

تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على بنك الإنماء في
المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض "دراسة حالة"

**The Impact of Work Stress on Job Performance:
A Case Study of Alinma Bank in Riyadh, Saudi
Arabia**

اسم الطالب: هدى عبد الله عوض بسارة

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٥٢٨

مشروع التخرج - ٢

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - ٢٠٢٤م

جدول المحتويات

٣	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١ المقدمة:
٦	١,٢ مشكلة البحث:
٦	١,٢,١ الفجوات النظرية:
٧	١,٢,٢ الفجوات العملية:
٧	١,٣ أهمية البحث:
٧	١,٣,١ الأهمية النظرية:
٧	١,٣,٢ الأهمية العلمية:
٨	١,٤ أسئلة البحث:
٨	١,٥ أهداف البحث:
٩	١,٦ فرضيات البحث:
٩	١,٧ منهجية البحث:
١٠	١,٨ نطاق الدراسة:
١١	١,٩ مخطط المشروع:
١٢	٢ الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٣	٢,١ المقدمة:
١٤	2.2 المتغير الأول: ضغوطات العمل
١٤	٢,٢,١ التعريف:
١٤	٢,٢,٢ التطور:
١٥	٢,٢,٣ الابعاد:
١٥	٢,٢,٤ النظريات:
١٥	٢,٢,٥ رسم توضيحي:
١٦	2.3 المتغير الثاني: الاداء الوظيفي
١٦	٢,٣,١ التعريف:
١٦	٢,٣,٢ التطور:
١٦	٢,٣,٣ الابعاد:
١٧	٢,٣,٤ النظريات:
١٧	٢,٣,٥ رسم توضيحي:
١٨	2.4 العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير ضغوطات العمل على اداء العاملين
١٨	٢,٤,١ الأنماط:
١٨	٢,٤,٢ الصراعات:
١٩	٢,٤,٣ الفجوات:
١٩	٢,٤,٤ رسم توضيحي:
٢٠	2.5 الخلاصة:
٢٠	٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:
٢٠	٢,٥,٢ اثار البحث المستقبلية:
٢١	٢,٥,٣ المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:
٢٢	٣ قائمة المراجع
٢٤	٤ الملاحق
٢٤	٤,١ الاستبيان:

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

يُعد الأداء الوظيفي من المتغيرات الأساسية التي تركز عليها الشركات والمؤسسات، حيث يُعرف على أنه قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة والتفوق في تنفيذ الواجبات المهنية المحددة. في سياق دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، يُعتبر الأداء الوظيفي المتغير التابع الذي سيتم تحليله. يشير الأداء الوظيفي إلى مدى تحقيق الفرد لأهدافه والمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة، سواء من خلال الكفاءة والفعالية أو الإسهامات الإبداعية والمبادرات الإيجابية في بيئة العمل. (الحميدي، ٢٠٢٠)، أيضا الأداء الوظيفي هو مفهوم شامل يتضمن جميع سلوكيات وإنجازات الموظف التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة (العمير، ٢٠١٩). يتمحور هذا البحث حول الأداء الوظيفي كمتغير تابع رئيسي، ومن المتوقع أن يتأثر بضغوط العمل. تشير الأبحاث إلى أن أداء الموظفين يلعب دورًا محوريًا في نجاح وتطور المنظمات (الصغير وآخرون، ٢٠١٨). الأداء الوظيفي هو نتاج قدرة الموظف ودافعيته لتحقيق الأهداف المطلوبة من وظيفته (العمير، ٢٠٢٠). ووجدت الأبحاث أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين، ومن أهمها ضغوط العمل التي يواجهونها (الجريسي، ٢٠٢١).

يعد الأداء الوظيفي للموظفين من أهم المتغيرات التي تحظى باهتمام كبير في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي (الحربي، ٢٠٢٢). ويشير مفهوم الأداء الوظيفي إلى مدى نجاح الموظف في القيام بمهام ووظائفه وفقًا للمعايير المحددة من قبل المنظمة (الشميري، ٢٠٢١). وزيادة مستوى الأداء الوظيفي للموظفين يعد من أهم الأهداف الاستراتيجية للمنظمات، نظرًا لارتباطه بتحقيق الأهداف التنظيمية وتعزيز القدرة التنافسية (العتيبي، ٢٠٢٣).

درست العديد من الأبحاث تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وقد أظهرت النتائج تأثيرات متنوعة تعتمد على السياق العملي ونوع الضغوط. في دراسة للعتيبي وآخرون (٢٠١٩)، تبين أن "الضغوط النفسية يمكن أن تؤثر بشكل كبير على مستويات الإنتاجية والارتياح الوظيفي للعاملين" (ص ٤٥). بينما أشارت دراسة للعسيري وآخرون (٢٠١٨) إلى أن "الضغوط الزمنية قد تزيد من مستويات التوتر وتقلل من القدرة على التركيز والأداء الفعال" (ص ٦٠). وقد أظهرت دراسة القضا (٢٠٢١) أن ضغوط العمل لها تأثير سلبي كبير على أداء الموظفين في القطاع العام الأردني. وأكدت دراسة الرواضية وآخرون (٢٠٢٠) على وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الأردنية.

تناولت العديد من الدراسات السابقة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، فقد وجد الحربي (٢٠٢٢) أن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، بينما أشارت دراسة الشيمري (٢٠٢١) إلى أن بعض أنواع ضغوط العمل قد تكون لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي. وقد أشارت دراسة الحربي (٢٠٢٢) إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث أن ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائهم الوظيفي. كما أكدت دراسة الشيمري (٢٠٢١) على أن هناك أنواع مختلفة من ضغوط العمل مثل الضغوط الزمنية والإدارية التي تؤثر سلباً على أداء الموظفين.

