

The effect of work stressors on decision making

Hesham Saad Bin Dajam

Ahmed Saleh Alhazaymeh

Faculty of Economics and Administration || King Abdul Aziz University || KSA

Abstract: The research aims to identify the role of work pressures on the decision-making process by applying to the administrative leaders at King Abdul-Aziz International Airport in Jeddah. The nature of the work, the ambiguity of the job role, social pressures), and the dependent variable, which is the decision-making process.

The research concluded to provide a set of recommendations that serve the study population, namely: clarifying the roles and functions required of the staff of King Abdul-Aziz International Airport in Jeddah does not occur conflict between these functions, the distribution of job tasks between the employees or division of the task on the same worker at King Abdul Aziz Airport Jeddah International Airport, providing the appropriate environment of light and atmosphere suitable for workers at King Abdul-Aziz International Airport in Jeddah.

Keywords: Job Stress. Decision Making process. King Abdul Aziz airport.

أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار دراسة ميدانية على القيادات الإدارية مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

هشام سعد بن دعجم

أحمد بن صالح الهزايمة

كلية الاقتصاد والإدارة || جامعة الملك عبد العزيز || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدف البحث إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار، وذلك بالتطبيق على القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وقد اعتمد الباحث على المنهج الاستنباطي الذي يهتم بشرح العلاقات بين المتغيرات التي تتمثل في المتغير المستقل وهو ضغوط العمل بأبعاده المتمثلة في: (عبء العمل، طبيعة العمل، غموض الدور الوظيفي، الضغوط الاجتماعية)، والمتغير التابع وهو عملية اتخاذ القرار، وقد توصلت نتائج الدراسة في وجود تأثير سلبي أبعاد ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرار. وخلص البحث إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي تخدم مجتمع الدراسة وهي: توضيح الأدوار والمهام الوظيفية المطلوبة من العاملين بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة بشكل لا يحدث صراع بين هذه المهام الوظيفية، توزيع المهام الوظيفية بين العاملين أو تقسيم المهمة على العامل نفسه بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، توفير البيئة المناسبة من ضوء وجو مناسب للعاملين بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، عملية اتخاذ القرار، مطار الملك عبد العزيز.

1- المقدمة:

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام العديد من كُتَّاب الفكر الإداري والسلوك التنظيمي، وذلك لما له من تأثير وانعكاس سلبي على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع، حيث تتمثل النتائج على مستوى

الفرد في مجموعة من الآثار السلوكية والصحية والنفسية، والنوع الثاني يتمثل في نتائج على مستوى المنظمة بشكل مباشر وتتمثل في كثرة الغياب وارتفاع معدل دوران العمل، بالإضافة إلى انخفاض الروح المعنوية والدافعية وعدم الرضا والبطء في اتخاذ القرار.

هذا وقد قام العديد من الباحثين بتقسيم نتائج ضغوط العمل إلى نوعين وهما: نتائج على مستوى الفرد وتتمثل في مجموعة من الآثار السلوكية والصحية والنفسية، والنوع الثاني يتمثل في نتائج على مستوى المنظمة بشكل مباشر وتتمثل في كثرة الغياب وارتفاع معدل دوران العمل وأما عن الآثار التنظيمية غير المباشرة فتتمثل في انخفاض الروح المعنوية والدافعية وعدم الرضا والبطء في اتخاذ القرارات (نجم، 2018: 102)

ولما لضغوط العمل من آثار سلبية على الفرد والمنظمة التي يعمل بها، وعلى تحقيق الأهداف المرجوة من خلال عنصر الأداء الفعال الذي يعد مطلباً هاماً وأساسياً في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه المنظمات، فإن عنصر الأداء يتأثر على المستوى التنظيمي عندما يواجه المديرون في المنظمات ضغوط عمل ذات أثر سلبي مما يؤدي إلى العديد من المشكلات التي تؤثر بدورها على سير عمليات اتخاذ القرار، إذ تعد عملية اتخاذ القرار من أهم وظائف الإدارة، لذا فإن تأثر الإدارة بالأوضاع الاجتماعية والسمات الحضارية والتفاعلات الاقتصادية قد يؤدي إلى حدوث خلل في وظائفها وعلى عملية اتخاذ القرار.

