

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة موارد بشرية



ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي : دراسة على العاملين في شركة ريادة الأعمال

إعداد الطالبة : ندى عبدالمحسن الجعفر

إشراف : د.

العام الدراسي:

٢٠٢٤

فهرس المحتويات

المستخلص: Abstract.....	ح
الفصل الأول.....	خ
المقدمة:	١
مشكلة الدراسة :.....	٢
أهمية الدراسة :	٣
أهداف الدراسة :	٤
تساؤلات الدراسة	٤
فروض الدراسة :	٥
النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث :.....	٦
الفصل الثاني.....	٧
الدراسات السابقة.....	٧
مقدمة.....	٨
الدراسات السابقة :	٩
الإطار النظري :	١٢
المبحث الأول : ضغوط العمل.....	١٢
مفهوم ضغوط العمل :	١٢
أسباب الضغط:.....	١٣
مصادر ضغوط العمل:	١٦
المبحث الثاني : الأداء الوظيفي	١٨
محددات الأداء الوظيفي:.....	١٩
عناصر الأداء :	٢٠

٢٣	طرق تقويم الأداء الوظيفي:
٢٤	العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي :
٢٦	الفصل الثالث
٢٦	منهجية الدراسة.
٢٧	مقدمة :
٢٧	المنهجية وطرق البحث :
٢٧	مجتمع البحث :
٢٧	حدود البحث :
٢٨	الفصل الرابع
٢٨	النتائج والتوصيات.
٢٩	مقدمة :
٣٠	تحليل البيانات
٣٠	البيانات الأولية :
٣٢	عبارات الإستبيان :
٣٨	النتائج :
٣٩	التوصيات.
٤٠	المراجع
٤١	المراجع العربية :
٤٤	الملاحق
٤٥	الاستبانة :
٤٦	Abstract

قائمة الجداول :

جدول ١	٣٩
جدول ٢	٣٩
جدول ٣	٤٠
جدول ٤	٤٠
جدول ٥	٤١
جدول ٦	٤١
جدول ٧	٤٢
جدول ٨	٤٢
جدول ٩	٤٣
جدول ١٠	٤٣
جدول ١١	٤٤

فهرس الأشكال:

<u>الشكل</u>	<u>الصفحة</u>
رسم توضيحي ١	٣٦
رسم توضيحي ٢	٣٦
رسم توضيحي ٣	٣٧

المستخلص : Abstract

هدف البحث إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة ريادة و قد اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي , كما عملت الباحثة على استبانة مخصصة للتوصل لنتائج دقيقة بالبحث , و كانت عينة البحث ٣٧ شخص من العاملين في الشركة تراوحت فترة العمل الخاصة بهم مايقارب الـ ٦-١٠ سنوات

و قد توصل البحث لعدد من النتائج , هناك علاقة ما بين الضغط و الضعف في الأداء وبالتالي التأثير على المخرجات المتوقعة من العمل , هذا وقد أوصت الباحثة بضرورة احترام حياة الموظف الشخصية و عدم الضغط عليه بشكل لايتوافق مع قوانين العمل أو ماشابه حتى لا يكون هناك تأثير على أصعدة كثيرة متعلقة بالعمل من جانب , و الحياة الشخصية من جانب اخر .

الفصل الأول

المقدمة:

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر الإنسانية التي وجدت مع وجود البشر، ويُعدّ هذا العصر عصر ضغوط العمل في مختلف مجالات العمل والحياة. وأصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث ، وأصبحت العديد من المنظمات تعاني من ازديادها بشكل واسع بين العاملين فيها، الأمر الذي يؤدي إلى تأثر اداءهم الوظيفي مما يؤثر علي جودة المخرجات المطلوبة , نتيجة التأثير بالمنبهات والمثيرات البيئية المختلفة.

وقد نالت ضغوط العمل اهتمام متزايد من جانب العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي في دول العالم المتقدم، وقد تمثل ذلك الاهتمام في محاولة تحديد مكونات ومسببات ومصادر تلك الضغوط والنتائج المترتبة عليها والعمل على وضع الأساليب والإستراتيجيات الملائمة لإدارتها والتعامل معها .

مشكلة الدراسة :

حظي موضوع ضغوطات العمل باهتمام من الباحثين خلال العقود الأخيرة ، ويعود هذا الاهتمام إلى ما يترتب على ضغوط العمل من آثار في سلوك العاملين وموقفهم تجاه العمل والمنظمات وما يترتب على ذلك أيضاً من تأثير في تحقيق منظمات الأعمال لأهدافها بكفاءة وفاعلية ، على أساس أن الفرد فيها يعد أحد مقومات العمل الأساسية وعنصراً رئيساً فيها ، ولذا تسعى الكثير من المنظمات لتحقيق أهدافها من خلال جهود العاملين ، وبالرغم من أن العنصر البشري أحد الموارد داخل المنظمة إلا أنه العنصر الوحيد الذي يتأثر أداؤه بضغوط العمل التي تحدث داخل تلك المنظمات أو خارجها، وضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة تنعكس بشكل مباشر أو غير مباشر في أداء المنظمة وقدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وضمان بقائها واستمرارها.

أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من كونها تتبنى موضوع يهتم بالعنصر البشري في الشركات , ومدى تأثير الضغوطات عليه و على أدائها , كما ان هذه الدراسة تضيف للمكتبة المحلية بالنتائج و التوصيات التي سيتم الوصول لها .

كما تهتم التعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في شركة ريادة للأعمال، ومن ثم تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف، وتقديم التوصيات المناسبة التي قد تساعد متخذي القرار في ضبط مستوى ضغوط العمل في الشركة اليمنية للغاز والعمل على تحسين الأداء الوظيفي فيها .

أهداف الدراسة :

١. التعرف على مستوى ضغوط العمل في شرطة ريادة الأعمال
٢. التعرف على مستوى الأداء الوظيفي في شركة ريادة الأعمال
٣. معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل لدى العاملين في شركة ريادة الأعمال .
٤. الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل لدى العاملين في شركة ريادة الأعمال ومستوى أدائهم فيها تبعا لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، الراتب الشهري، عدد أفراد الأسرة.

