



كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال  
الدراسات العليا

# تنمية القدرات الابتكارية للعاملين في مواجهة ضغوط العمل بشركات البترول بإمارة أبو ظبي

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحث

حسين على ذيبان

الأستاذ الدكتور أسامة محمود فريد	إشراف الأستاذ الدكتور بلال برهيم	الأستاذ الدكتور على محمد عبد الوهاب
--	--	--

أستاذ (م) إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة عين شمس

أستاذ إدارة الأعمال

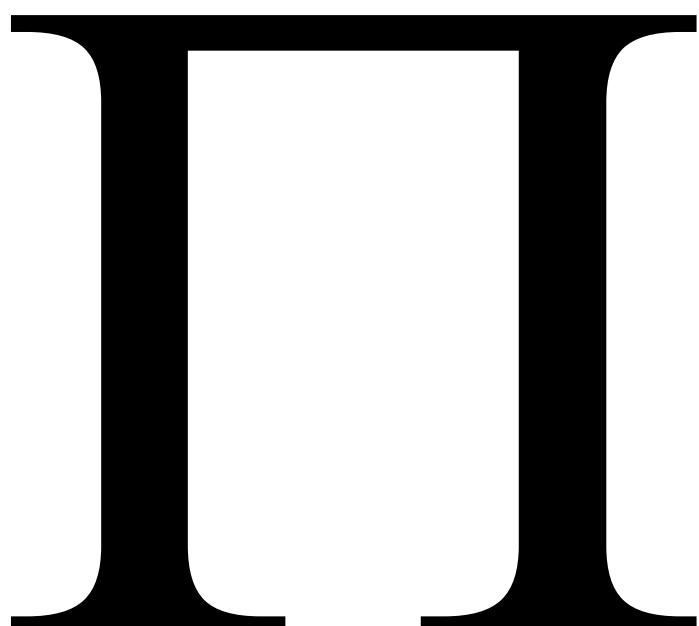
كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة أبو ظبي

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة عين شمس



## إهدا

أهدى هذا العمل العلمي المتواضع إلى ....

والدي ووالدتي حفظهما الله ورعاهما  
الذين رافقوني دعواتهما الصادقة في حلبي  
وترحالى

والى زوجتي وأولادي  
على ما تحملوه من عناء الغربة ومشقة  
الفرقة

والى إخوانى وأخواتي  
عرفاً بالجميل

الباحث



كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال



كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

مشرقاً رئيساً /

أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس

عضوً /

أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة بور سعيد

عضوً /

أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس

مشرقاً /

أستاذ إدارة الأعمال (م) كلية التجارة - جامعة عين شمس

تاريخ البحث : / / ٢٠٠٧ م

الدراسات العليا



ختم الإجازة

موافقة مجلس الكلية

بتاريخ / ٢٠١٠ م

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٠ م  
موافقة مجلس الجامعة  
بتاريخ / ٢٠١٠ م

**يتقدم الباحث بالشكر والتقدير لكل من:**

/

أستاذ إدارة الأعمال - بكلية التجارة - جامعة عين شمس على قيامه بالإشراف على البحث، فله مني جزيل الشكر على تعاونه وتقديم النصح والإرشاد وتوجيهه الباحث.

/

أستاذ إدارة الأعمال (م) - كلية التجارة - جامعة عين شمس على قيامه بالإشراف على البحث بالاشتراك ومتابعة الباحث، أسأل الله يجزيه عني خير الجزاء.

**كما يتقدم الباحث بالشكر والتقدير لكل من:**

/

أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة بور سعيد

/

أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضيلهما بالمشاركة في مناقشة الرسالة والحكم عليها مما يعتبره الباحث شرف له.

