الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة - محمد بوضياف بالمسيلة -

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي : ...../ 2015

الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة " الأم " بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص : العمل و التنظيم

إعداد الطالبة :

– العمراوي يمينة

إشراف الدكتور :

علوطي عاشور

السنة الجامعية: 2014 / 2015

تشكرات

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين خاتم الانبياء والمرسلين سيدنا محمد على اله الطيبين وصحابته الاكرمين والتابعين لهم بإحسان الى يوم الدين.

أما بعد:

يقول المولى عز وجل " قال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والديّ وأن أعمل صالحاً ترضاه "الآية 15 سورة الاحقاف.

أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الاحترام الى جميع من قدم لي يد العون والمساعدة في إنجاز هذا البحث من قريب أ من بعيد ،وأخص بالذكر الأستاذ الفاضل "علوطي عاشور "الذي لم يبخل علينا بنصائحه البناءة التي كانت عونا لنا في إخراج هذا العمل المتواضع.

كما أتوجه بجزيل الشكر إلى" أساتذة علم النفس العمل والتنظيم "خصوصا ،وأساتذة قسم علم النفس عموما .

كما أتقدم بالشكر للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على مشاركتهم في مناقشة الرسالة .

كما لايفوتني أن أتقدم بشكري الخالص إلى إدارة قسم علم النفس ،وإدارة مستشفى رزيق البشير

بيوسعادة ،فيما يخص التسهيلات الممنوحة من طرفهم.

وفي الأخير تقبلوا من فائق الاحترام والتقدير.

إهداء:

أهدي ثمرة جهدي الى :

والدي العزيزين البسهما الله ثياب الصحة وأطال الله في عمريهما وختم لهما بالصالحات أعمالهما . . .

اللذان سهرا من أجل أن أبلغ هذه الدرجة العلمية . . . . . .

والى جميع أخوتي وأخواتي ،أخص بالذكر :أخي محمد المهدي ،وبنات أختي :"فرح" و"نرينة" .

كما أهدي عملي هذا الى الدكتور "علوطي عاشور" و الدكتور "ضياف نرين الدين" "والدكتور "مجاهدي الطاهر.

والى طلبة علم النفس العمل والتنظيم ،وأخص بالذكر صديقتي واختي الكبرى "بسكر حدة" . الطالب "لحميدي عادل" "عطاب عصام" و "امساعد سليمة" .

ولا أنسى أهدي هذا العمل الى "خطيبي مصطفى" الذي كان لي سندا للقيام بهذا البحث العمراوي يمينة .

