

The relationship between organizational support and work pressure: A field study on employees in the Saudi Telecom Company (STC)

<https://www.doi.org/10.56830/WRBA07202303>

Fahad Ahmed Al Muhaidib 

Researcher, Department of Business Administration, ID: 421410115, Arab East College for Graduate Studies, Saudi Arabia

Falmuhidib@hotmail.com

Abd El Moneim Rashad 

Professor of Business Administration, Department of Business Administration, Arab East College for Graduate Studies, Saudi Arabia

amrashad@arabeast.edu.sa

Abstract

The study aimed to identify the relationship between organizational support and work pressures, a field study on the employees of the Saudi Telecom Company (STC), the study followed the descriptive analytical approach and reliance on the questionnaire as a tool for the study, and the study sample reached (81) of the employees in the Saudi Telecom Company, the statistical processing program was used to analyze the data to measure the main variables in the study. The most important results of the study were that the general average of the availability of dimensions of regulatory support in the Saudi Telecom Company amounted to (3.45) out of 5, which means the availability of dimensions of regulatory support in the telecommunications company to a high degree and that the general average of the availability of dimensions of work stress in the Saudi Telecom Company amounted to (3.29) out of 5, which means the availability of dimensions of work stress in the telecommunications company to a medium degree. Working for employees of the Saudi Telecom Company STC. The study concluded with a number of recommendations, most notably the need to work on discussing workers in the decisions taken in the company and clarify that these decisions are in the interest of work and workers and the need to find effective systems, and use them to ensure that employees perform the expected job as planned, and address deviations as quickly as possible and as a result of the high level of workload in the company, which works to increase job pressures on workers and therefore recommends this study the need to increase the number of Employees in the company, to fill the shortage in the company's business, and mitigate the increase in workloads, thus reducing the pressures to which employees are exposed.

Keywords: Organizational Support – Work Stress - the Saudi Telecom Company (STC)

العلاقة بين الدعم التنظيمي وضغوط العمل دراسة ميدانية على العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC

<https://www.doi.org/10.56830/WRBA07202303>

فهد احمد المهيدب

باحث، قسم إدارة الاعمال، الرقم الجامعي : ٤٢١٤١٠١١٥، كلية الشرق العربي للدراسات العليا، المملكة العربية السعودية
Falmuhaidib@hotmail.com

عبد المنعم رشاد

أستاذ إدارة الأعمال، قسم إدارة الاعمال، كلية الشرق العربي للدراسات العليا، المملكة العربية السعودية
amrashad@arabeast.edu.sa

المستخلص

تناولت الدراسة التعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي وضغوط العمل دراسة ميدانية على العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة وقد بلغت عينة الدراسة (٨١) من العاملين في شركة الاتصالات السعودية تم استخدام برنامج المعالجة الإحصائية لتحليل البيانات لقياس المتغيرات الرئيسية في الدراسة.

وكانت أهم نتائج الدراسة أن المتوسط العام لتوافر ابعاد الدعم التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية بلغ (٣,٤٥) من أصل ٥ وهو ما يعني توافر ابعاد الدعم التنظيمي في شركة الاتصالات بدرجة مرتفعة وأن المتوسط العام لتوافر ابعاد ضغوط العمل في شركة الاتصالات السعودية بلغ (٣,٢٩) من أصل ٥ وهو ما يعني توافر ابعاد ضغوط العمل في شركة الاتصالات بدرجة متوسطة وقد بينت الدراسة انه يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي في تخفيف ضغوط العمل لدي العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC.

وقد خلصت الدراسة الى عدد من التوصيات أبرزها ضرورة العمل على مناقشة العاملين في القرارات التي تأخذ في الشركة وتوضيح ان هذه القرارات تعد من مصلحة العمل والعاملين وضرورة إيجاد أنظمة فعالة، واستخدامها للتأكد من أن العاملين يقومون بالأداء الوظيفي المتوقع وفقا لما هو مخطط له، ومعالجة الانحرافات بالسرعة القصوى ونتيجة الى ارتفاع مستوى عبء العمل في الشركة وهو ما يعمل على زيادة الضغوط الوظيفية على العاملين وعلى ذلك توصي هذه الدراسة بضرورة زيادة عدد الموظفين في الشركة ، لسد النقص في اعمال الشركة، والتخفيف من زيادة أعباء العمل، وبالتالي الحد من الضغوط التي يتعرض لها العاملون .

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي – ضغوط العمل - شركة الاتصالات السعودية STC.

