

عنوان المشروع
تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي
(شركة سابتكو للنقلات – مكة المكرمة)

أسم الطالب
فاطمة سالم أحمد مخير

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

1.....	الشكر والتقدير.
2.....	الإهداء.
3.....	مستخلص الدراسة.
5.....	جدول الأشكال.
6.....	جدول الجداول.
7.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
8.....	1.1. المقدمة:
12.....	1.2. مشكلة الدراسة.
12.....	1.2.1 فجوات على المستوى النظري.
12.....	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي.
13.....	1.3. أهمية الدراسة.
13.....	1.3.1 المستوى النظري:
14.....	1.3.2 المستوى التطبيقي:
14.....	1.4. أسئلة الدراسة.
15.....	1.5. أهداف الدراسة.
15.....	1.6. فرضيات الدراسة.
16.....	1.7. نموذج الدراسة.
16.....	1.8. الدراسة الميدانية.
17.....	1.9. مخطط المشروع.
19.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.
20.....	2.1. المقدمة:
20.....	2.2. ضغوط العمل.
20.....	2.2.1 مفهوم ضغوط العمل:
23.....	2.2.2 أبعاد ضغوط العمل.
24.....	2.2.3 أنواع ضغوط العمل.
26.....	2.2.4 مراحل ضغوط العمل.
27.....	2.2.5 آثار ضغوط العمل.
30.....	2.2.6 مصادر ضغوطات العمل.
30.....	2.3. الأداء الوظيفي.
30.....	2.3.1 مفهوم الاداء الوظيفي:
31.....	2.3.2 عناصر الاداء الوظيفي.
32.....	2.3.3 : العوامل التي تؤثر على الاداء الوظيفي.
35.....	2.3.4 ابعاد الاداء الوظيفي.
36.....	2.3.5 تطور الاداء الوظيفي.

36.....	2.3.6 أهمية الأداء الوظيفي:
37.....	2.3.6 أنواع الأداء الوظيفي.
38.....	2.4 العلاقة بين ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.
38.....	2.5 خاتمة.....
39.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
40.....	3.1. المقدمة.....
40.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
40.....	3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي).....
41.....	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
41.....	3.5. طريقة جمع البيانات.....
42.....	3.6. أنواع البيانات.....
42.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
43.....	3.8. الخاتمة.....
44.....	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
45.....	4.1. المقدمة.....
45.....	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
45.....	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
45.....	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
46.....	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
46.....	4.6. الخاتمة.....
47.....	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
48.....	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية.....
48.....	5.2. توصيات الدراسة.....
48.....	5.3. الخاتمة.....
49.....	6. قائمة المراجع.....
52.....	7. الملاحق.....

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في عالم الاعمال اليوم، يتعرض الناس لضغوط نفسية كبيرة بسبب مشاكل الحياة اليومية والضغوطات في مكان العمل. هذه الضغوطات قد تنشأ من خلافات داخل الشركات أو من التحديات الشخصية، وتؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على صحتهم النفسية وسلوكهم. قد تؤدي هذه الضغوطات إلى اضطرابات نفسية مثل التوتر والإحباط والإحساس بالإرهاك النفسي على الرغم من أن بعض درجات الضغط يمكن أن تكون حافزاً للإبداع والعمل الجاد، إلا أن الضغوط الشديدة أو القليلة قد تؤدي في كثير من الأحيان إلى اللامبالاة وفقدان الهدف والإحساس بفقدان معنى الحياة، لذا، أصبح من المهم جداً دراسة هذه الضغوطات والتعامل معها بشكل فعال. فقد تطورت الاهتمامات البحثية من النواحي الجسدية للضغوط إلى النواحي النفسية والسلوكية. وتشمل الاستراتيجيات المقترحة للتعامل مع هذه الضغوطات تطوير مهارات إدارة الضغط، والبحث عن وسائل للتخفيف من التوتر مثل ممارسة التأمل أو الرياضة، وتعزيز ثقافة الدعم والتفاهم في مكان العمل (مشعلي وحداوي 2016).

تقوم مؤسسات اليوم، بكافة أنواعها وأشكالها، بتحقيق أهدافها من خلال استفادتها القصوى من موارد مختلفة، حيث أصبحت التمكين للعاملين كبديل ضروري يضمن حسن أدائهم. وتطمح الشركات اليوم لمواكبة تطورات العصر بشكل مستمر، إلا أن الضغوطات التي تفرضها ظروف العمل داخل المؤسسات تعتبر أحد العوامل البشرية التي تفرز التعقيدات والتسارع في مسار التطور. فتعد هذه الضغوطات من بين أهم المشكلات الإدارية التي يواجهها المديرون، إذ تستهلك الكثير من وقتهم، كما أن الضغط يؤثر على العمل ككل، سواء من حيث تركيز المهارات في العمل أو في التكيف مع جوانب العمل ذات الصلة (خاخة وياسين).

تعريف الأداء الوظيفي "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وأدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق واثتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد (اسحق وآخرون، اقتبس من محمد، 2004، ص 34) الأداء الوظيفي يُعتبر مفهوماً مركباً وشاملاً يستخدم في علم إدارة الأعمال، ويشير إلى كيفية أداء الأفراد لمهامهم وواجباتهم في سياق العمل. يشمل الأداء الوظيفي عدة جوانب مثل الإنتاجية، والجودة، والكفاءة، والفعالية، والمهارات الشخصية، والتفاعل مع الزملاء والعلاء، والالتزام بالمعايير والقواعد الخاصة بالمؤسسة. يهدف فهم الأداء الوظيفي إلى تحليل كيفية تحقيق الأفراد لأهداف المؤسسة ومدى ملاءمتها مع توقعات الإدارة واحتياجات السوق. موضوع الأداء الوظيفي يعتبر من أكثر المواضيع إثارة للاهتمام، حيث يشهد استمرارية في مناقشة حلول للمشكلات المتعلقة بأداء الموظفين. فقد تناولت الدراسات العلمية العديد من التقارير حول

إعادة تصميم هياكل التنظيم لتحسين ظروف العمل والتي تؤثر بدورها على أداء الموظفين. تتضمن هذه الجهود تحسين السياسات والإجراءات بشكل أكبر، والتركيز على تطوير أساليب العمل من خلال ابتكار حوافز جديدة للمجهود الفردي وتعزيز روح العمل الجماعي، كل ذلك بهدف تحسين الأداء الوظيفي الشامل. (مشعلي وبلال).

وفي حياتنا اليومية، نجد أنفسنا دائماً في بيئة متغيرة بفعل التطورات العلمية والتكنولوجية. نحاول جاهدين التكيف مع هذه التغيرات واستثمارها لصالحنا، لكن في بعض الأحيان قد يكون من الصعب علينا التفاعل مع بعض الظروف المتغيرة في حياتنا. ينتج عن هذا الصعوبات وضغوطات تعتبر عقبات في العصر الحالي، حيث أصبحت الضغوط جزءاً طبيعياً من حياة الإنسان لا يمكن تجاهله في بيئة العمل، يواجه العاملون مجموعة متنوعة من الضغوط على مختلف المستويات التنظيمية. تؤثر هذه الضغوط على جميع أفراد المنظمة سواء كانوا قادة إداريين أو ممرضين، لكن بدرجات متفاوتة. يشهد العصر الحديث تغيرات وتطورات مستمرة في مختلف المجالات الحياتية، وهذه التغيرات تأتي بشكل سريع ومستمر. أصبحت هذه التغيرات سمة مميزة لحياتنا اليومية، حيث أصبح من الصعب مواكبة هذا التغير السريع إن العالم اليوم، بكل مجتمعاته المتقدمة والنامية، يعيش في دوامة من التغيرات التي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياة المجتمعات والمنظمات. هذه التغيرات أحياناً تتسبب في مخاطر وتهديدات تتطلب التصدي لها بشكل فعال لضغوط العمل قد تتسبب في حدوث خسائر مادية وبشرية، بما في ذلك فقدان الثقة، والتسرب الوظيفي، وقلة الإنتاجية، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين. في النهاية، قد تؤدي هذه الضغوط إلى إفلاس الشركة وتسريح العاملين فيها، إذا كانت الشركة خاصة، أو إلغائها أو دمجها مع شركة أخرى إذا كانت حكومية. إن تأثير ضغوط العمل يمكن أن يكون سلبياً على سلوك الأفراد والجماعات، بالإضافة إلى أنه يمكن أن يؤثر على الاقتصاد الوطني لذا، الإدارة الواعية تهتم بالأفراد والجماعات، وتسعى لتوفير البيئة الملائمة التي تمكنهم من أداء أعمالهم بكفاءة عالية (المير، 1995، ص 207).

قد تفتقر الدراسات السابقة إلى تحليل شامل لتأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع النقل، خاصة في سياق مكة ويمكن أن يكون هناك نقص في استخدام المنهج الوصفي التحليلي في دراسات تحليل تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وقد تكون هناك حاجة إلى مزيد من جمع البيانات لفهم العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بشكل أفضل ويمكن أن تواجه الدراسة صعوبة في فهم آليات العمل التي تربط بين ضغوط العمل وأداء العاملين، ويمكن أن يحتاج البحث إلى مزيد من التوضيح في هذا الجانب وقد يكون هناك نقص في فهم تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع النقل في مكة بسبب اختلافات السياق الثقافي والاجتماعي.

