

## ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية)

اسيا يعقوب الهادي عبد الخير<sup>١</sup>، امنه بابكر حسين محمد<sup>٢</sup>، مها فضل السيد على<sup>٣</sup>

جامعة الملك خالد- المملكة العربية السعودية ٢٠٢٠

<sup>1</sup> aabdalkhair@kku.edu.sa

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.9.1.1>

تاريخ قبول البحث: ٢٠٢٠/٦/١٤

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٠/٢/٢٣

### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بجامعة الملك خالد خلال الفترة من ٢٠١٥-٢٠١٩، وتوصلت إلى أن عبء العمل يؤثر على أداء العاملين لأعمالهم لكن كلما زادت مهاراتهم زادت مقدرتهم على التغلب على ذلك، وأن ضغوط العمل تمثل جزء مهم في الجامعة من معوقات الأداء بالنسبة للعاملين ويرجع ذلك لطبيعة عمل الجامعة، وأوصت بأنه يجب على المنظمات معرفة السبب الاساسي لنشوء ضغوط العمل منذ بدايتها، وليس في نهاية الأمر حتى تتمكن من معالجة أثارها السلبية أو التخفيف عنها، ويجب على الجامعة الاهتمام بالجانب النفسي والسلوكي للعامل قبل الاهتمام بالزامية إنجاز ما هو مطلوب إنجازه للمهام والأعمال، لأن ذلك الاهتمام يولد الشعور بالحماس والرغبة في العمل.

الكلمات المفتاحية: عبء العمل؛ الهيكل التنظيمي؛ الأداء؛ تقييم الأداء؛ ضغوط العمل.

### المقدمة:

في ظل الظروف العصرية ازدادت ضغوط العمل واختلقت مسبباتها من حيث الكم والكيف عن الضغوط التي تواجه المنظمات في الماضي، مما أدى إلى تنوع اثارها وتفاوت درجة تأثيرها من فرد لآخر ومن منظمة لأخرى. وتزايد اهتمام المنظمات الحديثة سواء التجارية أو الخدمية بظاهرة الضغوط في العمل إذ ثبت ان لها تأثيراً كبيراً على كفاءة المنظمات وفعاليتها في تأدية وظائفها وتحقيق أهدافها؛ فالمنظمات تسعى جاهدة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء وتحقيق النمو والتطور، ولن يتحقق ذلك الا من خلال مواجهة المتغيرات الخارجية والنجاح والتفاعل والتكيف معها والافادة من وجودها لتدفعها نحو تحقيق أهدافها، ومواجهه الضغوط الداخلية ومحاوله تخفيف حدتها أو ازالتها من خلال السعي لإشباع حاجات الافراد العاملين فيها، وتوفير بيئة مريحة للعمل، من أجل كسب ولائهم وانتمائهم وزيادة مستوى رضاهم الوظيفي.

نجد أن معظم الضغوط في العمل نتج أما من مصادر تنظيمية مرتبطة بالعمل نفسه، أو المنظمة، أو من مصادر تنظيمية مرتبطة بالعمل نفسه أو بالمنظمة، أو من مصادر خارج بيئة العمل تنتقل مع الفرد إلى داخل بيئة العمل وتؤثر سلباً في مستوى أدائه وإنتاجيته، لذا فان معظم المنظمات الحديثة تحتاج إلى إدارة واعية ومتطورة تسعى لتطوير التنظيم الإداري بكافة جوانبه من أجل مسايرة التغيرات السريعة التي تحدث في المجتمع ولا بد من أن تولي اهتماما كبيرا بالعنصر البشري لأنه سر نجاح المنظمة في تأدية وظائفها وتحقيق الأهداف المرهونة بها.

### مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في التعرف على مسببات ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين. وتتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: هل تؤثر ضغوط العمل (عبء العمل-الهيكل التنظيمي-بيئة العمل) على الأداء الوظيفي للعاملين؟ وتتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما هو أثر عبء العمل في على الأداء الوظيفي للعاملين؟
٢. هل يؤثر ضغط العمل على جودة الأداء الوظيفي للعاملين؟
٣. هل يؤثر الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين؟
٤. إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي للعاملين؟

### فرضيات الدراسة:

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية يقل عن ٠,٠٥ . بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين؛ وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية يقل عن ٠,٠٥ بين عبء العمل وأداء العاملين.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية يقل عن ٠,٠٥ بين ضغط العمل والاجور والمكافآت.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية يقل عن ٠,٠٥ بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين.
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية يقل عن ٠,٠٥ بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.