:		
١٣	مقدمة البحث	أولاً
١٩	الدراسة الاستطلاعية	ثانياً
١٩	مشكلة البحث	ثالثاً
٢٠	فروض البحث	رابعاً
٢١	أهداف البحث	خامساً
٢١	أهمية البحث	سادساً
٢٢	منهج البحث	سابعاً
٢٥	حدود البحث	ثامناً
٢٦	مراجعة الفصل الأول	تاسعاً
:		
٢٩	مقدمة	أولاً
٣٠	الأسباب والدوافع وراء سعي المنظمات لضرورة دعم القدرات الابتكارية والاهتمام بها	ثانياً
٣٤	المعنى والمقصود بالابتكار والقدرات الابتكارية وخصائصه وسماته	ثالثاً
٣٨	المفاهيم والمصطلحات ذات الصلة بالابتكار	رابعاً
٤٠	أهمية الابتكار وأنماطه وأنواعه	خامساً
٤٢	المراحل والنماذج المختلفة للابتكار وتنمية القدرات الابتكارية	سادساً
٤٨	العوامل الأساسية والسمات الشخصية التي تدعم القدرات الابتكارية على مستوى الأفراد	سابعاً
٥٠	الصعوبات والتحديات التي تواجه الابتكار وتنمية القدرات الابتكارية وطرق مواجهتها	ثامناً
٥٦	الخلاصة	تاسعاً
٥٧	مراجعة الفصل الثاني	عاشرًا
:		
٦٢	مقدمة	أولاً
٦٣	مفهوم ضغوط العمل والمفاهيم ذات الصلة والعلاقة به	ثانياً
٦٨	المفاهيم والمصطلحات ذات الصلة والعلاقة بمفهوم ضغوط العمل	ثالثاً
٧٣	عناصر ومكونات ضغوط العمل وأهمية دراستها وتحديدها	رابعاً
٧٧	مصادر حدوث ضغوط العمل والعوامل المسببة لها	خامساً
٨٢	خطوات تحليل ضغوط العمل والأعراض والظواهر التي تشير إليها والمراحل المختلفة لها	سادساً
٨٧	الآثار والنتائج المترتبة على ضغوط العمل وأساليب مواجهتها	سابعاً

٩٢		الخلاصة	ثامناً
٩٣		مراجعة الفصل الثالث	تاسعاً
:			
٩٧		مقدمة	أولاً
٩٩		الدراسات السابقة	ثانياً
١٢٩		النتائج المستخلصة من الدراسات السابقة	ثالثاً
١٢٩		الخلاصة	رابعاً
١٣٠		مراجعة الفصل الرابع	خامساً
:			
١٤٠		مقدمة	أولاً
١٤١		التصويف الديموغرافي لعينة الدراسة	ثانياً
١٥٠		الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	ثالثاً
١٥٤		اختبار صحة فروض الدراسة	رابعاً
١٦٨		تحليل نتائج الدراسة التطبيقية	خامساً
١٨٠		الخلاصة	سادساً
:			
١٨٢		ملخص النتائج والتحاليل الإحصائية	أولاً
١٨٥		الوصيات	ثانياً
١٨٧			
١٩٧			

٢٣	شركات مجتمع البحث وعدد العاملين بها عام ٢٠٠٧	١
٣٨	المفاهيم والمصطلحات ذات الصلة بالابتكار	٢
٤٢	مقارنة بين تصنيفات الابتكار	٣
٤٣	مراحل الابتكار من منظور التعامل مع المشكلات	٤
٤٩	أوجه الاختلاف بين الأسلوب التحليلي والابتكاري لتفكير الأفراد	٥
٥٥	أساليب وطرق تنمية القدرات الابتكارية والابتكار	٦
٦٨	العناصر وأوجه التركيز التي تحتويها الآراء المختلفة حول مفهوم الضغط الوظيفي	٧
٧٠	علاقة المفاهيم السابقة بضغوط العمل	٨
٨٣	العناصر والأطراف المرتبطة بتحليل ضغوط العمل	٩
٨٤	أسباب الضغوط وأدوات التحليل	١٠
٩١	أساليب وطرق مواجهة ضغوط العمل	١١
١٤١	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص النوع	١٢
١٤٢	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص الجنسية	١٣
١٤٣	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص المؤهل العلمي	١٤
١٤٤	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص الحالة الاجتماعية	١٥
١٤٥	النكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص الدرجة الوظيفية	١٦
١٤٦	النكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص مدة الخدمة	١٧
١٤٧	النكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص العمر	١٨
١٤٨	النكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص العينة المختارة من الشركات	١٩
١٤٩	النكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص موقع العمل	٢٠
١٥٠	النكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص نوعية الوظيفة	٢١
١٥١	معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة	٢٢
١٥٢	الصدق التمييزى لعبارات قائمة الاستقصاء	٢٣
١٥٥	مصفوفة ارتباط بيرسون للفرض الفرعى الأول من الفرض الرئيسي الأول	٢٤
١٥٥	تحليل التباين للفرض الفرعى الأول من الفرض الرئيسي الأول	٢٥
١٥٦	معامل تحديد الفرض الفرعى الثاني من الفرض الرئيسي الأول	٢٦
١٥٦	مصفوفة ارتباط بيرسون للفرض الفرعى الثاني من الفرض الرئيسي الأول	٢٧