تساؤلات الدراسة

١. ما مستوى ضغوط العمل في شرطة ريادة الأعمال ؟
٢. ماهو مستوى الأداء الوظيفي في شركة ريادة الأعمال ؟
٣. ما طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل لدى العاملين في شركة ريادة الأعمال ؟
٤. ما مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل لدى العاملين في شركة ريادة الأعمال ومستوى أدائهم فيها تبعا لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، الراتب الشهري، عدد أفراد الأسرة ؟

فروض الدراسة :

١. توجد ضغوط عمل أعلى من المتوسط لدى العاملين في شركة ريادة الأعمال .
٢. توجد علاقة ارتباط سلبية بين مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في الشركة ريادة الأعمال وبين مستوى أدائهم الوظيفي.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث :

١. النظرية البينشخصية في تفسير الضغوط :

يشير (كارسون و آخرون) إلى أن الضغوط النفسية التي يعانيها الفرد ترجع إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفيا بين الأفراد، ذلك أن الإنسان كائن اجتماعي وهو في تفاعل دائم ومستمر مع الآخرين، يؤثر فيهم ويتأثر بهم والضغوط كسلوك غير توافقي تنشأ من العلاقات الاجتماعية المختلفة وظيفيا، مما يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطراب في أنماط العلاقات البينشخصية ويمكن التقليل من حدة الضغوط من خلال العلاج البينشخصي الذي يركز على خفض وتقليل المشاكل التي تحدث بين الأفراد من خلال بناء علاقات إيجابية مع بعضهم البعض .

٢. نظرية التوافق بين الفرد والبيئة :

وتشير هذه النظرية إلى العلاقة بين الفرد ومدى إدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام، بما لديه من حافز على إكمالها، والافتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة، فالفرد يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والبيئي، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن .

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

الضغوط ظاهرة إنسانية قديمة موجودة مع وجود الإنسان ذاته لقول الله سبحانه وتعالى: (لقد خلقنا الإنسان في كبد) (سورة البلد: الآية ٤)، إلا أن الاهتمام بوصفها مجالا للدراسة هو الذي يمكن أن يطلق عليه الحداثة، لتغير سمات المجتمعات في الوقت الراهن بسبب تعقد حياة العصر الحديث، والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض بدنية ونفسية.

وتطور الاهتمام بعد ذلك من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة ضغوط العمل على وجه الخصوص حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب، وقلق، وخوف، وإحباط، وغضب، بل ينعكس أيضا على مستويات أدائهم لعملهم، ومن ثم قدرتهم على العمل. والتي تعوق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول إلى أهدافها التي تعمل على تحقيقها.

الدراسات السابقة :

١. دراسة بعنوان : "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على الشركة

اليمنية للغاز" . ٢٠١٣ :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكذلك طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل لدى العاملين والأداء الوظيفي في الشركة اليمنية للغاز، إضافة إلى الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الشركة اليمنية للغاز والبالغ عددهم (٢٤٥) عاملا وعاملة، أما عينة الدراسة فقد تم اختيارها بطريقة الحصر الشامل، وقد اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات الميدانية بوساطة استبانة تم تصميمها وتطويرها لقياس أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تكونت من ثلاثة أقسام تضمن الأول منها البيانات الشخصية والوظيفية، بينما احتوى القسم الثاني على أبعاد ضغوط العمل، في حين احتوى القسم الثالث على أبعاد الأداء الوظيفي، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية لوصف بيانات الدراسة، وكذلك الأسلوب الإحصائي الاستدلالي لقياس أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها عدم وجود علاقة ارتباط بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في الشركة، إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية باستثناء بعد الوظيفة تبعا لمتغيري الجنس والمسمى الوظيفي، وبُعدي

جماعة العمل وجودة الأداء تبعا لمتغير المؤهل العلمي ،وقد قدمت الدراسة العديد من التوصيات في ضوء تلك النتائج.

٢. دراسة بعنوان " ضغوط العمل والصمت التنظيمي: دراسة ميدانية " ٢٠٢٢ :

هدفت الدراسة إلى الوقوف على علاقة ضغوط العمل بأبعادها المختلفة (عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور) بالصمت التنظيمي لدى هيئة التمريض بمستشفى بني سويف الجامعي. وقد اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة. كما اعتمدت على استمارة الاستبيان وتحليل السجلات كأدوات رئيسة لجمع البيانات، وتشكلت عينة الدراسة من ٢٨٥ مفردة من أعضاء هيئة التمريض بالمستشفى. وتوصلت الدراسة إلى ارتفاع درجة الشعور بضغوط العمل وارتفاع مستوى الصمت التنظيمي لدى هيئة التمريض، كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والصمت التنظيمي لدى هيئة التمريض

٣. دراسة بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة حالة على شركة جياذ للسيارات

في الفترة "٢٠١٤-٢٠١٩ م " . ٢٠٢٢ :

تناول هذا البحث أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصناعي دراسة حالة على شركة جياذ للسيارات، وهدف البحث إلى التعرف على أسباب ضغوط العمل التي يعاني منها العاملين بشركة جياذ للسيارات، والآثار السالبة التي تخلفها هذه الضغوط على كفاءة أداء العاملين والعمل على معالجتها، وعليه تمت صياغة مشكلة البحث من خلال السؤال: ما أثر ضغوط العمل على كفاءة أداء العاملين بشركة جياذ للسيارات واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار ١٥٥ شخص يمثلون عينة الدراسة عن طريقة العينة القصدية، وتم جمع البيانات عن طريق الاستبانة، حيث تم تحليلها على أساليب البرنامج الإحصائي (SPSS) ، توصل البحث إلى

عدد من النتائج من أهمها، تبين وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف ومؤثر معنويا بين ضغوط العمل وكفاءة أداء العاملين في شركة جياذ للسيارات، فكلما كانت هنالك ضغوط على العاملين أثر ذلك في كفاءة أدائهم، وأظهر البحث زيادة الاهتمام بالتنسيق بين العمليات والأقسام المختلفة وتكاملها مما يظهر اهتمام شركة جياذ للسيارات بكفاءة أداء العاملين، أوصى البحث بعدد من التوصيات أهمها، ضرورة الاهتمام بكفاءة أداء العاملين بشركة جياذ للسيارات، والعمل على الحد من تأثير ضغوط العاملين لما لها من أثر على كفاءة أداء العاملين، ضرورة حصول العاملين على إجازاتهم، لاستعادة نشاطهم وحيويتهم، لما لها من أثر على تحسين أدائهم.