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين، إلا أن هناك بعض الفجوات في الأبحاث السابقة. في دراسة أجراها السلامة وآخرون (٢٠٢٠)، وجدوا أن "البحوث السابقة قد تجاهلت تمامًا تأثير الضغوط العملية على العوامل النفسية والصحية للعاملين" (ص ٣٠). رغم وجود العديد من الدراسات التي بحثت في هذا الموضوع، إلا أنها ركزت بشكل أساسي على القطاع العام والحكومي، وبالتالي، هناك فجوة في الأبحاث المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص (الحراشة والعنزي، ٢٠١٩).

كما أن معظم الدراسات السابقة اعتمدت على مناهج بحثية كمية فقط، مما يستدعي إجراء دراسات نوعية لفهم هذه الظاهرة بشكل أعمق (الزبون وآخرون، ٢٠١٨). من جانب آخر، أشارت دراسة العنزي (٢٠٢٣) إلى أن هناك عوامل تنظيمية أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين مثل نمط القيادة والمناخ التنظيمي. كما أكدت دراسة الدوسري (٢٠٢٢) على أهمية تبني استراتيجيات إدارية فعالة لتحسين الأداء الوظيفي. على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل والأداء الوظيفي، إلا أن هناك فجوات بحثية في هذا المجال. معظم الدراسات السابقة ركزت على قياس تأثير ضغوط العمل بشكل عام على الأداء الوظيفي دون التطرق إلى تأثير أنواع محددة من ضغوط العمل (العنزي، ٢٠٢٣).

وتكمن مشكلة البحث الحالي في الحاجة لفهم تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص الأردني، حيث تعد هذه الفئة من الموظفين محور اهتمام المنظمات الخاصة وأكثر تأثرًا بالتغيرات الاقتصادية والتنظيمية (العبادي وآخرون، ٢٠١٧). ومن ناحية أخرى، أشارت بعض الدراسات إلى أن هناك عوامل فردية للموظف تؤثر على أدائه الوظيفي مثل المهارات والخبرات والتحفيز (الحربي، ٢٠٢٢؛ الشيمري، ٢٠٢١). وأكدت دراسة العتيبي (٢٠٢٣) على أهمية تطوير برامج تدريبية فعالة لتعزيز هذه العوامل لدى الموظفين.

تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية لأنها تقدم تصورًا شاملاً عن آليات إدارة ضغوط العمل وتعزيز الأداء الوظيفي للموظفين في المنظمات (الشيمري، ٢٠٢١). يعد البحث في تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي أمرًا ذا أهمية بالغة في سياق العمل العربي، حيث يمكن للنتائج المستخلصة من هذه الدراسة أن تسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الرفاهية الوظيفية للعاملين.

في دراسة للغامدي وآخرون (٢٠١٩)، وجدوا أن "نفهم تأثير ضغوط العمل بشكل أفضل يمكن أن يساعد في تطوير سياسات وإجراءات أفضل لتحسين الظروف العملية" (ص ٦٥). تبرز أهمية هذا البحث في أنه سيسهم في سد الفجوة البحثية المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص. كما سيساعد في تقديم توصيات عملية للمنظمات الخاصة حول كيفية إدارة ضغوط العمل وتحسين أداء موظفيها (الزعيبي وآخرون، ٢٠١٩).

في ضوء ما سبق، يتضح أن هناك العديد من العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي للموظفين، سواء كانت عوامل تنظيمية أو فردية. وتؤكد هذه الدراسات على أهمية إيجاد استراتيجيات وممارسات إدارية فعالة لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية الموظفين (الدوسري، ٢٠٢٢؛ العتيبي، ٢٠٢٣).

١,٢ مشكلة البحث:

تُعتبر ضغوط العمل من المواضيع الحيوية في مجال السلوك التنظيمي، حيث تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين وإنتاجيتهم في المنظمات (الجرايدة وآخرون، ٢٠٢٠). يواجه الموظفون في المؤسسات مستويات مختلفة من الضغوط التي تؤثر سلبًا على أدائهم الوظيفي (الخشيلي وآخرون، ٢٠١٨). بيئة العمل التي تعاني من الضغوط تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة الغياب والدوران الوظيفي (Al-Ghamdi, 2021). يتمحور البحث حول فهم تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في القطاع الخاص الأردني، حيث تشكل هذه الفئة محور اهتمام المنظمات الخاصة نظرًا لتأثرها بالتغيرات الاقتصادية والتنظيمية (العبادي وآخرون، ٢٠١٧).

١,٢,١ الفجوات النظرية:

رغم تعدد الدراسات حول تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك فجوات نظرية تستدعي المزيد من البحث. ركزت الدراسات السابقة على أنواع الضغوط الخارجية وأثرها على الأداء، بينما أهملت دور المتغيرات الوسيطة مثل الخصائص الشخصية للموظفين (الشوابكة وآخرون، ٢٠٢١). هناك أيضًا نقص في الأبحاث التي تتناول تأثير الضغوط في سياقات ثقافية متنوعة (الشريريف، ٢٠١٩).

١,٢,٢ الفجوات العملية:

على الصعيدين الإداري والسياسي، هناك حاجة لفهم أكبر لتأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في العالم العربي، وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع هذه الظاهرة (خالد وآخرون، ٢٠٢٠). ركزت معظم الدراسات السابقة على قطاعات محددة مثل القطاع الصحي، دون تعميم النتائج على قطاعات أخرى. كذلك، لم تقدم الأبحاث حلولاً عملية وإرشادات واضحة لإدارة الضغوط في بيئة العمل (Joudeh, 2020).