المقدمة:

تواجه المؤسسات الحالية عدة تحديات تؤثر بشكل مباشر على بقاءها واستمرارها في المنافسة على غرار التطور التكنولوجي المتزايد باستمرار ، شدة المنافسة ، التغيير في أذواق المستهلكين وغيرها من العوامل التي أدت بالمؤسسات الى إيجاد الدعائم اللازمة للتكيف مع هذه التحديات ، وكما هو معلوم فإن المورد البشري في المؤسسة هو الركيزة الأساسية والمورد الأكثر أهمية لقدرته على تسيير مختلف العمليات فيها وحل المشاكل التي تواجهها فهو يعتبر المورد الاستراتيجي للمؤسسة ، بحيث تعمل المؤسسة جاهدة للحفاظ عليه وتوفير الظروف المادية والمعنوية اللازمة للقيام بوظيفته بكل فعالية ، فتوجيه سلوكيات الموظفين نحو ما ترغبه المؤسسة يعتبر تحدي بالنسبة لها نظراً لصعوبة معرفة سلوكيات الأفراد جميعاً ، ومع ذلك يمكن توفير جو تنظيمي يساهم في التأثير على الموظفين من خلال إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات والاهتمام من قبل المديرين بمشاكل الموظفين وتوفير حوافز مادية ومعنوية لهم والمساهمة في إتاحة الفرصة للموظفين لإبراز قدراتهم ومهاراتهم والتقدم الوظيفي من شأنه أن يشجع السلوكيات الإيجابية لديهم مثل الالتزام التنظيمي اتجاه المؤسسة التي يعملون بها . (السكرانة، ٢٠١٥).

وينبثق مفهوم الدعم التنظيمي من نظرية التبادل الاجتماعي والمنفعة المتبادلة وقد ساهمت هذه النظريات في تفسير الدافع الكامن وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد والجماعات، وقد كان للباحث المساهمة الأكبر في مجال تطبيق هاتين النظريتين وتوظيفهما لأجل بيان وتفسير العلاقة بين المنظمة والموظفين العاملين فيها، حيث يبنون إدراك عام عن نوايا المنظمة واتجاهاتها نحوهم، ومن بينها المعتقدات العامة التي تتحدث عن مدى تقدير المنظمات التي يعملون بها لإسهاماتهم فيها واهتمامها بمصلحتهم وهذا ما يسمى بالدعم التنظيمي المدرك. وتستند نظرية الدعم التنظيمي إلى مدى اعتقاد الموظفين بأن منظماتهم التي ينتمون إليها تقدر إسهاماتهم وتهتم برافاهيتهم (الشنطي، ٢٠١٥).

ويرتبط الدعم التنظيمي المدرك نظرياً بشكل مباشر أو غير مباشر بسلوكيات العاملين واتجاهاتهم، ومن ثم يؤدي إلى تشكيل مفهوم عام لتعهدات الأفراد تجاه منظماتهم كنتيجة منطقية لانطباق معيار الامتيازات المتبادلة، ويشير تفسير علاقات التبادل الاجتماعي بين العاملين وأرباب العمل إلى أن العاملين يبذلون الكثير من الجهد لتحقيق الأهداف التنظيمية، ليس فقط انطلاقاً من الحوافز المادية، فلا تزال العوائد العاطفية ذات الطابع الاجتماعي من أهم محركات الأداء، فالدعم التنظيمي المدرك يتأثر بالسياسات والإجراءات التنظيمية الموجهة نحو الاهتمام برفاهية العاملين، والتقدير الإيجابي لإسهاماتهم، كما أن الدعم التنظيمي بدوره يرتبط إيجابياً بالعديد من المترتبات التنظيمية مثل مستوى العلاقة بين العاملين والمشرفين وجودة هذه العلاقة، والمشاركة الفعالة من جانب العاملين في وضع الأهداف، وتسلم تقارير التغذية الراجعة حول الأداء، وانخفاض مستويات صراع الدور وغموضه ، كما يعد الدعم التنظيمي المدرك من أهم مترتبات العدالة الإجرائية المرتبطة بقرارات تقييم الأداء (محمد، ٢٠١٥م). فأشارت دراسة قدام (٢٠٢١م) إلى أهمية الدعم التنظيمي على سلوكيات العاملين ودورها في ضغط العمل لديهم؛ حيث يؤثر بشكل إيجابي على الانغماس الوظيفي، والرضا الوظيفي، وهو ما يوضح أهمية هذه الدراسة التي تتناول علاقة الدعم التنظيمي بضغط العمل.

الدراسات السابقة:

دراسة (اسحاق، ٢٠٢٢) بعنوان : تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام التنظيمي: دراسة على عينة من الجامعات السودانية الخاصة بولاية الخرطوم

هدفت الدراسة الى معرفة اثر الدعم التنظيمي المدرك على الالتزام التنظيمي قد اعتمد البحث على نظرية التبادل الاجتماعي وادبيات الدراسات السابقة في بناء النموذج والذي من خلاله تم تطوير الفرضيات ، ولتحقيق اهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة

والمتمثلة في عينة الجامعات السودانية الخاصة بولاية الخرطوم ، حيث تم توزيع (٣٨٤) استبانة للجامعات موضوع الدراسة وتم استرداد (٣٦٤) لتحليل البيانات باستخدام الحزم الإحصائية .