الإطار النظري :

المبحث الأول : ضغوط العمل

مفهوم ضغوط العمل :

تعتبر ضغوط العمل جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل وانتشار هذا المصطلح بشكل واسع وخاصة في عصرنا الحالي إلا أن مفهومه يتباين من باحث لآخر، ويعود السبب في ذلك إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها.

حيث يشير المعجم الوجيز إلى أن الأصل اللغوي لكلمة الضغط هو "ضغطه، ضغطا" عصره وزحمه، والكلام/ بالغ في إيجازه وعليه شدد وضيق، والضغط في "الطب" هو ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم على جدران الأوعية الدموية، وفي الهندسة هو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها، وفي الطبيعة الضغط الذي يتركز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة ويؤثر عليها في جميع الاتجاهات (طه ، ٢٠٠٦ : ١٦)

وقد استخدم الباحثون العديد من الكلمات لتعريب هذه الكلمة، بالإضافة إلى الضغوط تستخدم كلمة (انعصاب- شدة- الكرب- ضائقة- اضطهاد- وطأة- توتر- مشقة- شد- تأزم نفسي - تعب نفسي- ضغط انفعالي- أزمة)، فهذه الكلمات لها علاقة بالضغوط وتعبر عنها، وهذا ما أدى إلى صعوبة وصف أو إعطاء تعريفا محدد لمفهوم الضغط، ويبرز (لازاروس) هذه التعددية إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها هذا المفهوم (عمر ، ٢٠٠٨ : ٢٧)

أسباب الضغط:

تتعدد أسباب الضغط وتتنوع وتختلف باختلاف الأفراد وظروفهم. من أهم أسباب الضغوط التي تقع

على الفرد ما يلي:

١ - أسباب شخصية:

ترجع الأسباب إلى نمط شخصية الفرد ومهاراته وقدرته وملكاته واتجاهاته الفكرية. فالشخصية المنغلقة يعاني صاحبها من كثرة الضغوط. كما أن عدم وجود مرونة لدى الفرد وعدم القدرة على التفاعل مع المتغيرات المحيطة بالفرد تزيد من الإحساس بالضغوط التي تقع على الفرد كما أن رغبة الفرد في التفوق والتميز قد تزيد من تعرضه للضغوط. أن التزام الفرد بالدقة والجودة في الأداء والمحافظة على المواعيد من العوامل التي تشعر العامل بزيادة الضغوط عليه وانغلاق الفرد على اهتماماته وعدم التنوع في تلك الاهتمامات وقلة العلاقات الاجتماعية وعدم ممارسته للهوايات الشخصية أو الرياضية كلها أسباب قد تزيد من التعرض للضغوط وقد أظهرت الدراسات السابقة على عينة من المديرين. أن المدير الذي يعمل في بيئة تنافسية دائمة لتحقيق أهداف أو لتطوير مستمر يعاني من الضغوط المستمرة أكثر من المدير الذي ينظر للأمور بسهولة وعدم اهتمام وهدوء ويؤدي الحد الأدنى للأداء دون مبالاة أو اهتمام بقيمة الوقت. (نادية , ٢٠١٠)

٢ - أسباب عائلية:

وهنا ترجع تلك الأسباب إلى الظروف العائلية المحيطة بالفرد (متاعب أبناء - خلافات زوجية - تعدد الالتزامات نحو الأم أو الأب المسن أو المريض - قصر اليد في تلبية احتياجات الأسرة) كل هذه العوامل فردي أو مجمعة تعتبر من العوامل الضاغطة على الفرد وتجعل العامل فريسة سهلة لحالة الوقوع تحت ضغط حتى أنه لا يستطيع التنبؤ أو حتى الحلم بما يستطيع أن يفعله أو يتعلمه لنمو ذاته

أو تطويرها. ومن أسباب الضغط أيضًا نجد أن المسؤوليات التي تلقى على عاتق الزوج أو الزوجة عند قدوم الطفل الأول إذا ارتبطت تلك الفترة في حياتهما بمرحلة الحاجة إلى أثبات الوجود في العمل أو السعي للتقدم. فإن ذلك بلا شك يؤدي إلى زيادة العوامل الضاغطة على كل منهما.

٣- أسباب وظيفية

تتعدد العوامل التي تضغط على كل فرد ومنها تلك العوامل التي تتعلق بالوظيفة فعمل الفرد في وظيفة لا تتناسب مع مؤهلاته أو ملكاته أو رغباته وفشله في تحقيق ذاته من خلال القيام بمهام لا يستمتع بأدائها يؤدي إلى إحباط الفرد وأيضًا وقوعه تحت ضغط سلبي لا يستطيع التكيف معه هذا ويعتبر عدم وضوح دور الفرد الوظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها أو كثرة الأعباء والمسؤوليات الوظيفية التي لا تتناسب مع وقت العمل المحدد تعتبر من العوامل الضاغطة على الفرد. كما أن قلة المهام الوظيفية سواء من حيث الكم أو الكيف أو النوع يعتبر من العوامل الضاغطة على الفرد. السلطة مع المسؤولية الملقاة على عاتق الفرد الوظيفي التي يشغلها الفرد بالتغيير المستمر أو الصدام مع الآخرين يعتبر أيضًا عدم التكافؤ من العوامل التي تزيد من تعرض الفرد للضغط.

٤- أسباب تنظيمية:

تتنوع السباب التنظيمية التي تشعر الفرد بحالة من حالات الضغط الوظيفي منها على سبيل المثال:

- تبعية الفرد أو العامل لمدير سلطوي لا يسمح بالمشاركة أو المناقشة ولا يحفز العلاقات

الإنسانية في التعامل مع المرؤوسين.

- عدم وجود نظام اتصال فعال.

- اعتماد السلطة على الطريقة الرسمية في التعامل مع العاملين وتركيز السلطة.

- عدم إتباع المبادئ العامة في التنظيم.
- نقص المرونة التنظيمية في مواجهة المتغيرات.
- تضارب التعليمات الصادرة للمرؤوسين.
- تدخل العوامل ولأهواء الشخصية في تحديد المراكز الوظيفية.
- عدم تطبيق نظام فعال لإدارة الموارد البشرية.
- عدم وضع ضوابط عادلة لنظام التحفيز أو التقييم أو النقل.