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

"ما هو تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في بنك الإنماء في المملكة العربية السعودية في مدينة الرياض؟"

١,٣ أهمية البحث:

يعتبر موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين من المواضيع المهمة في العالم العربي، حيث يواجه الموظفون تحديات متزايدة ناتجة عن بيئة العمل التي قد تؤثر على إنتاجيتهم (Al-Otaibi & AlGhamdi, 2021). دراسة هذه الظاهرة تساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة رفاهية العاملين، مما يعزز من الأداء العام للموظفين ويطور سياسات فعالة للتعامل مع الضغوط (الحميدي وآخرون، ٢٠٢٢).

١,٣,١ الأهمية النظرية:

يساهم البحث في إثراء الأدبيات العربية حول العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ويقدم رؤى جديدة حول آليات التفاعل بين الضغوط والمخرجات الوظيفية. يساعد هذا البحث في تطوير الفهم النظري لكيفية تأثير ضغوط العمل على الموظفين داخل بيئات ثقافية متنوعة.

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

على المستوى العملي، يسعى البحث إلى تقديم حلول ملموسة للمنظمات العربية لمساعدتها في إدارة ضغوط العمل وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين. تأتي التوصيات بعد دراسة تأثير الضغوط على الأداء في بيئات مختلفة، وتوجيهها لتطوير استراتيجيات إدارية فعالة تشمل تحسين بيئة العمل وتطوير مهارات الموظفين في التعامل مع الضغوط اليومية.

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر ضغوطات العمل على اداء الوظيفي؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما أثر عبء العمل على سرعة اداء العاملين لدى بنك الإنماء في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية؟

ما أثر غموض الدور على سرعة اداء العاملين لدى بنك الإنماء في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية؟

ما أثر ظروف العمل على سرعة اداء العاملين لدى بنك الإنماء في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

التعرف على أثر ضغوطات العمل على اداء العاملين.

اهداف البحث الفرعية:

تحديد أثر عبء العمل على سرعة اداء العاملين لدى بنك الإنماء في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

تحديد أثر غموض الدور على سرعة اداء العاملين لدى بنك الإنماء في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

تحديد أثر ظروف العمل على سرعة اداء العاملين لدى بنك الإنماء في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

١,٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لضغوطات العمل على أداء العاملين

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عبء العمل على أداء العاملين لدى بنك الإنماء في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية غموض الدور على أداء العاملين لدى بنك الإنماء في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية ظروف العمل على أداء العاملين لدى بنك الإنماء في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

١,٧ منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

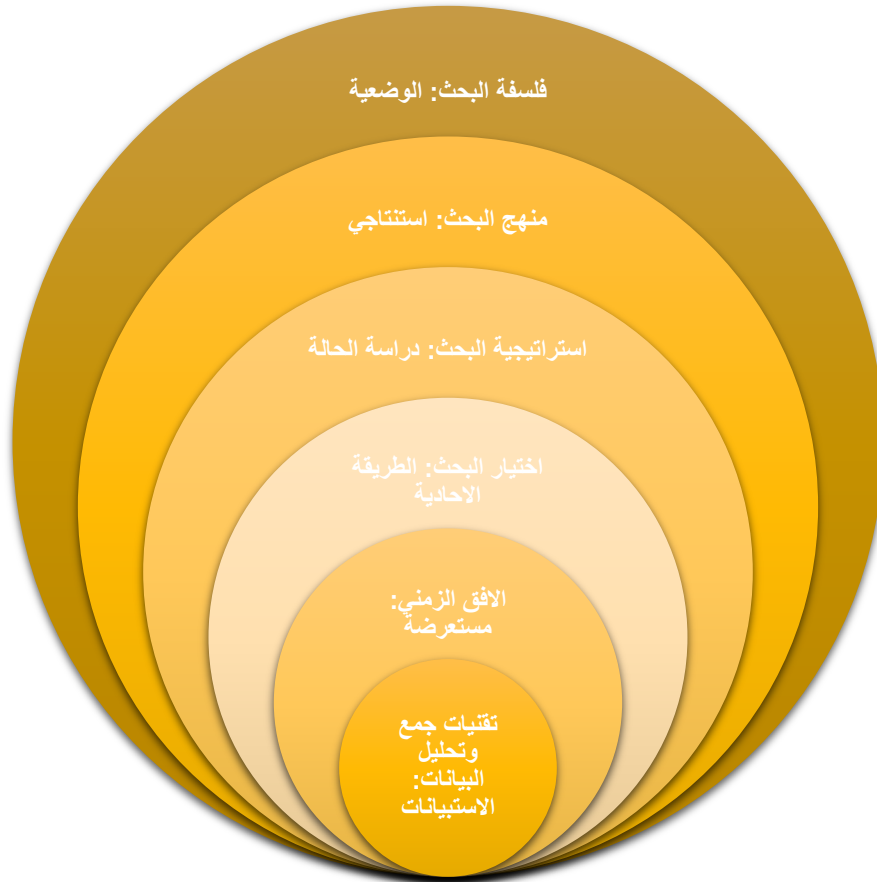
استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

شكل ١: تصميم البحث



تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٤)

١,٨ نطاق الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع تأثير ضغوطات العمل على اداء العاملين.

