلهم ثانوي، وأن (2.7%) منهم مؤهلهم دكتوراه.

الشكل رقم (4-5) التوزيع النسبي لمتغير المؤهل العلمي



الشكل رقم (4-5)

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لعدد سنوات الخبرة، يوضح الجدول رقم (4-7) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير سنوات الخبرة:

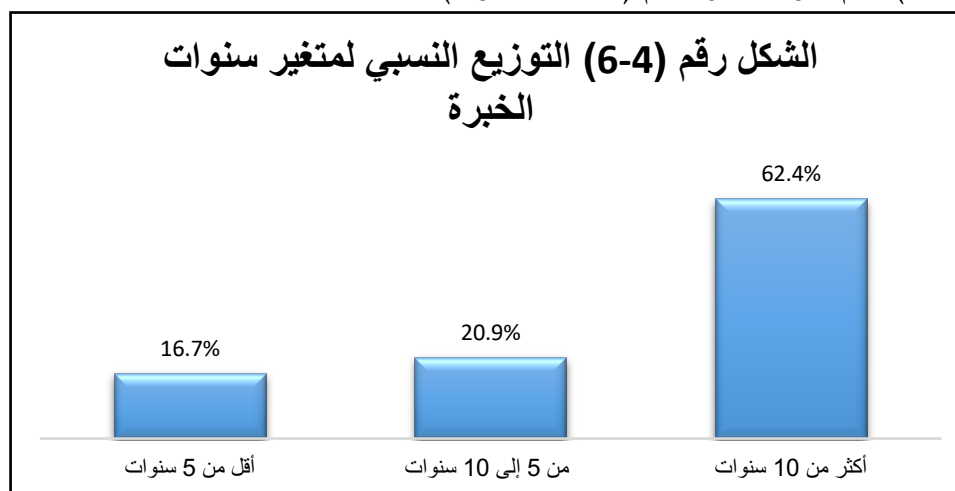
البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	67	16.7%
من 5 إلى 10 سنوات	84	20.9%
أكثر من 10 سنوات	251	62.4%
المجموع	402	100.0%

الجدول رقم (4-7)

من الجدول رقم (4-7) يتضح ما يلي:

أن (62.4%) من إجمالي عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم أكثر من 10 سنوات، وأن (20.9%) منهم سنوات الخبرة لديهم (من 5 إلى 10 سنوات)، وأن (16.7%) منهم سنوات الخبرة لديهم (أقل من 5 سنوات).

الشكل رقم (4-6) التوزيع النسبي لمتغير سنوات الخبرة



الشكل رقم (4-6)

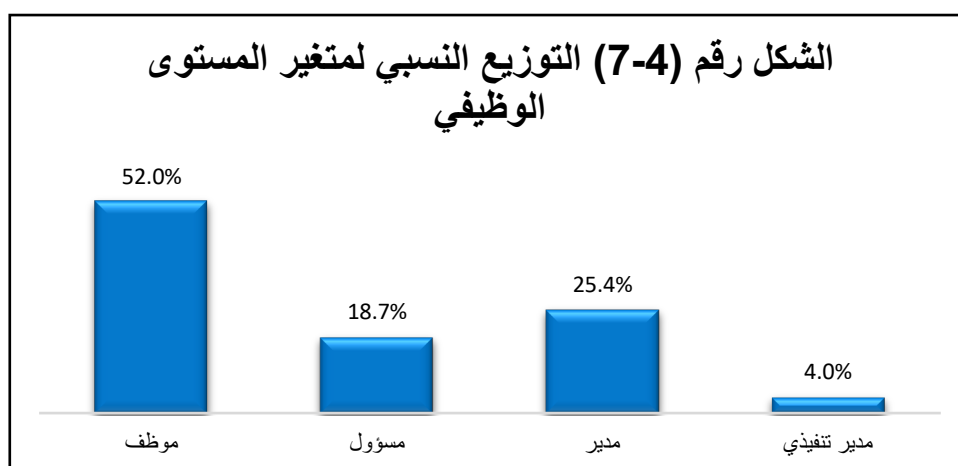
توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للدرجة الوظيفية، يوضح الجدول رقم (4-8) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير المستوى الوظيفي:

البيان	التكرار	النسبة المئوية
موظف	209	52.0%
مسؤول	75	18.7%
مدير	102	25.4%
مدير تنفيذي	16	4.0%
المجموع	402	100.0%

الجدول رقم (4-8)

من الجدول رقم (4-8) يتضح ما يلي:

أن (52.0%) من إجمالي عينة الدراسة مستواهم الوظيفي (موظف)، وأن (25.4%) منهم مستواهم الوظيفي (مدير)، وأن (18.7%) منهم مستواهم الوظيفي (مسؤول)، وأن (4.0%) منهم مستواهم الوظيفي (مدير تنفيذي).



الشكل رقم (4-7)

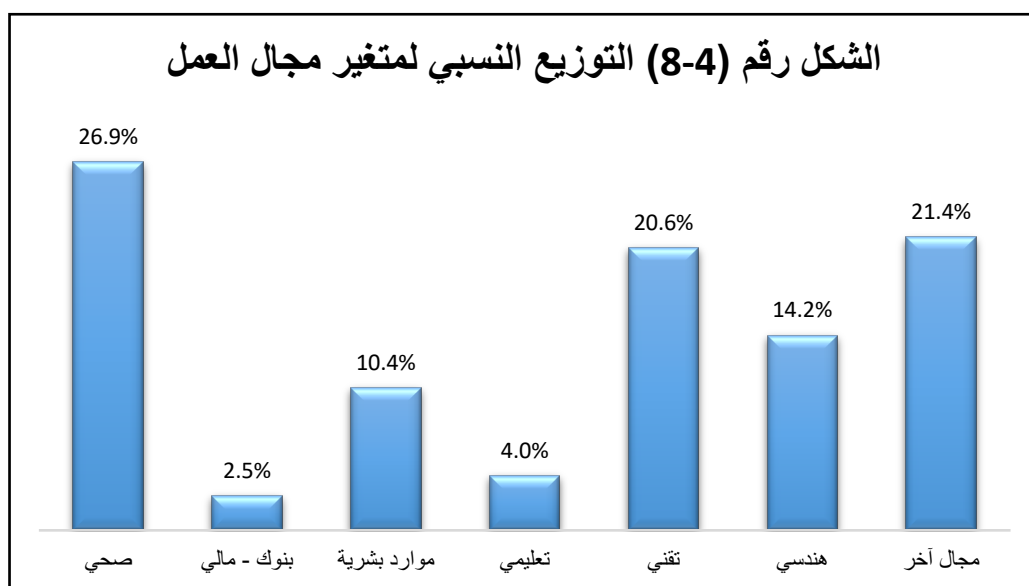
توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا مجال /قطاع العمل, يوضح الجدول رقم (4-9) التوزيع التكراري والنسبي لمتغير مجال العمل / قطاع العمل:

البيان	التكرار	النسبة المئوية
صحي	108	26.9%
بنوك - مالي	10	2.5%
موارد بشرية	42	10.4%
تعليمي	16	4.0%
تقني	83	20.6%
هندسي	57	14.2%
مجال آخر	86	21.4%
المجموع	402	100.0%

الجدول رقم (4-9)

من الجدول رقم (4-9) يتضح ما يلي:

أن (26.9%) من إجمالي عينة الدراسة مجال عملهم صحي، وأن (21.4%) منهم مجال عملهم (أخرى)، وأن (20.6%) منهم مجال عملهم تقني، وأن (14.2%) منهم مجال عملهم هندسي، وأن (10.4%) منهم مجال عملهم موارد بشرية، وأن (4.0%) منهم مجال عملهم تعليمي، وأن (2.5%) منهم مجال عملهم بنوك - مالي.



الشكل رقم (4-8)

5.4. أداة الدراسة

أداة الدراسة عبارة عن استبانة تكونت من عدة محاور:

المحور الأول: معلومات عامة يتم من خلالها جمع متغيرات الدراسة الجنس (ذكر - أنثى)، الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، ارمل)، المؤهل العلمي (ثانوي، دبلوم، جامعي، ماجستير، دكتوراه)، عدد سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، الدرجة الوظيفية (موظف، مسؤول، مدير، مدير تنفيذي)، مجال العمل / القطاع الوظيفي (صحي، بنوك، موارد بشرية، هندسي، تعليمي، تقني، غير ذلك)، المدينة (الرياض، جدة، الدمام)

المحور الثاني: اختص هذا القسم بالكشف عن مستويات ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة الرياض، جدة والدمام، وقد قام الباحثون بإعداد استبانة خاصة بعد الاطلاع على أدبيات البحث وعن طريق الرجوع لبعض الدراسات واحتوى مقياس ضغوط العمل على الأبعاد التالية:

- المجال الأول: الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل
- المجال الثاني: ثقافة بيئة العمل

المحور الثالث: اختص بقياس درجة التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص في مدينة الرياض، جدة والدمام، وقد قام الباحثون بإعداد استبانة خاصة بالرضا الوظيفي وذلك بعد الاطلاع على أدبيات البحث وعن طريق الرجوع لبعض الدراسات واحتوى مقياس الرضا الوظيفي على الأبعاد التالية:

- المجال الأول التوازن بين الحياة والعمل
- المجال الثاني تحقيق الرضا الوظيفي

وهدفت الأداة السابقة لقياس مدى موافقة المستجيبين والمستجيبات على عبارات الأداة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي والذي يعتبر أشهر المقاييس المستخدمة لقياس الاتجاهات. وقد قام الباحثون بتقدير درجات الاستبانة كما يلي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة	
عالية جداً	عالية	متوسطة	قليلة	قليلة جداً	الاستجابة
5	4	3	2	1	الدرجة

جدول رقم (4-10) مقياس ليكرت الخماسي

6.4. صدق أداة الدراسة :

ويتم في هذه المرحلة التحقق من صدق وثبات أداة البحث (الاستبيان) على النحو التالي:

1.6.4 صدق المحكمين

قام الباحث بعرض أداة الدراسة الخاصة "بضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص" في صورتها الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين، وذلك بهدف التأكد من قدرة الاستبانة على قياس متغيرات الدراسة وبما يضمن وضوح فقراتها ودقتها من الناحية العلمية، والملحق رقم (3) يبين أسماءهم ومكان عملهم ولقد بلغ عددهم (3) محكمين، وذلك للتأكد من صدقها الظاهري. ولقد قام الباحثون باستطلاع آراء المحكمين حول مدى ملائمة كل عبارة من عبارات الاستبانة لقياس ما وضعت لأجله، وتصحيح ونقل أو تعديل العبارات غير المناسبة وما يرى المحكمون أنه ينبغي حذفه أو إضافته أو إعادة صياغته، وقد تم الأخذ بآرائهم بما يحقق أهداف الدراسة

2.6.4 صدق الاتساق الداخلي للأداة (الاستبانة):

قام الباحثون بتحديد مدى التجانس الداخلي للاستبانة حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة الاتساق الداخلي للأداة حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة.