### أهمية الدراسة:

تتبع من أهمية ضغوط العمل كميزة إيجابية ونوع من أنواع التحدي واثبات التميز إذ يؤثر عبء العمل على أداء العاملين لأعمالهم ووأوضحت بأنه كلما زادت مهاراتهم زادت مقدرتهم على التغلب على ضغط العمل، كما تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين ومستوى رضاهم الوظيفي .

### أهداف الدراسة:

١. معرفة أثر ضغوط العمل على جودة الأداء للعاملين.
٢. معرفة مدى تأثير الهيكل التنظيمي على أداء العاملين.
٣. معرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين

### الدراسات السابقة:

- دراسة (الكاسلي، ٢٠٠١) بعنوان أثر ضغوط العمل الوظيفية على الولاء التنظيمي: هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل التي يشعر بها المعلمون في المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء على ولائهم التنظيمي وتوصلت الدراسة إلى ان ضغوط الوظيفة تؤثر على الولاء التنظيمي في مجالات (طبيعة المهنة والحوافز وعلاقات العمل) بدرجة متوسطة في حين يؤثر مجال ظروف العمل المادية بدرجة عالية وأوصت الدراسة بضرورة توفير ظروف العمل الجيدة للمعلمين والتخفيف من عبء العمل ووضع سياسات وقوانين خاصة برفع المكانة الاجتماعية لمهنة التعليم وتشجيع الرحلات الجماعية بين المعلمين وزيادة ولائهم التنظيمي.
- دراسة (العطوي، ٢٠٠٤) بعنوان أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتدريب الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية: هدفت الدراسة إلى معرفة اثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتدريب الفني والتدريب المهني وتوصلت إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين تجاه مصادر ضغوط العمل والرضا الوظيفي تعزي للمتغيرات الديمغرافية.
- دراسة (محمد جمال، ٢٠١١) إستهدفت الدراسة التي طبقت على شركات متعددة الجنسيات في ماليزيا وباكستان دراسة العلاقة بين ضغوط العمل الوظيفية المتمثلة في غموض الدور، وتعارض الدور، وعبء العمل الزائد، وعدم كفاية الموارد وعدم ملائمتها سوف تؤثر في الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي، وأثبتت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين بين كلا البلدين كما أثبتت وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل والأداء، كما اثبت التحليل الاحصائي ان العلاقة بين عبء العمل الزائد فقط كأحد ابعاد الضغوط والأداء علاقة معنوية، اما الابعاد الأخرى للضغوط فعلاقتها بالأداء غير معنوية.
- دراسة (زيادات، ٢٠٠٦) بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المصارف التجارية الاردنية هدفت لتحليل أثر ضغط العمل الناتج من المتغيرات التنظيمية في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية وتمثلت المتغيرات في طبيعة العمل والجوانب الادارية وعلاقات العمل التكنولوجية المستخدمة. وهدفت الدراسة للتعرف على ما إذا كان هنالك اختلاف في اثر ضغط العمل التنظيمي في أداء العاملين تبعاً لاختلافهم في كل من (الجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والمستوي الاداري، وسنوات الخدمة) وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر سلبي لضغط العمل الناتج عن المتغيرات التنظيمية (طبيعة العمل، والجوانب الادارية، وعلاقات العمل) يختلف في مستوى أداء العاملين في المصارف التجارية الاردنية تبعاً لاختلافهم في الجنس، في حين لم يثبت اختلاف الاثر باختلاف (المؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والمستوي الاداري، وسنوات الخدمة).

### عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

#### مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة من العاملين بكلية الاعمال وكلية الاقتصاد المنزلي بجامعة الملك خالد - المجمع الأكاديمي بطريق الملك عبدالله، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (٦٥) موظفة، وتم توزيع (٦٥) استمارة استبيان وتم استرداد (٥٤) استمارة استبيان أي بنسبة استرداد (٨٣٪).

متغيرات الدراسة:

تمثلت متغيرات الدراسة في مجموعة من المتغيرات المستقلة هي: عبء العمل، والمكافآت والأجور، والهيكل التنظيمي، والرضا الوظيفي، بينما المتغير التابع هو أداء العاملين.