توضح الدراسات السابقة الشركة تتسم بتعقيد هيكلها الداخلي وتنوع العمليات التي تتطلب إدارتها بكفاءة، ويعتبر الموظف العامل الرئيسي في هذه الشركة. فهو يمثل العنصر الحيوي الذي يسهم بشكل أساسي في إدارة وتنفيذ المهام والوظائف الخاصة بالشركة. ومن خلال عمله، يقوم الموظف بتبادل المعرفة والمهارات مع باقي أعضاء الشركة، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها ومساهماتها في تحقيق التطور والنمو. ومع ذلك، فإن الموظف يتعرض لضغوطات مختلفة أثناء أداء وظيفته، وهو الذي يعتبر العنصر الوحيد القادر على إدارة هذه الضغوطات والتكيف معها بطريقة فعالة. يتعين عليه مواجهة تلك الضغوطات بحكمة واستخدام مهاراته الشخصية والاجتماعية للتعامل معها بشكل يحافظ على جودة أدائه وفعالية عمله. ومن الجدير بالذكر أن الضغوطات في بيئة العمل قد تؤثر على الرفاهية النفسية للموظف وتؤدي إلى تدهور أدائه. لذا، يجب على إدارة الشركة أن تولي اهتماماً خاصاً بمتابعة أداء الموظف وفهم أسباب الضغوط التي يتعرض لها، وتقديم الدعم اللازم له للتعامل معها بشكل مناسب. كما يجب عليها توفير بيئة عمل صحية ومحفزة تساهم في رفع معنويات الموظفين وزيادة فعاليتهم في تحقيق أهداف الشركة (خاخة وياسين)

إن المغيرات المتسارعة هي سمة هذا العصر وفي جميع مجتمعاتنا العربية خاصة بسبب الأحداث التي تتوالى على الساحة العربية والنتيجة الحتمية بالنسبة لتلك التغيرات بالنسبة للمؤسسات الخدمية هي تعرض العاملين في هذه المنظمات لمستويات مختلفة من ضغوط العمل وتوتراته التي تترك عادة آثار نفسية واجتماعية على العاملين في مختلف قطاعات الدولة ولا شك أن مجال الشركات من أهم المجالات التي تتأثر بتأثيرات مختلفة ولها أهميتها الخاصة حيث إنها (لها أهمية كبرى على مستوى: الفرد، الأسرة، المجتمع)

عدم وجود دراسات كافية تحليلية تقدم رؤية شاملة ودقيقة حول تأثيرات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في مختلف الظروف والبيئات العملية. يعاني البحث في هذا المجال من قلة البحوث التطبيقية التي تستند إلى بيانات واقعية وتقنيات تحليلية متقدمة. كما أن هناك حاجة إلى دراسات تطبيقية تركز على تأثيرات ضغوط العمل في سياقات مختلفة مثل القطاعات الصناعية المختلفة، والمناطق الجغرافية المتنوعة، والثقافات المختلفة، لتوفير رؤى شاملة ومتنوعة حول هذا الموضوع.

المشكلة في هذا البحث تكمن في الحاجة إلى فهم أعمق لتأثيرات ضغوط العمل على الأفراد والمنظمات، بما في ذلك الجوانب النفسية والسلوكية والتنظيمية. قد يكون هناك نقص في البحوث التي تناولت آثار ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بشكل شامل وتفصيلي، ويمكن أن تكون العوامل المؤثرة متعددة ومعقدة، مما يصعب تحليلها وفهمها بشكل كامل. قد تواجه البحوث التحديات من حيث القيود المنهجية مثل الصعوبة في تجميع البيانات أو التحكم في المتغيرات

الخارجية. كما قد يكون هناك صعوبة في فهم التفاعلات المعقدة بين ضغوط العمل وعوامل أخرى مثل الثقافة المؤسسية وأساليب الإدارة، وقد يكون من الصعب تحديد نطاق وتأثيرات ضغوط العمل بسبب تعقيدها وتنوعها، مما يتطلب دراسات متعمقة ومتعددة لفهمها بشكل شامل.

هدف هذه الدراسة العليا هو تحقيق تحسين أداء الموظفين من خلال تخفيف الضغوط التي يتعرضون لها، وذلك من خلال الوصول إلى نتائج وتوصيات تسهم في تطبيق سياسات تخفيف ضغوط العمل دون التأثير سلباً على أدائهم. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى جذب انتباه الإدارة في الشركات المعنية لأهمية تطبيق تلك السياسات وتبني الإجراءات الملائمة لتحسين بيئة العمل. تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة في المجال الوظيفي، حيث يلعب الحفاظ على استقرار الشركة وفعالية موظفيها دوراً بارزاً في تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها وتطورها..

1.2. مشكلة الدراسة

إن الإجهاد الوظيفي في المنظمة يمتلك تأثيرًا عميقًا على أداء الموظفين، ويترتب عليه عواقب اقتصادية واسعة النطاق. وقد تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. تتنوع ضغوط العمل في مكان العمل بما في ذلك عبء العمل، والأمان الوظيفي، وصراع الأدوار، والاستقلالية، والعمل بنظام الورديات، والرواتب المنخفضة، والتغيرات التكنولوجية وغيرها يوجد حاجة ملحة لتحليل العوامل الرئيسية والأكثر شيوعًا المرتبطة بضغوط العمل، مثل عبء العمل والأمان الوظيفي، والورديات، وتحليل مدى تأثيرها على أداء الموظفين. فقد واجهت المنظمات زيادة في نسبة دوران الموظفين نتيجة لعدم السيطرة على هذه الضغوطات، مما يؤثر بشكل عميق على الإنتاجية التنظيمية.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

في بعض الأحيان، توجد فجوة بين النظريات التي تقترح تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وبين التطبيقات العملية في بيئات العمل الفعلية. يمكن أن تكون هناك عوامل أخرى تؤثر على الأداء بشكل غير متوقع، مما يجعل الفهم النظري للعلاقة ليس دائمًا متناسبًا تمامًا مع الواقع العملي. تتضمن هذه الفجوة الاختلافات في فهم كيفية تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بشكل دقيق. على سبيل المثال، قد يكون هناك جدل حول ما إذا كانت زيادة الضغط تحفز الأفراد على تحسين أدائهم أم أنها تؤدي إلى انخفاضه.

تحديد السياسات والتدخلات الفعالة للتعامل مع ضغوط العمل يتطلب فهمًا عميقًا لعلاقتها بالأداء الوظيفي، وقد يكون هناك فجوة في التطبيقات العملية لهذه السياسات والتدخلات.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

قد تواجه المؤسسات صعوبات في تطبيق السياسات والبرامج المصممة للتعامل مع ضغوط العمل بشكل فعال، وذلك بسبب تحديات في تنفيذها على أرض الواقع. قد تكون هناك صعوبات في تحديد السبل الفعالة للتعامل مع الضغوط وتحقيق التوازن بين الاحتياجات الفردية والمؤسسية وتختلف الثقافات المؤسسية من مؤسسة إلى أخرى، وقد يؤدي هذا التنوع إلى صعوبة في فهم وتقدير تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وقد تختلف المعتقدات والقيم والممارسات المتعلقة بالعمل بين المؤسسات، مما يؤثر على كيفية التعامل مع ضغوط العمل يختلف تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من فرد لآخر بناءً على عوامل مثل القدرات الشخصية، والتجارب السابقة، والدعم الاجتماعي. قد تواجه المؤسسات صعوبة في تحديد كيفية التعامل مع الفروقات الفردية لتحقيق أقصى استفادة من موظفيها وقد تؤثر عوامل بيئة العمل مثل الثقافة التنظيمية، والممارسات الإدارية، والتكنولوجيا المستخدمة في التأثير على كيفية تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. قد تكون هناك تحديات في تحديد السياسات والممارسات التي تساعد في إدارة وتخفيف ضغوط العمل بشكل فعال في البيئة العملية المعين.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"كيف تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين في شركة سابكتو للنقل في مكة؟"

1.3. أهمية الدراسة

من المهم ملء هذه الفجوات من خلال البحث والتحليل المستمر للتأثيرات النفسية والسلوكية لضغوط العمل على الأفراد والمنظمات من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتجريبية التي تم تحديدها، تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1.3.1 المستوى النظري:

تطوير أطر عمل شاملة: يساعد التحليل المستمر والبحث على فهم أعمق لطبيعة ضغوط العمل وتأثيراتها النفسية والسلوكية على الأفراد والمنظمات ويساعد البحث في ملء الفجوات على تحديد العوامل المؤثرة في زيادة أو تقليل تأثير ضغوط العمل، مما يمكن المنظمات من تطبيق السياسات والإجراءات الفعالة ويمكن للتحليل المستمر لتأثيرات ضغوط العمل المساهمة في تحسين بيئة العمل داخل المنظمات، مما يزيد من رضا الموظفين ويعزز أدائهم ويساعد على تطوير النظريات

والمفاهيم المتعلقة بضغط العمل وتأثيراتها، مما يسهم في تطوير النهج والحلول لمعالجة هذه الظاهرة.

1.3.2 المستوى التطبيقي:

- 1 تطوير سياسات وإجراءات تنظيمية جديدة تهدف إلى تقليل ضغوط العمل وزيادة رفاة الموظفين
- 2 تقديم برامج تدريبية للموظفين لتعزيز مهارات التعامل مع الضغوط وتعزيز الصحة النفسية
- 3 تحسين بيئة العمل وتوفير دعم نفسي واجتماعي للموظفين للتعامل مع التحديات النفسية
- 4 تطوير أساليب إدارة العمل وتنظيم الجدول الزمني للموظفين لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية
- 5 تحسين الأداء العام للمنظمة من خلال تحسين رفاة الموظفين وزيادة مستويات الارتباط والالتزام

1.4. أسئلة الدراسة

الدراسة الحالية تهدف الى الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: كيف تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين؟

وللإجابة على السؤال الرئيسي هناك عدة أسئلة فرعية الإجابة عليها تؤدي بنا للإجابة على السؤال الرئيسي

الأسئلة الفرعية:

- 1- كيف يؤثر الضغط الوظيفي على مستوى الإنتاجية للعاملين؟
- 2- ما مدى تأثير الضغط الوظيفي على مدى الالتزام والولاء لدى العاملين تجاه مؤسساتهم؟
- 3- هل يقلل الضغط الوظيفي من قدرة العاملين على الابتكار والابداع في العمل؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل عدة جوانب مهمة تتعلق بضغوط العمل وتأثيرها على مستوى الأداء الوظيفي في البيئة العملية. يتمحور التركيز في هذه الدراسة حول أربعة أهداف رئيسية:

- 1- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العينة المبحوثة.
- 2 - تحديد مستوى تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي.
- 3 - التعرف على البعد الأكثر تأثيراً من ابعاد ضغوط العمل والمتمثلة ب (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) في مستوى الأداء الوظيفي لدى العينة المبحوثة.
- 4 - الكشف عن الاستراتيجيات الأكثر ملائمة التي يمكن اتباعها من قبل إدارة المنظمة للتخفيف من تأثيرات هذه الضغوط على العاملين ومستوى أدائهم.