• المحور الأول: الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل

الجدول رقم (4-11) معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة:

الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل		
رقم العبارة	معامل ارتباط العبارة بالمحور	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	0.765**	0.000
2	0.788**	0.000
3	0.866**	0.000
4	0.824**	0.000
5	0.606**	0.000

(**) تعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (4-11)

من الجدول (4-11) نلاحظ ان جميع معاملات الارتباطات كانت دالة احصائياً، هذا يعني أن جميع العبارات مرتبطة بالمحور التي تنتمي اليه، ولا يمكن حذف أي منها.

• المحور الثاني: ثقافة بيئة العمل (بيئة العمل)

الجدول رقم (4-12) معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه العبارة:

بيئة العمل		
رقم العبارة	معامل ارتباط العبارة بالمحور	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	0.784**	0.000
2	0.768**	0.000
3	0.656**	0.000
4	0.712**	0.000
5	0.712**	0.000

(**) تعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (4-12)

من الجدول (4-12) نلاحظ ان جميع معاملات الارتباطات كانت دالة احصائياً، هذا يعني أن جميع العبارات مرتبطة بالمحور التي تنتمي اليه، ولا يمكن حذف أي منها.

• المحور الثالث: التوازن بين الحياة والعمل

الجدول رقم (4-13) معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه العبارة:

التوازن بين الحياة والعمل		
رقم العبارة	معامل ارتباط العبارة بالمحور	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	0.755**	0.000
2	0.384**	0.009
3	0.797**	0.000
4	0.881**	0.000

(**) تعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (4-13)

من الجدول (4-13) نلاحظ ان جميع معاملات الارتباطات كانت دالة احصائياً، هذا يعني أن جميع العبارات مرتبطة بالمحور التي تنتمي اليه، ولا يمكن حذف أي منها.

• المحور الرابع: تحقيق الرضا الوظيفي (الرضا الوظيفي للعاملين)

الجدول رقم (4-14) معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه العبارة:

الرضا الوظيفي		
رقم العبارة	معامل ارتباط العبارة بالمحور	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	0.590**	0.000
2	0.857**	0.000
3	0.894**	0.000
4	0.759**	0.000

(**) تعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (4-14)

من الجدول (4-14) نلاحظ ان جميع معاملات الارتباطات كانت دالة احصائياً، هذا يعني أن جميع العبارات مرتبطة بالمحور التي تنتمي اليه، ولا يمكن حذف أي منها.

• المحور الخامس: معوقات بيئة العمل (الخاتمة)

الجدول رقم (4-15) معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه العبارة:

المعوقات		
رقم العبارة	معامل ارتباط العبارة بالمحور	القيمة الاحتمالية (Sig)
1	0.515**	0.009
2	0.692**	0.000
3	0.584**	0.000
4	0.603**	0.000
5	0.739**	0.000
6	0.708**	0.000

(**) تعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (4-15)

من الجدول (4-15) نلاحظ ان جميع معاملات الارتباطات كانت دالة احصائياً، هذا يعني أن جميع العبارات مرتبطة بالمحور التي تنتمي اليه، ولا يمكن حذف أي منها.

3.6.4. الصدق البنائي:

إن الصدق البنائي يقيس مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة . وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.

الجدول رقم (4-16) معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل محور مع الدرجة الكلية للاستبيان:

المحور	عدد العبارات	معامل ارتباط المحور بالاستبيان	القيمة الاحتمالية (Sig)
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	5	0.875**	0.000
بيئة العمل	5	0.865**	0.000
التوازن بين الحياة والعمل	4	0.714**	0.000
الرضا الوظيفي	4	0.838**	0.000
المعوقات	6	0.692**	0.001

الجدول رقم (4-16)

من الجدول (4-16) نلاحظ ان جميع معاملات الارتباطات كانت دالة احصائياً، هذا يعني أن جميع المحاور مرتبطة بالاستبيان، ولا يمكن حذف أي منها.

4.6.4. ثبات الاستبيان:

قام الباحثون بالتأكد من ثبات الأداة بحساب معامل الثبات للعينة الاستطلاعية المكونة من (39) فردا باستخدام طريقة ألفا كرو

نباخ - Cronbach's Alpha Coefficient

الجدول (4-17) معاملات الثبات الإحصائي وفق طريقة ألفا كرو نباخ:

معايير الاستبيان	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	5	0.833
بيئة العمل	5	0.876
التوازن بين الحياة والعمل	4	0.786
الرضا الوظيفي	4	0.766
المعوقات	6	0.846
معامل الثبات العام للاستبيان ككل	24	0.871

الجدول رقم (4-17)

يتضح من الجدول رقم (4-17) أن معامل الثبات العام للاستبيان ككل بلغ (0.871)، مما يدل على أن أداة الدراسة (الاستبيان) تتصف بالثبات الكبير.

7.4. المعالجات الإحصائية:

لقد صممت الاستجابات على عبارات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي، ولتحديد طول الخلايا (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4=0.80) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

الجدول رقم (4-18) طول الخلايا لتفسير المتوسطات

الترميز	طول الخلية	الإجابات
5	4.20-5.00	أوافق بشدة
4	3.40-4.19	أوافق
3	2.60-3.39	أوافق إلى حد ما
2	1.80-2.59	لا أوافق
1	1.00-1.79	لا أوافق بشدة

الجدول رقم (4-18)

1. الإحصاء الوصفي (التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري).
2. معامل الفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبيان.
3. معامل ارتباط بيرسون لصدق الاتساق الداخلي للاستبيان، وكذلك لقياس العلاقة بين التوازن وضغوط العمل.
4. اختبار T للعينتين المستقلتين Independent Samples Test لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير (الجنس).
5. جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، ومجال العمل).
6. تم استخدام برامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز له اختصاراً بالرمز (SPSS, 26) لتحليل البيانات.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة وتفسيرها

يستعرض هذا الفصل نتائج عينة الدراسة من خلال عرض إجابات عينة الدراسة على عبارات الاستبيان، ويناقشها في ضوء الإطار النظري للدراسة، ونتائج الدراسة، والدراسات السابقة.

1.5. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

الجدول رقم (5-1) يوضح التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل)

م	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الترتيب
5	التعاون والاحترام بين الموظفين بمستوياتهم الإدارية هي أبرز سمات التواصل في جهة عملي	23.4%	33.1%	27.1%	12.9%	3.5%	3.60	1.09	1	أوافق
1	أشعر أن رأيي مسموعة ومقدره من قبل رؤسائي في العمل	10.2%	36.8%	36.3%	11.9%	4.7%	3.36	0.98	2	أوافق إلى حد ما
2	أحصل على تشجيع من مديري و رؤسائي في العمل بعد كل إنجاز أحققه	12.4%	33.3%	27.6%	19.4%	7.2%	3.24	1.12	3	أوافق إلى حد ما
3	تعتمد جهة عملي تطبيق سياسة الباب المفتوح وسهولة مراجعة أصحاب القرار	14.4%	25.6%	30.6%	22.1%	7.2%	3.18	1.15	4	أوافق إلى حد ما
4	تحرص جهة عملي على اشراك العاملين بها في اتخاذ القرارات قبل اعتمادها وكذلك تحرص على إبلاغهم بها على أكمل وجه عبر قنوات التواصل المختلفة	6.2%	20.1%	26.4%	30.3%	16.9%	2.68	1.15	5	أوافق إلى حد ما
	المتوسط الحسابي العام						3.21	0.87	-	أوافق إلى حد ما

الجدول رقم (5-1)

من الجدول رقم (5-1) يتضح ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل) (3.21) بانحراف معياري (0.87)، وهذا المتوسط يعني أن الموافق إلى حد ما، مما تقدم نستنتج أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما على محور الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، وتم ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي حيث:

جاءت عبارة (التعاون والاحترام بين الموظفين بمستوياتهم الإدارية هي أبرز سمات التواصل في جهة عملي) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (1.09)، تليها عبارة (أشعر أن رأيي مسموعة ومقدره من قبل رؤسائي في العمل) بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (0.98)، ومن ثم جاءت عبارة (أحصل على تشجيع من مديري ورؤسائي في العمل بعد كل إنجاز أحققه) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.24) وانحراف معياري (1.12)، في حين جاءت عبارة (تحرص جهة عملي على اشراك العاملين بها في اتخاذ القرارات قبل اعتمادها وكذلك تحرص على إبلاغهم بها على أكمل وجه عبر قنوات التواصل المختلفة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.68) وانحراف معياري (1.15).

الجدول رقم (5-2) يوضح التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (بيئة العمل)

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الترتيب
5	تنظم جهة عملي نشاطات اجتماعية وثقافية وإنسانية ورياضية بهدف تعزيز العلاقات الانسانية وروح الفريق بين موظفيها	35	87	105	92	83	2.75	1.25	2	أوافق إلى حد ما
1	تتبنى جهة عملي مفهوم المرونة في ساعات العمل بحيث تهتم بإنتاجية الموظف لا عدد ساعات تواجده في مقر العمل	52	74	89	97	90	2.75	1.33	1	أوافق إلى حد ما
4	تقوم جهة عملي بدراسات دورية لقياس مؤشرات الأداء	28	61	126	144	43	2.72	1.07	3	أوافق إلى حد ما
3	تحرص جهة عملي على عقد اجتماعات دورية لتحسين بيئة العمل	24	65	106	155	52	2.64	1.08	4	أوافق إلى حد ما
2	تمتلك جهة عملي سياسات ترقية عادلة لكافة الموظفين	17	61	109	115	100	2.45	1.14	5	لا أوافق
	المتوسط الحسابي العام						2.66	0.91	-	أوافق إلى حد ما

الجدول رقم (5-2)

من الجدول رقم (5-2) يتضح ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لمحوّر (بيئة العمل) (2.66) بانحراف معياري (0.91)، وهذا المتوسط يعني أن الموافقة إلى حد ما، مما تقدم نستنتج أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما على محور بيئة العمل، وتم ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي حيث: جاءت عبارة (تنظم جهة عملي نشاطات اجتماعية وثقافية وإنسانية ورياضية بهدف تعزيز العلاقات الانسانية وروح الفريق بين موظفيها) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (1.25)، تليها عبارة (تتبنى جهة عملي مفهوم المرونة في ساعات العمل بحيث تهتم بإنتاجية الموظف لا عدد ساعات تواجده في مقر العمل) بمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (1.33)، ومن ثم جاءت عبارة (تقوم جهة عملي بدراسات دورية لقياس مؤشرات الأداء) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.72) وانحراف معياري (1.07)، في حين جاءت عبارة (تمتلك جهة عملي سياسات ترقية عادلة لكافة الموظفين) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (1.14).