وفي ضوء ذلك فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على دور ضغوط العمل في التأثير على اتخاذ القرار والتركيز على أهمية دراسة المسببات أو العوامل التي تؤدي إلى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

مشكلة البحث:

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

(ما أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرار لدى القيادات الإدارية في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجده؟).

ويتفرع من السؤال الرئيسي السابق الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما أثر عبء العمل على اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟
- 2- ما هو أثر طبيعة العمل على اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟
- 3- كيف يؤثر غموض الدور الوظيفي على اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟
- 4- ما أثر الضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟
- 5- كيف تؤثر المتغيرات الديموغرافية على عملية اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة؟

أ- فرضيات البحث:

للإجابة على التساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

أولاً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين ضغوط العمل واتخاذ القرار الإداري في مطار الملك عبد العزيز

الدولي.

ثانياً: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية واتخاذ القرار الإداري في مطار الملك

عبد العزيز الدولي بجدة.

ب- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى الوقوف على مشكلة قائمة في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة وبالتالي يسهم في تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وما طبيعة هذه العلاقة؟
- 2- تحديد أكثر المتغيرات المتعلقة بضغوط العمل تأثيراً على عملية اتخاذ القرارات بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.
- 3- قياس الاختلافات المعنوية بين آراء عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

ج- أهمية البحث:

يكتسب البحث أهميته كونه يتناول موضوع أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، ويمكن توضيح الأهمية العلمية والعملية للبحث كما يلي:

أ- الأهمية العلمية: وتنبع هذه الأهمية من خلال ما يلي:

أ- تناولها لمشكلة ضغوطات العمل في بيئة متخذي القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، حيث أنها تناقش أهم هذه الضغوط ومدى تأثيرها على عملية اتخاذ القرار والذي سينعكس إيجابياً في خلق بيئة جيدة لاتخاذ القرار.

ب- التركيز على العنصر البشري الذي يعتبر العمود الفقري في التنظيم، حيث أن العنصر البشري الذي يتعرض لضغوط العمل قد يؤثر سلباً على قدراتهم الإنتاجية وعلى حياتهم الاجتماعية. ويرى الباحث أن النتائج والتوصيات التي سيتم التوصل لها من خلال هذا البحث قد تثرى المعرفة العلمية والمكتبة العربية خاصة في ظل ندرة الأبحاث التي تناولت أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرار في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

ب- الأهمية العملية: تنبع هذه الأهمية من خلال:

محاولة البحث تحليل العلاقة بين ضغوط العمل واتخاذ القرار، من أجل إثارة اهتمام القيادات الإدارية (المبحوثة) بالاهتمام بمتغيرات الدراسة.

د- حدود البحث: يمكن تقسيم حدود البحث إلى ما يلي:

- أ- الحدود البشرية: تم التطبيق على القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.
- ب- الحدود المكانية: تم التطبيق على مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً- الإطار النظري

لقد حظيت ضغوط العمل باهتمام كبير من الباحثين وكتّاب الفكر الإداري، حيث تعرف على أنها "استجابة فسيولوجية أو نفسية أو سلوكية تجاه العوامل الضاغطة التي تذهب بعيداً عما يتقبله الناس باعتباره أمر طبيعي (صالح، 2017: 197)، ويمكن توضيح مفاهيم متغيرات البحث كما يلي:

1- ضغوط العمل:

يرى (McClinton and Mauren, 2009) أن الضغوط الوظيفية هي "المواقف التي من خلالها يشعر العاملون بعدم الملائمة بينهم والوظيفة، مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي داخل الفرد ويؤثر في الإحساس بما يتطلبه العمل، وينتج عن عوامل فالبيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد. تعتبر ضغوط العمل هي تلك الاستجابات الجسمانية والنفسية التي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير متناسبة مع قدرات وإمكانات وحاجات الفرد والتي تؤثر سلباً على أدائه (Tongchaiprasit et al, 2016). إن ضغوط العمل هي "رد فعل نفسي للمطالب التي تثيرها مسببات الضغوط التي تجعل الفرد يشعر بالتوتر أو القلق لأنه لا يشعر بقدرته على مواجهته هذه المطالب" (Gary & Alan, 2014). تعرف الضغوط الوظيفية بأنها "نظام التكيف العام لجسم الإنسان، ويقصد بذلك ردود الفعل الفسيولوجية التي يتخذها الجسم عند مواجهته لمثيرات بيئية" (خالد، 2016). وعرفها (وليد: 2017: 214) على أنها هي "حاله من التوتر النفسي والقلق وعدم الارتياح تنشأ بسبب مجموعه من المصادر التنظيمية المتعلقة بالعمل مع الخصائص الشخصية للقيادات، ويؤثر هذا التفاعل على إنتاجية تلك القيادات الإدارية"