١٥٧	تحليل التباين للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول	٢٨
١٥٧	معامل تحديد الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول	٢٩
١٥٨	مصفوفة ارتباط بيرسون للفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الأول	٣٠
١٥٨	تحليل التباين للفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الأول	٣١
١٥٩	معامل تحديد الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الأول	٣٢
١٦٠	مصفوفة ارتباط بيرسون للفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي الأول	٣٣
١٦٠	تحليل التباين للفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي الأول	٣٤
١٦١	معامل تحديد الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي الأول	٣٥
١٦١	مصفوفة ارتباط بيرسون للفرض الفرعي الخامس من الفرض الرئيسي الأول	٣٦
١٦٢	تحليل التباين للفرض الفرعي الخامس من الفرض الرئيسي الأول	٣٧
١٦٢	معامل تحديد الفرض الفرعي الخامس من الفرض الرئيسي الأول	٣٨
١٦٣	مصفوفة ارتباط بيرسون للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثاني	٣٩
١٦٤	تحليل التباين للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثاني	٤٠
١٦٤	معامل تحديد الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثاني	٤١
١٦٥	مصفوفة ارتباط بيرسون للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثاني	٤٢
١٦٥	تحليل التباين للفرض الفرع الثاني من الفرض الرئيسي الثاني	٤٣
١٦٦	معامل تحديد الفرض الفرع الثاني من الفرض الرئيسي الثاني	٤٤
١٦٦	مصفوفة ارتباط بيرسون للفرض الفرع الثالث من الفرض الرئيسي الثاني	٤٥
١٦٧	تحليل التباين للفرض الفرع الثالث من الفرض الرئيسي الثاني	٤٦
١٦٧	معامل تحديد الفرض الفرع الثالث من الفرض الرئيسي الثاني	٤٧
١٦٨	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير المرونة الفكرية	٤٨
١٦٩	العبارات السلبية لمتغير المرونة الفكرية	٤٩
١٦٩	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير الطلاقة الفكرية	٥٠
١٧٠	العبارات السلبية لمتغير الطلاقة الفكرية	٥١
١٧٠	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير الأصلة الفكرية	٥٢
١٧١	العبارات السلبية لمتغير الأصلة الفكرية	٥٣
١٧٢	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير استشفاف المشكلات	٥٤

١٧٢	العبارات السلبية لمتغير استشفاف المشكلات	٥٥
١٧٣	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير مواصلة الاتجاه	٥٦
١٧٤	العبارات السلبية لمتغير مواصلة الاتجاه	٥٧
١٧٤	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير صراع الدور	٥٨
١٧٥	العبارات السلبية لمتغير صراع الدور	٥٩
١٧٦	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير غموض الدور	٦٠
١٧٧	العبارات السلبية لمتغير غموض الدور	٦١
١٧٧	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير عباءة الدور	٦٢
١٧٨	العبارات السلبية لمتغير عباءة الدور	٦٣
١٧٩	نتائج الدراسة الميدانية لمتغير ضغوط العمل	٦٤
١٨٠	العبارات السلبية لمتغير ضغوط العمل	٦٥

١٨	الضغوط والعمل "نموذج عملى"	١
٣٣	الأسباب والدואفع وراء سعي المنظمات لتنمية القدرات الابتكارية	٢
٣٥	معنى الابتكار من المنظور السلوكي	٣
٣٦	عناصر ومفهوم الابتكار من منظور التجديد والتحديث	٤
٣٧	عناصر مفهوم الابتكار من منظور التفكير	٥
٣٩	الأطراف ذات الصلة بالابتكار	٦
٤٤	مراحل الابتكار من منظور النظم والعمليات	٧
٤٥	مراحل عملية التفكير الابتكاري	٨
٤٦	نموذج Majuro	٩
٤٧	السمات الشخصية للمبتكرین في ضوء نموذج Burke	١٠
٥٠	العلاقة بين السمات الشخصية والتفكير التحليلي والتفكير الابتكاري	١١
٥٢	تأثير المعوقات والتحديات الاجتماعية على الابتكار والقدرات الابتكارية لدى الأفراد	١٢
٦٤	الضغط الوظيفية وتأثيرها على المنشأة	١٣
٦٥	الضغط الوظيفي ومتطلبات واحتياجات الأفراد	١٤
٦٦	الفجوة وتأثيرها على الضغوط الوظيفية	١٥
٦٧	الضغط الوظيفي وعلاقته بالإجهاد الوظيفي والنزاع والصراع الوظيفي	١٦
٧١	النتائج المترتبة على المفاهيم ذات الصلة بضغوط العمل	١٧
٧٣	مصادر ضغوط العمل ونتائجها	١٨
٧٤	عناصر ومكونات ضغوط العمل	١٩
٧٥	الهدف والعائد من دراسة ضغوط العمل	٢٠
٧٨	تقييم مصادر ضغوط العمل	٢١
٧٩	غموض الدور وأثره على الأداء لدى الأفراد	٢٢
٨٠	العبء الكيفي والعبء الكمي كمصدر لضغط العمل	٢٣
٨١	مصادر ضغوط العمل	٢٤
٨٥	النتائج والأثار المرتبطة بمسار ضغوط العمل	٢٥
٨٩	الأثار السلبية المترتبة على ضغوط العمل	٢٦
٨٩	الأثار الصحية وغير الصحية لضغط العمل	٢٧
٩٠	العلاقة بين آثار وتكلفة ضغوط العمل	٢٨
١٤١	التكرارات والنسبة المئوية لعينة الدراسة فيما يخص النوع	٢٩
١٤٢	التكرارات والنسبة المئوية لعينة الدراسة فيما يخص الجنسية	٣٠
١٤٣	توزيع وتكرارات ونسبة عينة الدراسة فيما يخص المؤهل العلمي	٣١
١٤٤	التكرارات والنسبة المئوية لعينة الدراسة فيما يخص الحالة الاجتماعية	٣٢
١٤٥	توزيع وتكرارات ونسبة عينة الدراسة بالنسبة للدرجة الوظيفية	٣٣