2.5 النتائج المتعلقة بالفرضيات ومناقشتها :

الفرض الأول: " يوجد توازن بين الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص"

الجدول رقم (3-5) يوضح التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (التوازن بين الحياة والعمل).

م	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الترتيب
1	لدي متسع من الوقت يكفي لقضائه مع اسرتي أو ممارسة حياتي الاجتماعية بشكل يومي بعد انتهاء ساعات العمل	34	83	156	101	28	2.99	1.04	1	أوافق إلى حد ما
4	جهة عملي الحالية تساعدني على تحقيق التوازن المناسب بين حياتي العملية و الشخصية	14	71	148	129	40	2.73	0.98	2	أوافق إلى حد ما
3	وظيفتي لا تسبب قدر مفرط من الضغوطات التي تؤثر على يومي بشكل عام	10	62	138	134	58	2.58	1.00	3	لا أوافق
2	حتى أتمكن من الموازنة بين حياتي العملية و الاجتماعية، أقبل بالعمل عدد ساعات أقل مقابل أجر مادي أقل	13	55	115	174	45	2.54	0.97	4	لا أوافق
	المتوسط الحسابي العام						2.73	0.65	-	أوافق إلى حد ما

الجدول رقم (3-5)

من الجدول رقم (3-5) يتضح ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لمحوّر (التوازن بين الحياة والعمل) (2.73) بانحراف معياري (0.65)، وهذا المتوسط يعني أن الموافق إلى حد ما، مما تقدم نستنتج أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما على محوّر التوازن بين الحياة والعمل، وتم ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي حيث:

جاءت عبارة (لدي متسع من الوقت يكفي لقضائه مع اسرتي أو ممارسة حياتي الاجتماعية بشكل يومي بعد انتهاء ساعات العمل) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.99) وانحراف معياري (1.04)، تليها عبارة (جهة عملي الحالية تساعدني على تحقيق التوازن المناسب بين حياتي العملية والشخصية) بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (0.98)، ومن ثم جاءت عبارة (وظيفتي لا تسبب قدر مفرط من الضغوطات التي تؤثر على يومي بشكل عام) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (1.00)، في حين جاءت عبارة (حتى أتمكن من الموازنة بين حياتي العملية و الاجتماعية، أقبل بالعمل عدد ساعات أقل مقابل أجر مادي أقل) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.54) وانحراف معياري (0.97).

الفرض الثاني: "يوجد رضا وظيفي لدى موظفي القطاع الخاص"

الجدول رقم (4-5) يوضح التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (الرضا الوظيفي)

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق بشدة	لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
1	توجد مرونة في ساعات العمل لدى جهة عملي	34 %8.5	86 %21.4	121 %30.1	118 %29.4	43 %10.7	2.88	1.12	1	أوافق إلى حد ما
3	تسعى جهة العمل على تحسين قنوات التواصل الإداري	22 %5.5	76 %18.9	123 %30.6	139 %34.6	42 %10.4	2.74	1.05	2	أوافق إلى حد ما
4	تحرص جهة العمل على تحسين خطط تطوير الموظفين	22 %5.5	61 %15.2	127 %31.6	146 %36.3	46 %11.4	2.67	1.04	3	أوافق إلى حد ما
2	تحرص جهة العمل على زيادة الأجور و الحوافز ما أمكن ذلك	15 %3.7	59 %14.7	114 %28.4	151 %37.6	63 %15.7	2.53	1.04	4	لا أوافق
	المتوسط الحسابي العام						2.73	0.85		أوافق إلى حد ما

الجدول رقم (4-5)

من الجدول رقم (4-5) يتضح ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لمحوّر (الرضا الوظيفي) (2.73) بانحراف معياري (0.85)، وهذا المتوسط يعني أن الموافق إلى حد ما، مما تقدم نستنتج أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما على محور الرضا الوظيفي، وتم ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي حيث: جاءت عبارة (توجد مرونة في ساعات العمل لدى جهة عملي) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (1.12)، تليها عبارة (تسعى جهة العمل على تحسين قنوات التواصل الإداري) بمتوسط حسابي (2.74) وانحراف معياري (1.05)، ومن ثم جاءت عبارة (تحرص جهة العمل على تحسين خطط تطوير الموظفين) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.67) وانحراف معياري (1.04)، في حين جاءت عبارة (تحرص جهة العمل على زيادة الأجور والحوافز ما أمكن ذلك) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.53) وانحراف معياري (1.04).

الفرض الثالث: " مستوى غالبية مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون منخفض "

الجدول رقم (5-5) يوضح التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات عينة الدراسة على عبارات محور (المعوقات)

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق بشدة	لا أوافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	التفسير
2	يأتي العمل أولاً في أولويات المنظمة على حساب الحياة الاجتماعية للموظف	99 %24.6	121 %30.1	91 %22.6	75 %18.7	16 %4.0	3.53	1.16	1	أوافق
4	تتسم ثقافة بيئة العمل بالميل لممارسة أحد هذه النزعات (الأقدمية، القبليّة، المحسوبية، السلطوية) أو غيرها من الممارسات التي تنافي مبدأ العدل الإنساني	69 %17.2	95 %23.6	104 %25.9	109 %27.1	25 %6.2	3.18	1.19	2	أوافق إلى حد ما
3	خلال الثلاث سنوات القادمة لا أرغب في العمل في نفس جهة العمل الحالية	43 %10.7	114 %28.4	118 %29.4	92 %22.9	35 %8.7	3.09	1.13	3	أوافق إلى حد ما
5	لا توفر جهة عملي أفضل وسائل التعلم المعرفي والدعم التقني لأتمكن من القيام بمهامي على الوجه الأكمل.	48 %11.9	84 %20.9	127 %31.6	110 %27.4	33 %8.2	3.01	1.14	4	أوافق إلى حد ما
6	بيئة عملي الحالية سامة أو ضاغطة	41 %10.2	96 %23.9	105 %26.1	128 %31.8	32 %8.0	2.97	1.13	5	أوافق إلى حد ما

1	لا توفر جهة العمل المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات أفضل في العمل بقدر كافٍ	25	99	147	92	39	2.95	1.05	6	أوافق إلى حد ما
		6.2%	24.6%	36.6%	22.9%	9.7%				
	المتوسط الحسابي العام						3.12	0.64	-	أوافق إلى حد ما

الجدول رقم (5-5)

من الجدول رقم (5-5) يتضح ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور (المعوقات) (3.12) بانحراف معياري (0.64)، وهذا المتوسط يعني أن الموافق إلى حد ما، مما تقدم نستنتج أن عينة الدراسة موافقون إلى حد ما على محور المعوقات، وتم ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي حيث: جاءت عبارة (يأتي العمل أولاً في أولويات المنظمة على حساب الحياة الاجتماعية للموظف) بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (1.16)، تليها عبارة (تتسم ثقافة بيئة العمل بالميل لممارسة أحد هذه النزعات (الأقدمية، القبلية، المحسوبية، السلطوية) أو غيرها من الممارسات التي تنافي مبدأ العدل الإنساني) بمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (1.19)، ومن ثم جاءت عبارة (خلال الثلاث سنوات القادمة لا أرغب في العمل في نفس جهة العمل الحالية) بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.09) وانحراف معياري (1.13)، في حين جاءت عبارة (لا توفر جهة العمل المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات أفضل في العمل بقدر كافٍ) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (1.05).

الفرض الرابع: "توجد علاقة طردية دالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي وبيئة العمل لدى موظفي القطاع الخاص"

الجدول (5-6) نتائج معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل و (بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل، والرضا الوظيفي)

المحور		الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	بيئة العمل	التوازن بين الحياة والعمل	الرضا الوظيفي
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	الارتباط	1.00			
	الدلالة				
بيئة العمل	الارتباط	0.70**	1.00		
	الدلالة	0.00			
التوازن بين الحياة والعمل	الارتباط	0.61**	0.59**	1.00	
	الدلالة	0.00	0.00		
الرضا الوظيفي	الارتباط	0.56**	0.64**	0.58**	1.00
	الدلالة	0.00	0.00	0.00	

الجدول رقم (5-6)

من الجدول (5-6) يتضح ما يلي:

- توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية (0.05) بين (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل وبيئة العمل).
- توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية (0.05) بين (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل والتوازن بين الحياة والعمل).
- توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية (0.05) بين (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل والرضا الوظيفي).
- توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية (0.05) بين (بيئة العمل والتوازن بين الحياة والعمل).

- توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية (0.05) بين (بيئة العمل والرضا الوظيفي).
- توجد علاقة طردية وذات دلالة إحصائية (0.05) بين (التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي).

الفرض الخامس: توجد علاقة عكسية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل والتوازن بين الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص
الجدول (5-7) نتائج معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين ضغوط العمل والتوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي

المحور	ضغوط العمل
التوازن بين الحياة والعمل	الارتباط -0.572**
	الدلالة 0.000
الرضا الوظيفي	الارتباط -0.634**
	الدلالة 0.000

الجدول رقم (5-7)

من الجدول (5-7) يتضح ما يلي:

- توجد علاقة عكسية وذات دلالة إحصائية (0.05) ضغوط العمل والتوازن بين الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص.
- توجد علاقة عكسية وذات دلالة إحصائية (0.05) بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص.