من خلال المفاهيم السابقة لضغوط العمل يخلص الباحث إلى:

- لا يوجد تعريف محدد وشامل لمفهوم ضغوط العمل.
- اقتصر معظم المفاهيم على ذكر بعض أسباب ومصادر الضغوط فقط.
- اقتصر معظم المفاهيم على الآثار السلبية للضغوط فقط، فالضغوط من الممكن ان تكون ايجابية بالنسبة للفرد وللمنظمة وذلك عندما تكون معتدلة فتزيد دافعية الفرد للعمل وتحقيق أفضل النتائج، وإذا تجاوزت الضغوط مستوى تحمل الفرد فإنها تصبح ضغوط سلبية، وبالتالي فإن زيادة ضغوط أو نقصانها عن المستوى المقبول تؤثر سلباً على الفرد والمنظمة.

من خلال ما سبق يخلص الباحث إلى وضع المفهوم للضغوط العمل على أنها:

"مجموعه من المؤثرات التي يتعرض لها الفرد، والنتيجة عن المصادر البيئية والتنظيمية والوظيفية والفردية، وتحدث أثاراً نفسية وجسمانية وسلوكية وتنظيمية، ويختلف هذا التأثير من فرد لأخر، وتحدث تأثيراً إيجابياً وسلبياً، فتؤثر سلباً على فعالية أداء الفرد إذا ما زادت عن قدره تحمله".

2- عملية اتخاذ القرار:

ورد في أدبيات الإدارة العديد من التعريفات حول القرار حيث قام (Morrison et al., 2005) بتعريف القرار على أنه تحديد ما يجب عمله تجاه مشكلة أو موقف معين يتطلب ذلك. في حين عرفه (الشامي، نينو: 2001، ص

11) على أنه عملية اختيار بديل من بين عدة بدائل وأن هذا الاختيار يتم بعد دراسة موسعة وتحليلية لكل جوانب المشكلة موضوع القرار، كما يرى (جاد الرب: 2015) على أنه اختيار بديل من بين البدائل المعروضة بعد دراسة مستفيضة لجوانب القوة والضعف للقرارات المعروضة.

وفيما يتعلق باتخاذ القرار (ماهر، 2018) على أنه هناك عناصر جوهرية لازمة لوجود القرارات لمواجهة موقف معين الأمر الذي يتطلب من الشخص اختيار - بإدراك - أحد البدائل المتوفرة لديه، أي أنه تكون هناك مشكلة إدارية تستدعي البحث عن حل لها وأن تكون هناك حلول متعددة تطرح للنقاش، ويتم دراستها وتصميمها حتى يتم التوصل إلى الحل الأكثر ملائمة والذي يمكن تنفيذه بأقل تكلفة ممكنة، ولذا يرى (جودة، 2014) أن عملية صنع القرار هي اختيار بديل من البدائل ولا يتم هذا الاختيار إلا بعد دراسة موسعة وتحليلية لكل جوانب المشكلة ذاتها.

وخلاصة القول: تعتبر ضغوط العمل من العوامل التي تؤثر بدرجة كبيرة على اتخاذ القرار بشكل عام.

ثانياً- الدراسات السابقة:

- دراسة (عبد الفتاح، 2017) استهدفت هذه الدراسة اختبار دور الضغوط وثقافة العمل على رضا العمل، وأثر علاقة الفرد برئيسه كمتغير وسيط على العلاقة بين الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة بمحافظه بورسعيد ، وأجريت الدراسة على عدد (210) موظفاً من العاملين ويعملون في منظمات القطاعات الخاصة تم استخدام الإحصائيات المتوسطة، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط، ومن أهم النتائج، ضغوط العمل ترتبط ايجابياً بارتياح الإدارة بالرضا العام، بينما الضغوط الشخصية ترتبط بشكل ملحوظ ايجابياً بالرضا العام حيث يبذل الأفراد جهداً عالياً في العمل رغبةً منهم في تحسين أحوال المنظمة. مما يؤثر في الأداء نتيجة ضغط الأفراد على أنفسهم طواعية بدون تدخل الإدارة، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك اختلاف متوسط هام في الرضا الوظيفي، ورضا الإدارة العام في التنظيم وبين ضغوط العمل.
- دراسة (النفراوي، 2017) ركزت الدراسة على التعرف على العلاقة بين الضغوط والكفاح بين العاملين بالتطبيق على العاملين بمحافظة دمياط بجمهورية مصر العربية. تمت المقابلات والتي أجريت لعدد (100) من العاملين بشكل عشوائي وتم توزيع أسئلة الاستقصاء على: الحضور والإجتهاد في العمل، عملية الإجهاد بسبب المديرين، مستوى الإجهاد بسبب المال والعائلة. من أهم نتائج الدراسة أن الضغوط تأتي من التطبيق السيئ للاستراتيجيات، يجب أن تطبق الاستراتيجيات الإدارية للحد من ضغوط العمل.
- دراسة (أبو عفش، 2011) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة لدى مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات، وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية عند أفراد العينة، بالإضافة إلى التعرف على مراحل اتخاذ القرار ومدى تأثير الذكاء العاطفي على فعاليتها، وذلك من خلال دراسة واقع الذكاء العاطفي لدى شريحة المدراء في مكتب غزة الاقليمي لوكالة الغوث. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الذكاء العاطفي بشكل عام، وفاعلية اتخاذ القرار وحل المشاكل للمدراء في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، وهذه العلاقة تعتمد على المستوى الذي يتمتع به المدراء في كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي الخمسة حسب نموذج جولمان بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومقدرة مدراء الأونروا على اتخاذ القرار وحل المشاكل تُعزى للمؤهل العلمي وعدد المشرف عليهم بالنسبة لمجال المهارة الاجتماعية. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومقدرة مدراء

الأونروا على اتخاذ القرار وحل المشاكل تُعزى للجنس والعمر والخبرة والمؤهل العلمي والدرجة الوظيفية وعدد المشرف عليهم.

- دراسة (النوشان، 2003) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغط العمل لدى القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض ، والتعرف على مدى إتباع القيادات الإدارية لخطوات عملية اتخاذ القرارات وكذلك التعرف على أثر ضغوط العمل على خطوات عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية، شملت الدراسة عينة طبقية عشوائية مثلت 50 % من مجتمع الدراسة الأصلي، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية: مستوى الضغط لدى القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية والمدنية بمدينة الرياض اقل من الوسط ومستوى الضغوط أعلى لدى القيادات الإدارية المدنية مقارنة بالقيادات الأمنية، وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل وخطوات عملية اتخاذ القرارات، كما بينت الدراسة تأثير ضغوط العمل على إتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات متماثل لدى القيادات الإدارية في كل من الأجهزة المدنية والأمنية.

- دراسة (القحطاني، 2007) هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط الاجتماعية واتخاذ القرارات الإداري والتعرف على ابرز الضغوط الاجتماعية التي تواجه ضباط الجوازات عند اتخاذ القرارات الإدارية والتعرف على الآثار المتوقعة للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة. شملت الدراسة عينة عرضية بسيطة مقدارها 159 مفردة أي ما نسبته 50 % من مجتمع الدراسة المستهدف وكان من أهم نتائج الدراسة: ضباط الجوازات يواجهون بدرجة عالية عامل ضغط اجتماعي واحد عند اتخاذ القرارات الإدارية هو ضغوط بعض الأصدقاء والمعارف لمساعدتهم في قضاء مصالحهم الخاصة كما توصلت الدراسة إلى أن ضباط الجوازات يواجهون بدرجة متوسطة أربعة عشر عامل ضغط اجتماعي عند اتخاذ القرارات الإدارية أهمها: مجاملة بعض أصحاب الشأن من ذوي المراكز الاجتماعية على حساب الأنظمة والتعليمات، علاقات الفرد الشخصية خارج نطاق العمل، علاقات الفرد الشخصية مع أصحابها، الاعتبارات الشخصية لبعض المراجعين وأظهرت الدراسة أن هناك ثلاثة تأثيرات عالية للضغوط الاجتماعية وضغوط العمل على اتخاذ القرارات الإدارية هي: ضعف الأداء العام للمؤسسة، تعذر تحقيق العدالة بين المراجعين، التمييز في المعاملة بين المستفيدين.