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها ان ابعاد الدعم التنظيمي المدرك لا يؤثر على الالتزام التنظيمي وبينت الدراسة ان هناك علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي وانه ليس هناك علاقة بين الالتزام التنظيمي ونية ترك العمل وان الالتزام التنظيمي تتوسط العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ونية ترك العمل وان الثقة التنظيمي تعدل العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والالتزام التنظيمي .

وقد اوصت الدراسة ان تعمل الجامعة على تقديم الدعم المادي والمعنوي لموظفيها أعضاء هيئة التدريس لما له من تأثير إيجابي في زيادة مستوى الالتزام التنظيمي وخفض مستوى نية ترك العمل لديهم وان تعمل الجامعة على دفع الجامعة العاملين للالتزام الإيجابي لا الالتزام السلبي الذي يؤثر على أدائهم من خلال توفير سبل السعادة والعمل على وضع استراتيجية تهدف الى التقليل من درجة نية ترك العمل لما له من اثار سلبية ووخيمة على العاملين والجامعة ، والعمل على إقامة دورات تدريبية لتوعية العاملين بمفهوم ترك العمل ومدى تأثيرها السلبي على أداء الافراد العاملين وعلى الجامعة ونجاحها في تنفيذ خططها وتحقيق أهدافها تحقيق العدالة والاتصاف والمساواة بين العاملين في توزيع المهام والمسؤوليات وفي فرص الترقية والتنمية المهنية ومنح المكافاة .

دراسة (الحنيفات، ٢٠٢٢) بعنوان : الدعم التنظيمي المدرك وأثره على الارتباط الوظيفي: دراسة حالة في جامعة الطفيلة التقنية

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر الدعم التنظيمي المدرك في الارتباط الوظيفي للموظفين الإداريين في جامعة الطفيلة التقنية، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في المستويات الإدارية في جامعة الطفيلة التقنية وعددهم (٦٤٥) موظفاً، واشتملت عينة الدراسة على (٢٦٥) موظفاً تم اختيارهم من خلال أسلوب العينة الميسرة. وتم تطوير استبانة كأداة للدراسة بعد التأكد من صدقها وثباتها حيث تضمنت (٣٨) فقرة تقيس متغيرات الدراسة، وتم استخدام المنهج الوصفي والميداني التحليلي. وقد استخدم الباحثان برمجية التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على تعزيز الارتباط الوظيفي، وانه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك بأبعاده مجتمعه (العدالة التنظيمية ، سلوك القادة المرؤوسين ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، دعم وتأكيذ الذات لدي العاملين) على بعد التقائي وكذلك وجود اثر ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك بأبعاده على بعد الاستغراق .

وأوصت الدراسة أن تعمل الجامعة على زيادة مستوى مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات الإدارية من كافة المستويات. وكذلك أن تقدم الجامعة الدعم المادي والمعنوي للموظفين ، وتوصى الدراسة بتطبيق كل القرارات الإدارية على كل الموظفين بلا استثناء من خلال تبني نظام عادل فيما يخص الأمور الإدارية والتنظيمية العمل على تشجيع روح المبادرة بين المرؤوسين ومناقشة أفكارهم ومقترحاتهم والاحذ بها لخدمة مصلحة العمل من خلال عقد اجتماعات بصورة دورية سواء كان بصفة رسمية وغير رسمية وان تعمل الجامعة على زيادة مستوى مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات الإدارية من كافة المستويات من خلال الاعتماد على مبدأ التمكين والتفويض من اجل التخلص من النمط البيروقراطي .

دراسة (القعيد ، ٢٠٢٠) بعنوان : الثقافة التنظيمية وأثرها في ضغوط العمل: دراسة تطبيقية في فنادق الخمس نجوم بمدينة عمان

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الثقافة التنظيمية وأثرها في ضغوط العمل في فنادق الخمس نجوم بمدينة عمان. اعتمدت الدراسة أربعة أنواع للثقافة التنظيمية وهي: ثقافة التماسك، ثقافة الإبداع، ثقافة السوق، والثقافة البيروقراطية، أما لقياس ضغوط العمل فقد اعتمدت الدراسة خمسة أبعاد هي: طبيعة العمل، خصائص الدور، النمو والتقدم المهني، ظروف العمل المادية، والبيئة التنظيمية. أجريت الدراسة أجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (٣٠٠) عاملاً. وقد حصل الباحث على (٢١١) استبانة صالحة للتحليل. استخدمت الدراسة بعض الأساليب الإحصائية أهمها معامل الانحدار البسيط والمتعدد.