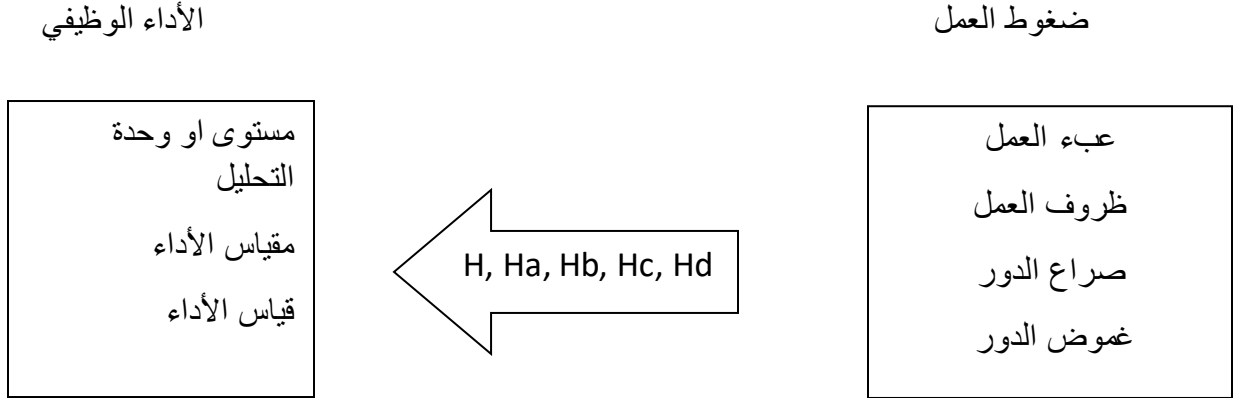
1.6. فرضيات الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل عدة فرضيات لفهم تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي في البيئة العملية. تم افتراض الآتي:

- 1 - توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الضغط في العمل وأداء الموظفين
- 2 - توجد علاقة معنوية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط العملية العالية والأداء
- 3- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموظف والمدير
- 4- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الموظف والمؤسسة

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كم يلي:



نموذج الدراسة المقترح المصدر: الطالب

1.8. الدراسة الميدانية

تأسست الشركة السعودية للنقل العام "سابتكو" في عام 1979 بمشاركة الحكومة السعودية كأكثر مساهم الشركة تعتبر أول ناقل بري وطني في المملكة العربية السعودية رأس مال الشركة بلغ 1 مليار ريال سعودي في البداية وارتفع إلى 1.25 مليار ريال سعودي في عام 2007 الشركة تدير أسطولاً يتألف من أكثر من 3,250 مركبة مجهزة بأحدث التقنيات مثل نظام تتبع المركبات.

تقدم الشركة خدماتها باستخدام مواردها بشكل أمثل لتلبية احتياجات العملاء ويعمل في الشركة حوالي 1,997 موظف يتوزعون على مختلف الفئات الوظيفية مثل السائقين والفنيين والإداريين.

وتقدم سابتكو خدمات النقل العام في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، بما في ذلك النقل البري للركاب والبضائع.

وتشمل خدماتها العامة النقل الحضري والإقليمي والبيئي والدولي.

اعتمدت سابتكو على أحدث التقنيات والأنظمة لتحسين أداء خدماتها. تمتلك الشركة أسطولاً من لتحديد المواقع وتحسين الجدولة والتخطيط للرحلات GPS السيارات المجهزة بأنظمة تتبع

وتتطلع سابتكو إلى أن تصبح الشركة الرائدة في مجال النقل العام في المنطقة وتوسع نطاق خدماتها لتشمل المزيد من الخدمات والمناطق، مما يعزز مكانتها كمحور رئيسي في قطاع النقل.

1.9. مخطط المشروع

الفصل الأول: تاريخ ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

في هذا الفصل، سيتم استعراض تاريخ دراسة ضغوط العمل كمفهوم ومفاهيمه الأساسية. سيتم تحليل علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي من خلال مراجعة شاملة للأبحاث السابقة والنظريات ذات الصلة بهذه العلاقة.

الفصل الثاني: عوامل الضغوط على العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي

يستعرض هذا الفصل العوامل المختلفة التي تسبب ضغوط العمل وتأثيرها المحتمل على الأداء الوظيفي. سيتم التركيز على العوامل مثل حجم العمل، والمهارات المطلوبة، والمواعيد النهائية، والدعم المتاح للموظفين لمعالجة هذه الضغوط.

الفصل الثالث: منهجية البحث وتحليل البيانات

في هذا الفصل، ستكون منهجية البحث محور النقاش، حيث سيتم استخدام دراسة كمية باستخدام استبيانات لجمع البيانات من عينة من الموظفين. سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج تحليل البيانات SPSS مما يتيح تقديم دلالات إحصائية حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعتبر ضغوط العمل أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على أداء الموظفين في بيئة العمل وإن فهم العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي يعد أمرًا حيويًا لإدارة الموارد البشرية بفعالية وتحسين الأداء العملي في المؤسسات والشركات. يتزايد الاهتمام بدراسة هذه العلاقة في ظل تطورات البيئة العملية المتسارعة وزيادة الضغوطات التي يتعرض لها الموظفون في مختلف القطاعات والصناعات. في عالم العمل المعاصر، تعتبر ضغوط العمل والأداء الوظيفي من بين العوامل الرئيسية التي تؤثر على سلوك الموظفين ونجاح المؤسسات. تحلل الدراسات والأبحاث السابقة هذه العلاقة المعقدة وتسلط الضوء على كيفية تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين.

تتناول هذه المقدمة الدراسات السابقة والأبحاث التي استكشفت علاقة ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وتهدف إلى فهم أعمق لهذه العلاقة وتحليل آلياتها. سيتم في هذا السياق استعراض النظريات والأبحاث التي تناولت مفهوم ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين، مما سيمهد الطريق لتحليل البيانات واستنتاج النتائج في الأبحاث المقبلة.

2.2. ضغوط العمل

2.2.1 مفهوم ضغوط العمل:

(1) فقد أوضحت الدراسة التي قام بها الهنداوي (1994) أن فهم مكونات ومصادر ضغوط العمل ونتائجها والآثار المترتبة عنها يعتبر هدفًا أساسيًا لدراسة هذه العلاقة. وبهدف قياس العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل ومتغيرات مثل الجنسية والوظيفة والعمر، تمت دراسة عينة تتألف من (400) شخص يعملون في المجال الصحي بمدينة الرياض. أظهرت نتائج الدراسة اختلافات في إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل بناءً على من جانبه.

(2) أشار أحمد ماهر (1991) إلى أهمية تحديد العلاقة بين ضغوط الدراسة والأداء في سياقات عوامل مثل الجنسية والوظيفة والعمر متعددة مثل الأداء الدراسي والوظيفي والعائلي. وتمت دراستها على عينة من (212) طالبة في نظام الانتساب الموجه بجامعة الإمارات العربية، حيث أظهرت الدراسة وجود علاقة سلبية بين شعور الطالبات بضغط الدراسة وأدائهن الوظيفي والعائلي، بالإضافة إلى تأثير عوامل وسيطة محتملة على هذه العلاقة. من جهة أخرى على هذه العلاقة.

(3) أجرى هول وسيفري (1989) دراسة على إداريين في (36) مؤسسة لتحديد مسببات ضغط العمل، حيث أظهرت الدراسة أن عوامل مثل غموض الدور وصراع الدور ونقص السلطة وزيادة العبء الوظيفي يمكن أن تشكل مصادر ضغط على العاملين بالمثل.

(4) أشارت دراسة مكليدس وجورجي (2003) إلى أن مستوى الرضا عن العمل قد يؤثر على مستوى الضغط، وأن العاملين ذوي التعليم العالي قد يتعاملون مع الضغوط بشكل أكثر إيجابياً.

(5) . حيث أشار سعود محمد النمر (1994) ان هدف هذه الدراسة إلى فهم طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد، بالإضافة إلى تحديد المصادر الرئيسية المسببة لهذه الضغوط وتقدير الآثار الناجمة عنها في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. وتهدف الدراسة أيضاً إلى التعرف على مدى التباين بين الأفراد في الدراسة بالنسبة لمصادر الضغط المختلفة، وذلك استناداً إلى اختلافات القطاعات التي يعملون بها. سيتم تحقيق أهداف الدراسة من خلال تقديم مسح استقصائي لعينة من العمال في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية، حيث سيطلب من المشاركين تقديم تقييم لمستوى الضغوط التي يواجهونها في بيئات عملهم وتحديد المصادر الرئيسية لهذه الضغوط. كما سيتم استخدام أدوات تحليلية لتقدير الآثار الناجمة عن هذه الضغوط وتحديد التباين بين الأفراد في الدراسة بالنسبة لمصادر الضغط المختلفة بناءً على القطاعات التي يعملون بها.