- دراسة (العواودة، 2008) هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على نمط اتخاذ القرار الإداري لدى المديرين في الوزارات المركزية في الاردن وفقاً لبعض المتغيرات، متغيرات تنظيمية (وضوح اللوائح والتعليمات، المستوى الإداري، توفر المعلومات، طبيعة المشكلة، النمط القيادي للمدير، عنصر المخاطرة، بيئة القرار داخلية / خارجية)، متغيرات شخصية ووظيفية (متغير العمر ومتغير الجنس ومتغير عدد سنوات الخبرة ومتغير المؤهل العلمي) ومتغير المستوى الإداري) ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من 413 مديراً ومديرة يمثلون جميع أفراد مجتمع الدراسة وقد تم توزيع الاستبانة كأداة للدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر دال احصائياً بين عنصر المخاطرة وأنماط اتخاذ القرار لدى المدراء في الوزارات المركزية الأردنية، ولا يوجد أثر دال احصائياً في نمط اتخاذ القرار لدى المدراء يعزى لمتغير الخبرة ومتغير الجنس، وأن الإداريين الحاصلين على مؤهلات علمية عليا امتازوا بقدرة أفضل في اتخاذ القرارات الإدارية المبرمجة، يؤثر متغير توفر المعلومات على أنماط اتخاذ القرار وكذلك توتر كل من طبيعة المشكلة الإدارية والنمط القيادي في أنماط اتخاذ القرارات.

الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

ركزت معظم الدراسات السابقة على العلاقة بين ضغوط العمل وبعض المتغيرات الإدارية مثل الرضا الوظيفي وكفاح العاملين، في حين أن الدراسة الحالية تعلقت بتوضيح دور ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار،

كما أن الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة التي استهدفت العلاقة بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرار في أن معظم الدراسات تناولت ضغوط العمل من خلال ثلاثة أبعاد وهي ضغوط العمل، وغموض الدور، طبيعة العمل، بينما الدراسة الحالية أضافت توضيح تأثير الضغوط الاجتماعية على عملية اتخاذ القرار، كما أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في مجال التطبيق، حيث يتم التطبيق على القيادات الإدارية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة .

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

مجتمع وعينة الدراسة والمنهجية:

يتكون مجتمع الدراسة من قيادات إدارية متخذه للقرارات في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وقد بلغ مجتمع الدراسة (220) مفردة، وقد تم اختيار العينة بأسلوب عشوائي تم تطبيقه على القيادات الإدارية في مطار الملك عبد العزيز الدولي ووزعت الاستبانات عليهم عن طريق المواقع الإلكترونية، وكان عدد الاستجابة الممثلة لحجم العينة (134) مفردة، وقد قام الباحث باحتساب عينة الدراسة من خلال المعادلة التالية:

$$ع \times \frac{1^r}{م} = 1^c$$

$1,2,3^c$ = عينة الطبقة الأولى والثانية و $1,2,3^m$ = مجتمع الطبقة الأولى والثانية $ع =$ إجمالي العينات $م =$ إجمالي المجتمع الثالث والثالثة

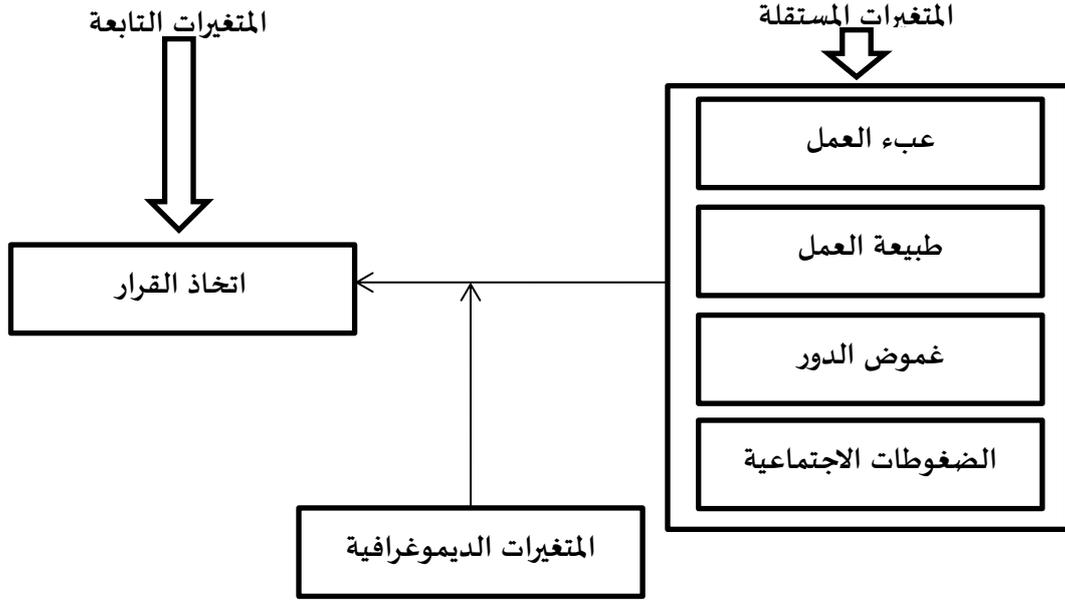
جدول (1) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية المدروسة:

م	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
1	ثانوي أو أقل	5	3,7%
2	بكالوريوس	94	70,1%
3	دبلوم عالي	6	4,5%
4	دراسات عليا	29	21,6%
	الإجمالي	134	100%

ويمكن توضيح منهجية الدراسة الميدانية من خلال ما يلي:

د- نموذج البحث:

يهدف البحث إلى قياس التأثيرات المباشرة بين مجموعة من المتغيرات يمكن توضيحها في النموذج التالي:



نموذج رقم (1/1) من اعداد وتصميم الباحث

أداة جمع البيانات:

اعتمد الباحث على قائمة استبيان تم تصميمها خصيصاً لقياس العلاقة بين متغيرات الدراية وذلك من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي وتكونت القائمة من 33 عبارة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

جدول (2) صدق وثبات أداة الدراسة

معامل الارتباط	عدد العبارات	تطبيق المعايير
0,341	5	عبء العمل
0,675	6	طبيعة العمل
0,264	4	غموض الدور
0,738	7	الضغوط الاجتماعية
0,810	11	اتخاذ القرار الإداري
0,838	33	الدرجة الكلية للاستبانة

الأساليب الإحصائية:

اعتمد الباحث على الأساليب الإحصائية لاختبار فروض الدراسة، حيث اعتمد على معاملات الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات، وكذلك استخدام أسلوب الانحدار لقياس التأثير بين المتغيرات المستقلة والتابعة).

4. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

تمكن الباحث من قياس التأثير المباشر بين متغيري الدراسة الخاضعين للاختبار (ضغوط العمل) و (عملية اتخاذ القرار)، وقد توصلت النتائج الإحصائية لمعاملات الارتباط إلى المصنوفة التالية:

جدول رقم (3) مصنوفة العلاقات بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرار

المتغيرات	الأسلوب الإحصائي	ضغوط العمل	عملية اتخاذ القرار
ضغوط العمل	معامل الارتباط	1	-0,349**
	المعنوية		0,000
	حجم العينة	134	134
عملية اتخاذ القرار	معامل الارتباط	-0,349**	1
	المعنوية	0,000	
	حجم العينة	134	134

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرار وذلك عند مستوى معنوية 1% حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (-0,349) وهذا يعني أنه كلما توافرت ضغوط العمل داخل المؤسسات فإن ذلك سوف ينعكس سلباً على عمليات اتخاذ القرار وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع دراسة (ماهر، 2018)، الأمر الذي يعني تحقيق الهدف الأول للبحث.

وتحقيقاً للهدف الثاني للبحث قام الباحث باختبار التأثير المباشر لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار وذلك من خلال تحليل الانحدار الذي يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (4) التأثيرات المباشرة بين المتغيرات الرئيسة للدراسة

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	معامل المعنوية	معامل التفسير	معامل الارتباط
الانحدار	3,373	1	3,373	18,308	0,000	0,122	-0,349
البواقي	24,321	132	0,184				
الإجمالي	27,695	133					

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- 1- معنوية نموذج الانحدار العام لقياس تأثير ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار وذلك عند مستوى معنوية 5% حيث بلغت قيمة (ف = 18,308) بقيمة معنوية (0,000) وهي أقل من مستوى المعنوية مما يدل على دلالتها الإحصائية.
- 2- وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرار حيث بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (-0,349)، الأمر الذي يعني العلاقة العكسية بينهما تكون بنسبة 34,9%، لذا فإن توافر ضغوط للعمل داخل المؤسسة محل التطبيق سوف يؤثر عكسياً على عملية اتخاذ القرار، وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع دراسة (ماهر: 2018).

