

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# إهداء

الى مثلي الأعلى، وقدوتي، وسندي، من علمني قيم العمل الجاد والتفاني في سعيي نحو النجاح

ابي الغالي

وإلى الشمس التي تضيء حياتي بدفء حبها ورعايتها اللامتناهي

أمي الحبيبة

الى اخواتي واخواني من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين

الى صديقات العمر ورفيقات الدرب كلا باسمها

الى زميلاتي وزملائي، أخص بالذكر زميلي مراد غيلان لدعمه المستمر لي، وزميلتي أروى الصبري،

وزميلي نبيل الاديب، وزميلي محمد أبو عيشة وزميلي على عثمان، وكهلان الشجاع لدعمهم الفني لي.

وأخيرا وليس اخراً الى جميع العاملين والعاملات في المنظمات العاملة في المجال الانساني بالخصوص

العاملين والعاملات في قطاع الحماية.

# شكر وتقدير

نحمد الله ونشكره كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، وفي البداية نستغفر الله عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلمات ونسأله أن يتقبل منا أعمالنا واجتهادنا ويرضى بها عنا، ثم نصلي على أشرف الخلق سيدنا محمد . صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً.

أتوجه بالشكر والفضل إلى أستاذتي الدكتورة المسؤولة عن رسالتي والذي كانت ولا زالت الداعم الأول لي بعد الله عز وجل . دكتورتي / إلهام الرضا على رسالة الماجستير... فلولاها لما كان لدي هذا القدر من العلم والوعي.

كما أتوجه بالشكر لمركز النوع الاجتماعي والتنمية سابقاً ومركز أبحاث التنمية الشاملة حالياً ممثلاً بالدكتورة حليلة جحاف والدكتور صالح حميد والذي كان دائماً عوناً وداعماً لجميع الطلاب وكذلك الدكتور عبد الوهاب عبد القادر الذي لم يدخر جهداً في تقديم المساعدة لي كما هي عادته مع كل الطلاب. كما اود أيضاً التوجه بخالص الشكر لجميع الدكاترة الافاضل الذين كانوا منارات تهدي الباحثين نحو العلم. في الأخير لا يمكنني أن أنسى دور أهلي على دعمي طوال فترة التحضير لهذه المناقشة، والشكر جائزاً، فلولا وجودهم وتربيتهم لما كنت أنا على ما أنا عليه.

## الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر ضغوط العمل على كفاءة أداء العاملين والعاملات في المنظمات العاملة في المجال الانساني في اليمن، من خلال التعرف على مدى اثر كفاءة اداء العاملين والعاملات في المجال الانساني باليمن بضغوط العمل والمتمثلة بـ (الهيكل التنظيمي، دور الفرد، نمط القيادة والاشراف، الاجور والمكافئات، ظروف بيئة العمل، طبيعة العلاقة بين الافراد)، وكذلك تحليل العلاقة التي تربط ضغوط العمل بكفاءة اداء العاملين والعاملات في العمل الانساني باليمن، و الكشف عن الفروق في أثر كفاءة الأداء بضغوط العمل بين العاملين والعاملات في المنظمات العاملة في المجال الإنساني وفقا للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوصيف الوظيفي). وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في وصف الظاهرة موضوعة الدراسة، واختيرت عينة كرت الثلج من العاملين والعاملات في المنظمات العاملة في المجال الإنساني في عدد من المحافظات اليمنية (محافظة صنعاء، ومحافظة الحديدة، ومحافظة عدن، والمخاء). وبلغ عدد المبحوثين (160)، وبلغ عدد الاناث (69) وعدد الذكور (91). ولجمع البيانات تم اعداد استبانة الإليكترونية (بواسطة جوجل فورم) وتوزيعها ووصل عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي (160) استبانة، وقد عولجت عن طريق برنامج SPSS.

تلخصت ابزر النتائج الى ان: -

1. يوجد ارتباط بين متغير دور الفرد- غموض الدور وبين كفاءة الأداء لدى العاملين والعاملات في المنظمات العاملة في المجال الإنساني في اليمن، وأن هذا الصراع يؤثر سلبا على كفاءة أدائهم. حيث اظهر المبحوثين والمبحوثات انهم يعانون من غموض في الدور وعدم وضوح المهام المراد تأديتها. مما يسبب لهم ضغط ويقلل من كفاءة أدائهم.
2. يوجد ارتباط بين متغير الهيكل التنظيمي وبين كفاءة أداء العاملين والعاملات في المنظمات العاملة في المجال الإنساني في اليمن. وأن هذا يؤثر سلبا على كفاءة أدائهم.
3. يوجد ارتباط بين متغير طبيعة العلاقة بين الافراد وبين كفاءة أداء العاملين والعاملات في المنظمات العاملة في المجال الإنساني في اليمن. وأن هذا يؤثر سلبا على كفاءة أدائهم. أي ان طبيعة العلاقة بين الأفراد تلعب دوراً حيوياً فبالرغم من ان هناك ارتفاعاً في قدرة المبحوثين والمبحوثات على التواصل الفعال مع الفريق والعمل بروح الفريق، وهو ما

يعكس رغبتهم في التعاون والتفاهم لزيادة كفاءة العمل. ومع ذلك، يبدو أن هناك بعض الاستياء أو الانزعاج بسبب توزيع المهام بين الزملاء بشكل غير متساوٍ، مما يؤثر سلباً على رضاهم وقدرتهم على تحمل المسؤولية وبدوره ينعكس على كفاءه أدائهم.