(6) وقد أوضحت دراسة حنان عبد الرحيم الاحمدي (2002) تستهدف هذه الدراسة تسليط الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة الرياض، وذلك من خلال توضيح طبيعة ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، بالإضافة إلى فحص مدى اختلاف مصادر الضغوط العملية بناءً على الخصائص المهنية والشخصية للأطباء، وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسدية. اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة عشوائية تتكون من (200) طبيب في سبعة مستشفيات حكومية وثلاث مستشفيات خاصة، وتمثل هذه العينة نسبة 11% من إجمالي عدد الأطباء في مدينة الرياض وقد استخدمت في الدراسة استبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة. أظهرت النتائج وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد العينة، حيث بلغت نسبة 91% أحياناً، وبدرجة عالية لدى نسبة تصل إلى 51%. كما بينت الدراسة وجود أعراض نفسية بدرجة أقل، حيث بلغت أحياناً 13% من إجمالي العينة، بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 13% من أفراد العينة، وهو ما يشير إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى الأطباء في البيئة العملية

(7) حيث أشار محمد بن عده (2018) ان هدف هذه الدراسة الحالية إلى فهم أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ولاية معسكر، وذلك من خلال استخدام مقياس متعدد الأبعاد لقياس هذه الضغوط. تم اعتماد ثلاثة أبعاد للضغوط النفسية (الأجر والراتب، غموض الدور، صراع الدور، العبء الكمي للعمل، العبء النوعي للعمل، الهيكل التنظيمي، النمو والتقدم الوظيفي، والأمان والاستقرار الوظيفي)، بالإضافة إلى ثلاثة أبعاد للضغوط الاجتماعية (العلاقات مع الزملاء، العلاقات مع الرؤساء، والتوازن بين العمل والبيت) تم تنفيذ الدراسة على عينة من العاملين في عدد من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بمشاركة مؤسسة قارورات الغاز، مؤسسة نفطال، مصنع الإسمنت بزهانة، ومطاحن بن شقران. تم اختيار هذه العينة بنسبة استجابة بلغت 22.22% من إجمالي عدد العاملين في هذه المؤسسات.

8) حيث قال شارون فولي وريموند لوي (2015) ان هذه الدراسة هدفت إلى اختبار تأثير مصادر ضغوط العمل مثل غموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور، وعبء العمل، والمشكلات المتعلقة بعلاقات الفرد مع الآخرين داخل العمل وخارجه، على الجوانب العاطفية والرضا الوظيفي، والرغبة في ترك العمل. تم تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من 221 موظفًا ومتخصصًا في هونج كونج. اعتمدت الدراسة في تحليل النتائج على المنهج الوصفي الإحصائي التحليلي وتوصلت الدراسة إلى أن مصادر ضغوط العمل لا تؤثر بشكل كبير على الجوانب العاطفية والرضا الوظيفي، والتي بدورها تعكس أسباب رغبة الموظفين في ترك العمل. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة الباحثين والدارسين بضرورة إجراء دراسات مماثلة للتحقق من صحة هذه العلاقة في عينات مختلفة وفي بيانات عمل متنوعة.

نظرًا لأهمية ظاهرة ضغوط العمل، فإن هذا الموضوع قد أصبح محط اهتمام العديد من الباحثين والخبراء في مجال إدارة الموارد البشرية والتنظيم. وقد تباينت التعاريف لهذا المفهوم بناءً على تخصص كل فرد ومجال عمله. ومن هذا المنطلق، يمكن تقديم التعاريف التالية:

1. كل تأثير مادي أو نفسي ومعنوي يتجلى بشكل مؤثر في سلوك الموظف، مما يعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر وقلق نفسي. هذا التوتر قد يجعل الموظف غير قادر على اتخاذ القرارات بشكل حازم وفعل في مواجهة المواقف الإدارية التي تطرأ في بيئة العمل.
2. يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها الحالة التي تنشأ نتيجة للتفاعل بين الأفراد ومهامهم الوظيفية، وتتميز بقدرتها على إحداث تغييرات داخلية في الأفراد. هذه التغييرات تدفع الأفراد إلى الانحراف عن أداءهم المعتاد أو المعهود في العمل، وتؤثر على أدائهم بشكل سلبي.
3. يعتبر بعض الباحثين أن ضغوط العمل تنبعث من تشوهات في البنية الوظيفية داخل المؤسسة أو المنظمة التي يعمل فيها الشخص، مما يؤدي إلى تراجع مستوى الرضا الوظيفي وتقلص في الأداء، وبالتالي تناقص في الفاعلية العملية.

اذن ضغوط العمل هي: تتجلى الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يقوم بها الفرد في مسؤولياتها وأعبائها، وتعتمد أهميتها وارتباطها بالوظائف الأخرى، بالإضافة إلى الدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور (بن طافر، & مغزيلي حنان).

2.2.2 أبعاد ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل أمراً يؤثر على الفرد ليس فقط بمفرده، بل يتأثر بواسطة البيئة التي يعيش فيها نظراً لأنه جزء من نظام يتفاعل معها. لذلك، يتنوع تأثير شعور الفرد بضغوط العمل بحسب طبيعته والعوامل المحيطة به ومن هذه الأبعاد:

1) البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية):

العلاقات البينية تعكس كل تفاعل بين الأفراد أثناء قيامهم بأنشطتهم اليومية، سواء كانت علاقات جوارية، أو مشتركة في العمل أو التعليم، وحتى في عمليات البيع والشراء والتفاعلات الثقافية. تتفاوت هذه العلاقات وتتعدد بتباين الأنشطة البشرية وتنوعها، حيث تشمل مختلف جوانب النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية.

2) البعد الأسري (العلاقات الأسرية):

تعتبر العلاقات الأسرية هامة جداً في بناء التواصل والتفاعل بين أفراد الأسرة، وتسهم في تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي لهم وتتكون هذه العلاقات بين أعضاء الأسرة، مثل الآباء والأمهات والأبناء، وتهدف إلى تعزيز التفاهم والتعاون بينهم وبناء بيئة أسرية صحية ومستقرة.

3) البعد القيمي (منظومة القيم):

تعرف القيم الاجتماعية بأنها مجموعة القواعد والمعايير والعادات والتقاليد التي يتبناها الفرد ويقبلها المجتمع الذي ينتمي إليه وتلعب القيم الاجتماعية دوراً هاماً في تشكيل سلوك الفرد وتوجيه تصرفاته وتفاعلاته في المجتمع، حيث تُعتبر مبادئ توجيهية للسلوك الإنساني والتفاعل الاجتماعي وتكسب القيم الاجتماعية للأفراد معرفة بالسلوك المقبول والمرغوب فيه داخل المجتمع، وتؤثر في صياغة تصرفاتهم وقراراتهم وبمرور الوقت، يتم تحويل اكتساب هذه القيم إلى سلوك ظاهر وملحوظ يتجلى في تفاعلات الفرد مع محيطه ومع الحوادث والمواقف التي يواجهها. يتم اكتساب القيم الاجتماعية وتنميتها من خلال التفاعل مع البيئة والتربية والتعليم والتأثيرات الثقافية والاجتماعية المحيطة بالفرد. (خليفة بنونوار)

ضغوط العمل هي تجربة شائعة في بيئة العمل الحديثة ومن هنا سوف نتطرق ونتعرف على ضغوط العمل وأنواعها:

2.2.3 أنواع ضغوط العمل

أولاً: وفق معيار الاثر:

1. الضغوط الإيجابية: تتنوع ضغوط العمل بين إيجابية وسلبية، حيث تُعتبر الضغوط الإيجابية ذات أهمية بالغة لكل من المورد البشري والمؤسسة. بالنسبة للمورد البشري، يعمل وجود الضغوط الإيجابية على تعزيز دافعيته وتحسين أدائه، بينما تُعتبر الضغوط الإيجابية بمثابة وسيلة فعالة لرفع حيوية وأداء المورد البشري في سياق المؤسسة.

2. الضغوط السلبية: أما بالنسبة للضغوط السلبية، فهي تشكل الضغوط التي تنعكس سلباً على المورد البشري في المؤسسة، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى دافعيته وزيادة الشعور بالإرهاق والقلق. وبالتالي، فإن الضغوط السلبية تُعتبر عاملاً مكلفاً ينتج عنه انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي، وهو أمر يُعتبر غير مرغوب به من قبل المؤسسة ويمكن أن يؤثر سلباً على أدائها وتحقيق أهدافها المنشودة.

الشكل رقم 1 المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية:

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
• تولد ارتياكاً • تدع للتفكير في الجهد المبذول • تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه • تشعر الفرد بان كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه • الشعور بالأرق • ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عليها • الاحساس بالقلق • تؤدي بالشعور بالفشل	• تمنح دافع للعمل • تساعد عمل التفكير • تحافظ على التركيز على النتائج • تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدى • تحافظ على التركيز على العمل • النوم جيداً • القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر • تمنح الاحساس بالمتعة

المصدر: جبوري، سيد علي، جبوري، & فريدة. (2017)

ثانياً: وفق معيار الشدة:

1. الضغوط البسيطة: أنها تلك الظروف التي تتطلب استجابة فورية وفعّالة، والتي غالبًا ما تستغرق فترة زمنية قصيرة، تتراوح بين دقائق قليلة إلى ساعات قليلة.
2. الضغوط المتوسطة: أنها الظروف التي تستمر لفترة زمنية متوسطة إلى طويلة، تتجاوز غالبًا ساعات إلى أيام.
3. الضغوط الشديدة: أنها الظروف والتحديات التي تستمر لفترة طويلة، قد تمتد إلى شهور أو حتى سنوات. من بين الأمثلة على هذه الضغوط الطويلة المدى تأني الفصل من العمل، حيث يتعرض الفرد لضغوط نفسية واقتصادية مستمرة لفترة طويلة بعد فقدان وظيفته. تلك الفترة قد تمتد لعدة أشهر أو حتى سنوات، وتتطلب من الفرد التكيف مع التحديات الناجمة عن فقدان العمل والبحث عن وظيفة جديدة.