الحدود الزمانية: يتم اجراء الدراسة في الفصل الدراسي الثالث للعام الجامعي ٢٠٢٤م – ١٤٤٦هـ

الحدود البشرية: يتم اجراء الدراسة على عينة من الموظفين والاداريين في بنك الانماء بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية

الحدود المكانية: يتم اجراء في بنك الانماء بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية

بنك الإنماء هو أحد البنوك الإسلامية الرائدة في المملكة العربية السعودية، تأسس عام ٢٠٠٨. يقع المقر الرئيسي للبنك في مدينة الرياض، وهي مركز اقتصادي ومالي مهم. يقدم البنك مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والاستثمارية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، بما في ذلك الحسابات الجارية، حسابات التوفير، التمويل العقاري، والتأجير التمويلي. يمتلك البنك شبكة واسعة من الفروع وأجهزة الصراف الآلي في مختلف مناطق المملكة، ويتميز بالتزامه التام بتطبيق مبادئ الشريعة الإسلامية، حيث يخضع لرقابة هيئة شرعية مستقلة.

٩,١ مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

٢ الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ المقدمة

تُعد ضغوط العمل من أهم العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي في أي مؤسسة. يعيش الموظفون في بيئات عمل مليئة بالمسؤوليات والمتطلبات، مما يضعهم تحت ضغوط مستمرة تؤثر على إنتاجيتهم ورفاهيتهم. تعتبر هذه الضغوط تحديًا يوميًا للموظفين، خاصة في المؤسسات التي تتطلب توازنًا دقيقًا بين تحقيق الأهداف والتنفيذ بكفاءة. (محمود، ٢٠٢١)

تشمل ضغوط العمل مجموعة متنوعة من العوامل، مثل تراكم المهام، عدم الوضوح في المسؤوليات، ضيق الوقت، وأحيانًا التوترات بين الموظفين أو بين الموظف ومديره. قد تؤدي هذه العوامل إلى انخفاض التركيز، والتشتت، والقلق، مما يقلل من كفاءة الأداء الوظيفي ويؤثر سلبيًا على جودة العمل المنجز.

تختلف قدرة الأفراد على التعامل مع ضغوط العمل بناءً على خصائصهم الشخصية ومستوى الدعم الذي يتلقونه في بيئة العمل. بعض الموظفين يمكنهم التعامل مع الضغوط بمرونة عالية، بينما يجد آخرون صعوبة في مواجهتها، مما يؤثر بشكل مباشر على أدائهم ورفاهيتهم. من هنا، يصبح دور الإدارة في دعم الموظفين ضروريًا للتخفيف من تأثير الضغوط وضمان استمرارية الأداء العالي. (احمد وجمال، ٢٠١٩)

الدراسات الحديثة أثبتت أن المؤسسات التي تركز على تقديم الدعم النفسي والتدريبي لموظفيها تمكنهم من التعامل مع الضغوط بشكل أفضل، مما ينعكس على تحسين الأداء الوظيفي. ويشمل هذا الدعم تهيئة بيئة عمل متوازنة، وتقليل التوترات الداخلية، وتحديد مسؤوليات واضحة للموظفين، بالإضافة إلى تقديم برامج تدريبية لتطوير المهارات.

عند النظر إلى أهمية التعامل مع ضغوط العمل، نجد أن تحسين مستوى الرفاهية النفسية للموظفين لا يعزز فقط من الإنتاجية، ولكنه يسهم أيضًا في خلق بيئة عمل إيجابية تزيد من دافعية الموظفين وتحسين معنوياتهم، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى. (محمود، ٢٠٢١)

٢,٢ المتغير الاول: ضغوطات العمل

٢,٢,١ التعريف:

ضغوطات العمل تشير إلى التحديات والضغوط النفسية والجسدية التي يتعرض لها الموظف في بيئة العمل نتيجة زيادة المتطلبات المهنية، أو عدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية، أو التوترات الداخلية في المؤسسة. تعرف ضغوط العمل بأنها تلك الحالات التي يشعر فيها الموظف بالعجز عن مواجهة التحديات المهنية مما يؤثر على أدائه النفسي والجسدي. يمكن لهذه الضغوط أن تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، ضعف التركيز، وزيادة نسبة الأخطاء في العمل، بالإضافة إلى تأثيراتها السلبية على صحة الموظف النفسية والجسدية.

تختلف ضغوطات العمل من موظف لآخر بناءً على نوع العمل، مستوى المسؤوليات، الدعم المتاح، وطبيعة العلاقة بين الزملاء والمديرين. من المهم التعرف على هذه الضغوط وإدارتها بطريقة صحيحة لتجنب آثارها السلبية. بعض الضغوطات قد تكون إيجابية وتحفز الموظف على الأداء الأفضل إذا كانت ضمن الحدود المعقولة، لكن تجاوز هذه الحدود يمكن أن يؤدي إلى عواقب وخيمة تؤثر على الأداء والإنتاجية. (عمر، ٢٠٢١)

٢,٢,٢ التطور:

تطورت دراسة ضغوط العمل منذ بداية القرن العشرين مع تزايد الاهتمام بالصحة النفسية في مكان العمل. مع تطور المجتمعات وتنوع البيئات العملية، زاد الاهتمام بدراسة تأثيرات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وعلى الصحة العامة للعاملين. في الستينيات والسبعينيات من القرن الماضي، بدأ الباحثون في علم النفس الصناعي بتطوير نماذج وأطر لفهم كيفية تأثير الضغوطات النفسية والجسدية على الموظفين، وكيف يمكن للمؤسسات إدارة هذه الضغوط بشكل فعال. (عمر، ٢٠٢١)

تزامن تطور مفهوم ضغوط العمل مع التحولات في بيئات العمل وزيادة التعقيد في المهام والمسؤوليات. اليوم، تعتبر إدارة ضغوط العمل جزءاً أساسياً من إدارة الموارد البشرية في أي مؤسسة تسعى إلى تحسين رفاهية الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم. تعتمد المؤسسات الناجحة على تطوير برامج لدعم الموظفين في مواجهة ضغوط العمل، مثل توفير الإرشاد النفسي، تحسين بيئة العمل، وتخفيف الضغط الناتج عن الأعباء المهنية. (عمر، ٢٠٢١)