4. لا توجد علاقة بين متغيرات ضغوط العمل - دور الفرد (عبء الدور، صراع الدور)، نمط القيادة والاشراف، الاجور والمكافئات، ظروف بيئة العمل وبين كفاءة أداء العاملين والعاملات في المنظمات العاملة في المجال الإنساني.

وخرجت الدراسة بعدة توصيات أبرزها:

1. تعزيز فهم الأدوار: من خلال توضيح الأدوار والمسؤوليات المطلوبة من المبحوثين والمبجوثات بشكل كامل وواضح، مما يساعدهم في تحقيق أداء فعال وفعالية أكبر.

2. إجراء تقييم دوري: من خلال تقييم دور الفرد الذي يشمل تحديد مستوى الصراع، وعبء الدور لتحديد مكامن الضعف التي تلتزم التعديل او التطوير والعمل على تحسينها لضمان التكامل في الفريق.

3. دعم الصحة النفسية والجسدية: ينبغي على المنظمات توفير بيئة عمل صحية تشجع على التوازن بين العمل والحياة الشخصية وتقديم الدعم العاملين والعاملات الذين يعانون من إرهاق نتيجة للمهام الشاقة.

4. تطوير الفرق وتعزيز التعاون: يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير بيئة عمل تشجع على التشاور وتبادل الأفكار، مما يزيد من انسجام الفريق وتعاونهم.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، كفاءة الأداء، المنظمات الدولية الغير حكومية في اليمن، المنظمات المحلية الغير حكومية في اليمن.

## Abstract

*This study was aimed at identifying the impact of Work stress on Workers's performance efficiency in the organizations working in the humanitarian field in Yemen, by identifying the impact of work pressures on the efficiency of the performance of humanitarian workers in Yemen. (organizational structure, individual role, leadership and supervision pattern, wages and equivalents, working environment conditions, nature of relationship between individuals) as well as an analysis of the relationship between work pressures and the efficient performance of humanitarian workers in Yemen, and the detection of differences in the impact of performance efficiency on work pressures between workers and those working in humanitarian organizations according to demographic variables (age, marital status, educational qualification, years of experience, marital status, job description). The study relied on the analytical descriptive approach to describing the phenomenon as the subject of the study and selected a snowball sample of workers working in humanitarian organizations in a number of Yemeni governorates (Sana 'a governorate, Hodeidah governorate, Aden governorate and Makha' a). The number of participants were (160), the number of females were (69) and the number of males were (91). In order to collect data, an electronic questionnaire (by Google Form) was prepared and distributed and the number of suitable for statistical analysis questionnaires were (160) was reached and processed through the SPSS*

*-The results were summarized as follows: -*

- 1. There is a correlation between the variable the individual's role - the ambiguity of the role and the Workers's performance efficiency in the organizations working in the humanitarian field in Yeme .and that this conflict has a negative impact on the efficiency of their performance. The Participants have shown that they suffer from ambiguity in the role and lack of clarity in the tasks they are intended to perform. Which causes them pressure and reduces the efficiency of their performance.*
- 2. There is a correlation between the variable the organizational role and the Workers's performance efficiency in the organizations working in the humanitarian field in Yeme. This adversely affects the efficiency of their performance.*
- 3. There is a correlation between the variable the nature of the relationship between individuals and the Workers's performance efficiency in the organizations working in the humanitarian field in Yemen. and that has a negative impact on the efficiency of their performance. the nature of the relationship between individuals plays a vital role. Although there is a rise in the ability of Participants and Participants to communicate effectively with the team and work in the spirit of the team, this reflects their desire for cooperation and understanding to increase the efficiency of the work. However, there appears to be some resentment or discomfort with the unequal distribution of tasks among colleagues, which negatively affects their satisfaction and ability to assume responsibility and in turn reflects their performance 's efficiency.*
- 4. There is no correlation between the variables of work stress - the individual's role (the burden of the role, the conflict of the role), the pattern of leadership and supervision, wages and equivalents, the conditions of the working environment and the Workers's performance efficiency in the organizations working in the humanitarian field in Yemen.*

*- The study came out with several recommendations, most notably:*

- 1. Enhancing understanding of roles: by clarifying fully and clearly the roles and responsibilities required of Participants and Participants, thereby assisting them in achieving effective and more effective performance.*
- 2. Periodic evaluation: By assessing the individual's role, which includes determining the level of conflict, and the burden of the role to identify the weaknesses that are committed to modification or development and work towards improving them to ensure complementarity in the team.*
- 3. Support for mental and physical health: Organizations should provide a healthy work environment that promotes work-life balance and support workers who suffer from burnout as a result of difficult tasks.*
- 4. Developing teams and enhancing cooperation: This can be achieved by providing a working environment that encourages consultation and exchange of ideas, thereby increasing the team's coherence and cooperation.*

*Keywords: work stress, performance efficiency, international NGOs in Yemen, local NGOs in Yemen.*