3- وجود تأثير عكسي لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار ويرجع ذلك لوجود علاقة عكسية بين المتغيرين حيث توصلت النتائج أن معامل التفسير للمتغيرين تبلغ قيمته (0,122) مما يعني أن ضغوط العمل تفسر 12,2% من التغيرات التي تحدث في عملية اتخاذ القرار والباقي يرجع لعوامل لم تدخل في النموذج. نتيجة لما سبق ذكره، يمكن رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل الذي ينص على " توجد علاقة ذات دلالة احصائية ما بين ضغوط العمل واتخاذ القرار الإداري في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة". وفيما يتعلق بأبعاد ضغوط العمل فيمكن تحديد أهم المتغيرات تأثيراً على عملية اتخاذ القرار كما في الجدول التالي:

جدول رقم (5) تحديد أكثر متغيرات ضغوط العمل تأثيراً على عملية اتخاذ القرار

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المعنوية	معامل التفسير	معامل الارتباط	اسم المتغير
الانحدار البواتي	2,601	1	2,601	13,683	0,094	-0,306	غموض الدور
الإجمالي	25,094	132	0,190				
الانحدار البواتي	3,759	2	1,880	10,287	0,136	-0,368	عبء العمل
الإجمالي	23,936	131	0,183				
الإجمالي	27,695	133					

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي

ومن أجل تحقيق الهدف الثالث، فقد قام الباحث باختبار الاختلافات المعنوية للمتغيرات الديموغرافية فقد توصلت النتائج ويمكن توضيح ذلك من خلال ANOVA كما يلي:

جدول رقم (6) مدى الاختلاف حول اتخاذ القرار الإدارية وفقاً لمتغير المؤهل

المتغير التابع	مصدر التباين	متغير المؤهل	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف المعنوية
اتخاذ القرار الإداري	بين المجموعات	ثانوي أو أقل	5	1,92	0,377	0,435
	داخل المجموعات	بكالوريوس	94	1,62	0,470	
	الإجمالي	دبلوم عالي	6	1,55	0,558	
		دراسات عليا	29	1,70	0,398	

يتضح من الجدول السابق ما يلي: عدم وجود اختلافات معنوية بين آراء العاملين بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة حول اتخاذ القرار الإدارية وفقاً للمتغير الديموغرافي (المؤهل)، حيث بلغت قيم المعنوية للمتغير الديموغرافي قيمة أكبر من 1% وكذلك أكبر من مستوي المعنوية 5%، الأمر الذي يعني قبول الفرض الصفري الذي ينص على " لا توجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة فيما يتعلق باتخاذ القرار الإدارية وفقاً للمتغيرات الديموغرافية".

مناقشة النتائج:

سعيًا نحو تحقيق أهداف البحث فقد اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي يمكن من خلالها اختبار فروض الدراسة، وقد توصلت النتائج إلى وجود تأثير سلبي لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار

بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، الأمر الذي يعني ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالتعرف على أسباب هذه الضغوط لأنها سوف تؤثر على العاملين بشكل سلبي ومن ثم قد تؤثر على اتخاذ القرارات بشكل غير جيد، وذلك من خلال توضيح أدوار العاملين بشكل صحيح حيث أسفرت النتائج أن غموض الدور من أكثر المتغيرات تأثيراً على عملية اتخاذ القرارات، كما أنه يجب عدم تحميل العاملين بأعباء عمل أكثر من طاقتهم وذلك لما له من تأثير سلبي عليهم، حيث توصلت النتائج أيضاً أن عبء العمل من المتغيرات ذات التأثير الكبير على عملية اتخاذ القرارات.