٥- أسباب بيئية:

الأسباب البيئية قد تكون من أهم الأسباب التي تشكل ضغطاً كبيراً على الأفراد ومنها أيضاً على سبيل

المثال:

- صعوبة المواصلات واختناقات المرور.
- ازدحام الشوارع وتلوث البيئة.
- مشكلات الإسكان.
- المشكلة الاقتصادية وارتفاع الأسعار.
- عجز الفرد عن تلبية احتياجاته المعيشية أو الأسرية.
- تطلعات الأبناء التي لا تتناسب مع الإمكانيات المتاحة.
- أخيراً (التغير الثقافي والقيمي الذي أصاب المجتمع بشكل عام بشكل عامل ضغط على الأفراد).

مصادر ضغوط العمل:

تعرف مصادر ضغوط العمل على أنها تلك العوامل المسببة للضغوط، كما تعني الجوانب المختلفة

لبيئة الفرد العامل، والتي تسبب الإجهاد.

ويشير المهتمون بموضوع ضغوط العمل إلى أن هناك عدة مصادر لضغوط العمل تؤثر على

سلوك الفرد، وبالتالي تنعكس على أدائه وإنتاجيته.

ومن هذا المطلق سنحاول عرض مصادر ضغوط العمل من خلال المصادر ذات العلاقة ببيئة

العمل، والمصادر الفردية التي تتعلق بالفرد وشخصيته.

١- المصادر التنظيمية:

عوامل تتعلق بسياسة المنظمة ، وتتلخص في النقاط التالية:

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.
- إجراءات عمل غير واضحة.
- انعدام المرونة في التعامل مع العاملين.
- تغبر العاملين من وظائفهم بطريقة غير منتظمة أو نقلهم من أماكن عملهم .

- ثقافة المنظمة:

يعتبر مفهوم الثقافة التنظيمية من المفاهيم الحديثة في الإدارة، وإن كانت له جذوره العميقة في

مجال الأنثروبولوجيا وعلم الاجتماع، فقد عرف (Gibson) وزملاؤه ثقافة المنظمة بأنها تعني شيئاً

مشابها لثقافة المجتمع، إذ تتكون ثقافة المنظمة من القيم والنماذج الاجتماعية وافتراسات وقواعد ومعايير وأنماط سلوكية مشتركة، كما أن ثقافة المنظمة هي شخصيتها ومناخها، وثقافة المنظمة تحدد السلوك والروابط المناسبة وتحفز الأفراد.

غير أنه إذا لم يستطع الفرد تبني قيم المنظمة والتي هي في الغالب تمثل قيم الإدارة العليا، فإن ذلك يعني أن هناك فجوة بين الطرفين، مما يشكل بدوره مصدر للضغوط على الفرد الذي يحاول التكيف مع هذه المنظمة، فقد يجد الفرد صعوبة في التوفيق بين قيم الجماعة التي يعمل معها وقيمه الشخصية، ويظهر ذلك عندما يكون الفرد متحمسا لأداء عمله بالشكل المطلوب منه، غير أن الجماعة التي يعمل فيها تنتظر إلى العمل الجاد على أنه تهديداً لوضعها خاصة إذا ما كانت قد تعودت على التكاثر في العمل وتأجيل القرارات

لذا يمكن القول بأن ضغوط العمل تحدث الفرد عندما تكون هناك فجوة بين قيمه وقيم المنظمة التي يعمل بها بحيث لا يستطيع التوفيق بينهما، أو عندما يرى الفرد بأن المنظمة تنادي بقيم معينة في الوقت الذي تظهر ممارساتها عكس ذلك.

- الهيكل والمناخ التنظيمي:

يعتبر الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي أحد مصادر ضغط العمل حيث أن تمرکز السلطة وعدم تفويضها، بشكل ملائم ووجود درجة من الرسمية، ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة بحرفيتها قد يرافقها تهديد للحرية الفرد ومن ثم قد تؤثر على حالة الفرد النفسية، فالحرية في أداء العمل تعطي الفرد الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية إنجازها (عاشور

, ٢٠١٢ : ١٩٨)

- ظروف العمل المادية:

تمثل ظروف المادية للعمل من درجة الحرارة والتهوية وعدد ساعات العمل ووسائل الصحة والسلامة وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشر على العاملين ومستوى أدائهم، حيث أن لكل عمل ظروف فيزيقية مختلفة تؤثر بالإيجاب أو السلب على اتجاهات الأفراد العاملين حول العمل، وعلى الرغم من تباين درجة تعرضهم لهذه المصادر فإنها تمثل مصدر من مصادر الضغوط في بيئة العمل والتي من شأنها أن تؤدي في النهاية إلى انخفاض مستوى الأداء

- المصادر الشخصية لضغوط العمل:

تلعب شخصية الفرد وخصائصه دوراً مهماً في تحديد ردود فعله اتجاه الضغوط التي يعاني منها إضافة إلى ذلك فإن الأفراد ليست لديهم نفس الاستجابات، حيث أن الاستجابات وردود الأفعال تختلف من فرد لآخر .

المبحث الثاني : الأداء الوظيفي

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلاً الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد لامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض (محمد ، ٢٠٠١ ، ص ٢٠٩)

ويعرف آخرون الأداء الوظيفي على أنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفتها بها. (محمد ، ٢٠٠٣ ، ص ١١)

ويرى آخرون أن الأداء الوظيفي ينتج من تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري، فقد تنطوي مكونات الفرد على أعظم القدرات للعمل ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستعتمد العلاقة بين

القدرات والأداء الوظيفي، والعكس صحيح فقد يتوافر لدى الفرد الدافع القوي للعمل ولكن بدون قدرة على العمل لدية ستتعدم العلامة ما بين الدافع والأداء الوظيفي.