أداة الدراسة:

تم تصميم استمارة استبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج (لا أوافق بشدة، لا أوافق، أوافق إلى حد ما، أوافق، أوافق بشدة) وذلك بغرض جمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تضمنت الاستبانة جزئيين، واشتمل الجزء الأول على الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، بينما اشتمل الجزء الثاني على المتغيرات المستقلة للدراسة وتمثلت في مسببات ضغوط العمل (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، الرضا الوظيفي) إلى جانب المتغير التابع (الأداء)، حيث يتكون كل متغير من (5) عبارات.

صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق الظاهري: تم عرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين بغرض التأكد من الصدق والثبات الظاهري لمحتويات الاستمارة، وتم الاسترشاد بأراء المحكمين في صياغة عبارات الاستبيان.

ثبات وصدق أداة الدراسة:

لقياس ذلك تم استخدام معامل ( ألفا كرونباخ Alpha Crunbach) وتبين أن معامل الثبات لكل محور من محاور الدراسة أعلى من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (0,60)، وان معامل الثبات للاستبانة ككل (0,71)، مما يعني توافر درجة مناسبة من الثبات لأداة الدراسة. كما تبين أن درجة معامل الصدق لاستمارة الاستبيان ككل (0,84) وتعتبر درجة مرتفعة من الصدق ويدل ذلك على صدق الاستبيان وقدرته على قياس ما وضع لقياسه.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فروضها، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومربع كاي.

خطوات اختبار فرضيات الدراسة:

تم استخدام الانحراف المعياري للتعرف على التجانس بين آراء أفراد عينة الدراسة والوسط الحسابي لمعرفة اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة. اختبار مربع كاي لاختبار الفروقات حول تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين.

نتائج الدراسة الميدانية:

استخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات كل محور لمعرفة اتجاه آراء العينة لأداة الدراسة.

جدول (1): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور عبء العمل

م	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الانجاز في نفس الوقت.	3,83	1,178	أوافق
2	ضغوط العمل تزيد إحساسي بالتحدي	3,39	1,379	أوافق
3	تؤدي ضغوط العمل إلى اكتشاف قدراتي المتميزة.	3,76	1,080	أوافق
4	أحرص باستمرار على إستغلال وقت العمل.	4,24	0,790	أوافق
5	أتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق مما يقلل من ضغط العمل.	4,26	0,805	أوافق
	عبارات عبء العمل ككل	3,90	1,08	أوافق

يتبين من جدول (1) أن الانحراف المعياري لعبارات محور عبء العمل تتراوح ما بين 0,79 كأدنى قيمة و 1,376 كأعلى قيمة ويعني هذا تجانس عينة الدراسة. أما المتوسط الحسابي لعبارات محور عبء العمل فقد تتراوح ما بين 3,39 و 4,26، أما المتوسط العام للمحور (3,90) فكل المتوسطات تقع داخل فئة (أوافق) على حسب جدول الاتجاهات المبني على مقياس ليكرت. ونستنتج من موافقة المبحوثين على وجود علاقة بين عبء العمل وأداء عملهم.

جدول (2): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الأجور والمكافآت

م	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	تقدر الإدارة الجهد المبذول من العاملين بتقديم الحوافز المناسبة.	3,07	1,315	أوافق إلى حد ما
2	تتناسب العلاوات والامتيازات مع الجهد المبذول.	2,61	1,393	لا أوافق
3	تؤدي المكافآت إلى زيادة الانتاجية رغم ضغوط العمل.	3,93	1,130	أوافق
4	يعتبر الأجر المدفوع للعمل مناسباً مع طبيعة العمل الذي أقوم به.	3,04	1,331	أوافق إلى حد ما
5	عدم وجود الحوافز يؤدي إلى الاحباط الوظيفي	4,27	1,069	أوافق
	عبارات الأجور والمكافآت ككل	3,40	1,25	أوافق

يتبين من جدول (٢) أن الانحراف المعياري لعبارات محور الأجور والمكافآت تتراوح ما بين ١,٠٦٩ كأدنى قيمة و ١,٣٩٣ كأعلى قيمة ويعني هذا تجانس إجابات عينة الدراسة. أما المتوسط الحسابي لعبارات محور الاجور والمكافآت فقد تراوح ما بين ٢,٦١ و ٤,٣٧، أما المتوسط العام للمحور (٣,٤٠) يقع داخل فئة (أوافق) على حسب جدول الاتجاهات المبني على مقياس ليكرت. ونستنتج من ذلك موافقة المبحوثين على وجود علاقة بين الأجور والمكافآت وأداء عملهم.