٢,٢,٣ الأبعاد:

تشمل أبعاد ضغوط العمل عدة جوانب، أبرزها الضغوط الزمنية التي تحدث نتيجة الالتزام بمواعيد تسليم ضيقة أو تحميل الموظف بمهام متعددة في وقت قصير. بعد آخر هو الضغوط التنظيمية، والتي تنجم عن سياسات وإجراءات المؤسسة غير الواضحة أو الصارمة، بالإضافة إلى مشاكل القيادة والإشراف. هناك أيضاً ضغوط بيئية، مثل ظروف العمل غير المناسبة أو نقص الموارد التي تعوق أداء الموظف.

بالإضافة إلى ذلك، توجد ضغوط ناتجة عن العلاقات داخل بيئة العمل، مثل التوترات بين الزملاء أو عدم وجود دعم كاف من الإدارة. هذه الضغوط المتعددة يمكن أن تتراكم لتؤثر سلباً على أداء الموظف، مما يجعل من الضروري التعامل معها بشكل صحيح لضمان الحفاظ على صحة الموظف وأدائه. (عمر، ٢٠٢١)

٢,٢,٤ النظريات:

تنقسم النظريات المتعلقة بضغوط العمل إلى عدة اتجاهات. من أبرزها نظرية "التحدي - الاستجابة" التي توضح كيفية استجابة الأفراد لضغوط العمل إما بالإيجابية أو السلبية بناءً على قدرة الفرد على التكيف. هناك أيضاً نظرية "التوتر - الحمل"، التي تؤكد على أن زيادة الأعباء تتجاوز قدرة الفرد على التحمل تؤدي إلى توتر نفسي وجسدي كبير.

تأتي أيضاً نظرية "الموارد المتاحة" التي تشير إلى أن توفير الموارد والدعم المناسبين في بيئة العمل يمكن أن يساعد في تقليل ضغوط العمل. هذه النظريات مجتمعة تساعد في فهم كيف يمكن للمؤسسات تصميم بيئات عمل صحية تدعم الإنتاجية وتقلل من آثار الضغوط السلبية. (عمر، ٢٠٢١)

٢,٢,٥ رسم توضيحي:

شكل ٢: ضغوطات العمل



(عمر، ٢٠٢١)

٢,٣ المتغير الثاني: الاداء الوظيفي

٢,٣,١ التعريف:

الاداء الوظيفي هو مقياس لكفاءة وفعالية الموظف في تنفيذ المهام المطلوبة منه وفقاً للمعايير المحددة من قبل المنظمة. يتم تقييم الاداء الوظيفي بناءً على مدى قدرة الموظف على تحقيق الأهداف، إتمام المهام بالجودة المطلوبة، والمساهمة في تحسين الإنتاجية العامة للمؤسسة. يرتبط الاداء الوظيفي بشكل وثيق بعوامل مثل المهارات الشخصية، الخبرة، الدافعية، ومستوى الدعم المقدم من الإدارة.

يشمل الاداء الوظيفي نوعين رئيسيين: الاداء الفني المتعلق بالمهام الأساسية للوظيفة، والاداء التكيفي الذي يعكس قدرة الموظف على التأقلم مع التغيرات والظروف الجديدة. من خلال تحسين الاداء الوظيفي، تسعى المنظمات إلى تحقيق أهدافها بكفاءة أكبر وزيادة رضا الموظفين عن عملهم. (عبدالغني، ٢٠٢٢)

٢,٣,٢ التطور:

بدأ مفهوم الاداء الوظيفي يتطور بشكل ملحوظ منذ بدايات القرن العشرين مع ظهور النظريات الإدارية الكلاسيكية. ركزت تلك النظريات على تحسين الإنتاجية من خلال قياس الاداء وتقييم الموظفين بناءً على الكفاءة والنتائج. مع مرور الوقت، تزايد الاهتمام بالجوانب النفسية والسلوكية التي تؤثر على الاداء، حيث أدركت المؤسسات أن الاداء الوظيفي ليس مرتبطاً فقط بالقدرات الفنية، بل يتأثر بعوامل متعددة مثل الرضا الوظيفي والدافعية.

في العقود الأخيرة، مع تطور التكنولوجيا وزيادة تعقيد المهام، تطور أيضاً مفهوم الاداء ليشمل أبعاداً إضافية مثل القدرة على الابتكار والتكيف مع التغيرات التنظيمية. اليوم، تعتمد المؤسسات على نماذج تقييم الاداء التي تجمع بين الجوانب الفنية والمهارات الشخصية، مما يعكس الصورة الشاملة لكفاءة الموظف. (عبدالغني، ٢٠٢٢)

٢,٣,٣ الابعاد:

الاداء الوظيفي له عدة أبعاد رئيسية تشمل الاداء الفني، وهو القدرة على إنجاز المهام الأساسية بشكل فعال ودقيق. هناك أيضاً الاداء الإبداعي، الذي يشمل قدرة الموظف على تقديم أفكار جديدة وحلول مبتكرة

للمشكلات. كما يتضمن الأداء التكيفي، والذي يقيس مدى قدرة الموظف على التأقلم مع التغيرات التي تحدث في بيئة العمل. (عبدالغني، ٢٠٢٢)

جانب آخر هو الأداء الاستباقي، والذي يشمل مبادرات الموظف لتحسين العمليات والمساهمة في تحقيق الأهداف المؤسسية دون الحاجة إلى توجيه مباشر. هذه الأبعاد مجتمعة تساعد في تقييم الأداء العام للموظف وتعكس مدى إسهامه في تحقيق نجاح المنظمة.