والأداء هو نتيجة للتفاعل ما بين السلوك والإنجاز، حيث أن السلوك يمثل ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أن الإنجاز هو نتاج للسلوك، والأداء هو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً. (حاتم ، ٢٠٠٣ : ٨١) ويعرفه آخرون بأنه (النتاج الفعلي للجهود المبذولة من قبل الفرد، ويتأثر هذا الأداء بمقدار استغلال الفرد لطاقاته وإمكاناته وفي نفس الوقت بمقدار الرغبة لدى الفرد في تأدية العمل". (سالم ، ٢٠٠٨ : ٨١)

كما يعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير بالتالي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

محددات الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من:

- الجهد المبذول.
- القدرات والخصائص الفردية.
- إدراك الفرد لدوره الوظيفي

ويعبر الجهد المبذول عن درجة حماس الفرد لأداء العمل، وبمقدار ما يستمر الفرد بجهده بمقدارها يعبر هذا عن درجة دافعيته لأداء العمل، أما قدرات الفرد وخصائصه فهي التي تحدد درجة فعالية الجهد

المبذول، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي فهو يعبر عن انطباعات الفرد وتصوراته عن السلوك والنشاطات التي تتكون من عمله والطريقة التي يجب أن يمارس بها دوره في المنظمة. (حاتم ، ٢٠٠٣ ، ٨٥)

عناصر الأداء :

من خلال الاطلاع على المراجع ذات العلاقة لم يجد الباحثان عناصر متفق عليها للأداء إلا أنه يمكن القول إن من أهم عناصره الآتي:

أولاً: مهام الوظيفة :

إن المهام الوظيفية هي مجموعة من الأنشطة المهمة لإنتاج المخرجات، وقد تكون هذه المخرجات نهائية وجاهزة للتسليم للعميل الخارجي، أو قد تكون عبارة عن مدخلات لوظيفة (عملية) أخرى، بحيث تسلم للزبون الداخلي في المنظمة، وتركز هذه المهام بشكل عام على كيفية تنفيذ العمل المطلوب لإنتاج المخرج ضمن خطة محددة، وبالتالي فإن المهام تنظم وفق الخطة من حيث الزمن والمكان، مع تحديد البداية والنهاية والمدخلات اللازمة والمخرجات المتوقعة.

ويمكن القول إن جميع المهام الوظيفية تكون ما يسمى بأداء المنظمة، وبهذا المعنى فإن الأداء الكلي للمنظمة ينجم عن مجموعة كبيرة من الأنشطة يمكن توزيعها إلى مجموعات فرعية من الأنشطة المتشابهة، ويطلق على كل مجموعة فرعية وظيفة، وتختلف هذه الوظائف من حيث حجم أنشطتها ومستواها، إضافة إلى متطلبات تنفيذها، فضلاً عن المعوقات أو المشكلات التي تواجه تنفيذها. وقد ذكر (بنات، ٢٠٠٩ : ٣٤) النقاط الأساسية التي تساعد في معرفة المهام وتنظيم الأداء وهي:

١. المعرفة المهنية بطبيعة العمل أو الوصف الوظيفي، ومتطلبات العمل.

٢. المنهجية التي يتبعها الموظف لإنجاز العمل المطلوب.

٣. وجود خطة وإطار زمني لإتمام المهام الوظيفية.

٤. القيام بالعمل بطريقة منظمة تمكن زملاءه من متابعة العمل من بعده وفي حال

غيابه.

ثانيا : جودة الأداء :

إن زيادة حدة المنافسة بين منظمات الأعمال دفع الأخيرة إلى انتهاج الجودة باعتبارها مفتاح النجاح والفعالية لأي منظمة، على أساس أن تطبيق الجودة يؤدي إلى التحسين المستمر في كافة أنشطة المنظمة وفعاليتها، الأمر الذي يقود إلى إنجاز الأعمال بشكل صحيح من المرة الأولى، وهذا يمكن المنظمة من الوفاء باحتياجات عملائها وتلبية رغباتهم، من خلال تزويدهم بمنتجات وفقا للمواصفات المطلوبة، وهذا يؤدي إلى إرضائهم، بل وتحقيق السعادة لهم .ومن النقاط الأساسية التي تؤدي إلى زيادة جودة المنتجات الآتي (يوسف، ٢٠٠٧: ٣٣)

١. التميز في إدارة الوقت وتحديد الأولويات.

٢. الجهود التي يبذلها الموظف لإنجاز العمل والتي تفوق المتوقع منه أو تتعدى نطاق عمله.

٣. التعامل مع العقبات والصعوبات في سبيل تحقيق نتائج متميزة.

٤. امتلاك قدرات شخصية تنعكس على نوعية الأداء.

٥. مستوى الجودة في أداء العمل.

٦. الانعكاسات الإيجابية لجهود الموظف على العمل من حيث التكلفة والخدمة وجودة

وطريقة العمل .

٧. القدرة على الاستمرار بالعمل وبنفس مستوى الأداء الجيد في جميع الأحوال (مثل

زيادة حجم العمل، العمل لساعات إضافية، ...الخ).

٨. المثابرة على العمل بهدف تحقيق النتائج المرجوة من المهام المناطة به .

٩. القدرة على الاستجابة لتغيير الأولويات .

ثالثا: سرعة الإنجاز:

إن سرعة إنجاز الأعمال تعد أحد العناصر الرئيسية التي تستخدم لقياس الأداء الوظيفي، كون إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة دون تأخير، أو في وقت أقصر منها يسهم في إرضاء كل من العملاء الداخليين والخارجيين، لاسيما إذا تم إنجازها بمستوى الجودة المطلوب، كما أن إنجاز الأعمال بهذه الطريقة يقلل إلى درجة كبيرة من حدوث المشكلات التي تعيق أداء العاملين لأعمالهم والتي غالبا ما تحدث نتيجة لتراكم الأعمال غير المنجزة وعدم إنجازها في مواعيدها المحددة، بل وتؤدي أحيانا إلى ضغوط عمل تؤثر سلبا على العاملين، كل ذلك يتطلب من العاملين سرعة إنجاز أعمالهم في أوقاتها المحددة، ومن الأمور التي تساعد العاملين على إنجاز أعمالهم في الوقت المحدد الآتي (بنات، ٢٠٠٩: ٣٩):

١٠. معرفة حجم العمل المنجز في الظروف الاعتيادية.

١١. المقارنة مع نتائج الزملاء لحجم العمل المنجز وسرعة إنجازه.

١٢. الاستغلال الأمثل للوقت في إنجاز العمل.

- 4 السرعة والدقة في الإنجاز.

رابعا: التعاون مع الزملاء:-

من الضروري توفير المناخ المناسب، بحيث يكون لدى العاملين القدرة على العمل في المنظمة من خلال فرق العمل وصولاً إلى تحقيق مبدأ المشاركة والاندماج فيما بينهم للاستفادة من خبرات بعضهم البعض، بما يمكنهم من تحسين أدائهم بصورة مستمرة، مع امتلاكهم القدرة على التأثير في القرارات والأنشطة المتعلقة بوظائفهم.