وجاءت أهم نتائج الدراسة بأن الثقافة السائدة في هذه الفنادق هي الثقافة البيروقراطية، وأن أكثر الأسباب التي تعمل بضغوط العمل هي ندرة وجود الفرص الحقيقية للنمو والتقدم المهني. كما أوضحت نتائج الدراسة بأن ثمة تأثير معنوي للثقافة التنظيمية في ضغوط العمل وبينت الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية للثقافة التنظيمية على البيئة التنظيمية في فنادق الخمس نجوم بمدينة عمان ويوجد أثر ذو دلالة احصائية للثقافة التنظيمية على ظروف العمل المادية في فنادق الخمس نجوم بمدينة عمان وانه يوجد أثر ذو دلالة احصائية للثقافة التنظيمية على النمو والتقدم المهني في فنادق الخمس نجوم بمدينة عمان.

ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة الابتعاد عن الممارسات البيروقراطية وإعطاء إدارات فنادق الخمس نجوم بمدينة عمان اهتمام أكبر لأنشطة لممارسة أنشطتها التنظيمية ضمن أعمالها المختلفة، والابتعاد عن ممارسة التطبيق الصارم للأنظمة والإجراءات والتعليمات وكذلك الابتعاد عن تعميق الممارسات البيروقراطية، وتكريس ثقافة تنظيمية تساهم في تحسين وتطوير كوادرها البشرية العاملة في الفنادق

دراسة (ابن دعجم، ٢٠٢٠) بعنوان : أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار دراسة ميدانية على القيادات الإدارية مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة

استهدفت الدراسة 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 تكون مجتمع الدراسة من قيادات إدارية متخذه للقرارات في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وقد بلغ مجتمع الدراسة (٢٢٠) 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 (١٣٤) مفردة .

وقد خرجت الدراسة مجموعة من النتائج ومنها وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل ككل وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل ارتباط قدره (r=-0,349)، كما أسفرت النتائج إلى وجود تأثير سلبي بين غموض الدور وعملية اتخاذ القرار وذلك بمعامل تأثير قدره (β = 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، وبينت الدراسة أن أكثر المتغيرات المستقلة (متغيرات ضغوط العمل) تأثيراً على عملية اتخاذ القرار داخل مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة هي غموض الدور، عبء العمل .

وقد اوصت الدراسة بتوضيح 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.

دراسة (الرشدي، ٢٠١٩) بعنوان : الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض

استهدفت الدراسة إلى تحديد مستويات الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي والتعرف على علاقة الدعم التنظيمي بالعدالة التنظيمي، وعلاقته بالالتزام التنظيمي، وكذلك العلاقة بين العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي، وقد تم أخذ عينة بلغ عددها (٢٣٠) طبيب يمثلون (٤٠%) من مجتمع البحث البالغ عددهم (٥٧٥) طبيب.

وقد خرجت الدراسة مجموعة من النتائج منها أن درجة توفر أبعاد الدعم التنظيمي بأبعاده المختلفة كان مرتفعاً ما عدا بعد السياسة الإدارية فكان متوسطاً، كما أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والعدالة التنظيمية، وعن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والالتزام

التنظيمي، وقد أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لاختلاف استجابات أفراد عينة البحث حول جميع محاور البحث باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة لصالح من (١٠) سنوات فأكثر، مقابل أقل من (١٠) سنوات. وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات فتمثلت في ضرورة الاهتمام بالسياسات الإدارية المتبعة لتواكب تطورات وأهداف العاملين وتكون مبنية على أسس علمية وفنية، ومشاركة العاملين في وضع السياسات التي تتعلق بتطوير الخدمات الطبية لتحسين الأداء وتحقيق الالتزام التنظيمي. والعمل على وضع رؤية استراتيجية للتدريب لكافة التخصصات الطبية، وتخصيص موارد داعمة للتدريب وتحديد الاحتياجات الفعلية لهذه التخصصات.

دراسة (بوطالب ، ٢٠١٩) بعنوان : الدعم التنظيمي مدخل أساسي للالتزام التنظيمي للموظفين: دراسة تطبيقية على الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل
استهدفت هذه الدراسة معرفة أثر الدعم التنظيمي في الالتزام التنظيمي للموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، حيث استخدم الاستبيان أداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة التي قدرت بـ ٣٢ موظفاً، وتحليل البيانات باستخدام SPSS.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج من أهمها انه يوجد مستوى متوسط من الدعم التنظيمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل من وجهة نظر الموظفين وانه يوجد مستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وانه لا يوجد أثر ايجابي لبعد العدالة التنظيمية في الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل وبينت الدراسة انه يوجد أثر ايجابي لبعد الدعم القيادي في الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بالإضافة الى انه يوجد اثر ايجابي لبعد المشاركة في اتخاذ القرارات في الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وانه لا يوجد أثر ايجابي لبعد الحوافز في الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ولا يوجد اثر ايجابي لبعد دعم وتأكيد الذات لدى الموظفين في الالتزام التنظيمي لدى الموظفين وبينت الدراسة انه لا يوجد أثر ايجابي لبعد التدريب في الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

وقد أوصت الدراسة بضرورة العمل على تحقيق المساواة في التعامل مع الموظفين في الكلية واعلامهم بمعايير تقييم ادائهم في العمل والعمل على رفع معنويات الموظفين والاحتكاك باستمرار معهم والاستماع لمشاكلهم في العمل ومنحهم درجة معينة من الحرية.