جدول (٣): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الهيكل التنظيمي

م	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
١	الواجبات الملقاة على عاتق أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي.	٣,٥٤	١,٢٧٠	أوافق
٢	هنالك العديد من الإجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي.	٣,٨٩	٠,٨١٦	أوافق
٣	هنالك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية.	٣,٥٢	١,٠٩٤	أوافق
٤	إجراءات العمل واضحة بشكل كافي.	٣,٥٠	١,٠٧٧	أوافق
٥	المركزية المتبعة في العمل تحد من قدراتي على الأداء	٣,٦٩	١,٠٩٦	أوافق
	عبارات الهيكل التنظيمي ككل	٣,٦٣	١,٠٨	أوافق

يتبين من جدول (٣) أن الانحراف المعياري لعبارات محور الهيكل التنظيمي تتراوح ما بين ١,٠٦٩ كأدنى قيمة و ١,٢٧٠ كأعلى قيمة ويعني هذا تجانس إجابات عينة الدراسة. أما المتوسط الحسابي لعبارات محور الهيكل التنظيمي فقد تراوح ما بين ٣,٥٠ و ٣,٨٩، أما المتوسط العام للمحور (٣,٦٣) فكل المتوسطات تقع داخل فئة (أوافق) على حسب جدول الاتجاهات المبني على مقياس ليكرت. ونستنتج من ذلك موافقة المبحوثين على وجود علاقة بين الهيكل التنظيمي وأداء عملهم.

جدول (٤): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الرضا الوظيفي

م	عبارات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
١	كل ما زاد ضغط العمل تناقص معدل الرضا الوظيفي.	٤	١,٠٨٢	أوافق
٢	كل ما زاد ضغط العمل زاد الأجر بالتالي يتحقق الرضا الوظيفي.	٣,٤٦	١,٤٥٠	أوافق
٣	الافتقار إلى المعلومات الخاصة لأداء الأعمال تؤدي إلى الشعور بضغط العمل وعدم الرضا الوظيفي.	٤,٢٨	٠,٨٧٨	أوافق
٤	سوء الإدارة والتنظيم يؤدي إلى الشعور بضغط العمل ومن ثم عدم الرضا الوظيفي.	٤,٤٣	٠,٧١٦	أوافق
٥	الأعمال الروتينية تؤدي إلى الشعور بضغط العمل وعدم الرضا الوظيفي	٤,٠٢	٠,٩٢١	أوافق
	عبارات الرضا الوظيفي ككل	٤,٠٤	١,٠٠٤	أوافق

يتبين من جدول (٤) أن الانحراف المعياري لعبارات محور الرضا الوظيفي تتراوح ما بين ٠,٧١٦ كأدنى قيمة و ١,٤٥٠ كأعلى قيمة ويعني هذا تجانس إجابات عينة الدراسة. أما المتوسط الحسابي لعبارات محور الرضا الوظيفي فقد تراوح ما بين ٣,٤٦ و ٤,٤٣، أما المتوسط العام للمحور (٤,٠٤) فكل المتوسطات تقع داخل فئة (أوافق) على حسب جدول الاتجاهات المبني على مقياس ليكرت. ونستنتج من ذلك موافقة المبحوثين على وجود علاقة بين رضاهم الوظيفي وأداء عملهم.

#### اختبار فرضيات الدراسة:

تم استخدام اختبار كاي تربيع Chi-Square حيث يتم اختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين ومعرفة اتجاه هذه الاجابات هل هي في اتجاه الموافقة أم عدم الموافقة على عبارات محاور الاستبانة. الفرضية الأولى: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية اقل من قيمة المعنوية (٠,٠٥) بين عبء العمل وأداء العاملين.