الفهرس

تشكرات

اهداء

قائمة الاشكال والجدال

الملخص

مقدمة أ

الفصل التمهيدي : الاطار العام للدراسة

1-الإشكالية 5

2- الفرضيات 8

3-أهمية الدراسة 9

4- أهداف الدراسة 9

5-مصطلحات الدراسة 10

6-دراسات سابقة 13

7-تعليق على الدراسات السابقة 19

الجانب النظري

الفصل الأول : الضغوط المهنية

تمهيد 23

1-مفهوم الضغوط المهنية 25

2-عناصر الضغوط المهنية 30

3- مكونات الضغط المهنية 31

4- مراحل الضغوط المهنية 32

5-نماذج الضغوط المهنية 33

6 -مصادر الضغوط المهنية 37

7-أثار الضغوط المهنية 50

8 -الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي 52

9- العلاقة بين الضغوط المهنية الأداء الوظيفي 53

10-استراتيجيات التعامل مع الضغوظ المهنية 54

خلاصة 57

الفصل الثاني: الاداء الوظيفي

تمهيد 59

1-مفهوم الأداء الوظيفي 60

2- تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي 61

3- عناصر الاداء الوظيفي 41

4- أهمية الاداء الوظيفي 46

5- محددات الاداء الوظيفي 48

6- مؤشرات الاداء الوظيفي 65

7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي 67

8- طرق قياس الأداء الوظيفي 68

9- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي 69

10-طرق تقييم الأداء الوظيفي 70

11-معوقات الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية 74

12-انخفاض الأداء الوظيفي في المؤسسات 75

خلاصة 78

الفصل الثالث :المرأة العاملة

تمهيد 80

1- عمل المرأة العاملة 81

2- حق المرأة العاملة في المواثيق الدولية 81

3- عمل المرأة في الإسلام 82

4- المرأة العاملة في قانون العمل الجزائري 84

5- أهمية عمل المرأة في المجتمع الجزائري 87

6- دوافع خروج المرأة العاملة المتزوجة للعمل 87

7- المشاكل التي تواجه المرأة العاملة المتزوجة 89

8- عمل المرأة العاملة المتزوجة في القطاع الصحي 90

خلاصة 92

الفصل التطبيقي

الفصل الخامس : الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد 95

1- الدراسة الاستطلاعية 96

2- عينة الدراسة الاستطلاعية 96

3- أدوات جمع البيانات المعلومات 97

4- الخصائص السيكومترية للاداة 100

5- الدراسة الاساسية 106

6- منهج الدراسة الاساسية 109

7- الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة 115

خلاصة 116

الفصل السادس: عرض وتحليل النتائج

1-تحليل استجابات العينة حول استبيان الضغوط المهنية والأداء الوظيفي 106

2-مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات 163

3-استنتاج عام 176

4-الاقتراحات و التوصيات 177

الخاتمة

المراجع

الملاحق

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
1	انواع الضغوط	31
2	الاعراض العامة للتكيف	33
3	يوضح العلاقة بين الضغط والاداء	54
4	توزيع العينة حسب العمر	111
5	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	112
6	توزيع العينة حسب صنف الوظيفة	113
7	توزيع العينة حسب عدد ساعات العمل	114
	عبارات صراع الدور	
8	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الثانية	121
9	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الثالثة	122
10	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الرابعة	123
11	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الخامسة	124
12	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة السادسة	125
13	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة السايعة	126
14	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الثامنة	127
15	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة التاسعة.	128
	عبارات مشاكل الحياة الخاصة	
16	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الاولى	20
17	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الثانية	132
18	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الثالثة	133
19	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الرابعة	134
20	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الخامسة	135
21	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة السادسة	136
22	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة السابعة	137
32	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الثامنة	138

24	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة التاسعة	139
25	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة العاشرة	140
26	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الحادية عشر..	141
27	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الثانية عشر	142
عبارات نوبات العمل		
28	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى	145
29	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية	146
30	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة	147
31	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة	148
32	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة	149
33	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة	150
34	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة	151
عبارات الأداء الوظيفي		
35	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى	154
36	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية	155
37	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة	156
38	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة	157
39	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة	158
40	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة	159
41	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة	160
42	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة	161
43	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة التاسعة	162
44	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة العاشرة	163
45	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الحادية عشر..	164
46	توزيع التكرار والنسب المئوية للعبارة الثانية عشر	165
47	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة عشر	166
56	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة عشر	167
57	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة عشر	168

58	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة عشر	169
59	توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة عشر	170

قائمة النماذج

الرقم	النموذج	الصفحة
1	نموذج مصادر الضغوط المهنية المختلفة	34
2	نموذج كريتنر وكينيكي	35
3	نموذج تحليل ضغط العمل	36

قائمة الجداول

الرقم	الجداول	الصفحة
1	نسب النساء العاملات حسب قطاعات العمل.	13
2	يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية	15
3	يوضح أوزان البدائل للضغوط المهنية	17
4	يوضح أوزان البدائل للاستبيان الأداء الوظيفي	22
5	يوضح نتائج التحكيم على مدى وضوح التعليمات	24
6	يوضح نتائج التحكيم على مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات	30
7	يوضح البنود التي تم تعديلها واضافتها من طرف المحكمين:	46
8	يوضح معامل الارتباط لاستبيان الضغوط المهنية	50
9	يوضح معامل الارتباط للاستبيان الوظيفي	62
10	يوضح معامل الارتباط لاستبيان الضغوط المهنية ،للتجزئة النصفية	71
11	يوضح معامل الارتباط للاستبيان الوظيفي للتجزئة النصفية.	77
12	يمثل توزيع العاملات في المستشفى.	81
13	يوضح توزيع العينة	82
14	يوضح توزيع العينة حسب العمر:	83
15	يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	89
16	يوضح توزيع العينة حسب صنف الوظيفة	98
17	يوضح توزيع العينة حسب ساعات العمل.	99
18	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للصراع الدور.	100
19	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى	101
20	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية	107
21	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة	108
22	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة	109
23	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة.	110
24	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة	111