ثالثًا: وفق معيار المصدر:

1. الضغوط الناتجة عن بيئة المادية: أنها الظروف والمشاكل التي يواجهها المورد البشري نتيجة لعدم توفر الظروف المادية السليمة في مكان العمل. من بين الأمثلة على هذه الضغوط المادية يمكن ذكر ضعف الإضاءة كواحدة منها، حيث يتعرض الموظفون لظروف محيطية تؤثر سلبيًا على راحتهم وصحتهم البصرية نتيجة لقلة الإضاءة في مكان العمل. تلك الظروف قد تتسبب في زيادة التوتر والإجهاد لدى الموظفين، وتقليل من مستوى الإنتاجية والراحة في العمل.
2. الضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: أنها الضغوط والتوترات التي تنشأ نتيجة التفاعلات والعلاقات الاجتماعية بين أفراد المورد البشري داخل بيئة العمل. وتشمل هذه الضغوط العديد من العوامل مثل الخلافات مع الرؤساء والزملاء وغيرها. تلك الضغوط يمكن أن تؤثر سلبيًا على أداء الموظفين ومستوى راحتهم في العمل، حيث تزيد من مستويات التوتر والقلق، وتعيق التواصل الفعال وبناء العلاقات الإيجابية في بيئة العمل.
3. ضغوط ناتجة عن النظام الشخص للمورد البشري: أنها الضغوط والتوترات التي تنشأ نتيجة الفروقات بين الأفراد في بيئة العمل، مثل الفروقات في الجنس وغيرها من الفروقات الديموغرافية والثقافية. تلك الضغوطات قد تؤدي إلى توترات وصراعات بين أفراد الموارد البشرية، مما يؤثر سلبيًا على جو العمل والتعاون بينهم، وقد تعوق أداءهم وإنتاجيتهم. يجب معالجة تلك الضغوطات بفعالية من خلال تعزيز ثقافة الاحترام والتسامح والتنوع في مكان العمل، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل تشجع على المساواة والعدالة بين جميع أفراد المنظمة (وذان، & عبد القادر)

2.2.4 مراحل ضغط العمل

لتحديد مراحل الضغوط نجد الطبيب والعالم (هانس سيلايه) اقترح أن الفرد يمر بثالث مراحل حينما يتعرض لضغط ما:

1. مرحلة الانذار: في هذه المرحلة، يواجه الفرد ضغوطاً ناتجة عن محفزات خارجية، مما يؤدي إلى تنشيط نظام الضغط الداخلي في جسمه. يتم من خلال ذلك تنشيط وسائل الدفاع لدى الفرد، والتي قد تشمل زيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم، إضافة إلى ظهور تفاعلات أخرى مثل الارتجاف والتوتر العضلي. تتمثل هذه الاستجابات في آلية الجسم الطبيعية لمواجهة التحديات والضغوط الخارجية، حيث يسعى الجسم إلى التكيف والتعامل مع المواقف الصعبة والمحفزات المؤثرة.
2. مرحلة المقاومة: عند استمرار الضغط لفترة طويلة، يقوم الجسم بتنشيط نظام محدد أو تفعيل آلية معينة لمواجهة هذا الضغط المستمر. يتعامل الجسم مع هذا الضغط من خلال تفعيل آليات التكيف والتوازن للتأقلم مع الظروف المحيطة.
3. مرحلة الاستنزاف: مع استمرار الضغوط وعدم قدرة الفرد على التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد قدراته وطاقاته في مواجهة هذه الضغوط. تتعرض نظم ووسائل التكيف البيولوجية والنفسية للاختناق والتعب نتيجة لعدم قدرة الفرد على التكيف بشكل فعال مع الضغوط المحيطة. تتأثر قدرات الفرد على اتخاذ القرارات وإدارة الضغوط بشكل سلبي، مما يؤدي إلى انخفاض أدائه وإنتاجيته. (جنيحي_نورة).

ويمكن إبراز مراحل الضغط عند سيلاي في الشكل الموالي:

الشكل رقم 2- مراحل ضغوط العمل

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	إرهاك / تعب
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك نقل المقاومة	يزداد ظهور الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإرهاك فتقل طاقة المقاومة

المصدر: بعيو، بومزير

2.2.5 أثار ضغوط العمل

لضغوط العمل أثار إيجابية وأخرى سلبية:

1. الأثار الايجابية: تؤدي الضغوط العملية الإيجابية إلى تحفيز الفرد وتعزيز تركيزه في العمل، حيث يزداد انخراطه وتركيزه على المهام المطلوبة. كما تمكن الظروف الإيجابية من الفرد من التعبير عن مشاعره وانفعالاته بشكل مريح ومتناسق. ويشعر الفرد بالرضا والمتعة عند تحقيق الإنجازات، مما يزيد من حيويته ونشاطه وثقته بالنفس. وبفضل هذه الحالة النفسية الإيجابية، ينظر الفرد إلى المستقبل بتفاؤل ويكون لديه القدرة على التعامل بفعالية مع التحديات والصعوبات التي قد تواجهه، وذلك من خلال القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجارب غير سارة، مما يحفزها على العمل وتحقيق النجاح (جبوري، سيد علي & فريدة).

2. الأثار السلبية:

- أثار الضغوط على الفرد:
- أثار سلوكية: بحثًا عن الراحة المؤقتة من الضغط، يلجأ العديد من الأشخاص إلى الإفراط في استهلاك الطعام أو التدخين. ومع ذلك، قد يتحول الضغط إلى إدمان على التدخين لدى بعض الأشخاص، حيث قد لا يدركون أنفسهم جيدًا أنهم قد تجاوزوا حد الإفراط. وربما يحاول هؤلاء الأفراد إخفاء هذا السلوك الضار، على الرغم من أنه قد يكون مدمرًا على المدى الطويل، عن أصدقائهم وزملائهم وأفراد أسرهم.
- أثار نفسية واجتماعية: يمكن أن تؤدي الضغوطات في البيئة العملية إلى تفاعلات سلوكية سلبية لدى الأفراد، مما يؤثر على صحتهم النفسية والعقلية وتشمل هذه التفاعلات القلق، والإحباط، والفتور، وانخفاض احترام الذات، والعنوان، والاكتئاب. ففي بعض الأحيان، يلجأ الأفراد إلى سلوكيات ضارة كالتدخين والإدمان، أو يفقدون الالتزام بالقوانين والأخلاقيات، نتيجة لعدم قدرتهم على التكيف مع الضغوطات المتزايدة في بيئة العمل وتعد هذه التفاعلات نتيجة لعدم قدرة الفرد على التكيف والتغلب على الضغوطات بطرق صحية وفعالة، مما يؤثر بشكل سلبي على جودة حياتهم وأدائهم في العمل. إن فهم هذه الظاهرة وتحديد آليات التعامل معها يمثل تحديًا هامًا للباحثين والعلماء في مجال علم النفس وعلوم السلوك البشري.
- أثار صحية: يمكن أن يؤدي التعرض المستمر لمستويات عالية من الضغوط النفسية في بيئة العمل إلى تفاقم مشاكل صحية خطيرة لدى الأفراد وتتضمن هذه المشاكل الصحية:
- الحزن والكآبة: يمكن أن يصاب الفرد بمشاعر الحزن والكآبة نتيجة للضغوط النفسية المستمرة التي يواجهها في بيئة العمل.
- صعوبة التركيز وسرعة التغيير في الأفكار: يمكن أن تؤثر الضغوط النفسية على قدرة الفرد على التركيز في العمل وتسبب اضطرابات في تدفق الأفكار.

- عدم الانسجام العاطفي: يمكن أن يعاني الفرد من عدم الانسجام العاطفي، مما يؤثر على علاقاته الشخصية والمهنية.
 - الميل للإصابة والحوادث: قد يزيد التوتر وعدم التركيز الناتج عن الضغوط النفسية من احتمالية وقوع الفرد في حوادث صناعية.
 - عدم القدرة على التحمل الجسدي: يمكن أن يؤدي الضغط النفسي المستمر إلى تقليل قدرة الفرد على التحمل الجسدي والاجتهاد في العمل.
 - الشعور بالخوف العام: يمكن أن يتسبب الضغط النفسي في زيادة مستويات القلق والخوف لدى الأفراد.
 - الصعوبة في التعبير والتواصل: يمكن أن يعاني الفرد من صعوبة في التعبير عن مشاعره وأفكاره بسبب الضغط النفسي الذي يواجهه.
 - الأرق وعدم القدرة على النوم: يمكن أن يؤدي الضغط النفسي إلى مشاكل في النوم مثل الأرق وعدم القدرة على النوم بشكل جيد.
 - العرق الزائد: يمكن أن يتسبب الضغط النفسي في زيادة العرق والتعرق بشكل مفرط.
 - فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل: قد يؤدي الضغط النفسي إلى تغييرات في نمط الأكل مثل فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل، مما قد يؤثر على صحة الفرد بشكل عام (جبوري، سيد علي & فريدة).
 - آثار الضغوط على المنظمة:
- يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي:

- زيادة التكاليف المالية: تتضمن زيادة التكاليف المالية التأخير في الإنتاج، وتكاليف الغياب وتوقف العمل، وتكاليف تشغيل العمال الإضافيين، وتكاليف إصلاح الآلات والمعدات المتوقفة، بالإضافة إلى تكلفة فاقد المواد أثناء العمل.
- انخفاض مستوى الإنتاج وجودة المنتجات: يمكن أن تؤدي الضغوطات في بيئة العمل إلى انخفاض مستوى الإنتاج وتدهور جودة المنتجات، مما يؤثر سلباً على سمعة المؤسسة وقدرتها على المنافسة في السوق.
- صعوبة التركيز والوقوع في حوادث العمل: يمكن أن تجعل الضغوطات النفسية من الصعب على الموظفين التركيز على مهامهم، مما يزيد من احتمالية وقوع حوادث العمل والإصابات.
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي: قد تؤدي الضغوطات في بيئة العمل إلى زيادة معدلات الشكاوى والتظلمات من قبل الموظفين، وقد ينعكس ذلك بشكل سلبي على مستوى الرضا الوظيفي والمشاركة في العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي: قد تؤدي الضغوطات في بيئة العمل إلى زيادة معدلات الشكاوى والتظلمات من قبل الموظفين، وقد ينعكس ذلك بشكل سلبي على مستوى الرضا الوظيفي والمشاركة في العمل.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات: قد تؤدي الضغوطات النفسية إلى عدم الدقة في اتخاذ القرارات، مما قد يؤثر على كفاءة وفعالية عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة.
- سوء العلاقات الداخلية والتواصل: قد تزيد الضغوطات في بيئة العمل من حدوث سوء العلاقات بين أفراد المنظمة وتقوض جودة التواصل بسبب غموض الدور وعدم كفاية تبادل المعلومات (جبوري، سيد علي & فريدة).