جدول (٥): يبين قيمة مربع كاي لعبارات محور عبء العمل

م	عبارات المحور	قيمة مربع كاي	مستوى المعنوية	النتيجة
١	توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الانجاز في نفس الوقت.	٢٠,٠٧٤	٠,٠٠٠	فرق معنوي
٢	ضغوط العمل تزيد إحساسي بالتحدي	١٤,٣٣٣	٠,٠٠٦	فرق معنوي
٣	تؤدي ضغوط العمل إلى اكتشاف قدراتي المتميزة.	١٧,٨٥٢	٠,٠٠١	فرق معنوي
٤	أحرص باستمرار على استغلال وقت العمل.	٨,٧٧٨	٠,٠١٢	فرق معنوي
٥	اتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق مما يقلل من ضغط العمل.	٢٧,٤٨١	٠,٠٠٠	فرق معنوي

يتضح من الجدول أعلاه أن مستويات المعنوية المصاحبة لإحصائية الاختبار بالنسبة لعبارات محور عبء العمل جميعها أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (أقل من ٠,٠٥) مما يدل على وجود فروق جوهرية بين آراء عينة الدراسة، وأن هذه الفروق جميعها كانت تميل إلى اتجاه الموافقة كما أشارت

إلى ذلك نتائج المتوسطات في جدول (١). وهذا يدل على موافقة آراء العينة على أن عبء العمل يؤثر على أداء أعمالهم، مما يشير إلى صحة الفرض القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل وأداء العاملين.  
الفرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين

جدول (٦): يبين قيمة مربع كاي لعبارات محور الأجور والمكافآت

م	عبارات المحور	قيمة مربع كاي	مستوى المعنوية	النتيجة
١	تقدر الإدارة الجهد المبذول من العاملين بتقديم الحوافز المناسبة.	١٢,٩٢٦	٠,٧٤٩	لا يوجد فرق معنوي
٢	تناسب العلاوات والامتيازات مع الجهد المبذول.	٤,٧٠٤	٠,٣١٩	لا يوجد فرق معنوي
٣	تؤدي المكافآت إلى زيادة الانتاجية رغم ضغوط العمل.	٢٣,٧٧٨	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي
٤	يعتبر الأجر المدفوع للعمل مناسباً مع طبيعة العمل الذي أقوم به.	٢٤,١٤٨	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي
٥	عدم وجود الحوافز يؤدي إلى الاحباط الوظيفي	٧٢,٦٦٧	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي

يتضح من الجدول أعلاه أن مستويات المعنوية المصاحبة لإحصائية الاختبار بالنسبة لعبارات محور الأجور والمكافآت غالباً أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (أقل من ٠,٠٥)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين آراء عينة الدراسة، وأن هذه الفروق جميعها كانت تميل إلى اتجاه الموافقة كما أشارت إلى ذلك نتائج المتوسطات في جدول (٢). وهذا يدل على موافقة آراء العينة على أن الأجور والمكافآت تؤثر على أداء أعمالهم، مما يشير إلى صحة الفرض القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت وأداء العاملين.  
الفرضية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين

جدول (٧): يبين قيمة مربع كاي لعبارات محور الهيكل التنظيمي

م	عبارات المحور	قيمة مربع كاي	مستوى المعنوية	النتيجة
١	الواجبات الملقاة على عاتقي أكبر من الصلاحيات الممنوحة لي.	١٢,٨٥٢	٠,٠١٢	يوجد فرق معنوي
٢	هنالك العديد من الإجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي.	٢٢,٠٠٠	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي
٣	هنالك ضعف في التنسيق بين الأفراد في الوحدات الإدارية.	٢١,٠٠٠	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي
٤	إجراءات العمل واضحة بشكل كافي.	٣٠,٢٥٩	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي
٥	المركزية المتبعة في العمل تحد من قدراتي على الأداء	٢٥,٨١٥	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي

يتضح من الجدول أعلاه أن مستويات المعنوية المصاحبة لإحصائية الاختبار بالنسبة لعبارات محور الهيكل الوظيفي جميعها أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (أقل من ٠,٠٥)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين آراء عينة الدراسة، وأن هذه الفروق جميعها كانت تميل إلى اتجاه الموافقة كما أشارت إلى ذلك نتائج المتوسطات في جدول (٣). وهذا يدل على موافقة آراء العينة على أن الهيكل التنظيمي يؤثر على أداء أعمالهم، مما يشير إلى صحة الفرض القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين.  
الفرضية الرابعة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين

جدول (٨): يبين قيمة مربع كاي لعبارات محور الهيكل التنظيمي

م	عبارات المحور	قيمة مربع كاي	مستوى المعنوية	النتيجة
١	كل ما زاد ضغط العمل تناقص معدل الرضا الوظيفي.	٤٦,٥٥٦	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي
٢	كل ما زاد ضغط العمل زاد الأجر بالتالي يتحقق الرضا الوظيفي.	١٣,٩٦٣	٠,٠٠٧	يوجد فرق معنوي
٣	الافتقار إلى المعلومات الخاصة لأداء الأعمال تؤدي إلى الشعور بضغط العمل وعدم الرضا الوظيفي.	٤٩,١٤٨	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي
٤	سوء الإدارة والتنظيم يؤدي إلى الشعور بضغط العمل ومن ثم عدم الرضا الوظيفي	٣٩,١٨٥	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي
٥	الأعمال الروتينية تؤدي إلى الشعور بضغط العمل وعدم الرضا الوظيفي	٣٢,٢٩٦	٠,٠٠٠	يوجد فرق معنوي

يتضح من الجدول أعلاه أن مستويات المعنوية المصاحبة لإحصائية الاختبار بالنسبة لعبارات محور الرضا الوظيفي جميعها أقل من مستوى الدلالة الاحصائية (أقل من ٠,٠٥)، مما يدل على وجود فروق جوهرية بين آراء عينة الدراسة، وأن هذه الفروق جميعها كانت تميل إلى اتجاه الموافقة كما أشارت إلى ذلك نتائج المتوسطات في جدول (٤). وهذا يدل على موافقة آراء العينة على أن الرضا الوظيفي يؤثر على أداء أعمالهم، مما يشير إلى صحة الفرض القائل بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

## النتائج والتوصيات:

### أولاً: النتائج:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وأداء العاملين.
- تؤثر الحوافز المادية والمكافآت على أداء العاملين
- يؤثر عبء العمل على أداء العاملين لأعمالهم لكن كلما زادت مهاراتهم زادت مقدرتهم على التغلب على ذلك.
- تؤثر ضغوط العمل في أداء العاملين ايجابياً وسلبياً ويتوقف ذلك على حجم ومستوي الضغوط.
- ضغوط العمل في الجامعة تمثل جزء مهم من معوقات الأداء بالنسبة للعاملين ويرجع ذلك لطبيعة عمل الجامعة.

### ثانياً: التوصيات:

- يجب على المنظمات معرفة السبب الاساسي لنشوء ضغوط العمل منذ بدايتها، وليس في نهاية الأمر حتى تتمكن من معالجة أثارها السلبية أو التخفيف عنها.
- التركيز على الموارد البشرية العاملة بجامعة الملك خالد من حيث إخضاعهم لدورات تدريبية للارتقاء بمستوى مهارتهم لمواجهة ضغوط العمل.
- تحسين رواتب العاملين بجامعة الملك خالد وتطوير نظام الحوافز والترقيات بما يضمن الرضا الوظيفي.
- تحسين بيئة العمل الداخلية من أجل زيادة عملية التواصل
- ينبغي على الجامعة الاهتمام بالجانب النفسي والسلوكي للعامل قبل الاهتمام بالزامية إنجازه ما هو مطلوب إنجازه للمهام والأعمال، لان ذلك الاهتمام يولد الشعور بالحماس والرغبة في العمل.

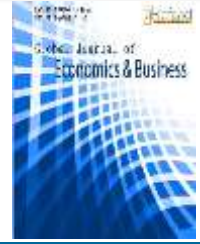
## المراجع:

### أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. ادريس، عبدالرحمن ثابت. (٢٠٠٧). إدارة الاعمال النظريات ونماذج تطبيقية. مكتبة الابراهيمية. الاسكندرية.
2. حامد، فداء محمود. (٢٠١٢). إدارة الجودة الشاملة. دار البداية للنشر والتوزيع. عمان.
3. الحسين، حسن، الدوري، فلاح ومؤيد عبدالرحمن. (٢٠٠٧). إدارة البنوك مدخل علمي استراتيجي معاصر. دار وائل للنشر. عمان.
4. الدحلة، فيصل عبد الرؤوف. (٢٠٠١). تكنولوجيا الأداء الشري، المفهوم واساليب القياس والنماذج. دائرة المكتبة الوطنية. عمان.
5. درة، عبد الباري و الصباغ، زهير و احمد، مروة و العدوان، ياسر. (٢٠١٠). إدارة القوى البشرية. الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيع. القاهرة.
6. السالم ومؤيد، عادل صالح. (٢٠٠٦). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. جدار للكتاب العالمي. عمان.
7. الطيب موسى، بكري. (٢٠٠٢). إدارة الأفراد. دار جيتا للطباعة والنشر. الخرطوم.
8. ع شماوي، محمد. (٢٠١٠). الإدارة الاستراتيجية في تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة. منشأة المعارف. الاسكندرية.
9. العويسات، جمال الدين. (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة. دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع. الجزائر.
10. الغالي، طاهر محسن منشور. (٢٠٠٧). الإدارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل. دار وائل للنشر. عمان.
11. ماهر، احمد. (٢٠٠٥). إدارة الموارد البشرية. الدار الجامعية للنشر. القاهرة.
12. نجم، عبود. (٢٠٠٥). إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. الوراق للنشر. عمان.