25	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة	112
26	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة	113
27	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة التاسعة	114
28	يوضح توزيع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مشاكل الحياة الخاصة	115
29	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى	117
30	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية	118
31	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة	119
32	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة	120
33	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة	121
34	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة	122
35	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة	123
36	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة	124
37	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة التاسعة	125
38	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة العاشرة	127
39	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الحادية عشر	128
40	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية عشر	129
41	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نوبات العمل	112
42	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى	113
43	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية	114
44	يوضح توزيع التكرارات النسب المئوية للعبارة الثالثة	115
45	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة	117
46	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة	118
47	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة	119
48	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة	120
49	يوضح جدول يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاداء الوظيفي	121
50	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى	122
51	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية	123

52	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة	124
53	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة	125
54	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة	127
55	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة	128
56	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة	129
57	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارةالثامنة	113
58	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة التاسعة	114
59	يوضح توزيع التكرارات النسب المئوية للعبارة العاشرة	115
60	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الحادية عشر	117
61	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية عشر	118
62	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة عشر	119
63	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة عشر	120
64	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة عشر	121
65	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة االسادسة عشر	122
66	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة عشر	123
67	يوضح توزيع التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة عشر.	124
68	يوضح معامل الارتباط بين صراع الدور والاداء الوظيفي	125
69	يوضح معامل الارتباط بين مشاكل الحياة الخاصة والاداء الوظيفي	127
70	يوضح معامل الارتباط بين نوبات العمل والاداء الوظيفي	128
71	يوضح معامل الارتباط بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي	129

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الى البحث في أهم الضغوط المهنية ،ومعرفة هل هناك علاقة بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي عند المراة العاملة المتزوجة الام.وعليه كان السؤال الرئيسي لهذه الدراسة:

هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة؟

والتساؤلات الفرعية:

1- هل توجد علاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة؟
2- هل توجد علاقة بين أحداث الحياة الخاصة والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة؟
3- هل توجد علاقة بين نوبات العمل والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.

الفرضيات الفرعية:

1- توجد علاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.
2- توجد علاقة بين أحداث الحياة الخاصة والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.
3- توجد علاقة بين نوبات العمل والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.

وقد تم إتباع المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف الظاهرة وتصويرها كما في الواقع، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبيان تم إعداده من طرف الطلبة والذي طبق على عينة الدراسة، ولقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

توجد علاقة بين صراع الدور والاداء الوظيفي عند المرأة العاملة

توجد علاقة بين مشاكل الحياة الخاصة والاداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة الام بمستشفى رزيق البشير

توجد علاقة بين نوبات العمل والاداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة الام بمستفى رزيق البشير ببوسعادة عند

Résumé de l'étude :

L'étude prise l'objet de la pression professionnelle et son relation avec la performance de la femme travailleuse mariée. Cette étude pour dévoiler la relation entre la pression professionnelle, et la performance fonctionnelle. Pour reconnaitre les sources des pressions de la femme travailleuse et reconnaitre l'effet de pression professionnelle sur la performance fonctionnelle de la femme travailleuse mariée (mère) à l'hôpital, et cela par la réponse aux questions ci-après :