2.2.6 مصادر ضغوطات العمل

يواجه الفرد في حياته مجموعة من الضغوط التي تتبع من مصادر متنوعة، حيث تعمل كل منها بشكل مستقل وتتفاعل مع الأخرى لتؤثر على الفرد منها:

- البيئة: قد تكون البيئة الخارجية مصدرًا للضغط عندما تتعرض لتغيرات اجتماعية، سياسية، قانونية، أو اقتصادية، والتي قد تؤثر على الفرد وتضعه تحت ضغط نفسي.
- الأسرة: قد تكون الأسرة مصدرًا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتضعها له، بالإضافة إلى التعارض بين متطلبات الأسرة ومتطلبات العمل. كما يمكن أن تسبب التغيرات الجوهرية في الحياة الأسرية، مثل حالات الوفاة والأمراض، ضغوطًا إضافية على الفرد.
- الأحداث الشخصية: تلك الأحداث التي يتعرض لها الفرد في حياته الشخصية، وتشمل مجموعة متنوعة من التجارب والتحديات التي يمر بها. يمكن أن تتراوح هذه الأحداث بين الإثارة والفرح إلى التوتر والضغط النفسي، حسب طبيعتها وتأثيرها على الفرد. يمكن لهذه الأحداث أن تنتقل بشكل غير مباشر إلى مجال العمل، حيث يؤثر التوتر النفسي الناتج عن هذه الأحداث على أداء الفرد وتفاعله مع مهامه اليومية في العمل.
- تأثير شخصية الفرد: تشير بعض الأبحاث إلى وجود شخصيات حيوية وحادة تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن. يتميز هؤلاء الأفراد بقدرتهم على تحمل مستويات عالية من التوتر والضغط النفسي. (بن طافر، & مغزيلي حنان)

2.3 الأداء الوظيفي

2.3.1 مفهوم الاداء الوظيفي:

كما أشار محمد (2011) التأثيرات المترتبة على الأداء الوظيفي والتحديات التي يواجهها العمال في بيئات العمل. تركز الدراسة على تحليل العلاقة بين عوامل مختلفة مثل الإرهاق والضغط النفسي والاجتماعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي. تمت الدراسة على عينة من العمال في مجالات متنوعة، وتم استخدام منهجيات استقصائية وتحليلية لتقييم العلاقات بين المتغيرات المختلفة. أظهرت النتائج وجود تأثيرات ملحوظة للعوامل المذكورة على أداء العمال، حيث أن الإرهاق والضغط النفسي يمكن أن يقللان من مستوى الأداء الوظيفي والتفاعل الإيجابي في بيئة العمل. وقد

تباينت هذه التأثيرات باختلاف العمر والجنس والخلفية الثقافية للعمال، مما يشير إلى أهمية تحليل العوامل الشخصية والاجتماعية في فهم هذه العلاقات.

في ظل البيئة التنافسية والتحول السريعة، يعتبر الأداء الوظيفي أساسيًا لنجاح المنظمات، إذ ينبعث من جودة أداء الأفراد داخلها. يسعى الباحثون في مجالات الإدارة والتنظيم إلى فهم مفهوم الأداء الوظيفي وتحليل مكوناته وعوامل تأثيره.

• التعريف الأول:

تأتي كلمة "أداء" من اللاتينية "performare"، التي تعني إعطاء الشكل الكلي لشيء ما. يعبر مصطلح "performance" في اللغة الإنجليزية، الذي اشتق منه "الأداء"، حسب معجم المصطلحات المستخدمة لقياس وتقييم الأداء، عن إدراك وتحقيق نتائج هادفة من قبل المنظمة.

• التعريف الثاني:

يعني الأداء الجهود المبذولة لتحقيق الأهداف المحددة Sonia & Agarwal ومثلما وصفها بفعالية، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والمادية المتاحة في فترة زمنية معينة. ومن بين العارفين به، هناك من يعرفه بأنه النتيجة النهائية للأنشطة والفعاليات داخل المنظمة. يظهر الفارق بين التعريفين السابقين، حيث أن التعريف الأول يركز على مدى المبادرة والجهود المبذولين في العمل، بينما يركز التعريف الثاني على النتائج والمخرجات التي تنتج عن هذه الجهود.

ومن هذا السياق جاء تعريف الاداء الوظيفي ان الجهود الفردية تؤثر على الاداء الوظيفي، حيث تبدأ هذه الجهود من مستوى القدرات والإدراك للدور والمهام الملقاة على الفرد، وتنتهي بتحقيق وإتمام تلك المهام المكونة لوظيفته. (بلعايدي, جلول, غلاي نسيمه, & نسيمه)

2.3.2 عناصر الأداء الوظيفي

وهي العناصر البيئية والفردية التي تكون الاداء الوظيفي عموما:

وتتمثل العناصر الفردية فيما يلي:

كمية العمل المنجز: نحدد من خلالها حجم العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، وسرعة إتمامه لهذا العمل في فترة زمنية محددة.

نوعية العمل: يشير هذا إلى دقة وجودة العمل المنجز، ومدى تطابق النتائج المحققة مع الأهداف المرجوة والمواصفات المحددة، ومستوى الإبداع في العمل.

نمط الإنجاز: يُعبّر عن الطريقة التي يقوم بها الفرد بأداء عمله، وعن الوسائل التي يستخدمها والحركات التي يديرها، والطرق التي يتبعها لإنجاز المهام المسندة إليه.

العناصر البيئية الى ما يلي:

الموظف: يتضمن هذا الجانب كل ما يمتلكه الفرد من كفاءات ومهارات وقيم ودوافع، والتي تحدد بشكل عام الجهود التي يمكن للفرد تقديمها.

الوظيفة: يتضمن هذا الجانب مجموعة المهارات التي تتطلبها الوظيفة، بالإضافة إلى الأدوار التي يجب أن يقوم بها الفرد، والخصائص التي يجب أن يتمتع بها، مثل الفرص التي يوفرها العمل للموظف لتطوير نفسه.

الموقف: هذا الجانب يشمل البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد، وخصائصها مثل مناخ العمل ونوعية الإشراف وتوفر الموارد والوسائل المساعدة، بالإضافة إلى الأنظمة الإدارية المتبعة.

2.3.3 العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي :

رضا العاملين: هذا العنصر يُعبّر عن درجة قبول الفرد لمجموعة العوامل الوظيفية المتعلقة بعمله، حيث يزداد أداء الفرد ودافعيته لتحقيق الأهداف كلما كان راضيًا عن بيئة عمله.

الرضا الجماعي: تحقيق الرضا الجماعي يستند إلى سلوكيات الإدارة التي تُظهر التقدير لجهود الجماعة وتعاونها، وتعمل على توفير بيئة عمل ملائمة والحفاظ على تماسك الجماعة.

مبدأ المشاركة: يتضمن تحقيق الرضا الجماعي أيضاً الجانب المادي، مثل مشاركة الأرباح لتحفيز الموظفين وتشجيعهم على تحسين أدائهم، بالإضافة إلى مشاركتهم في اتخاذ القرارات.

غياب الأهداف التنظيمية: يشير الغموض وعدم وضوح الأهداف إلى أحد العوامل التي تؤثر سلباً على أداء الفرد، بالإضافة إلى عدم تقديم تقييمات دقيقة لأدائه وعدم توافق ما يقوم به مع متطلبات العمل المتوقعة منه.

ضعف نظام الحوافز: تُعدّ الحوافز من بين العوامل الرئيسية التي تشجع الفرد على بذل مزيد من الجهد وتحفيزه على تطوير وتنمية مهاراته، وبالتالي رفع مستوى أدائه وزيادة درجة التزامه بالعمل. (بلعايدي, جلول, غلاي نسيمه, & نسيمه)

يمكن تصنيف أداء الفرد بناءً على معيار التقسيم إلى عدة أنواع، منها الأداء بحسب معيار المصدر وأيضاً بحسب معيار الشمولية

1 / حسب معيار المصدر:

وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الذاتيين أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

(أ) الأداء الداخلي:

يُطلق على هذا النوع من الأداء اسم "أداء الوحدة"، حيث يتمثل هذا النوع من الأداء بإنتاج الموارد التي تمتلكها المؤسسة فيما يلي:

أداء المشتري: يُعتبر هذا النوع من الأداء كأداء فردي يُعتبر مورداً استراتيجياً قادراً على خلق القيمة وتحقيق الفوائد التنافسية، وذلك من خلال توظيف وتطوير مهاراتهم وكفاءاتهم.

الاداء التقني: هذا النوع من الأداء يتمثل في قدرة المؤسسة على استخدام استثماراتها بكفاءة وفعالية، وذلك من خلال تحقيق أقصى قدر من العوائد على الاستثمارات المختلفة التي تقوم بها.

الأداء المالي: هذا النوع من الأداء يتمثل في كفاءة تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة، وذلك من خلال استخدامها بطريقة تحقق أقصى قدر من الفائدة والعائد على الاستثمار.