إن اندماج العاملين والتعاون بينهم ليس هدفاً بحد ذاته، بل هو أداة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي الإدارية بالمنظمة من إيجاد أفكار جديدة وحل مشكلات وجهود التحسين المستمر بهدف نجاح المنظمة، وحتى تتمكن الإدارة من تفعيل سياسة التعاون فإنه لا بد لها من معاملة العاملين باحترام وأن تستمع إلى وجهات نظرهم وتزيل عوائق الاتصالات بين المدير والمؤوسين، بالإضافة إلى دفع مستويات اتخاذ القرار إلى الإدارة الإشرافية قدر الإمكان. (جودة، ٢٠٠٤: ١٣٧)

طرق تقويم الأداء الوظيفي:

أولاً: طرق المقارنة:

تقوم هذه الطرق على أساس مقارنة أداء الأفراد موضع التقويم بصورة إجمالية مع بعضهم البعض وترتيبهم ترتيباً تنازلياً وفقاً لنتائج المقارنة، وتعد هذه الطرق غير مكلفة اقتصادياً، وكذلك فإن تطبيقها يسهم في الحد من بعض أخطاء التقويم مثل التساهل والتشدد، وتكون مفيدة عندما يكون التقويم للأغراض الإدارية. إلا أن هذه الطرق من ناحية أخرى تفتح المجال لاحتفال المقومين لأن التقويم فيها يعتمد على الانطباع الإجمالي لأداء الموظف بالإضافة إلى أنه يصعب من خلالها تقديم التغذية العكسية المناسبة للموظفين على أدائهم. وتتضمن طرق المقارنة أساليب: طرق التدريب وطريقة التوزيع الإجباري. (نادر أحمد أبو شيخة، ٢٠١٠: ٣٥٢)

ثانياً: الطرق المطلقة:

الطرق المطلقة لا يتم فيها تقييم الموظفين على أساس نسبي بمقارنتهم ببعضهم البعض، أو بمقارنتهم بمعايير معينة، بل يتم تقييمهم بصورة مطلقة.

ومن أبرز الطرق المطلقة طريقة تقييم المقالة التي تعد من أشكال تقييم الأداء الوظيفي، وتتضمن طريقة المقالة تقريراً وصفاً يعده الرئيس المباشر في نهاية فترة التقييم، يصف فيه أداء الموظف خلال فترة التقييم، ومقترحاته لتحسين أدائه.

وثمة أسلوبان لتنفيذ هذه الطريقة: الصيغة المقترحة (غير المقيدة)، والصيغة المقيدة. ففي الصيغة المفتوحة يتولى الرئيس كتابة تقرير أداء الموظف، يصف فيه سلوكه وإنجازاته وصفاته الشخصية، دون أن يتبع في ذلك عناصر أو خطوط عريضة معينة، أما في أسلوب المقالة المقيدة فيتم تزويد المقوم بخطوط عريضة للتقييم لتكون بمثابة مرشد يتسهدي به في وصف أداء الموظف، وتتضمن هذه الخطوط العريضة عوامل مثل الإنجازات الرئيسية للموظف، أبرز الجوانب السلبية في الأداء، المقترحات لتطوير أداء الموظف وتعد طريق المقالة ملائمة لوصف العوامل المجردة في الأداء، وتكفل للمقوم بعض المرونة والحرية في وصف أداء الموظف. إلا أن أعداد المقالات الوصفية يستغرق وقتاً طويلاً ويتطلب جهداً فائقاً من جانب الرؤساء، خاصة عندما يكون عدد الموظفين المطلوب تقييمهم كبيراً، كما أنه نتيجة التقييم في هذه الطريقة تعتمد على مهارات المقوم وما يبذله من جهد في كتابتها وليس بالضرورة على الأداء الحقيقي.

العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي :

يعتقد كثير من الكتاب والباحثين أن الضغوط ليست جميعها ضارة، بل يؤكدون على أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحدياً له يحفز ويستثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحدي، فالضغوط المعتدلة تساعد على ارتفاع وتحسين مستوى الأداء لأن هذه الضغوط تستوجب من الفرد حشد طاقاته

وجهده لمواجهة متطلبات العمل، والضغط هنا بمثابة مثير صحي يشجع الفرد على الاستجابة للتحديات، ويستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته .إلا أن تزايد الضغط واستمراره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، وإذا ما استمر الضغط المتزايد على الفرد يتمادى الفرد في تصرفاته غير المنتجة ويصاحب ذلك اتجاهات وأنماط سلوكية سلبية جدا مثل اليأس والإحباط، والإرهاق (حريم، ١٩٩٧:٣٨٨)

وهكذا فعندما تكون ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظف خفيفة فإن العلاقة بينها وبين الأداء علاقة إيجابية، بينما تتحول العلاقة بينهما إلى سلبية عندما تصبح ضغوط العمل شديدة .

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة :

للقيام بأي بحث لابد أن يكون هناك منهجية معينة للسير عليها مما يساعد على التوصل لنتائج تخدم الحقل العلمي , و بالتالي في هذا الفصل سيتم التعرف على منهجية البحث المتبعة ,

المنهجية وطرق البحث :

تستخدم الدراسة للوصول إلى أهدافها كلا المنهجين الوصفي والتحليلي القائم على الإستقراء والاستنباط والتحليل والربط والمعالجة في إطار تعلقها بموضوع الدراسة.

مجتمع البحث :

يتكون البحث من عينة من الموظفين في شركة ريادة الأعمال .

حدود البحث :

الزمانية : ٢٠٢٤

المكانية : المملكة العربية السعودية : شركة ريادة

البشرية : العاملين في شركة ريادة

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

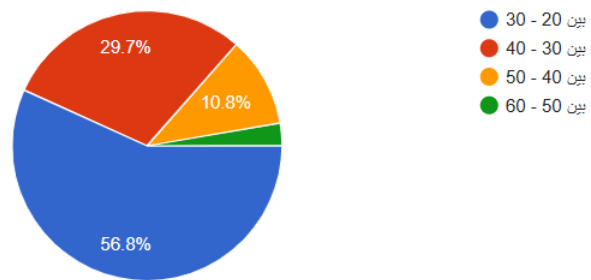
مقدمة :

تم اعداد استبانة لقياس مدى تأثير الضغوط على الأداء في العمل و جاء هذا الفصل لبيان النتائج و تحليلها , و التعرف على أهم النتائج و التوصيات التي يقدمها البحث .