- Est-ce qu'il y a, une relation entre la pression professionnelle, et la performance fonctionnelle chez les employeurs de l'hôpital ? à partir de la problématique de l'étude qui ramifié par les questions suivantes :
    1- Est-ce qu'il y a, une relation entre le conflit de rôle et la performance fonctionnelle chez la femme travailleuse mariée (mère) à l'hôpital Rezig Bachir de Bou-Saâda ?
    2- Est-ce qu'il y a, une relation entre les évènements personnels et la performance fonctionnelle chez la femme travailleuse mariée (mère) à l'hôpital Rezig Bachir de Bou-Saâda ?
    3- Est-ce qu'il y a, une relation entre les périodes de travail et la performance fonctionnelle chez la femme travailleuse mariée (mère) à l'hôpital Rezig Bachir de Bou-Saâda ?

Et pour confirmer la sincérité des hypothèses, on à prendre deux mesures, un mesure pour la pression professionnelle, qui a été conçu auparavant et mesure pour la performance fonctionnelle, qui a été conçu par les chercheurs, les deux mesures sont appliqués sur l'échantillon du base, qui compose de 85 femmes mariées travailleuses au niveau de l'hôpital Rezig Bachir de Bou-Saâda, qui a été choisi aveugle.

Dans l'étude on a pratiqué la méthode descriptive, qui adapté l'étude, qui décrite le phénomène comme il est, par son diagnostic, son interprétation et après prendre les résultats, faire l'interprétation sur la lumières des études précédents.

On a trouvé que le conflit de rôle et les problèmes de la vie personnelle et les périodes de travail sont les coefficients les plus importants qui affecté sur la relation de pression professionnelle et la performance fonctionnelle de la femme travailleuse mariée

A la fine, nous avons atteint les résultats suivants :

- Une relation qui existe entre la pression professionnelle et la performance fonctionnelle chez la femme travailleuse mariée (mère) à l'hôpital Rezig Bachir de Bou-Saâda.
- Une relation qui existe entre le conflit de rôle et la performance fonctionnelle chez la femme travailleuse mariée (mère) à l'hôpital Rezig Bachir de Bou-Saâda.
- Une relation qui existe entre les problèmes de la vie personnelle et la performance fonctionnelle chez la femme travailleuse mariée (mère) à l'hôpital Rezig Bachir de Bou-Saâda.
- Une relation qui existe entre les périodes de travail et la performance fonctionnelle chez la femme travailleuse mariée (mère) à l'hôpital Rezig Bachir de Bou-Saâda.

مقدمة

المقدمة:

أصبحت الضغوط جزءا من حياة الأفراد والمجتمعات لكثرة تحديات العصر. وزيادة مطالبه ،فلا يكاد مجتمع من هذه المجتمعات يخلو منها،حيث بات من الصعوبة تفاديها أو تجاهلها وهذا ما دفع بغالبية الناس إلى العمل على مجابهتها ،أو محاولة التعايش معها.

ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد أ والعضوية فحسب ، بل يتعدى إلى التقليل في كفاءة وقدرة العامل ،مما تحد من أدائه الوظيفي .وفي محاولته التكيف مع هذه الضغوط.

تعتبر الضغوط المهنية من ا لمواضيع الهامة المثيرة للانتباه للعاملين في الصحة النفسية ،إذ يعتبرها البعض من أولى المشاكل الصحية لان تأثيرها يتعدى الجوانب الصحية ،ولهذا نجدها منتشرة في كل جوانب بيئة العمل وكل جانب من هذه الجوانب له القدرة على إحداث الضغط مثل : الجهد ،غموض الدور، نوبات العمل. كل هذا يؤدي الى انخفاض الإنتاجية ،وتدني جودتها ،وبالتالي انخفاض العائد الاقتصادي للمجتمع.

لقد تنامت خلال العقدين الأخيرين ظاهرة خروج المرأة (الأم) للعمل،والعمل لم يعد محصورا فقط على الرجل ،بل أخذت المرأة جزءا كبيرا من بيئة العمل ، وأصبحت مكون أساسي من مكوناتها ، حيث لا تزال المرأة شريكة الرجل ورفيقة دربه في المشوار الطويل تناضل معه وتكافح معه ،ولخروجها للعمل مرتبط برغبة مباشرة في الاستقلال المادي عن الرجل ،إلا أن المسألة المالية ليست الدافع الوحيد لخروج المرأة للعمل .