الفرض السادس: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من أفراد عينة الدراسة في التوازن على أبعاد مقياس جودة الحياة والعمل وأبعاد مقياس ضغوطات العمل والرضا الوظيفي"

الجدول (5-8) نتائج اختبار T للعينتين المستقلتين Independent Samples Test لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير

الجنس						
المحور	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية الاحتمالية P-Value
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	ذكر	269	3.33	0.84	3.79**	400
	أنثى	133	2.98	0.89		
بيئة العمل	ذكر	269	2.78	0.93	3.64**	400
	أنثى	133	2.43	0.83		
التوازن بين الحياة والعمل	ذكر	269	2.77	0.66	1.65	400
	أنثى	133	2.66	0.61		
الرضا الوظيفي	ذكر	269	2.82	0.86	2.98**	400
	أنثى	133	2.55	0.78		
المعوقات	ذكر	269	3.03	0.66	-3.94**	400
	أنثى	133	3.30	0.57		

الجدول رقم (5-8)

من الجدول (5-8) يتضح ما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، وأن هذا الفرق جاء لصالح الذكور في محاور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، بيئة العمل، الرضا الوظيفي)، ووجود فروق لصالح الإناث في محور (المعوقات)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، في محور (التوازن بين الحياة والعمل).

الفرض السابع: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف مقر العمل
الجدول (5-9) نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مقر العمل

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	P-Value
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	بين المجموعات	7.52	2	3.76	5.03**	0.01
	داخل المجموعات	298.49	399	0.75		
	المجموع	306.01	401			
بيئة العمل	بين المجموعات	7.84	2	3.92	4.81**	0.01
	داخل المجموعات	324.82	399	0.81		
	المجموع	332.66	401			
التوازن بين الحياة والعمل	بين المجموعات	3.49	2	1.74	4.21**	0.02
	داخل المجموعات	165.18	399	0.41		
	المجموع	168.67	401			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	1.40	2	0.70	0.98	0.38
	داخل المجموعات	285.53	399	0.72		
	المجموع	286.93	401			
المعوقات	بين المجموعات	0.14	2	0.07	0.17	0.84
	داخل المجموعات	165.22	399	0.41		
	المجموع	165.36	401			

الجدول رقم (5-9)

من الجدول (5-9) يتضح ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مقر العمل في محاور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مقر العمل، في محور (الرضا الوظيفي، والمعوقات).
- ولمعرفة صالح الفروق استخدم الباحثون اختبار (Scheffe) كما في الجدول التالي:

الجدول (5-10) نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (مقر العمل):

المحور	مقر العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المنطقة الوسطى	المنطقة الشرقية	المنطقة الغربية
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	الرياض	205	3.32	0.86	-		
	الدمام	40	2.88	1.03	**	-	
	جدة	157	3.15	0.83	*	-	
بيئة العمل	الرياض	205	2.78	0.93	-		
	الدمام	40	2.34	0.75	**	-	
	جدة	157	2.59	0.90	*	-	
التوازن بين الحياة والعمل	الرياض	205	2.65	0.64	-		
	الدمام	40	2.71	0.65		-	
	جدة	157	2.85	0.64	*	-	
الرضا الوظيفي	الرياض	205	2.76	0.87	-		
	الدمام	40	2.56	0.72		-	
	جدة	157	2.73	0.84		-	
المعوقات	الرياض	205	3.10	0.64	-		

الدمام	40	3.15	0.56	-
جدة	157	3.14	0.66	-

(*) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الاكبر
 (***) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الاكبر

الجدول رقم (5-10)

الفرض الثامن: " توجد فروق ذات دلالة احصائياً بين استجابات عينة الدراسة في التوازن على أبعاد مقياس جودة الحياة والعمل وأبعاد مقياس ضغوطات العمل والرضا الوظيفي وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية."
 الجدول (5-11) نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	P-Value
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	بين المجموعات	1.66	3	0.55	0.72	0.54
	داخل المجموعات	304.35	398	0.76		
	المجموع	306.01	401			
بيئة العمل	بين المجموعات	6.75	3	2.25	2.75	0.04
	داخل المجموعات	325.91	398	0.82		
	المجموع	332.66	401			
التوازن بين الحياة والعمل	بين المجموعات	0.69	3	0.23	0.55	0.65
	داخل المجموعات	167.98	398	0.42		
	المجموع	168.67	401			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	8.76	3	2.92	4.18	0.01
	داخل المجموعات	278.17	398	0.70		
	المجموع	286.93	401			
المعوقات	بين المجموعات	2.58	3	0.86	2.10	0.10
	داخل المجموعات	162.78	398	0.41		
	المجموع	165.36	401			

الجدول رقم (5-11)

من الجدول (5-11) يتضح ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية في محاور (بيئة العمل، الرضا الوظيفي)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية، في محور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل والمعوقات)
 - ولمعرفة صالح الفروق استخدم الباحثون اختبار (Scheffe) كما في الجدول التالي:
- الجدول (5-12) نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (الحالة الاجتماعية):

المحور	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل
الاتصال والتواصل	أعزب	112	3.21	0.97	-			
داخل بيئة العمل	متزوج	272	3.23	0.84		-		
	مطلق	11	2.84	0.88	*	*	-	

أرمل	7	3.26	0.47	-			
أعزب	112	2.78	0.94	-			
متزوج	272	2.65	0.90	-			
مطلق	11	2.13	0.73	-			
أرمل	7	2.11	0.43	-			
أعزب	112	2.78	0.65	-			
متزوج	272	2.73	0.65	-			
مطلق	11	2.55	0.72	**	*	-	
أرمل	7	2.63	0.48	-			
أعزب	112	2.90	0.86	-			
متزوج	272	2.70	0.84	-			
مطلق	11	2.27	0.64	-			
أرمل	7	2.07	0.43	-			
أعزب	112	3.12	0.56	-			
متزوج	272	3.10	0.67	-			
مطلق	11	3.44	0.63	-			
أرمل	7	3.56	0.51	-			

(*) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الأكبر
 (**) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الأكبر
 الجدول رقم (5-12)

الفرض التاسع: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف العمر
 الجدول (5-13) نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	P-Value
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	بين المجموعات	6.71	3	2.24	2.97	0.03
	داخل المجموعات	299.31	398	0.75		
	المجموع	306.01	401			
بيئة العمل	بين المجموعات	9.31	3	3.10	3.82	0.01
	داخل المجموعات	323.35	398	0.81		
	المجموع	332.66	401			
التوازن بين الحياة والعمل	بين المجموعات	3.73	3	1.24	3.00	0.03
	داخل المجموعات	164.94	398	0.41		
	المجموع	168.67	401			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	5.18	3	1.73	2.44	0.06
	داخل المجموعات	281.75	398	0.71		
	المجموع	286.93	401			
المعوقات	بين المجموعات	2.21	3	0.74	1.80	0.15
	داخل المجموعات	163.15	398	0.41		
	المجموع	165.36	401			

الجدول رقم (5-13)

من الجدول (5-13) يتضح ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر في محاور (بيئة العمل، بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر، في محور (الرضا الوظيفي، والمعوقات)
- ولمعرفة صالح الفروق استخدم الباحثون اختبار (Scheffe) كما في الجدول التالي:

الجدول (5-14) نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (العمر):

المحور	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	٢٠ - ٣٠	٣١ - ٤٠	٤١ - ٥٠	اكبر من ٥٠
الاتصال والتواصل	٢٠ - ٣٠	72	3.44	0.91	-			
	٣١ - ٤٠	157	3.21	0.86		-		
	٤١ - ٥٠	130	3.17	0.85			-	
بيئة العمل	اكبر من ٥٠	43	2.96	0.85	**			-
	٢٠ - ٣٠	72	2.94	0.95	-			
	٣١ - ٤٠	157	2.67	0.89		-		
بيئة العمل	٤١ - ٥٠	130	2.59	0.91			-	
	اكبر من ٥٠	43	2.39	0.82	**			-
	٢٠ - ٣٠	72	2.92	0.63	-			
التوازن بين الحياة والعمل	٣١ - ٤٠	157	2.68	0.66		-		
	٤١ - ٥٠	130	2.67	0.61	*		-	
	اكبر من ٥٠	43	2.80	0.69			-	
الرضا الوظيفي	٢٠ - ٣٠	72	2.95	0.90	-			
	٣١ - ٤٠	157	2.71	0.80		-		
	٤١ - ٥٠	130	2.68	0.86			-	
المعوقات	اكبر من ٥٠	43	2.56	0.83			-	
	٢٠ - ٣٠	72	3.00	0.54	-			
	٣١ - ٤٠	157	3.15	0.64		-		
المعوقات	٤١ - ٥٠	130	3.10	0.69			-	
	اكبر من ٥٠	43	3.28	0.66			-	

(*) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الاكبر

(**) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الاكبر

الجدول رقم (5-14)

الفرض العاشر: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف المؤهل العلمي
الجدول (5-15) نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	P-Value
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	بين المجموعات	14.45	4	3.61	4.92**	0.00
	داخل المجموعات	291.56	397	0.73		
	المجموع	306.01	401			
بيئة العمل	بين المجموعات	5.69	4	1.42	1.73	0.14
	داخل المجموعات	326.97	397	0.82		
	المجموع	332.66	401			
التوازن بين الحياة والعمل	بين المجموعات	1.09	4	0.27	0.64	0.63
	داخل المجموعات	167.58	397	0.42		

			401	168.67	المجموع
الرضا الوظيفي	بين المجموعات		2.24	4	0.56
	داخل المجموعات		284.69	397	0.72
	المجموع		286.93	401	
المعوقات	بين المجموعات		1.91	4	0.48
	داخل المجموعات		163.45	397	0.41
	المجموع		165.36	401	

الجدول رقم (5-15)

من الجدول (5-15) يتضح ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي في محاور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، في محور (بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل، الرضا الوظيفي والمعوقات)
- ولمعرفة صالح الفروق استخدم الباحثون اختبار (Scheffe) كما في الجدول التالي:

الجدول (5-16) نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (المؤهل العلمي):

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	ثانوي	14	3.30	0.53	-				
	دبلوم	30	3.02	0.89		-			
	بكالوريوس	244	3.33	0.88			-		
	ماجستير	103	3.07	0.82				-	
	دكتوراه	11	2.38	0.94			**		-
بيئة العمل	ثانوي	14	2.83	0.69	-				
	دبلوم	30	2.47	0.65		-			
	بكالوريوس	244	2.72	0.95			-		
	ماجستير	103	2.62	0.90				-	
	دكتوراه	11	2.13	0.95					-
التوازن بين الحياة والعمل	ثانوي	14	2.58	0.60	-				
	دبلوم	30	2.74	0.51		-			
	بكالوريوس	244	2.77	0.66			-		
	ماجستير	103	2.67	0.64				-	
	دكتوراه	11	2.69	0.86					-
الرضا الوظيفي	ثانوي	14	2.81	1.05	-				
	دبلوم	30	2.54	0.84		-			
	بكالوريوس	244	2.76	0.84			-		
	ماجستير	103	2.74	0.81				-	
	دكتوراه	11	2.45	1.09					-
المعوقات	ثانوي	14	3.24	0.66	-				
	دبلوم	30	3.10	0.58		-			
	بكالوريوس	244	3.07	0.66			-		
	ماجستير	103	3.20	0.61				-	
	دكتوراه	11	3.34	0.68					-

(*) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الاكبر

(**) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الاكبر

الجدول رقم (5-16)

الفرض الحادي عشر: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف سنوات الخبرة.