تحليل البيانات

البيانات الأولية :

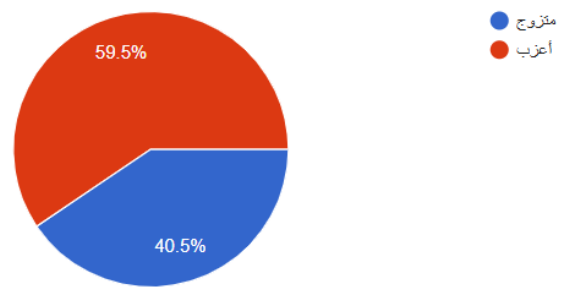
العمر :



رسم توضيحي 1

من إجمالي عينة البحث نلاحظ أن العمر الغالب هنا هو ٥٦.٨٪ وهم مما تقارب أعمارهم ما بين الـ ٢٠ - ٣٠ ، بينما الأقل هم ما بين ٥٠ - ٦٠ عام .

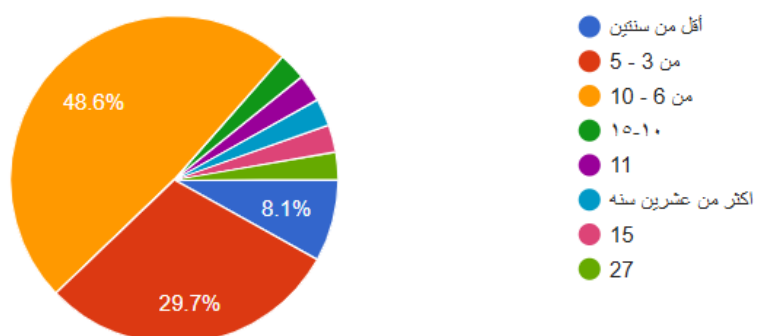
الحالة الاجتماعية :



رسم توضيحي ٢

نلاحظ هنا أن الغالبية من عينة البحث اعزب بما يقارب نسبة ٥٩.٥٪

عدد سنوات العمل :



رسم توضيحي ٣

نلاحظ هنا أن الغالبية كانت الفترة الخاصة بالعمل مايقارب الـ ٤٨.٦ %

عبارات الإستبيان :

١- وظيفتي لا تسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرار :

وظيفتي لا تسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرار	التكرار	النسبة المئوية%
موافق بشدة	٥	14%
موافق	6	16%
محايد	١٤	38%
غير موافق	١٠	27%
غير موافق بشدة	2	5%
المجموع	37	100%

جدول ١

٢- وظيفتي لا تتيح لي فرص الترقية :

وظيفتي لا تتيح لي فرص الترقية	التكرار	النسبة المئوية%
موافق بشدة	٩	24%
موافق	٩	24%
محايد	7	19%
غير موافق	9	24%
غير موافق بشدة	3	8%
المجموع	37	100%

جدول ٢

٣- يتدخل مسئولى المباشر فى أداء عملى بشكل كبير :

النسبة المئوية %	التكرار	يتدخل مسئولى المباشر فى أداء عملى بشكل كبير
14%	5	موافق بشدة
38%	١٤	موافق
19%	٧	محايد
24%	٩	غير موافق
5%	٢	غير موافق بشدة
100%	37	المجموع

جدول ٣

٤- لا تبدى جماعة العمل أى مساعدة لى عند ما تواجهنى مشكلة ما :

النسبة المئوية %	التكرار	لا تبدى جماعة العمل أى مساعدة لى عند ما تواجهنى مشكلة ما
5%	2	موافق بشدة
11%	4	موافق
30%	11	محايد
46%	17	غير موافق
8%	3	غير موافق بشدة
100%	37	موافق

جدول ٤

٥- لا يوجد انسجام بيني وبين جماعة العمل :

النسبة المئوية%	التكرار	لا يوجد انسجام بيني وبين جماعة العمل
3%	1	موافق بشدة
32%	١٢	موافق
24%	9	محايد
24%	9	غير موافق
16%	6	غير موافق بشدة
100%	37	المجموع

جدول ٥

٦- أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل :

النسبة المئوية%	التكرار	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل
13%	5	موافق بشدة
16%	6	موافق
24%	9	محايد
30%	١1	غير موافق
16%	٦	غير موافق بشدة
100%	37	المجموع

جدول ٦

٧- سياسات الشركة غير واضحة للعاملين

سياسات الشركة غير واضحة للعاملين	التكرار	النسبة المئوية %
موافق بشدة	9	24%
موافق	8	22%
محايد	7	19%
غير موافق	8	22%
غير موافق بشدة	5	14%
المجموع	37	100%

جدول ٧

٨- لا يوجد استيعاب لدى العملاء لقوانين الشركة

لا يوجد استيعاب لدى العملاء لقوانين الشركة	التكرار	النسبة المئوية %
موافق بشدة	7	19%
موافق	١٠	27%
محايد	١1	30%
غير موافق	7	19%
غير موافق بشدة	2	5%
المجموع	37	100%

جدول ٨

٩- الراتب الذي استلمه من الشركة غير كاف على توفير متطلبات الحياة :

الراتب الذي استلمه من الشركة غير كاف على توفير متطلبات الحياة	التكرار	النسبة المئوية%
موافق بشدة	١٩	51%
موافق	9	24%
محايد	4	11%
غير موافق	4	11%
غير موافق بشدة	1	3%
المجموع	37	100%

جدول ٩

١٠- أعاني من مشكلات عائلية بسبب دوامي الطويل

أعاني من مشكلات عائلية بسبب دوامي الطويل	التكرار	النسبة المئوية%
موافق بشدة	8	22%
موافق	8	22%
محايد	6	16%
غير موافق	11	30%
غير موافق بشدة	4	11%
المجموع	37	100%

جدول ١٠

١١- حجم الأعمال التي أنجزها كبير مقارنة بما ينجزه زملائي في العمل :

حجم الأعمال التي أنجزها كبير مقارنة بما ينجزه زملائي في العمل	التكرار	النسبة المئوية%
موافق بشدة	6	16%
موافق	11	30%
محايد	8	22%
غير موافق	12	32%
غير موافق بشدة	0	0%
المجموع	37	100%

جدول ١١

النتائج :