التعلق على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال استعراض اغلب الدراسات السابقة انها سلطت الضوء على الدعم التنظيمي وعلاقتها بضغط العمل وبعد البحث اوضحت انه لا توجد من الدراسات ما توضح العلاقة بين الدعم التنظيمي وضغوط العمل وذلك في حدود علم الباحث وقد ساهم الاطلاع عليها في تحديد الاطار النظري وصياغة مشكلة الدراسة والتعرف على ماهية الدعم التنظيمي والمقصود بضغط العمل وبناء أداة الدراسة (الاستبانة) والتزود ببعض المراجع والتأكد من كون الدراسة الحالية لا تمثل تكرار لدراسة سابقة وهذا ما يميز هذه الدراسة حيث تعتبر في حدود علم الباحث اول دراسة تتطرق الى موضوع علاقة الدعم التنظيمي وضغوط العمل دراسة ميدانية على العاملين في شركة الاتصالات السعودية وقد تعددت الدراسات السابقة واختلفت باختلاف الأهداف التي سعت الى تحقيقها واختلاف القطاعات التي تناولتها واختلاف البيئات التي تمت فيها والمتغيرات التي تناولتها والمنهجيات التي اتبعتها وقد توافقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كمنهج واداة مناسبة لمثل هذا النوع من الدراسات.

مشكلة الدراسة وتساولاتها:

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام العديد من كُتّاب 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 (ابن دعجم، ٢٠٢٠).

وتعرف ضغوط العمل على أنها: "متطلبات المهنة التي تتجاوز حدود وقدرات الموظف على التعامل معها ومواجهتها بشكل ناجح وفعال". وتتضمن ضغوط العمل بشملها الأوسع تداخل وتفاعل ظروف العمل مع مميزات وخصائص الموظف نفسه التي تؤدي إلى تغيير نفسي وجسمي، يؤثر على حياته وسلامته، ويؤثر على الأداء الوظيفي وبالتالي على أداء المؤسسة المهنية، وتتمثل مشكلة الدراسة في أن العاملين من الممكن أن يواجهوا من خلال عملهم اليومي ضغوط عمل تؤدي إلى التأثير على مستوى جودة أدائهم الوظيفي وقد تترك نتائج غير مرضية، الأمر قد يشكل ضغوط جديدة عليهم (جمال، ٢٠١٩م)، وهو ما يوضح أهمية هذه الدراسة التي تحاول التعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي وضغوط العمل، لذلك جاءت هذه الدراسة التي تتضح مشكلتها في الإجابة على تساؤل رئيس يتمثل: **ما العلاقة بين الدعم التنظيمي وضغوط العمل دراسة ميدانية على العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC؟**

وينبثق عن هذا التساؤل مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما واقع الدعم التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية STC من وجهة نظر العاملين؟
2. ما مستوى ضغوط العمل في شركة الاتصالات السعودية STC من وجهة نظر العاملين؟
3. ما تصورات العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC للدعم التنظيمي وضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، العمر، الخبرة)؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على:

- أ- واقع الدعم التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية STC من وجهة نظر العاملين.
- ب- مستوى ضغوط العمل في شركة الاتصالات السعودية STC من وجهة نظر العاملين.
- ت- تصورات العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC للدعم التنظيمي وضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، العمر، الخبرة).

فروض الدراسة:

في ضوء العرض السابق لمشكلة وأهداف البحث يمكن صياغة فروض البحث فيما يلي:

فرضية البحث: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للدعم التنظيمي في ضغوط العمل

الفروض الفرعية:

٥- ١ يوجد أثر ذو دلالة احصائية للعدالة التنظيمية في ضغوط العمل..

٥- ٢ يوجد أثر ذو دلالة احصائية دعم القيادة في ضغوط العمل.

٥- ٣ يوجد أثر ذو دلالة احصائية المشاركة في اتخاذ القرارات في ضغوط العمل.