١٤٦	توزيع وتكرارات ونسب عينة الدراسة بالنسبة لمدة الخدمة	٣٤
١٤٧	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص العمر	٣٥
١٤٨	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص العينة المختارة من الشركات	٣٦
١٤٩	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص موقع العمل	٣٧
١٥٠	التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة فيما يخص نوعية الوظيفة	٣٨
١٥١	معاملات الثبات لاستماراة الاستقصاء	٣٩



لقد انتهى الزمن الذى كانت تتقرر فيه الأهداف على مستوى عالٍ وتجهيز للتنفيذ دون أن يؤخذ رأي المسؤولين عن التنفيذ في تلك الأهداف أو في متطلباتها التنفيذية وإذا كان هناك رأي ومشاركة فهي مشاركة صورية أو مشاركة جزئية على أحسن تقدير.

ولكن الآن أصبح من الضروري في ظل التحديات العالمية المعاصرة والمنافسة العالمية الشرسة أن تدار المنظمات بطريقة ديمقراطية حيث يدور حوار موضوعي بين الرؤساء والرؤوسيين بين أصحاب جميع المناصب الأساسية والمستويات (سيد الهواري، ١٩٩٩).

ولقد أصبح من الضروري أن يتغير نمط التفكير داخل المنظمات لكي يتحول من التفكير التقليدي والتفكير المنطقي إلى نمط جديد يتماشى مع هذه الأحداث والمتغيرات وهو أسلوب التفكير الابتكاري Creative Thinking والذي يعرف بأنه ذلك النمط من التفكير الذي يهدف دائماً إلى التطوير والتجديد والخلق والإبداع، لذا فهو اتجاه في التفكير أكثر منه مستوى في التفكير (أسامة محمود فريد ١٩٩٧)

ومن سمات التفكير الابتكاري ما يلي (أسامة محمود فريد ١٩٩٥):

- ١) من في التفكير أي لا يعتمد على منهج واحد.
- ٢) يعتمد على مداخل متعددة وطلاقة في الفكر وتنوع في منافذ التفكير.
- ٣) يعتمد على توالي عدة بدائل للوصول إلى حل مشكلة أو تحقيق هدف معين.
- ٤) لا يعتمد في تعامله على الأحداث المألوفة والمعتادة فقط.
- ٥) لا يسير طبقاً لإجراءات محددة ملزمة.
- ٦) يناسب المشكلات غير التقليدية.
- ٧) يسعى إلى استخلاص أكبر عدد من الأفكار والبدائل للوصول إلى الحل الصحيح.
- ٨) يربط بين الأحداث التي تبدو للإنسان العادي أنها متناثرة وغير مترابطة.

ولفظاً الابتكار والإبداع بمعنى واحد وهو التجديد والابداع والاستحداث وذلك من الناحية اللغوية كما هو مذكور في قواميس اللغة، ولكن الابتكار والإبداع دون تطبيق يصبح بدون هدف، أما الإبداع الفني بدون ابتكار فكري يصبح عقيماً (Robert L, 1988, p.1)

- ويوضح (أسامة محمود فريد ١٩٩٧) الفروق الأساسية بين الابتكار وبين المفاهيم الأخرى مثل:

#### ١. العقريمة