خلاصة بأهم النتائج:

سعيًا نحو تحقيق الهدف الأول للبحث والمتمثل في التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، فقد توصلت النتائج الإحصائية إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل ككل وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل ارتباط قدره (ر=0,349)، كما أسفرت النتائج إلى وجود تأثير سلبي بين غموض الدور وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل تأثير قدره ($\beta = 0,339$)، الأمر الذي يعني ضرورة اهتمام الإدارة العليا بالعوامل المؤثرة على ضغوط العمل ومحاولة تقليلها داخل محيط العمل وذلك لتأثيرها السلبي على عملية اتخاذ القرار، وفي ضوء ذلك فقد تحقق الهدف الأول للبحث، كما هدف البحث أيضاً إلى تحديد أكثر المتغيرات المتعلقة بضغوط العمل تأثيراً على عملية اتخاذ القرارات بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وسعيًا نحو تحقيق ذلك فقد توصلت النتائج الإحصائية إلى أن أكثر المتغيرات المستقلة (متغيرات ضغوط العمل) تأثيراً على عملية اتخاذ القرار داخل مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة هي غموض الدور، عبء العمل، ومن أجل تحقيق الهدف الثالث للبحث والمتمثل في قياس الاختلافات المعنوية بين آراء عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية، فقد توصلت النتائج الإحصائية إلى عدم وجود فروق معنوية بين آراء عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية.

التوصيات:

يمكن توضيح توصيات البحث كما في الجدول التالي:

جدول رقم (7) توصيات البحث

مجال التوصية	التوصية	المسئول عن التنفيذ	آلية التنفيذ
صراع الدور	توضيح الأدوار والمهام الوظيفية المطلوبة من جميع العاملين بالمطار بشكل لا يحدث صراع بين هذه المهام الوظيفية.	إدارة الموارد البشرية، شئون العاملين	تحديد الأدوار المطلوبة من العاملين عن طريق الكتابة وليس بشكل شفهي.
عبء الدور	توزيع المهام الوظيفية بين العاملين، بمعنى عدم تكليف العامل الواحد بالعديد من المهام الوظيفية.	إدارة الموارد البشرية، شئون العاملين	توزيع الأعباء الوظيفية بين العاملين في نفس المهمة أو جعل الموظف يقوم بالمهمة على مراحل بشكل متكامل.
الضغوط الاجتماعية	مراعاة الظروف الاجتماعية لدي العاملين بالمطار	إدارة الموارد البشرية، الإدارة العليا، الإشرافية	عقد اجتماع مع العاملين الذين يعانون من هذه الظروف ووضع وسيلة عمل تتناسب مع العاملين.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- 1- جاد الرب، سيد (2015)، " الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال "، (الاسماعيلية: دار النهضة العربية).
- 2- جودة ايمان (2014)، " ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 3(2) 12: 25.
- 3- خالد، أسماء سعد عبد الحميد (2016)، "تأثير الضغوط الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية" دراسة تطبيقية مقارنة بين الجامعات الخاصة والحكومية"، رسالة ماجستير غير منشورة، (مصر: المنوفية).
- 4- عبد الفتاح، إيمان صالح (2017)، " أثر علاقة الفرد برئيسه كمتغير وسيط على العلاقة بين الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة بمحافظه بورسعيد"، المجلة العلمية للبحوث، 4(2) 20: 45.
- 5- عبد المحسن، وليد (2017)، " ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي: دراسة تطبيقية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسة الأمنية "، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض.
- 6- ماهر، أحمد، (2018) "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الطبعة الثامنة، الدار الجامعية، مصر.
- 7- النوشان، علي (2003)، " ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات – دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 8- نجم، عبد الحكيم أحمد ربيع (2018)، "إدارة الموارد البشرية، مصر: المنصورة: مركز النشر الجامعي.
- 9- النفاوي، أحمد ابراهيم (2017)، " العلاقة بين الضغوط والكفاح بين العاملين بالتطبيق على العاملين بمحافظة دمياط بجمهورية مصر العربية"، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التجارة، جامعة بورسعيد.
- 10- القحطاني، صالح(2007)، "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية – دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض .
- 11- العواودة، عاطف محمد فالح (2008)، " العوامل المؤثرة على نمط اتخاذ القرار الإداري لدى المديرين في القطاع العام في الأردن"، " رسالة ماجستير غير منشورة"، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
- 12- أبو عفش، إيناس شحثة (2011)، " أثر الذكاء العاطفي على مقدره مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات "، " رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية – غزة.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- 1- Gary Johns & Alan M. Saks, (2014) Organizational Behavior, (Toronto: Prentice Hall)
- 2- Tongchaiprasit, Patcharanan, Ariyabuddhiphongs, Vanchai, (2016) "Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress", International Journal of Hospitality Management, vol. 14,2016 pp: 33.