الرقم	العبرة	المنوال	الانحراف المعياري	الوسيط	الوسط الحسابي	الدرجة
1	وظيفتي لا تسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرار	٣	١,١٠٤	2	٣,٠٥	كبيرة جداً
2	وظيفتي لا تتيح لي فرص الترقية	٤	١,٣١٣	3	٣,٣٢	كبيرة جداً
3	يتدخل مسئولو المباشر في أداء عملي بشكل كبير	4	١,١٥١	3	٣,٢٩	كبيرة جداً
4	لا تبدو جماعة العمل أي مساعدة لي عند ما تواجهني مشكلة ما	٢	٠,٩٨٤	2	٢,٥٩	كبيرة جداً
5	لا يوجد انسجام بيني وبين جماعة العمل	٤	١,١٥٠	3	٢,٨١	كبيرة جداً
6	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل	٢	١,٢٨٧	3	٢,٨١	كبيرة جداً
7	سياسات الشركة غير واضحة للعاملين	٥	١,٣٩٧	3	٣,٢١	كبيرة جداً
8	لا يوجد استيعاب لدى العملاء لقوانين الشركة	3	١,١٥٩	3	٣,٣٥	كبيرة جداً
9	الراتب الذي استلمه من الشركة غير كاف على توفير متطلبات الحياة	5	١,١٤٩	5	٤,١٠	كبيرة جداً
10	أعاني من مشكلات عائلية بسبب دوامي الطويل	٢	١,٣٥٧	3	٣,١٣	كبيرة جداً
11	حجم الأعمال التي أنجزها كبير مقارنة بما ينجزه زملائي في العمل	٢	١,١٠٢	3	٣,٢٩	كبيرة جداً
	المجموع	٣٦	١٣,١٥٨	٣٥	٣٥	

التوصيات

من خلال العرض السابق و تحليل النتائج توصي الباحثة بما يلي :

١. لابد من العمل على أن يكون هناك توازن مابين ضغط العمل و الحوافز المترتبة .
٢. لابد أن يكون هناك العديد من الحوافز نتيجة الضغط
٣. لابد من احترام أن للموظف حياة خاصة و بالتالي لابد من العمل على المرونة في العمل بما لايسبب مشكلات بالمرجات المتوقعة .

المراجع

المراجع العربية :

١. بنات، عبدالقادر سعيد (٢٠٠٩) ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين ،في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة،
٢. حاتم رضا (٢٠٠٣): الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولية بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
٣. حريم، حسين(١٩٩٧) السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
٤. حسين , طه عبد العظيم (٢٠٠٦) إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،
٥. حسين، علياء محمد فكري، وخالد محمد الحجازي(٢٠١٥) "القائد الصغير ومهارات تخطيط الوقت وإدارة الذات"، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٥م.
٦. حنس، نادية بشاي. (٢٠١٠). ضغوط العمل ومسئولية الإدارة .*التنمية الإدارية*، س ٢٨ , ع ١٢٩ ، ٦٢
٧. سالم الغايدي (٢٠٠٨): فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية - ودراسة مقارنة بين بعض الأجهزة بمدينة الرياض، رسالة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

٨. عاشور، خديجة. (٢٠١٢). ضغوط العمل: النظريات و النماذج. مجلة العلوم الانسانية، ع ٢٦ .

٩. عايض، عبداللطيف مصلح محمد، و الشمسي، عبدالمغيث يحيي. (٢٠١٣). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الشركة اليمنية للغاز. مجلة الدراسات الاجتماعية، ع ٣٨ .

١٠. عبدالله، عبدالله ابراهيم أبكر، و حامد، حسين محمد آدم. (٢٠٢٢). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة حالة على شركة جياذ للسيارات في الفترة "٢٠١٤-٢٠١٩ م". المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع ١٣

١١. عبدالله، محمد حمزة أمين. (٢٠٢٢). ضغوط العمل والصمت التنظيمي: دراسة ميدانية. مجلة الدراسات الإنسانية والأدبية، ع ٢٧

١٢. العميان، محمود سليمان (٢٠٠٢) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال - ط ١، دار وائل للنشر، عمان، الأردن

١٣. محمد عابدين (٢٠٠١): الإدارة المدرسية الحديثة، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٤. المير، عبد الرحيم، أحمد (١٩٩٥) العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية - دراسة مقارنة، الإدارة العامة، مج ٣٥، ع ٢٤

١٥. نادر أحمد أبو شيخة (٢٠١٠): إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

١٦. النعاس , عمر مصطفى محمد (٢٠٠٨) الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية،

منشورات جامعة ٧ أكتوبر إدارة المطبوعات والنشر، مصراتة الجماهيرية العظمى

الملاحق

الاستبانة :

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
وظيفتي لا تسمح لي بالمشاركة في اتخاذ القرار					
وظيفتي لا تتيح لي فرص الترقية					
يتدخل مسئولي المباشر في أداء عملي بشكل كبير					
لا تبدى جماعة العمل أي مساعدة لي عند ما تواجهني مشكلة ما					
لا يوجد انسجام بيني وبين جماعة العمل					
أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل					
سياسات الشركة غير واضحة للعاملين					
لا يوجد استيعاب لدى العملاء لقوانين الشركة					
الراتب الذي استلمه من الشركة غير كاف على توفير متطلبات الحياة					
أعاني من مشكلات عائلية بسبب دوامي الطويل					
حجم الأعمال التي أنجزها كبير مقارنة بما ينجزه زملائي في العمل					

Abstract

The research aimed to identify the extent of the impact of work pressure on the job performance of employees at Riyadh Company. The research followed the descriptive and analytical method, and the researcher worked on a questionnaire to reach accurate results in the research, and the research sample was 37 people working in the company whose work period ranged from about 6–10 years, and the researcher recommended the need to respect the employee's personal life and not to put pressure on him in accordance with labor laws.

The research reached a number of results, there is a relationship between pressure and poor performance and thus affecting the expected outputs from work, and the researcher recommended the need to respect the employee's personal life and not put pressure on him in a way that does not comply with labor laws or the like so that there is no impact on many levels related to work on the one hand, and personal life on the other hand.

Midocean University

College of Management

Department of.....



Work stress and its impact on job performance: A study on employees at Riyadh Business Company

Prepared by:

Nada Abdalmuhssen

Supervised by:

Year:2024