الجدول (5-17) نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	P-Value
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	بين المجموعات	4.43	2	2.21	2.93*	0.05
	داخل المجموعات	301.58	399	0.76		
	المجموع	306.01	401			
بيئة العمل	بين المجموعات	12.66	2	6.33	7.89**	0.00
	داخل المجموعات	320.00	399	0.80		
	المجموع	332.66	401			
التوازن بين الحياة والعمل	بين المجموعات	3.62	2	1.81	4.38**	0.01
	داخل المجموعات	165.05	399	0.41		
	المجموع	168.67	401			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	4.55	2	2.28	3.22**	0.04
	داخل المجموعات	282.38	399	0.71		
	المجموع	286.93	401			
المعوقات	بين المجموعات	2.26	2	1.13	682.*	50.0
	داخل المجموعات	163.10	399	0.41		
	المجموع	165.36	401			

الجدول رقم (5-17)

من الجدول (5-17) يتضح ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في جميع المحاور (بيئة العمل، الرضا الوظيفي، الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل والمعوقات).
- ولمعرفة صالح الفروق استخدم الباحثون اختبار (Scheffe) كما في الجدول التالي:

الجدول (5-18) نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (سنوات الخبرة):

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	أقل من 5 سنوات	67	3.44	0.92	-		
	5-10 سنوات	84	3.20	0.84		-	
	أكثر من 10 سنوات	251	3.16	0.87	**		-
بيئة العمل	أقل من 5 سنوات	67	2.96	0.94	-		
	5-10 سنوات	84	2.82	0.84		-	
	أكثر من 10 سنوات	251	2.53	0.90	**	**	-
التوازن بين الحياة والعمل	أقل من 5 سنوات	67	2.90	0.60	-		
	5-10 سنوات	84	2.81	0.71		-	
	أكثر من 10 سنوات	251	2.66	0.63	**	*	-
الرضا الوظيفي	أقل من 5 سنوات	67	2.92	0.83	-		
	5-10 سنوات	84	2.81	0.83		-	
	أكثر من 10 سنوات	251	2.65	0.85	*	*	-
المعوقات	أقل من 5 سنوات	67	2.99	0.51	-		

5-10 سنوات	84	3.06	0.54	-
أكثر من 10 سنوات	251	3.18	0.70	*

(*) تعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الأكبر

(**) تعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الأكبر

الجدول رقم (5-18)

الفرض الثاني عشر: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص باختلاف المستوى الوظيفي

الجدول (5-19) نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	P-Value
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	بين المجموعات	11.59	3	3.86	5.22**	0.00
	داخل المجموعات	294.43	398	0.74		
	المجموع	306.01	401			
بيئة العمل	بين المجموعات	9.11	3	3.04	3.74**	0.01
	داخل المجموعات	323.55	398	0.81		
	المجموع	332.66	401			
التوازن بين الحياة والعمل	بين المجموعات	1.17	3	0.39	0.93	0.43
	داخل المجموعات	167.50	398	0.42		
	المجموع	168.67	401			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	4.93	3	1.64	2.32	0.07
	داخل المجموعات	282.00	398	0.71		
	المجموع	286.93	401			
المعوقات	بين المجموعات	5.11	3	1.70	4.23**	0.01
	داخل المجموعات	160.24	398	0.40		
	المجموع	165.36	401			

الجدول رقم (5-19)

من الجدول (5-19) يتضح ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي في محاور (بيئة العمل، الرضا الوظيفي)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي، في محور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل والمعوقات)
- ولمعرفة صالح الفروق استخدم الباحثون اختبار (Scheffe) كما في الجدول التالي:

الجدول (5-20) نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (المستوى الوظيفي):

المحور	المستوى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	موظف	مسؤول	مدير	مدير تنفيذي
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	موظف	209	3.07	0.89	-			
	مسؤول	75	3.23	0.70		-		
بيئة العمل	مدير	102	3.43	0.89	**		-	
	مدير تنفيذي	16	3.60	0.86	**			-
بيئة العمل	موظف	209	2.55	0.91	-			
	مسؤول	75	2.64	0.80		-		
	مدير	102	2.86	0.94	*		-	

مدير تنفيذي	16	3.05	1.02	**	-
موظف	209	2.74	0.65	-	
مسؤول	75	2.68	0.67	-	
مدير	102	2.71	0.62	-	
مدير تنفيذي	16	2.98	0.76	-	
موظف	209	2.66	0.86	-	
مسؤول	75	2.66	0.82	-	
مدير	102	2.90	0.83	-	
مدير تنفيذي	16	2.91	0.78	-	
موظف	209	3.20	0.65	-	
مسؤول	75	3.19	0.60	-	
مدير	102	2.95	0.64	*	-
مدير تنفيذي	16	2.94	0.57	*	-

(*) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الأكبر

(**) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الأكبر

الجدول رقم (5-20)

الفرضية الثالثة عشر: توجد فروق ذات دلالة احصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص باختلاف مجالات العمل

الجدول (5-21) نتائج جدول تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مجال العمل

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	P-Value
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	بين المجموعات	21.09	6	3.52	4.87**	0.00
	داخل المجموعات	284.92	395	0.72		
	المجموع	306.01	401			
بيئة العمل	بين المجموعات	18.23	6	3.04	3.82**	0.00
	داخل المجموعات	314.43	395	0.80		
	المجموع	332.66	401			
التوازن بين الحياة والعمل	بين المجموعات	7.86	6	1.31	3.22**	0.00
	داخل المجموعات	160.81	395	0.41		
	المجموع	168.67	401			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	12.97	6	2.16	3.12**	0.01
	داخل المجموعات	273.96	395	0.69		
	المجموع	286.93	401			
المعوقات	بين المجموعات	3.33	6	0.56	1.35	0.23
	داخل المجموعات	162.03	395	0.41		
	المجموع	165.36	401			

الجدول رقم (5-21)

من الجدول (5-21) يتضح ما يلي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مجال العمل في محاور (بيئة العمل، الرضا الوظيفي)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية (0.05) بين استجابات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مجال العمل، في محور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل والمعوقات)
- ولمعرفة صالح الفروق استخدم الباحثون اختبار (Scheffe) كما في الجدول التالي:

الجدول (5-22) نتائج اختبار (Scheffe) لدلالة الفروق بين اجابات متغير (مجال العمل):

المحور	مجال العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	صحي	بنوك - مالي	موارد بشرية	تعليمي	تقني	هندسي	مجال آخر
الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل	صحي	108	2.92	0.92	-						
	بنوك - مالي	10	3.94	0.72	*	-					
	موارد بشرية	42	3.24	0.74			-				
	تعليمي	16	2.95	0.58				-			
	تقني	83	3.22	0.90	*				-		
	هندسي	57	3.46	0.75	**					-	
	مجال آخر	86	3.36	0.86	**						-
بيئة العمل	صحي	108	2.36	0.87	-						
	بنوك - مالي	10	3.22	0.98	*	-					
	موارد بشرية	42	2.61	0.88			-				
	تعليمي	16	2.60	0.78				-			
	تقني	83	2.72	0.92					-		
	هندسي	57	2.81	0.86						-	
	مجال آخر	86	2.87	0.93	*						-
التوازن بين الحياة والعمل	صحي	108	2.58	0.61	-						
	بنوك - مالي	10	2.82	0.68		-					
	موارد بشرية	42	2.78	0.66			-				
	تعليمي	16	2.93	0.67				-			
	تقني	83	2.65	0.65					-		
	هندسي	57	2.99	0.64	**					-	
	مجال آخر	86	2.77	0.64							-
الرضا الوظيفي	صحي	108	2.45	0.88	-						
	بنوك - مالي	10	3.12	1.08	**	-					
	موارد بشرية	42	2.83	0.77			-				
	تعليمي	16	2.82	0.82				-			
	تقني	83	2.76	0.83					-		
	هندسي	57	2.82	0.78						-	
	مجال آخر	86	2.88	0.81	*						-
المعوقات	صحي	108	3.25	0.68	-						
	بنوك - مالي	10	2.87	0.52		-					
	موارد بشرية	42	3.10	0.51			-				
	تعليمي	16	2.96	0.47				-			
	تقني	83	3.12	0.66					-		

هندسي	57	3.03	0.63	-
مجال آخر	86	3.10	0.67	-

(*) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الاكبر
 (***) تعني وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) فأقل وأن هذا الفرق لصالح المتوسط الاكبر

الجدول رقم (5-22)

3.5. ملخص لنتائج الدراسة

- 1) أظهرت نتائج الدراسة ان درجة التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص متوسطة.
- 2) أظهرت نتائج الدراسة أن أعلى نسبة من معوقات العمل لدى موظفي القطاع الخاص هي ضغوط ناتجة عن ان أولويات العمل في المنظمة تأتي أولاً على حساب الحياة الاجتماعية للموظف، تليها ثقافة بيئة العمل بالميل لممارسة أحد هذه النزعات (الأقدمية، القبلية، المحسوبية، السلطوية).
- 3) أظهرت نتائج الدراسة أن أعلى نسبة من ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الخاص هي ضغوط ناتجة عن ساعات العمل.
- 4) أظهرت نتائج الدراسة أن المجال المتعلق بالرضا عن الحوافز والمكافآت قد احتل المرتبة الأخيرة كأقل المجالات رضا لدى موظفي القطاع الخاص.
- 5) أظهرت نتائج الدراسة انه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث من أفراد عينة الدراسة في التوازن على أبعاد مقياس جودة الحياة والعمل وأبعاد مقياس ضغوطات العمل والرضا الوظيفي، وأن الفروق جاءت لصالح الذكور في محاور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، بيئة العمل، الرضا الوظيفي)، ووجود فروق لصالح الاناث في محور (المعوقات).
- 6) أظهرت نتائج الدراسة انه توجد علاقة طردية دالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي وبيئة العمل لدى موظفي القطاع الخاص.
- 7) أظهرت نتائج الدراسة انه توجد علاقة عكسية دالة احصائية بين ضغوط العمل والتوازن بين الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص.
- 8) أظهرت نتائج الدراسة انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف مقر العمل في محاور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل).
- 9) أظهرت نتائج الدراسة انه توجد فروق وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية في محاور (بيئة العمل، الرضا الوظيفي).
- 10) أظهرت نتائج الدراسة انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير العمر في محاور (بيئة العمل، بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل).
- 11) أظهرت نتائج الدراسة انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير المؤهل العلمي في محاور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل).
- 12) أظهرت نتائج الدراسة انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف سنوات الخبرة في جميع المحاور (بيئة العمل، الرضا الوظيفي، الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل والمعوقات).
- 13) أظهرت نتائج الدراسة انه يوجد فروق ذات دلالة احصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص باختلاف المستوى الوظيفي في محاور (بيئة العمل، الرضا الوظيفي).