ب) الأداء الخارجي:

يشير مصطلح "الأداء الخارجي" إلى النتائج التي تنشأ نتيجة التغيرات في البيئة المحيطة بالمؤسسة، حيث لا تكون المؤسسة هي المسببة لتلك التغيرات ولكنها تتأثر بها. يظهر هذا النوع من الأداء عادة في النتائج الإيجابية التي تحققها المؤسسة، مثل ارتفاع أسعار البيع. تؤثر هذه التغيرات في الأداء سواء بشكل إيجابي أو سلبي، مما يتطلب من المؤسسة تحليل هذه النتائج بعناية، خاصة إذا كانت هذه التغيرات قابلة للقياس بطريقة كمية، مما يسمح بتحديد تأثيرها بدقة.

2 / حسب معيار الشمولية:

بناءً على هذا المعيار، يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين رئيسيين: الأداء الكلي والأداء الجزئي:

أ) الأداء الكلي:

وفقاً للمعيار الذي يقسم الأداء إلى أجزاء، يمكن تصنيف الأداء الذي يظهر من خلال الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، باسم "الأداء الكلي". يعكس هذا النوع من الأداء جهود جميع العناصر داخل

المؤسسة وتعاونها المشترك لتحقيق الأهداف المحددة، وبالتالي لا يمكن نسب إنجازها إلى عنصر محدد دون الآخرين.

(ب) الأداء الجزئي:

هو الأداء الوظيفي الذي يتم تحقيقه على مستوى الوظائف الفرعية داخل المؤسسة، ويتم تقسيمه بناءً على معايير مختلفة تعتمد على تقييم عناصر المنظمة. يمكن تقسيمه حسب المعيار الوظيفي إلى عدة أنواع مختلفة، مثل أداء وظيفة مالية، وأداء الوظيفة للأفراد، وأداء وظيفة التكوين، ووظيفة الإنتاج، وأداء وظيفة التسويق (عواج، & عبد النور).

2.3.4 أبعاد الأداء الوظيفي

يعني أداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام التي تشكل عمله، ويمكن تمييز ثلاثة أبعاد للأداء وفقاً لما أشار إليه محمد السعيد أنور سلطان:

(1) البعد التنظيمي للأداء:

يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة في سياق التنظيم لتحقيق أهدافها المحددة. يكون لدى قادة المؤسسة معايير تُستخدم لقياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وتأثيرها على الأداء. يُشير إلى أن هذا القياس يرتبط مباشرة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة وليس بالنتائج الاقتصادية الفعلية.

(2) البعد الاجتماعي للأداء:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، حيث يُعتبر مستوى رضا العاملين مؤشراً على وفائهم لمؤسستهم. فإن الأداء العام للمؤسسة يتأثر سلباً إذا ما اقتصر على تحقيق الجانب الاقتصادي دون الاهتمام بالجانب الاجتماعي لمواردها البشرية. وفي الأدبيات الإدارية يرتبط أداء المؤسسة بمدى ارتباط الفعالية الاقتصادية بالفعالية الاجتماعية.

وعندما خُصَّ مفهوم الأداء، أشار الشيخ إلى أنه يتضمن عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة، مما يعني الجمع بين الفعالية والكفاءة في التسيير والإنتاج ولا يقتصر هذا المفهوم على البعد الاقتصادي فحسب بل يتجاوزه إلى البعد الاجتماعي والتنظيمي (عواج، & عبد النور).

3) البعد الاقتصادي:

ويعنى أداء المؤسسة بكيفية تلبية رغبات المساهمين والزبائن وكسب ثقتهم، ويُقاس هذا الأداء عادة باستخدام القوائم المالية (عواج، & عبد النور).

2.3.5 تطور الأداء الوظيفي:

نتيجة لتطور الأساليب التقنية والتكنولوجية في مجال العمل فإن إنتاجية الفرد تتزايد مع زيادة خبرته بينما يمكن أن يؤدي تدهور العمر إلى ضعف أداء الفرد ومع ذلك لا توجد نتيجة حاسمة لهذه العلاقة حيث تختلف التأثيرات بين الأفراد وحسب الظروف والعوامل الفردية.

2.3.6 أهمية الأداء الوظيفي:

إن أهمية الأداء الوظيفي تتجلى بشكل كبير سواء بالنسبة للعاملين في المنظمة أو للمؤسسة نفسها. يتجلى هذا الأهمية في عدة جوانب:

1) بالنسبة للعاملين:

ترتبط أداء العاملين بحاجاتهم الأساسية، مثل الحاجة إلى الاستقرار في العمل وإثبات الذات. يعتبر الأداء مقياساً لقدرة الفرد على تنفيذ مهامه الحالية بفعالية، وأيضاً قدرته على أداء مهام مختلفة في المستقبل بشكل نسبي. يجب على العاملين الاهتمام بأدائهم نظراً لارتباطه بالمكافآت والترقيات، وذلك كجزء من التزامهم بتحقيق أهداف المؤسسة.

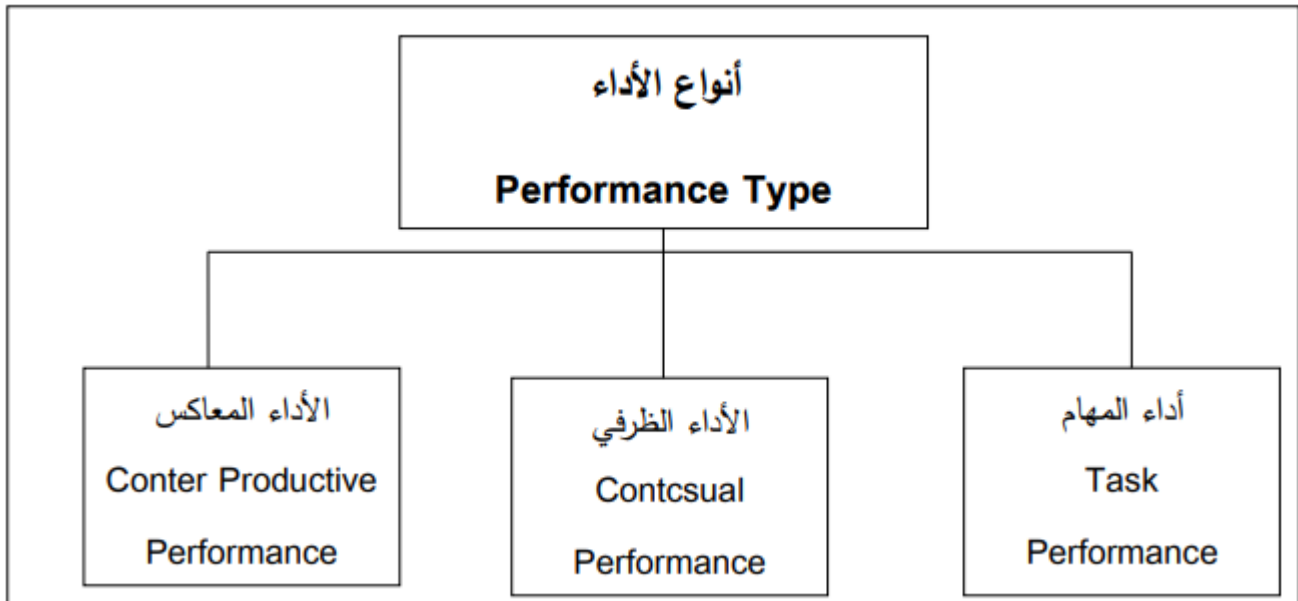
2) بالنسبة للمنظمة:

يحظى الأداء بأهمية كبيرة في نجاح وتقدم كل منظمة، حيث يُعتبر الناتج النهائي لجميع الأنشطة التي يُقوم بها الفرد أو المنظمة. وتكون المنظمة أكثر استقراراً وتنميةً عندما يكون أداء

موظفيها متميزًا. وتعود أهمية الأداء للمنظمة إلى ارتباطه بدورها الحياتية في مختلف مراحلها، حيث تستطيع المنظمة تجاوز مراحل النمو والتطور عبر تحسين أدائها (جاوتي، ليزة)

2.3.6 أنواع الأداء الوظيفي

الشكل 3 أنواع الأداء الوظيفي



المصدر: منصوري، عميار

2.4 العلاقة بين ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

توجد وجهات نظر متنوعة بين الباحثين بشأن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث يتراوح تفسيرهم بين عدة منظورات. يعتبر بعض الباحثين أن ضغوط العمل تشكل عائقاً للسلوك الإنساني، حيث تؤثر سلباً على النتائج والحالة البدنية والنفسية للفرد، مما يجبره على بذل مزيد من الجهد والوقت لتخطي هذه الضغوط. بالمقابل، يرى آخرون أن ضغوط العمل تعتبر تحديات تشجع السلوك الإيجابي وتؤدي إلى أداء أفضل، حيث يتحول تجربة مشاكل العمل وصعوباته إلى فرص للتطور الشخصي والمهني ومن جهة أخرى، يعتقد بعض الباحثين ألا توجد علاقة مباشرة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث يفترضون أن الفرد يكون ملتزماً ذاتياً بمهامه بغض النظر عن الضغوط التي يواجهها. هؤلاء يرون أن الفرد يتمتع بالقدرة على التكيف مع جميع الظروف والتحديات وبالتالي لا يتأثر أدائه بشكل مباشر بالضغوط بالإضافة إلى ذلك، يرى آخرون أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث يتوجب وجود مستوى معقول من الضغوط لتحفيز الأفراد وتحفيزهم لأداء أفضل، بينما يؤدي زيادة مستوى الضغوط إلى تقليل قرارات الفرد على التعامل معها وبالتالي تدهور الأداء من هذه الوجهات المتعددة، يتبين أن فهم العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي يتطلب دراسة شاملة للعوامل المختلفة التي قد تؤثر عليهما، وهو ما يشير إلى أهمية إجراء دراسات إضافية لتحديد الآثار الفعلية لهذه العلاقة في سياقات عمل متنوعة (جنيجي_نورة)

2.5 خاتمة

وفي الختام يظهر أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تمثل موضوعاً معقداً يتطلب دراسة دقيقة وشاملة فهناك عدة ضغوط تؤثر على أداء الموظفين بما في ذلك الضغوط النفسية والتحديات الشخصية والظروف الاجتماعية والاقتصادية ومن خلال فهم هذه الضغوط وتحليل تأثيرها يمكن للمؤسسات تحسين بيئة العمل وتعزيز أداء موظفيها.