### ثانياً: المواقع الالكترونية:

1. البوابة السعودية لإدارة الموارد البشرية Arabic > <https://www.saudihr.sa>
2. افضل تطبيقات الويب لإدارة الموارد البشرية > <https://aitnews.com/2018/11/24>



## Impact of work stress on the performance of employees (An empirical study)

<sup>1</sup> Assia Yaqoub Al-Hadi Abd Al-Khair, <sup>2</sup> Amna Babakir Hussein Mohammad, <sup>3</sup> Maha Fadel Al-Sayed Ali

<sup>1,2,3</sup> King Khalid University, KSA

<sup>1</sup> aabdalkhair@kku.edu.sa

Received Date : 23/2/2020

Accepted Date : 14/6/2020

DOI : <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.9.1.1>

**Abstract:** This study aims to highlight the impact of work stress on the performance of employees at King Khalid University during the period 2018-2020. The study used the descriptive analytical research method using the statistical program for analysis spss and reached the following main results: The workload affects the performance of workers for their work, but the more their skills, the greater their ability To overcome that, and the pressures of work at the university represent an important part of the performance obstacles for workers due to the nature of the work of the university, She recommended that organizations must know the main reason for the emergence of work stress from its inception, and not at the end of the matter in order to be able to address or mitigate its negative effects, and the university must pay attention to the psychological and behavioral aspect of the worker before paying attention to the obligation to accomplish what is required to accomplish the tasks and tasks, because that interest It generates a feeling of enthusiasm and a desire to work.

**Keywords:** *workload; organizational structure; performance; performance evaluation; work pressure.*

### References:

- [1] 'shrawy,Mhmd. (2010). Aledarh Alastryjyh Fy Tnmyh Almward Albshryh Fy Zl Al'wlmh. Mnshah Alm'arf. Alaskndryh.
- [2] Al'wysat, Jmal Aldyn. (2005). Edart Aljwdh Alshamlh. Dar Hwmh Ltba'h Walnshr Waltwzy'. Aljza'r.
- [3] Aldhly, Fysl 'bd Alr'wf. (2001). Tknwlyjya Alada' Albshry, Almfhwm Waselab Alqyas Walnmdaj. Da'rt Almktbh Alwtnyh. 'man.
- [4] Drh, 'bd Albary W Alsbagh, Zhyr W Ahmd, Mrwh W Al'dwan, Yasr. (2010). Edart Alqwa Albshryh. Alshrkh Al'rbyh Almthdh Ltswyq Waltwzy'. Alqahrh.
- [5] Adrys, 'bdalrhmn Thabt. (2007). Edart Ala'mal Alnzryat Wnmadj Ttbyqyh. Mktbt Alabrahymy. Alasknd Ryh.
- [6] Alghalby, Tahr Mhsh Mnthwr. (2007). Aledarh Alastryjyh Mnzwr Mnhjy Mtkaml. Dar Wa'l Llnshr. 'man.
- [7] Hamd, Fda' Mhmd. (2012). Edart Aljwdh Alshamlh. Dar Albdayh Llnshr Waltwzy'. 'man.
- [8] Alhsyn, Hsn, Aldwry, Flah Wm'yd 'bdalrhmn. (2007). Edart Albnwk Mdkhl 'lmy Astratyjy M'asr. Dar Wa'l Llnshr. 'man.
- [9] Mahr, Ahmd. (2005). Edart Almward Albshryh. Aldar Aljam'yh Llnshr. Alqahrh.
- [10] Njm, 'bwd.(2005). Edart Alm'rflh, Almfahym Walastryjyat Wal'mlyat. Alwraq Llnshr. 'man.
- [11] Alsalm Wm'yd, 'adl Salh. (2006). Edart Almward Albshryh Mdkhl Astratyjy. Jdar Llktab Al'almy. 'man.
- [12] Altyb Mwsa, Bkry. (2002). Edart Alafrad. Dar Jytaw Ltba'h Walnshr. Alkhrtwm.