- 14) أظهرت نتائج الدراسة أهمية ان يشعر الموظف بأن آراؤه مسموعة ومقدرة وان يحصل على التشجيع مع كل انجاز يقدمه لجهة العمل.
- 15) أظهرت نتائج الدراسة انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير مجال العمل في محاور (بيئة العمل، الرضا الوظيفي).
- 16) استنتج الباحثون علاقة طردية بين الاستقالة وتغيير جهة العمل على مدى قصير وعدم استقرار الموظفين بها لأوقات طويلة وبين سلامة بيئة العمل الخاصة بهم وكونها محفزة ومشجعة او ضاغطة، كلما كانت بيئة العمل مريحة وإيجابية ومنتجة كلما استقر الموظف لسنوات اطول وارتفع الرضا الوظيفي والعكس بالعكس.
- 17) أظهرت نتائج الدراسة أهمية شعور الموظف بكونه مقدر في بيئة العمل على كافة الأصعدة يؤدي الى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم
- 18) أظهرت نتائج الدراسة أهمية جودة الحياة في العمل وتأثيرها على الموظف بمختلف المجالات.

4.5. توصيات الدراسة

وفي ضوء نتائج الدراسة فقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. يوصي الباحثون بضرورة أن تولي وزارة الموارد البشرية موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي أهمية خاصة؛ لما له من تأثيرات وانعكاسات سلبية على سير العمل موظفي القطاع الخاص بالمملكة.
2. يوصي الباحثون بضرورة أن تعتمد وزارة الموارد البشرية وأصحاب العمل للاهتمام بموضوع ضغوط العمل الناتج عن طول ساعات العمل وتطبيق المرونة في ساعات العمل " الحرص على الوقت النوعي وليس عدد الساعات" وتفعيل العمل بُعد في القطاع الخاص بالمملكة، للمساعدة في خفض مستوى ضغوط العمل وزيادة التوازن بين الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص.
3. يوصي الباحثون بضرورة التزام أصحاب العمل بالاهتمام بتطوير وسائل الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل.
4. يوصي الباحثون بضرورة التزام أصحاب العمل بالاهتمام بتطوير ثقافة بيئة العمل ووسائل التعلم المعرفي والدعم التقني للموظفين.
5. يوصي الباحثون اصحاب الاعمال على أهمية وجود خطط تطوير للموظفين مما يحسن انتاجيتهم ويزيد ارتباطهم وولائهم لجهة العمل.
6. يوصي الباحثون بتطوير الهيكل التنظيمي للمؤسسات التي لدى موظفيها احتراق وظيفي واختلال في التوازن بين العمل والحياة الاجتماعية مما يحسن ضعف التواصل وتطوير ادارة الضغوطات قدر الامكان.
7. يوصي الباحثون على أهمية متابعة أصحاب الأعمال لجودة الحياة بأعمالهم وعمل تقييمات مستوى رضا الموظف، استطلاعات رأي او استبانات غيرها لمعرفة أسباب الضغوط وتلافيها قدر الامكان لتكون بيئة العمل صحية أكثر.
8. يوصي الباحثون على أهمية تحسين أوضاع العاملين في القطاع الخاص والاهتمام بزيادة مستوى الرضا الوظيفي لهم.
9. يوصي الباحثون على أهمية التوازن بين الحياة الاجتماعية للموظف والحياة العملية على مختلف نواحي الحياة.

المراجع والملاحق

1. تعريف إجهاد العمل من قبل إدارة السلامة والصحة المهنية
2. ضغوط العمل وكيفية التعامل معها تمت الكتابة بواسطة: طلال مشعل ٢٣ أبريل ٢٠١٨
3. Pandey, Dhruba Lal. "Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress." International Research Journal of Human Resource and Social Sciences 7.05 (2020): 124-135, McGrath, (1976) 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."
4. رسالة ماجستير بعنوان __ضغوط العمل__ و__علاقتها بالرضا الوظيفي__ لدى __المشرفين التربويين__ بمحافظة غزة-محمد أبو رحمة، 2012.
5. Job 'Peggy, C. H. (2007). Work-Life Balance: The Impact of Family Friendly Policies on Employees 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 وشريز، 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.
13. المفاهيم الإدارية -التوازن بين الحياة والعمل، Harvard Business Review
14. رحلة في الانسان العدد 240 - حزيران 2005 ضغوط العمل ما هي أسبابها وآثارها وما هو دور المسؤولين في معالجتها؟ إعداد: غريس فرح
15. الرضا الوظيفي: جاسب مزهر الحساوي / مكتب العميد / قسم ادارة الاعمال كلية المستقبل الجامعة / وحدة تكنولوجيا المعلومات ©2022
16. مفهوم القطاع الخاص مجد خضر تمت الكتابة بواسطة: مجد خضر آخر تحديث: ١٧ يوليو ٢٠١٦
17. ضغوط العمل، مفهومها ، مراحلها ، مصادرها ، أنواعها ، عناصرها موقع ستار شمس للأبحاث العلمية
18. الرضا الوظيفي - التعريف والمزايا وكيفية زيادته والعوامل المؤثرة الموارد البشرية موقع اسود البيزنس

19. النظريات الرئيسة في الرضا الوظيفي د. إيناس عبّاد العيسى موقع مفاهيم
20. ويكيبيديا، الموسوعة الحرة
21. مفهوم القطاع الخاص تمت الكتابة بواسطة: مجد خضر موقع موضوع⁷⁴.
22. ^ _ How important is having a job?, perthnow.com.au, 2022/03/22
23. ^ _ STRESS...At Work, cdc.gov, 20/03/22
24. العربية.نت (ترجمة غادة شكري)، 12 نصيحة لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية
25. ورقة عمل مؤشرات إنتاجية القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية يونية 2019م .أحمد البكر إدارة الأبحاث الاقتصادية ،ساره الفريح إدارة الأبحاث الاقتصادية
26. كم عدد موظفي القطاع الخاص في السعودية 1443 – 2022، كتابة سارة آخر تحديث 7/يونيو/2022
27. السعودية: 8.52 مليون عامل في القطاع الخاص بنهاية عام 2021، 2022/05/08، موقع أرقام – خاص
28. محمود سلمان العميان ،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان 2005 م.
29. Perspectives on the Study of Work–life Balance by David E. Gusset, Social Science Information 41 (2002):255–279 (2002)
30. السلوك التنظيمي ؛ سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال حسين حريم، الناشر عمان: دار زهران للنشر والتوزيع سنة النشر 1997.
31. سمير أحمد عسكر (1988) متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة.
32. Organizational behavior and management by Ivancevich, John M, Matteson, Michael T , Publication date 1996
33. Mergers and Acquisitions Tender Offers and Management Resistance DAVID P. BARON First published: May 1983
34. Szilagyi Jr., A.D. and Wallace Jr., M.J. (1990) Organizational Behavior and Performance. Scott, Foresman, and Company, Glenview
35. John R. Seeley, Loving Scholar Leonard J. Duhl First published: July 1976
36. التطوير التنظيمي 'اساسيات ومفاهيم حديثة'، المؤلف موسى اللوزي الناشر دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، 2003
37. Management and Organizational Behavior, Curtis W. Cook, Phillip L. Hunsaker by McGraw– Hill/Irwin, 2001
38. Managing Organizational Behavior, by Debra L. Nelson, James C. Quick, 2002
39. Essentials of Organizational Behavior. 8th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, by Robbins, (S.P. (2005
40. كتاب إدارة الموارد البشرية – أحمد ماهر، الناشر: الدار الجامعية. سنة النشر: 2004.
41. محاضرات في السلوك التنظيمي ،حنفي، عبد الغفار وأبو قحف، عبد السلام وبلال، محمد، (2002) ، ط 1 ،مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، القاهرة، مصر.