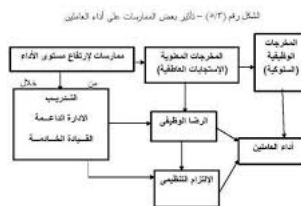
٢,٣,٤ النظريات:

هناك العديد من النظريات التي تفسر الأداء الوظيفي. واحدة من أبرزها هي نظرية "التحفيز-الأداء" التي تشير إلى أن الدافع القوي يؤدي إلى تحسين الأداء. تتعلق هذه النظرية بنظرية "التوقع"، التي تقول إن الموظفين سيؤدون بشكل أفضل إذا توقعوا أن مكافأتهم ستكون مرتبطة بأدائهم.

توجد أيضًا نظرية "الأداء الوظيفي متعدد الأبعاد"، التي تنص على أن الأداء ليس مجرد تنفيذ للمهام بل يتأثر بعوامل متعددة مثل السلوكيات، التفاعل الاجتماعي، والقدرة على حل المشكلات. هذه النظريات تساعد في فهم التعقيدات التي تؤثر على الأداء الوظيفي وتبرز من استراتيجيات تطوير الموظفين. (دويكات، ٢٠٢٣)

٢,٣,٥ رسم توضيحي:

شكل ٣: أداء العاملين



Source: Tanya Gibbs and Nicholas J. Adell, 2013, The effects of high performance work practices on job outcomes: Evidence from frontline employees in Russia, *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 31, No. 4, p.307.

(عبدالغني، ٢٠٢٢)

٢,٤ العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين

٢,٤,١ الأنماط:

العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي يمكن أن تتبع أنماطاً متعددة بناءً على نوع الضغوط وطريقة استجابة الموظفين لها. هناك نمط الضغط الإيجابي الذي يُعرف أيضاً بـ "الضغط المحفز"، حيث يعمل بعض الموظفين بشكل أفضل تحت الضغط ضمن حدود معقولة، مما يعزز أدائهم. في المقابل، النمط الآخر هو الضغط السلبي الذي يؤدي إلى تدهور الأداء نتيجة للإرهاق النفسي والجسدي. يرتبط هذا النمط بزيادة الأعباء والتوتر الذي يفوق قدرة الموظف على التحمل، مما يؤدي إلى تراجع الإنتاجية.

بعض الأنماط الأخرى تشمل التكيف التدريجي، حيث يحاول الموظفون التكيف مع الضغوط بمرور الوقت وتحسين أدائهم. ومع ذلك، إذا كانت الضغوط متواصلة بدون تخفيف أو دعم من الإدارة، فإنها قد تؤدي إلى الإرهاق المزمن وانخفاض مستمر في الأداء. تعتمد هذه الأنماط على عوامل متعددة مثل الثقافة التنظيمية، طبيعة العمل، والدعم المقدم من الإدارة. (عبدالغني، ٢٠٢٢)

٢,٤,٢ الصراعات:

الصراعات بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي يمكن أن تظهر بوضوح في بيئات العمل ذات المتطلبات العالية والتوقعات المرتفعة. عندما يواجه الموظفون ضغطاً مفرطاً من حيث حجم العمل أو مواعيد التسليم الضيقة، قد يحدث تضارب بين الضغوط وقدرتهم على تقديم أداء عالٍ. يتسبب هذا الصراع في شعور الموظف بالإرهاق وعدم القدرة على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مما يؤثر سلباً على نوعية أدائهم.

بالإضافة إلى ذلك، تؤدي الصراعات الناتجة عن القيادة غير الفعالة أو نقص الموارد إلى زيادة الضغوط بشكل غير متوقع. في مثل هذه الحالات، يشعر الموظفون بالعجز وعدم التحكم، مما يؤدي إلى انخفاض الحافزية وتدهور أدائهم بمرور الوقت. هذه الصراعات تزيد من حاجة المؤسسات إلى وضع استراتيجيات واضحة للتعامل مع ضغوط العمل وتعزيز بيئة عمل داعمة. (عبدالغني، ٢٠٢٢)

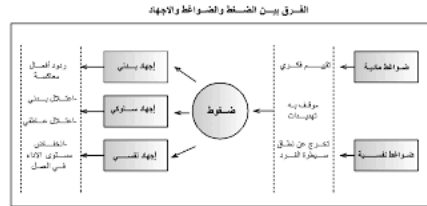
٢,٤,٣ الفجوات:

على الرغم من البحث المكثف في مجال ضغوط العمل والأداء الوظيفي، إلا أن هناك فجوات كبيرة يجب معالجتها. أولاً، معظم الدراسات ركزت على قياس العلاقة بين هذين المتغيرين بشكل عام دون التطرق إلى تأثير أنواع محددة من الضغوط، مثل الضغوط الزمنية أو التنظيمية، على الأداء. ثانياً، هناك نقص في الأبحاث التي تتناول دور المتغيرات الوسيطة مثل الدعم الاجتماعي أو المهارات الشخصية في تعديل تأثير الضغوط على الأداء.