أهمية الدراسة:

١ الأهمية العلمية:

- أ- تتمثل أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي يلعبه الدعم التنظيمي في ضغوط العمل.
- ب- كونها تسلط الضوء على نسبة انتشار ظاهرة ضغوط العمل بين العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC.
- ت- تستمد هذه الدراسة أهميتها من الحاجة إلى دراسة أثر الدعم التنظيمي، الذي يساهم في ضغوط العمل لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC، مما يخفف من معاناتهم ويعمل على تهيئة الظروف الشخصية لهم للقيام بالمهام الموكلة إليهم، ولما لذلك من أهمية بالغة للمنظمات.

٢ الأهمية العملية:

- أ- تعد شركة الاتصالات السعودية STC في مدينة الرياض من الشركات الاستراتيجية والتي تقدم خدمة رقمية واتصالات عالية الجودة لجميع السكان في المدينة وعليه لابد من تقديم الدعم التنظيمي للعاملين فيها والعمل على رفع الضغوط عنهم ومن ثم فأهمية الدراسة تعمل على الاستفادة منها في ادارة شركة الاتصالات السعودية STC في التعرف على مسببات ضغوط العمل والعمل على تقديم الدعم التنظيمي للعاملين
- ب- يؤمل أن تقدم الدراسة الحالية عدد من النتائج والتوصيات التي تساهم في الحد من ضغوط العمل لدى العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC.

٧- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: علاقة الدعم التنظيمي وضغوط العمل دراسة ميدانية على العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC

الحدود الزمنية: سوف يتم جمع البيانات الأولية للدراسة خلال الفترة من ٣/١٢ إلى ١٤٤٤/٤/٢٠ هـ.

الحدود المكانية: شركة الاتصالات السعودية STC

الحدود البشرية: العاملين في شركة الاتصالات السعودية STC في مدينة الرياض

منهج البحث:

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، لكونه أنسب المناهج للتعامل مع إجراءات الدراسة الحالية، والذي يقوم على دراسة الواقع، ويهتم بوصف وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً، أو كميّاً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح لنا خصائصها، أما التعبير الكمي، فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة أو يوضح حجمها وكذلك درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى (مليح وآخرون، 2020).

مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في العاملين في الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض (١١٢٠) موظفاً في الشركة الذكور والإناث. تم تحديد حجم العينة الممثلة لمجتمع البحث حيث بلغ عددهم (٨١) موظفاً من موظفين الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض وهي عينة عشوائية . .

أداة البحث:

استخدم الباحث الاستبانة الالكترونية حيث تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، وتعرف الاستبانة بأنها " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عدداً من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها " وبناءً على أهداف البحث فقد اعتمد هذا البحث على الاستبانة الواردة في دراسة (اسحاق، ٢٠٢٢) والاستبانة الواردة في دراسة (رشيد، ٢٠١٨) . مكونة من الآتي :

- **الجزء الأول:** ويتضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية عن خصائص عينة البحث طبقاً للعوامل الشخصية التالية (النوع ، العمر ، المؤهل التعليمي ، عدد سنوات الخبرة).
- **الجزء الثاني:** يتعلق بأبعاد الدعم التنظيمي في الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض حيث تضمن هذا الجزء عشرون فقرة (١٥) فقرة من أسئلة الاستبانة موزعة على ثلاثة محاور فرعية وهي كالآتي:
 - المحور الأول: العدالة التنظيمية في الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض ويتضمن (٥) فقرات.
 - المحور الثاني: دعم القيادة في الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض ويتضمن (٥) فقرات.
 - المحور الثالث: المشاركة في اتخاذ القرارات في الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض ويتضمن (٥) فقرات..
- **الجزء الثالث:** يتعلق بضغوط العمل في الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض حيث تضمن هذا الجزء ستة وعشرون فقرة (١٦) فقرة من أسئلة الاستبانة موزعة على ثلاثة ابعاد فرعية وهي كالآتي :

- البعد الأول: صراع الدور في الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض ويتضمن (٥) فقرات .
- البعد الثاني: غموض الدور في الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض ويتضمن (٥) فقرات.
- البعد الثالث: عبء العمل في الشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض ويتضمن (٦) فقرات

إجراءات التطبيق وجمع البيانات:

قام الباحث بتوزيع الاستبانة على مفردات مجتمع البحث من العاملين في شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض، حيث أوضح الباحث للمبحوثين الغرض من هذا البحث، وقد تم بعد ذلك استعادة أداة البحث والتأكد من صلاحيتها للتحليل واستبعاد ما لا يصلح للتحليل وقد بلغ عدد الاستبانات المكتملة والصالحة للتحليل (٨١) استبانة والتي تم إجراء التحليل الاحصائي لها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- أ- تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لاختبار مدى ثبات أداة البحث.
- ب- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and percentages) لوصف مفردات عينة البحث.
- ت- تم استخدام المتوسط الحسابي (Mean) لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء مفردات عينة البحث نحو كل عبارة من عبارات محاور البحث، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات من حيث درجة الاستجابة حسب أعلى متوسط حسابي.