42. التدقيق الاستراتيجي لإدارة القوى البشرية منحى نظمي، المؤلف الصباغ، زهير نعيم؛المصدر: مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية , مج 2, ع 2الناشر:جامعة الملك سعود
43. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). Organizational behavior (12th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall
44. Stress in the Dealing Room: High Performers under Pressure,by Kahn, Howard; Cooper, Cary L.; Published by Routledge, London, UK, 1993
45. نظرية المنظمة والتنظيم;محمد قاسم القريوتي, دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع, 2000
46. دراسة بعنوان: "ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية وسبل التغلب عليها " فلسطين, اعداد محمد عوض توفيق شبير, 2009.
47. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية - فاروق عبده فيلة & السيد محمد عبد المجيد, الناشر: دار المسيرة - عمان, الأردن, 2005
48. ضغوط العمل - منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها, المؤلف عبد الرحمن أحمد محمد هيجان, دار النشر الرياض, [السعودية] : معهد الادارة العامة - مركز البحوث , 1998 .
49. ادارة السلوك التنظيمي / ناصر محمد العديلي, 1993
50. كتاب الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل " عصام عبد اللطيف عمر
51. القيم التربوية المتضمنة في القصص ضمن النشاط غير المنهجي بالمرحلة الابتدائية بالمملكة العربية السعودية، بالعبيد، شيخة، 2007، جامعة أم القرى، مكة المكرمة
52. العلاقات الأسرية للمسنين وتوافقهم النفسي، عبد الحميد، محمد، 1985، الدار الفنية للطباعة والنشر، مصر .
53. الحيدر، عبد المحسن و بن طالب، ابراهيم (2005): الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض، بحث ميداني، معهد الإدارة العامة، الرياض
54. السلوم، سعاد (2002) عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرقات الإداريات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك عبد العزيز
55. التوجيه المهني والتميز -الرئيسية، مناخ العمل والرضا المهني الرضا الوظيفي-موقع المؤسسة العامة للتدريب التقني و المهني.
56. مبادئ علم الاجتماع للكاتب طلعت ابراهيم لطفي , الناشر:مكتبة المتنبى,تاريخ النشر 2011
57. الرضا الوظيفي في المجتمع, موقع معرفة
58. حمادات، محمد (2006): قيم العمل والالتزام التنظيمي لدى المديرين والمعلمين في المدارس، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان .
59. المشعان، عويد (1993)، دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت
60. Crabbe, A (2009): Terrific ideas of practices and procedures for success in Work Organization, & job satisfaction Laurinburg, New York.
61. القوس، سعود (2001): المحددات الاجتماعية والمهنية لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الدراسات الاجتماعية، جامعة الملك سعود، الرياض .
62. الأغا، إحسان، والأستاذ، محمود (2000): مقدمة في تصميم البحث التربوي، مطبعة الرنتيسي للنشر والتوزيع،
63. كيف تحقق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟ تاريخ النشر: Oct 201 موقع فرصة
64. المجرة، Harvard Business Review

65. البلادي، صالح (2009) الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
66. السعد، صالح، و درويش، مراد (2008): أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية دراسة استكشافية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، مجلد 22 العدد (1) .
67. <HRM Way Blog, NEW INSIGHTS OF TALENTED HUMAN RESOURCES, >سلوك تنظيمي< 8 نصائح لتحقيق التوازن بين العمل والحياة.
68. موقع مستقل، مقال بعنوان 14 وسيلة للتخلص من ضغوط العمل ،نوفمبر 2022

مراجع جدول ملخص الدراسات السابقة

الدراسات العربية

1. أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بكلية التجارة بجامعة المنصورة - حسام قرني ،أحمد 2022، مجلة كلية السياسة والاقتصاد - المجلد الخامس عشر - العدد الرابع عشر - ابريل 2022
2. تأثير نظام تقييم الأداء على إنتاجية الموظف - إعداد الباحثة: سناء سالم محمد خريسات ،قسم شؤون الموظفين بلدية السلط الكبرى 2022 ،،المجلة العربية للنشر العلمي ، العدد واحد وأربعون تاريخ الإصدار : 2 - آذار - 2022
3. أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن د. سيف ناصر عثمان / دنيا أحمد بني عبد الغني 2022
4. جودة حياة العمل وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي والسلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية إعداد د / هدى صالح الشميمري □ المجلد الثامن والثلاثون- العدد الرابع- أبريل 2022 م ، □ http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic
5. أثر الضغوط التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات (دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية المسيلة). نيقرو دعاء، دغيش دنيا - جامعة محمد بوضياف بالمسيلة - 2022
6. ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة نعمة محمد بعبطي 2021، المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية المجلد الخامس- العدد (20)أكتوبر 2021
7. الإحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل (دراسة تطبيقية على الممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة)،إعداد الباحثة شيما اسماعيل عبد الغنى الرفاعي(2020/2021). (المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد 45 العدد 4،أكتوبر 2021.
8. تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا. دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة" -أدرار - إعداد الباحثون: بيوسف محمد الأمين /الجيلالي محمد 2021/2020، 02- Faculté des Sciences Économiques, Commerciales et Sciences de Gestion Community home page, Issue Date: Jun-2021, Publisher-10 : جامعة أحمد دراية - أدرار
9. تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر "أليات مقترحة" إعداد : د. عزة جلال مصطفى نصر 2020،مجلة الإدارة التربوية، العدد السادس والعشرون- ابريل 202
10. مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي، دراسة ميدانية على عينة من أفراد الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية إيليزي. التجاني بره / عبد المجيد فطحيرة سعد 2019 - 2020،بواسطة المستودع الرقمي في جامعة طبية

11. الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية للباحث عبد الله الحلوي يوليو 2019، المجلة التربوية لتعليم الكبار -كلية التربية-جامعة أسيوط، المجلد الأول-العدد الثالث -يوليو 2019.
12. ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية ببلدية عين فكرون-أم البواقي - خوالدي زكريا 2019/2018. بواسطة المستودع الرقمي في جامعة طبية
13. أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض (2018). اعداد، تغريد بنت حمد الهداب مساعد إداري مشرف الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض وزارة التعليم المملكة العربية السعودية ود. عبدالملك بن طاهر المخلافي أستاذ الإدارة العامة المساعد قسم الإدارة العامة - كلية إدارة الأعمال جامعة الملك سعود المملكة العربية السعودية؛ المجلة العربية لإدارة، مج 40، ع 3 - سبتمبر (أيلول) 2020
14. أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن , The Impact of Work Pressures on Employees' Satisfaction Working in the Health Sector in Ajloun Jordan د. إبراهيم علي محمد المومني 2018، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، العدد مج 9، ع 26، 2018
15. أثر تحديد الاحتياجات التدريبية ومحتوى التدريب ومدته في أداء العاملين للدكتور منير عباس 2018 دراسة حالة "الجامعة السورية الخاصة"، 2018 ، بواسطة مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و السياسة ، مجلد 34 عدد 1 (2018): مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية
16. أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء-مصنع للملابس الجاهزة -مدينة جدة-المملكة العربية السعودية، للباحثة أمال عبدالقادر باصفار، مجلة بحوث التربية النوعية، Article 16, Volume 2018, Issue 49, January 2018
17. ضغوط العمل واثريها على الرضا الوظيفي " دراسة حالة شركة اسوار للحراسة الأمنية Work pressures and their impact on job satisfaction للباحث وئام الفاتح عمر عباس 2018 بحث تكميلي للحصول علي درجة الماجستير العلوم في ادارة الاعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات.
18. علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من العاملين ببلديتي ورماس وكوينين - ولاية الوادي -الجزائر، إسماعيل الأشهب 2017/2016
19. أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة ،(دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة) بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية) (الماجستير) عائشة مفتاح جبريل 2015/2014، الأكاديمية الليبية/فرع مصراتة مدرسة العلوم الإدارية والمالية قسم الإدارة الصحية.
20. قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني - سحر أنور حسين ٢٠١٣، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس والثلاثون 201
21. أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض. د محمد بن سعيد العمري و أ. عبيد سعود السهلي 2019، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد التاسع والثلاثون ربيع الآخر 1437
22. ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة للباحث محمد حسين أبو رحمة 2012
23. دور التوازن بين الحياة والعمل في تفسير العلاقة بين موارد الوظيفة وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية علي عينة من العاملين بالمستشفيات الجامعية المصرية، شوقي محمد عبد القوى الصباغ؛ محمد يمانى زوام عاشور أستاذ ورئيس قسم ادارة الاعمال ، وعميد كلية التجارة جامعة المنوفية السابق 2012، العدد الثالث، المجلة العلمية للبحوث التجارية عدد يوليو 2020

1. Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress." International Research Journal of Human Resource and Social Science. Pandey, Dhruva Lal. 2020 , JOURNAL NAME: Open Access Library Journal, Vol.8 No.10, October 29, 2021
2. Work-life balance of Chinese knowledge workers under flextime arrangement: the relationship of work-life balance supportive culture and work-life spillover, Louis Ka-hei Fung, Ray Tak-Yin Hui, W. C. Yau, Published 7 December 2020 business Asian Journal of Business Ethics.
3. Perspectives on the Study of Work-life Balance by David E. Guset, Social Science Information 41 (2):255-29 2002

ملاحق الدراسة

• الملحق الاول

نسخة من الاستبيان

مدى تأثير ضغط العمل على التوازن بين الحياة والعمل للموظفين في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية

سيساعد هذا الاستبيان في فهم احتياجات العاملين في القطاع الخاص بالمملكة لتحقيق التوازن المنشود بين الحياة والعمل وبلوغ مستوى اعلى من الرضا الوظيفي

مقر العمل الحالي	الرياض	جدة	الدمام	
الجنس	ذكر	انثى		
الحالة الاجتماعية	اعزب	متزوج	ارمل	مطلق
العمر	٢٠ -	٣١ -	٤١ - ٥٠	اكبر من ٥٠
	٣٠	٤٠		
المؤهل الدراسي	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير
			دكتوراه	
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
المستوى الوظيفي	موظف	مسؤول	مدير	مدير تنفيذي

قطاع/ مجال العمل	صحي	بنوك - مالي	موارد بشرية	هندسي	تعليمي	تقني	مجال آخر
------------------	-----	-------------	-------------	-------	--------	------	----------

الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل

إلى أي مدى تتفق مع العبارات التالية فيما يتعلق بالتواصل داخل جهة عملك الحالية

السؤال الأول: أشعر أن رأيي مسموعة ومقدره من قبل رؤسائي في العمل	أوافق بشده	أوافق بشده	صحيح لحد ما	لا أوافق بشده	لا أوافق بشده		
السؤال الثاني: أحصل على تشجيع من مديري ورؤسائي في العمل بعد كل إنجاز أحققه	أوافق بشده	أوافق بشده	صحيح لحد ما	لا أوافق بشده	لا أوافق بشده		
السؤال الثالث: تعتمد جهة عملي تطبيق سياسة الباب المفتوح وسهولة مراجعة أصحاب القرار	أوافق بشده	أوافق بشده	صحيح لحد ما	لا أوافق بشده	لا أوافق بشده		
السؤال الرابع: تحرص جهة عملي على اشراك العاملين بها في اتخاذ القرارات قبل اعتمادها وكذلك تحرص على إبلاغهم بها على أكمل وجه عبر قنوات التواصل المختلفة	أوافق بشده	أوافق بشده	صحيح لحد ما	لا أوافق بشده	لا أوافق بشده		
السؤال الخامس: التعاون والاحترام بين الموظفين بمستوياتهم الإدارية هي أبرز سمات التواصل في جهة عملي	أوافق بشده	أوافق بشده	صحيح لحد ما	لا أوافق بشده	لا أوافق بشده		