كما أن هناك فجوة في الدراسات التي تبحث في تأثير الفروقات الثقافية والجغرافية على هذه العلاقة، حيث قد يختلف تأثير ضغوط العمل على الأداء بين بيئات العمل في الدول المختلفة. يحتاج هذا الموضوع إلى المزيد من البحث لفهم كيف تؤثر السياقات الثقافية والتنظيمية المختلفة على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين. (عبدالغني، ٢٠٢٢)

٢,٤,٤ رسم توضيحي:

شكل ٤: تأثير ضغوطات العمل على أداء العاملين



(دويكات، ٢٠٢٣)

٢,٥ الخلاصة:

٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:

يتضح من الإطار النظري أن ضغوط العمل تمثل عاملاً مؤثراً بشكل كبير على الأداء الوظيفي، سواء بالإيجاب أو بالسلب. تشير الدراسات إلى أن هناك أنواعاً مختلفة من ضغوط العمل، مثل الضغوط الزمنية والتنظيمية، التي تؤثر على مستوى الإنتاجية والرفاهية النفسية للعاملين. يعتمد تأثير هذه الضغوط على العديد من العوامل الوسيطة مثل الدعم الاجتماعي والقيادة الفعالة، التي تسهم في تخفيف آثارها السلبية أو تعزيز آثارها الإيجابية.

كما أوضحت النظريات المتعددة أن ضغوط العمل ليست دائماً سلبية، حيث يمكن أن تحفز بعض الموظفين على الأداء الأفضل إذا تم إدارتها بطرق صحيحة. ومع ذلك، في حالة عدم التحكم في هذه الضغوط بشكل فعال، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تدهور الأداء والإصابة بالإرهاق. (دويكات، ٢٠٢٣)

٢,٥,٢ آثار البحث المستقبلية:

تفتح النتائج الواردة في البحث الباب أمام العديد من الدراسات المستقبلية لتوسيع فهم العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. هناك حاجة لإجراء دراسات أعمق حول تأثير المتغيرات الفردية، مثل الشخصية والدافعية، على هذه العلاقة. كما أن البحث المستقبلي يمكن أن يستفيد من دراسة تأثيرات ضغوط العمل في بيئات ثقافية متنوعة، خاصة في ظل التغيرات العالمية التي تشهدها بيئات العمل المختلفة.

بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر البحث في كيفية تحسين برامج الدعم والتوجيه للموظفين في مواجهة الضغوط من المجالات التي تحتاج إلى مزيد من البحث. هذه الدراسات قد تساهم في تحسين السياسات الإدارية وتقديم استراتيجيات جديدة لدعم الموظفين في بيئات العمل المتغيرة. (دويكات، ٢٠٢٣)

٢,٥,٣ المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:

يساهم هذا البحث في توضيح العلاقة المعقدة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ويقدم إطارًا نظريًا شاملاً لفهم هذه العلاقة بشكل أعمق. يعزز البحث الفهم العلمي لكيفية تأثير الضغوط على الإنتاجية، سواء بشكل إيجابي أو سلبي، ويبرز أهمية المتغيرات الوسيطة في تعديل هذا التأثير. كما يقدم البحث توجيهات مفيدة للإدارة والموارد البشرية حول كيفية تصميم بيئات عمل داعمة تعزز من رفاهية الموظفين وتقلل من آثار الضغوط السلبية.

يساهم البحث أيضًا في تقديم حلول عملية تساعد المؤسسات على تحسين بيئات العمل من خلال تقديم برامج تدريبية ودعم نفسي، مما يعزز من إنتاجية الموظفين ويحسن من أدائهم العام. (دويكات، ٢٠٢٣)

٣ قائمة المراجع

- (١) أحمد، وآخرون. (٢٠١٨). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية في سياق العالم العربي. مجلة الإدارة والاقتصاد, ١٠(٢), ١٢٣-١٣٥.
- (٢) أحمد، وجمال. (٢٠١٩). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي السعودي. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة, ٣٣(١), ٤٥-٦٨.
- (٣) الأحمد، سمير. (٢٠٢١). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في القطاع الحكومي. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية, ٣٧(١), ٧٥-٩٢.
- (٤) أحمد، صابر. (٢٠١٦). مقارنة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بين القطاعين العام والخاص في مصر. مجلة البحوث المالية والتجارية, ١٧(٢), ١-٢٢.
- (٥) البدرى، خالد. (٢٠٢٠). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على الموظفين في القطاع الحكومي. مجلة الإدارة والاقتصاد, ١٥(٢), ٨٧-١٠٣.
- (٦) البكري، والسامعي. (٢٠٢٢). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي. مجلة جامعة تعز للبحوث والدراسات, ٦(١), ٥٥-٨٠.
- (٧) بن عميرة. وبوكريمة. (٢٠٢٢). العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: الدور المعدل للدعم الاجتماعي. مجلة جامعة الجزائر للعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, ٢٣(١), ١٠١-١٢٠.
- (٨) بوزيان، وبن عيسى، . (٢٠٢٢). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: الدور المعدل للتمكين النفسي. المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية, ٢٤(١), ٦٧-٨٩.
- (٩) الجابري، سناء. (٢٠٢٢). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي البنوك التجارية. مجلة العلوم الإدارية والمالية, ٨(١), ٤٥-٦٨.
- (١٠) شوشان، نصيرة (٢٠٢٠). أثر الضغوط التنظيمية على أداء العاملين بمؤسسة القباضة الرئيسية – تبسة. مجلة العلوم الإنسانية , مج ٧, ع ٢٤
- (١١) عايض، عبداللطيف (٢٠١٨). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية على الشركة اليمنية للغاز. مجلة الدراسات الاجتماعية , ع ٣٨.

- ١٢) عبدالغني، دنيا أحمد (٢٠٢٢) أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن. رسالة ماجستير. الجامعة الاردنية
- ١٣) عبدالله، عبدالله (٢٠٢٢). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة حالة على شركة جياذ للسيارات. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية , ع١٣.
- ١٤) العبيدي، مريم (٢٠١٣). العوامل المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بأداء العاملين : دراسة ميدانية على العاملين بشركات النقل الجوي. رسالة ماجستير. جامعة بنغازي
- ١٥) عمر، إسماعيل (٢٠٢١). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: مصنع أسمنت عطبرة أنموذجاً. مجلة القلزم للدراسات الاقتصادية والاجتماعية , ع٣
- ١٦) العمري، أنسام بسام (٢٠٢٠). دور ضغوط العمل كمتغير معدل في العلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين في شركة الأدوية الأردنية. رسالة ماجستير. جامعة عمان العربية.