وتظهر الدراسات السابقة أهمية فهم العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي وكذلك تأثير العوامل الفردية والتنظيمية على هذه العلاقة ومن المهم أيضاً التركيز على تطوير سياسات وإجراءات تعزز رفاهية الموظفين وتحفزهم على الأداء المتميز وبهذا نلخص إلى أن دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تعد مهمة حيوية لفهم كيفية تحسين البيئة العملية وتعزيز الإنتاجية والتفوق في العمل.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

6. قائمة المراجع

المصادر العربية:

- (1) اسحق، س. أ. ع. ا. ا.، & سميرة أحمد عبد الله اسحق. (2017). ضغوط العمل أثرها على الأداء الوظيفي لدي عينة من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت. العلوم التربوية، 25(2)-الجزء 1، 279-335. <https://dx.doi.org/10.21608/ssj.2017.50860>
- (2) مشعلي، بلال، حمداوي، & وسيلة. (2016). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945-قائمة
- (3) عيسى ابراهيم المعشر: مرجع سابق، ص، ص، 37، 38.
- (4) بخبخ، شفيقة، رقايق، يزيذة، بوجردة، & ياسين (مشرفا). (2018). علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي. (Doctoral dissertation).
- (5) أيوب، بن قاصير، & بوقزولة أيوب. (2023). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA).
- (6) علاء الدين علي، ي. (2022). أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات دراسة ميدانية. المجلة العلمية لكلية الآداب-جامعة أسيوط. 1039-1092، 26(83)،
- (7) جبوري، سيد علي، جبوري، & فريدة. (2017). تأثير ضغوط العمل على الاداء المهني لدى العمال (Doctoral dissertation)، جامعة مولود معمري تيزي وزو كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
- (8) وذان، & عبد القادر. إثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي على المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (Doctoral dissertation)، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.
- (9) جنيحي_نورة. انعكاسات ضغوط العمل والأداء الوظيفي.
- (10) بن طافر، & مغزيلي حنان. (2022). أثر ضغوط العمل على أداء فئة من موظفات معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA).

- 11) بلعايدي, جلول, غلاي نسيمه & نسيمه. (2022). *ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي: الدراسة الميدانية: بشركة توزيع الكهرباء والغاز عين تموشنت* (Doctoral dissertation, University of Ain Temouchent).
- 12) عواج, & عبد النور. *ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعمال دراسة ميدانية ببلدية الرويسات-ورقلة*. (Doctoral dissertation, univ-ouargla).
- 13) بعيو, بومزبر, دلال, كحيله & نبيلة (مشرف). (2017). *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة حالة شركة الخزف الصحي بالميلية* (Doctoral dissertation), جامعة جيجل.
- 14) جوتي, ليزة, مبرك & رفيقة. (2019). *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي-دراسة حالة ابتدائية العيمش أعلی وثانوية حمكي إيدير-تيزي وزو* (Doctoral dissertation), جامعة مولود معمري تيزي وزو.
- 15) خليفي بنوار & ابتسام هاجر. (2020). *تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى المعلمات في المدارس الابتدائية*. (Doctoral dissertation).
- 16) منصوري, عمار, & ريان. (2022). *ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا*.
المصادر الأجنبية:

Riyad, S. (2015). Effect of work motivation, work stress and job satisfaction on teacher performance at senior high school (SMA) throughout The State Central Tapaculo, Sumatera. IOSR Journal of humanities and social science, 20(2), 52-57

<https://saptco.com.sa/company/saptco/about-us>

7. الملاحق

استمارة استبيان

أخي الكريم أختي الكريمة / السلام عليكم ورحمة الله

يسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة والتي تدرج في إطار إعداد شهادة البكالوريوس تخصص إدارة المشاريع بعنوان " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي " وذلك من أجل التوصل إلى تقدير موضوعي إلى حد ما يترجم أثر ضغوط العمل على الأداء وعليه نرجو منكم التفضل بالمساهمة في هذا البحث بالإجابة على أسئلة الاستبيان بكل موضوعية ودقة وسوف يكون لتعاونكم معنا عظيم الأثر من أجل الحصول على نتائج جيدة إن شاء الله.

البيانات الشخصية:

- 1-الجنس: ذكر ☐ انثى ☐
- 2-العمر: 29-20 ☐ 39-30 ☐ 49-40 ☐ أكثر من 50 ☐
- 3-المستوى التعليمي: جامعي ☐ ثانوي ☐ متوسط ☐
- 4-الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ 14-5 ☐ 20-15 ☐ أكثر من 20 ☐
- 5-الحالة العائلية: متزوج ☐ أعزب ☐ أخرى ☐
- 6-المنصب: الوظيفية ☐ عامل ☐ إداري ☐
- 7-الكلية | المعهد

المحور الأول: ضغوط العمل: تُعرّف بأنها مستوى الإجهاد والضغط الذي يشعر به الموظف نتيجة لمتطلبات وظروف العمل التي يواجهها. يتم تقييم ضغوط العمل من خلال الجوانب التالية (عبء العمل، ظروف العمل، صراع الدور، غموض الدور)

الابعاد	الرقم	الاسئلة	غير موافق	موافق	محايد
عبء العمل	1	حجم العمل الذي اقوم أكبر من اللازم			
	2	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه			
	3	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني			
	4	وقت الراحة أثناء الدوام غير كاف			
	5	حجم العمل الذي أقوم به لا يتوافق والأجر الذي أتلّقه			
ظروف العمل	6	توجد ضوضاء في مكان العمل			
	7	مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين			
	8	اشعر بعدم كفاية وسائل العمل			
	9	عملي لا يجعل إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعلمية تستغل جيداً			
	10	يتدخل أكثر من مسئول في أدائي لعملي			
صراع الدور	11	أعمل في ظل توجيهات وإرشادات متناقضة			
	12	عملي تشترك في إنجازه أكثر من مصلحة			
	13	في أغلب الأحيان لا أعرف صلاحيات ومسؤوليات عملي بالتحديد			
	14	في أغلب الأحيان لا أعرف صلاحيات ومسؤوليات عملي بالتحديد			
غموض الدور	15	يوجد تداخل في المهام والأعمال بيني وباقي الزملاء			
	16	لا تصلني المعلومات اللازمة الخاصة بوظيفتي في الوقت المناسب			
	17	المنصب الذي أشغله والمهام الموكلة إلي لا تتناسب و مؤهلاتي وتكويني			

المحور الثاني الأداء الوظيفي: يُعرّف بأنه الكفاءة والفعالية التي ينفذ بها الموظف مهامه الوظيفية وتحقيقه لأهداف العمل. يتم تقييم الأداء الوظيفي من خلال الجوانب التالية (محور العمل، محور الابداع والتركيز، محور المبادرة وحل المشكلات)

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض بشدة
أولاً: محور العمل					
18	أحافظ على سرية المعلومات في عملي				
19	أتابع المستجدات على صعيد عملي				
20	أشارك في تطوير نظم وإجراءات العمل				
21	أطلع على تفاصيل وإجراءات أنظمة العمل				
22	أعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بدقة ووضوح				
23	أقوم بالاستفادة من الموارد بطريقة صحيحة لتنفيذ العمل				
24	ألتزم بالمعايير المحددة للعمل				
25	لا تؤثر العلاقات الشخصية على إنجازات العمل				
26	تهتم البلدية بالعمل المنجز من حيث الكم والنوع				
27	أؤدي أعمالي بحجم يفوق المعدل المطلوب مني				
28	أنجز أعمالي بأقل تكلفة ممكنة				
ثانياً: محور الإبداع والابتكار					
29	أقوم بإنجاز أعمالي بالدقة المطلوبة				
30	أحاول إنجاز أعمالي بأساليب جديدة مريحة للعمل				
31	أضع سلم أولويات قبل أدائي لمهامي الوظيفية				
32	أقوم بإنجاز أعمالي بالسرعة المطلوبة				
33	أتعامل مع المواقف المختلفة بطريق جيدة				
34	أقوم بتقديم المساعدة اللازمة للمراجعين بطريقة سليمة				
ثالثاً: محور المبادرة وحل المشكلات					
35	أعمل على تحقيق إنجازات أثناء أدائي لعملي				
36	أسعى لتوفير أجواء إيجابية في بيئة العمل				
37	أتعامل مع المواقف الطارئة بصورة صحيحة				
38	تحمل المسؤولية الكاملة اتجاه الأعمال التي أقوم بها				
39	أبادر في تقديم اقتراحات لتحسين طرق العمل دون خوف أو تردد				
40	أبادر بجد واجتهاد لأداء الأعمال الجديدة				
41	أستطيع تحديد مشاكل العمل بشكل دقيق				

جدول أدوات البحث:

جدول (1): المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (ضغوط العمل)

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
ضغوط العمل	عبء العمل	5	هشام حسن, 2012
	ظروف العمل	4	
	صراع الدور	4	
	غموض الدور	4	
	العدد الكلي	17	

جدول (2): المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

المتغير التابع	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
الأداء الوظيفي	محور العمل	11	حجاج & محمد عبدالوهاب
	محور الابداع والابتكار	6	
	محور المبادرة وحل المشكلات	7	
	العدد الكلي	24	

المصدر: الطالب

Midocean University

Faculty of Management

Specialization Bachelors Project Management



Project Title

The effect of work stress on job performance
(SAPTCO Transport Company - Makkah Al-
Mukarramah)

Student name

Fatima Salim Ahmed Mukhir

Final Project - 2

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Moustafa Elashry

Faculty member- Faculty of management- Midocean
University

Second semester - 2024