بيئة العمل

إلى أي مدى تتفق مع العبارات التالية فيما يتعلق بثقافة البيئة داخل جهة عملك الحالية

السؤال السادس: تتبنى جهة عملي مفهوم المرونة في ساعات العمل بحيث تهتم بإنتاجية الموظف لا عدد ساعات تواجدته في مقر العمل	أوافق بشده	أوافق بشده	صحيح لحد ما	لا أوافق بشده	لا أوافق بشده		
--	------------	------------	-------------	---------------	---------------	--	--

السؤال السابع: تمتلك جهة عملي
سياسات ترقية عادله لكافة
الموظفين

أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد
ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال الثامن: تحرص جهة عملي
على عقد اجتماعات دورية لتحسين
بيئة العمل

أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد
ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال التاسع: تقوم جهة عملي
بدراسات دورية لقياس مؤشرات
الأداء

أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد
ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال العاشر: تنظم جهة عملي
نشاطات اجتماعية وثقافية وانسانية
ورياضية بهدف تعزيز العلاقات
الانسانية وروح الفريق بين موظفيها

أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد
ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

التوازن بين الحياة والعمل

إلى أي مدى تتفق مع العبارات التالية فيما يتعلق بمستوى تحقق التوازن بين حياتك العملية والاجتماعية

السؤال الحادي عشر: لدي متسع
من الوقت يكفي لقضائه مع اسرتي
أو ممارسة حياتي الاجتماعية بشكل
يومي بعد انتهاء ساعات العمل

أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد
ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال الثاني عشر: حتى أتمكن من
الموازنة بين حياتي العملية
والاجتماعية، أقبل بالعمل عدد
ساعات أقل مقابل أجر مادي أقل

أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد
ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال الثالث عشر: تسبب وظيفتي
قدر مفرط من الضغوطات التي تؤثر
على يومي بشكل عام

أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد
ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال الرابع عشر: جهة عملي
الحالية تساعدني على تحقيق
التوازن المناسب بين حياتي العملية
والشخصية

أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد
ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

تحقيق الرضا الوظيفي

من خلال ملاحظتك الشخصية كيف تقيم مفهوم الرضا الوظيفي في الأسئلة التالية وماهي اهم ممكناته

السؤال الخامس عشر: توجد مرونة في ساعات العمل لدى جهة عملي
أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال السادس عشر: تحرص جهة العمل على زيادة الأجور والحوافز ما أمكن ذلك
أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال السابع عشر: تسعى جهة العمل على تحسين قنوات التواصل الإداري
أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال الثامن عشر: تحرص جهة العمل على تحسين خطط تطوير الموظفين
أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

المعوقات الحالية

وفق لما سبق الرجاء الإجابة عن الأسئلة التالية بكل موضوعيه

السؤال التاسع عشر: توفر جهة العمل المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات أفضل في العمل
أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال العشرين: يأتي العمل أولاً في اولويات المنظمة على حساب الحياة الاجتماعية للموظف
أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال الحادي والعشرين: خلال الثلاث سنوات القادمة ارى نفسي أعمل في نفس جهة عملي الحالية
أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال الثاني و العشرين: تتسم ثقافة بيئة العمل بالميل لممارسة احد هذه النزعات (الأقدمية القبلية، المحسوبية، السلطوية) أو غيرها من الممارسات التي تنافي مبدأ العدل الإنساني
أوافق بشده
أوافق بشده
صحيح لحد ما
لا أوافق بشده
لا أوافق بشده

السؤال الثالث والعشرين: توفر جهة
 عملي أفضل وسائل التعلم المعرفي
 والدعم التقني لأتمكن من القيام
 بمهامي على أكمل وجه و أفضل
 صوره

أوافق بشده
 أوافق بشده
 صحيح لحد ما
 لا أوافق بشده
 لا أوافق بشده

السؤال الرابع والعشرين: بيئة عملي
 الحالية سامه او ضاغطة

أوافق بشده
 أوافق بشده
 صحيح لحد ما
 لا أوافق بشده
 لا أوافق بشده

الملحق الثاني

تم توجيه ايميل للسادة المحكمين كان نصه

سعادة الدكتور/ الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نفيد سعادتك بأنني طالب/ة في مرحلة الماجستير وفي طور إعداد بحث التخرج، وقد تم إعداد وتوزيع استبيان البحث

SPSS مرفق لكم العينة ونتيجتها والتي تمثل نسبة 10% من الشريحة المراد دراستها، وذلك بعد تفرغها على برنامج

نرجوا دعمكم في معرفة مدى ثبات وصدق العينة حتى يتم استكمال إجراءات البحث للشريحة الثانية

تحياتي وتقديري

قائمة بأسماء السادة المحكمين ومكان عملهم

اسم المحكم	الدرجة العلمية	التخصص
محمد بن سالم الوداعي	باحث دكتوراه	مناهج وطرق تدريس العلوم الشرعية
باسل النيرب	ماجستير	اعلام تلفزيوني ومؤلف
علياء الموسى	ماجستير	نظم معلومات ادارية

الخاتمة

دراسة مدى تأثير ضغوط العمل على توازن الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص في ثلاث مدن "الرياض، جدة، الدمام" في المملكة العربية السعودية 2022

هدفت الدراسة للتعرف على الأهمية النسبية لأبعاد جودة الحياة في العمل ومدى تأثيرها على التوازن في حياة الموظف في القطاع الخاص، واتباع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من موظفي القطاع الخاص بمختلف المجالات وكانت عينة الدراسة

(402) موظف وموظفة في ثلاث مدن "الرياض، جدة والدمام" في المملكة العربية السعودية، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة تكونت من عدة محاور اختص احدها بالكشف عن مستويات ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الخاص، واختص المحور الآخر بقياس درجة التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص، استخدم الباحثون برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS لتحليل استجابات أفراد عينة الدراسة، حيث استخدم الباحثون المتوسطات والتكرارات واختبارات واختبار ف، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن درجة التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص متوسطة، وأن أعلى نسبة من معوقات العمل لدى موظفي القطاع الخاص هي ضغوط ناتجة عن أولويات العمل في المنظمة تأتي أولاً على حساب الحياة الاجتماعية للموظف، تليها ثقافة بيئة العمل بالميل لممارسة أحد هذه النزعات (الأقدمية، القبلية، المحسوبية، السلطوية)، وأن أعلى نسبة من ضغوط العمل لدى موظفي القطاع الخاص هي ضغوط ناتجة عن ساعات العمل. وأظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل والرضا الوظيفي وبيئة العمل لدى موظفي القطاع الخاص، وأنه توجد علاقة عكسية دالة إحصائية بين ضغوط العمل والتوازن بين الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص. كما أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لأبعاد التوازن بين الحياة والعمل على موظفي القطاع الخاص باختلاف مقر العمل في محاور (الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل، بيئة العمل، التوازن بين الحياة والعمل). وفي ضوء النتائج تمت التوصيات كالآتي:

- يوصي الباحثون بضرورة أن تولي وزارة الموارد البشرية موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي أهمية خاصة؛ لما له من تأثيرات وانعكاسات سلبية على سير العمل موظفي القطاع الخاص بالمملكة.
- يوصي الباحثون بضرورة أن تعتمد وزارة الموارد البشرية وأصحاب العمل للاهتمام بموضوع ضغوط العمل الناتج عن طول ساعات العمل وتطبيق المرونة في ساعات العمل "الحرص على الوقت النوعي وليس عدد الساعات" في القطاع الخاص بالمملكة، للمساعدة في خفض مستوى ضغوط العمل وزيادة التوازن بين الحياة والعمل لدى موظفي القطاع الخاص.
- يوصي الباحثون بضرورة التزام أصحاب العمل بالاهتمام بتطوير وسائل الاتصال والتواصل داخل بيئة العمل.
- يوصي الباحثون على أهمية التوازن بين الحياة الاجتماعية للموظف والحياة العملية على مختلف نواحي الحياة.

ABSTRACT

A study addresses the effect of work stress on work-life balance among private sector employees in three cities "Riyadh, Jeddah and Dammam" in the Kingdom of Saudi Arabia 2022

The study aimed to identify the relative significance of the aspects of work-life balance and the extent to which it affects for the employee in the private sector.

The researchers followed the descriptive analytical approach. The study population consisted of 402 private sector employees in various fields within Riyadh, Jeddah and Dammam" and the questionnaire was used as a tool for the study. It consisted of several axes, one of which was concerned with detecting the levels of work stress among private sector employees, and the other was concerned with measuring the degree of balance between work-life and job satisfaction among private sector employees. For this, the researchers used Statistical Package for the Social Sciences, SPSS, to analyze the responses of the study sample, where the researchers used averages, frequencies, T tests, and the F tests. As a result, the study showed that the degree of work-life balance and job satisfaction among private sector employees was moderate—and that the highest percentage of work obstacles among private sector employees were pressures resulting from the organization's work priorities at the expense of the employee's social life, followed by the work environment with a tendency to facing conflicts such as (seniority, tribalism, nepotism, authoritarianism). Furthermore, the highest percentage of work pressures among private sector employees are pressures resulting from working hours.

The results of the study showed that there is a statistically significant positive relationship in the dimensions of work-life balance, job satisfaction and work environment among private sector employees, and that there is a statistically significant inverse relationship between work stress and work-life balance among private sector employees. The results of the study also showed that there are statistically significant differences in the dimensions of work-life balance among private sector employees in terms of differences in workplace in the context of (communication within workplace, work environment, work-life balance). In light of these results, the following recommendations were made:

- The researchers recommend that the Ministry of Human Resources should give special importance to work pressures and job satisfaction. Because of its negative effects and repercussions on the workflow of private sector employees in the Kingdom.
- The researchers recommend that the Ministry of Human Resources and employers pay attention to the issue of work pressures resulting from long working hours and apply flexibility in working hours, "care for quality time and not the

number of hours" in the private sector in the Kingdom, to help reduce the level of work pressures and increase life-work balance.

- The researchers urge employers to pay attention to developing positive communication means within work environments
- The researchers stress on the importance of balancing between the employee's social life and work life.