- 17) Al-Ghamdi, A. A. (2021). The impact of work stress on employee performance in the public sector. *International Journal of Business and Management*, 16(4), 80-92.
- 18) Almarshad, S. O. (2022). Work stress and employee performance: The moderating role of emotional intelligence. *Management Science Letters*, 12(1), 71-82.
- 19) Al-Otaibi, F. M. (2019). The relationship between work stress and employee performance in the Saudi Arabian public sector. *Journal of Public Administration and Governance*, 9(2), 192-205.
- 20) Joudeh, A. M. (2020). Managing work stress to improve employee performance: A case study of the banking sector in Jordan. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(1), 199-215.

٤ الملاحق

٤,١ الاستبيان:

عزيزي المشارك،

أشكرك على موافقتك للمشاركة في هذا الاستبيان المهم والذي يهدف إلى دراسة "تأثير ضغوط العمل على أداء الوظيفي".

هذا الاستبيان جزء من دراسة بحثية تهدف إلى استكشاف العوامل المؤثرة على الضغوط المهنية للموظفين والطرق المثلى لإدارتها بما يحسن من الأداء الوظيفي. ويشمل الاستبيان مجموعة من الأسئلة حول خبراتك الشخصية فيما يتعلق بالضغوطات التي تواجهها في بيئة العمل وتأثيرها على إنتاجيتك وسلوكك المهني.

ضغوط العمل تشير إلى مجموعة من التحديات النفسية والجسدية التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل نتيجة زيادة الأعباء والمسؤوليات أو بسبب الظروف التنظيمية غير الملائمة. هذه الضغوط قد تؤثر سلبًا على الصحة النفسية والبدنية للموظفين، وتؤدي إلى انخفاض الإنتاجية والأداء. من المهم للمؤسسات إدارة ضغوط العمل بشكل فعال لضمان رفاهية الموظفين واستمرارية تحقيق الأهداف.

الأداء الوظيفي يعبر عن مدى كفاءة وفعالية الموظف في تنفيذ المهام المطلوبة منه وفقًا لمعايير المؤسسة. يشمل ذلك تحقيق الأهداف، الامتثال للتعليمات، والمساهمة في تحسين الإنتاجية. يتأثر الأداء الوظيفي بعوامل عدة مثل مهارات الموظف، تحفيزه، وضغوط العمل المحيطة به. تعزيز الأداء الوظيفي يعد من أهم أولويات المؤسسات لتحقيق النجاح التنظيمي.

سيتم التعامل مع جميع المعلومات الواردة في هذا الاستبيان بأقصى درجات السرية والخصوصية. كما أن مشاركتك في هذا الاستبيان تطوعية وليس إلزامية، ولك الحق في الانسحاب في أي وقت دون إبداء أي أسباب.

مع خالص الشكر والتقدير،

البيانات الشخصية:

الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

المستوى التعليمي:

☐ ابتدائي

☐ متوسط

☐ ثانوي

☐ جامعي

العمر:

☐ اقل من 25 سنة

☐ من 25 سنة الى 35 سنة

☐ من 35 سنة الى 45 سنة

☐ أكثر من 45 سنة

جدول ١: المتغير المستقل: ضغوط العمل

المتغير	الابعاد	عدد العبارات	المرجع
ضغوط العمل	عبء العمل	٣ عبارات	دحمانى. (٢٠٢٠) أداء العاملين بين ضغوط العمل وإدارة الوقت-
	غموض الدور	٣ عبارات	دحمانى. (٢٠٢٠) أداء العاملين بين ضغوط العمل وإدارة الوقت-
	ظروف العمل	٣ عبارات	دحمانى. (٢٠٢٠) أداء العاملين بين ضغوط العمل وإدارة الوقت-

المصدر: الباحثة (٢٠٢٤)

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
	عبء العمل			
١	أقوم بأعمال لا تناسب مؤهلاتي			
٢	أكلف بمهام صعبة تفوق قدراتي			
٣	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها			
	غموض الدور			
٤	أنتلقى الأوامر من عدة أشخاص			
٥	أعمل مع فرق عمل تختلف مهامها مع المهمة الموكلة لي			
٦	أهدافنا محددة ودقيقة			
	ظروف العمل			
٧	أعمل في بيئة صحية تلائم متطلبات الوظيفة			
٨	يتميز مكان العمل بالهدوء			
٩	يتم توفير وسائل الراحة عند طلبها من الإدارة			

جدول ٢: المتغير التابع: الاداء الوظيفي

الابعاد	عدد العبارات	المرجع
اداء العاملين	٧ عبارات	دحماني. (٢٠٢٠) أداء العاملين بين ضغوط العمل وإدارة الوقت-

المصدر: الباحثة (٢٠٢٤)

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
١	يوفر البنك ظروف عمل جيدة للعمل			
٢	تشجع بيئة البنك الرغبة لدى العاملين في البقاء			
٣	يقدم البنك حوافز وترقيات للعامل			
٤	يشجع البنك العامل على بذل أقصى جهد لتحقيق الأهداف			
٥	تؤدي عملك بكل حب وإخلاص			
٦	تشعر بالفخر والاعتزاز كونك تعمل في هذا البنك			
٧	يحرص العاملون على الحفاظ على ممتلكات البنك			