مصطلحات الدراسة :

١- الدعم التنظيمي:

يرى المغربي (٢٠٠٣م) أن الدعم التنظيمي يعبر عن التحسن المستمر في أداء الإدارة من خلال اتباع الأساليب العلمية في العمل وعلاج المشكلات، التي تظهر بين فترة وأخرى ودعم القرارات الإدارية. لذا فإن الدعم التنظيمي بصفة أساسية ما هو إلا تعبير صحيح عن تلك المجموعة من القواعد والمبادئ التي وضعت لتوجيه الفكر والعمل التنظيمي داخل المنظمة (Eisenberger & etal, 2003)

٢- ضغوط العمل:

عرف جل (٢٠٠٨) ضغوط العمل بأنها هي "كل ما يتعرض له الفرد في عمله من منبهات ومثيرات ناتجة عن البيئة الخارجية أو البيئة الداخلية للعمل أو ناتجة عن الفرد نفسه تسبب له حالة من عدم القبول والرضا والتكيف مع عمله مما يؤثر على إنجاز الفرد وميوله لعمله"

نتائج الدراسة

تمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- تتمثل أهم الخصائص الديموغرافية للأفراد العاملين بشركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض ، في أن النسبة العظمى من الموظفين من الذكور حيث بلغت نسبة الذكور ٨٧,٧%، أما الإناث بلغت ١٢,٣%. وهذا يشير الى أن شركة الاتصالات السعودية تعتمد بدرجة عالية على الذكور أكثر من الإناث.
- النسبة العظمى للعاملين من صغار السن حيث بلغت فئة العاملين الأقل من ٣٠ عام الى أقل من ٣٥,٨%، ومتوسطي السن ٥٠,٦%، وكبار السن ١٣,٦%. وهذا يشير الى زيادة قدرة الشركة على الاعتماد على الخبرات والاعمار المتوسطة، حيث أن صغار السن أكثر من قابلية للتعلم والتدريب وتطوير مهاراتهم، وبالتالي يستطيع هؤلاء الافراد تحقيق الأداء العالي في الشركة .
- النسبة العظمى من العاملين بالشركة ذوي تعليم جامعي وتعليم عالي، حيث بلغت نسبة الحاصلين على درجة البكالوريوس ٧١,٦% والحاصلين على دراسات عليا ٢٣,٥% بإجمالي ٩٥,١%، وأن ٤,٩% من العاملين ذوي مؤهلات منخفضة.
- ارتفاع مستوى الدعم التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية، حيث يمثل المتوسط العام ٣,٤٥، وهو يقع ما بين ٣,٤ الى ٤,٢ مما يشير الى ارتفاع مستوى الدعم التنظيمي في شركة الاتصالات السعودية ي. كما اتصفت ابعاد الدعم التنظيمي في الشركة بالارتفاع ما عدا مستوي بعد العدالة التنظيمية ، حيث تمثل مستوى المشاركة في اتخاذ القرارات بالشركة ٣,٦٤٤ كمتوسط لإدراك مفردات العينة حول بالمشاركة في اتخاذ

القرارات في الشركة ، وهو متوسط يقع ما بين ٣,٤ الى ٤,٢ ، كما نجد ان مستوى دعم القيادة في الدعم التنظيمي بلغ كمتوسط لإدراك مفردات عينة الدراسة لهذا المتغير ٣,٥٤ ، وهو أيضاً يقع ما بين ٣,٤ الى ٤,٢ ، مما يشير الى ارتفاع دعم القيادة في شركة الاتصالات السعودية، وأيضاً بلغ متوسط العدالة التنظيمية ٣,١٦ ، وهو مستوى متوسط. وبالتالي تتميز شركة الاتصالات السعودية بارتفاع المستوى المدرك من الدعم التنظيمي سواء كان المشاركة في اتخاذ القرارات ، أو مستوى دعم القيادة.

- ارتفاع مستوى ضغوط العمل في الشركة بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط العام للمستوى المدرك لضغوط العمل ٣,٢٩ ، وذلك نظراً الى سعي الشركة الى المحافظة على العاملين والعمل على تقليل ضغوط العمل فيها

- يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية للعدالة التنظيمية في ضغوط العمل..
- يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية دعم القيادة في ضغوط العمل.
- يوجد أثر موجب ذو دلالة احصائية المشاركة في اتخاذ القرارات في ضغوط العمل.

التوصيات

تتمثل أهم التوصيات التطبيقية المقدمة لشركة الاتصالات السعودية لتحسين مستوى الدعم التنظيمي فيما يلي:

1. ضرورة العمل على مناقشة العاملين في القرارات التي تأخذ في الشركة وتوضيح ان هذه القرارات تعد من مصلحة العمل والعاملين .
2. ضرورة إيجاد أنظمة فعالة، واستخدامها للتأكد من أن العاملين يقومون بالأداء الوظيفي المتوقع وفقاً لما هو مخطط له، ومعالجة الانحرافات بالسرعة القصوى .
3. نتيجة الى ارتفاع مستوى عبء العمل في الشركة وهو ما يعمل على زيادة الضغوط الوظيفية على العاملين وعلى ذلك توصي هذه الدراسة بضرورة زيادة عدد الموظفين في الشركة ، لسد النقص في اعمال الشركة، والتخفيف من زيادة أعباء العمل، وبالتالي الحد من الضغوط التي يتعرض لها العاملون .
4. توصي هذه الدراسة بوجود وصف وظيفي يحدد بدقة مهمات ومسئوليات العاملين بالشركة حسب الأقسام المختلفة التي يعملون بها
5. توصي الدراسة المسؤولين بضرورة الحفاظ على مستوى الدعم التنظيمي المتوافر حالياً العمل على زيادة دعم الموظفين في الشركة لرفع الضغوط على انفسهم .

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو الغنم، خالد (٢٠٠٢م) " أثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للإدارات الحكومية في لواء ذبيان: دراسة ميدانية" , مؤتمة للبحوث والدراسات, مجلد ١٧٠, عدد (٧٠).

ابو العلا، محمد. (١٤٣٠) .. ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الاسلامية-غزه.

أبو معيلق، عبد الحي، (٢٠٠٧)، "ضغط العمل لدى المرأة البديلة" الإرشاد النفسي، جامعة دمشق.

البلوي، منصور مفلح (٢٠٠٧م) علاقة النمط الإداري لمديري المدارس الحكومية الثانوية بالثقة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين في منطقة تبوك التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن

التويم، نايف، (٢٠٠٥)، "مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية"، رسالة تطبيقية على ضباط جوازات وممرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

الحراشة، محمد؛ والهيبي، صلاح الدين (٢٠٠٦م) " أثر التمكين الإداري والدعم التنظيمي في السلوك الإبداعي كما يراه العاملون في شركة الاتصالات الأردنية" , مجلة العلوم الإدارية, المجلد ٣٣, العدد (٢): ٢٤٠-

الزيادي، عبد الرحمن، (١٩٩٥م): دراسة البعد التنظيمي وأثره على الإدراك التنظيمي للعاملين. مجلة البشائر للدراسات، العدد التاسع ١٩، اربد، الأردن.
السالم، مؤيد سعيد (٢٠٠٢م) تنظيم المنظمات: دراسة في تطوير الفكر التنظيمي خلال مائة عام، دار عالم الكتاب الحديث، اربد، الأردن.
العنزي، حجي بن سليمان (٢٠١٨م). مستوى الدعم التنظيمي المدرك في المدارس الثانوية بمحافظة حفر الباطن وعلاقته بسلوك المواطنه التنظيمية لدى المعلمين والمعلمات، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، مج ٣، ١٤، مركز رفاد للدراسات والابحاث.

ثانيا : المراجع الاجنبية

- Abendschein, Lori (2004) "Rewards and Recognition: An assessment of Strategies to Retain and Motivate Employees in Institutions of Higher Education", State University of New York Empire State College, Dissertation Abstract Internationals, P.88, HH (AAT 1419672).
- Allen, David G. Shore, Lynn M. Griffeth, W. Rodger. (2006). "The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process", Journal of Management. Vol.29, No. 1, pp:99-118.
- Masterson, S., S., et al., (2000). Integrating Justice and Social Exchange: The Differing Effects of Fair Procedures and Treatment on Work Relationship, Academy of Management Journal, 43, 4: 738-748
- Manfred, B. and Martin, S. (2003) "Assessment Methodology to Prioritize knowledge Management Related Activities to Support Organizational Excellence", Measuring Business Excellence, 7, Issue.(2): 21-28.
- Maslyn, J.M. and Uhi-Bien, M. (2001)"Leader-member Exchange and its Dimensions: Effects of Self-effort and Other's Effort on Relationship Quality", Journal of Applied Psychology, 86:697-708.
- Shore & Shore, (1995); Eisenberger, et al., (1997): Perceived organizational support, directionary treatment and job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 82, 812-820.
- Thill, John V. and Bovee, Courtland L. (2005) Excellence in Business Communication, ED 6, USA: Person Prentice Hall.
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (1990): When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. Journal of Applied Psychology, 91, 689-695.
- Nickels, (1999): A. Perceived external prestige, organizational identification and affective commitment: A stakeholder approach. Corporate Reputation Review, 9, 92-104.
- Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David, (2008), "Strategic Management and Business Policy", 11 th Ed., Pearson Education Inc., Upper Saddle River, New Jersey