وخروج المرأة لا تنعكس نتائجه عليها بمفردها فقط ،أنما تنعكس على بيئتها المباشرة والأوسع، فالمرأة لا تعيش بمعزل عن المجتمع ، ففي بداية مشوار العمل واجهة المرأة مشاكل التي تعود الى الأفكار التقليدية والتي تتعلق بالنظرة السلبية تجاه عمل المرأة لان مكانها الطبيعي هو البيت ،وواجهت أيضا مشكلة تعارض توقيت عودة الأبناء من المدرسة وتوقيت عودتها من العمل ،وقد أدى كل ذلك إلى شعورها بالقلق وعدم الاطمئنان ،نتج عن ذلك توترات عصبية ونفسية وهما أكدت الدكتورة مسعودة بدوي – متخصصة في علم النفس- التي شاركت بموضوع تحت عنوان: "معاناة الأم بين البيت والعمل – طموحات والتزامات" حيث أشارت إلى تأثير خروج المرأة للعمل على نفسيتها ونفسية باقي أفراد الأسرة، إذ هي عرضة للإصابة بإرهاق وضغط نفسي شديدين، فهي مشتتة ويصعب عليها التوفيق بين العمل داخل البيت وخارجه وتتقلب في صراع يومي، ويؤثر هذا الوضع أيضا على الأولاد؛ فهي إما ترسلهم إلى الحضانة أو تأتي لهم بخادمة، هذه الأخيرة لا يمكنها أن تنوب بأي حال من الأحوال عما تقدمه الأم من (حنان،عاطفة....)، وتؤكد أن المرأة ليست وحدها المسئولة، فمطلوب من الرجل أن يتفهم ويساهم معها بغية تحقيق الاستقرار الأسري، لتختتم حديثها بالقول أنه ما من شك في أن بيت المرأة وأسرتها أحق بها، إن لم تتمكن من التوفيق أو الجمع بين العملين.

كل هذه الضغوط كانت السبب وراء تكاسلها وتماطلها لأدائها لعملها ووظيفتها ،لان أداء العمل يعتبر مقياس للعملية الإنتاجية في أي مؤسسة .إذ أن المنظمات الحديثة تركز جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداءها وأداء العاملين فيها، وتخصص الكثير من ميزانياتها لإيجاد السبل الكفيلة برفع الأداء وتحقيق مستويات إنتاجية عالية . فطبيعة العمل وطريقة أدائه تختلف باختلاف البيئة الاجتماعية التي تعيش فيها المرأة ، خاصة في ظل الظروف الثقافية والاجتماعية والاقتصادية

أما بالنسبة للمجتمع الجزائري فإن التغير الذي طرأ على المجتمع الجزائري أثر على الأسرة ،وعلى تغيير المواقف التربوية والاجتماعية وكيفية التعامل معها ..فالمرأة أخذت حرية قانونية لم يسبق لها مثيل جعلتها تكتسب مكانة في المجتمع والأسرة تختلف عن تلك التي كانت عليها في السابق.. ولعل المرأة هي الأكثر تأثرا بهذه العوامل حيث ظهرت الحاجة الملحة للتعليم والعمل معا من ، ومراعاة واجبات الأسرة ، ومن جهة أخرى القيم والعادات والتقاليد التي كانت ولازالت في بعض المجتمعات الجزائرية اليوم تنظر إلى خروج المرأة . سيدة الأسرة . إلى العمل نظرة عدم ارتياح مهما كانت الظروف والدوافع بسبب تقليص حجم مسؤولياتها ودورها تجاه أفراد الأسرة .

وهذا ما يؤكد تصادم وتعارض الدور لدى المرأة العاملة خاصة نظرا لحجم مسؤولياتها بين العمل والأسرة وطموحاتها لتحقيق الذات وتغيير نظرة المجتمع لدور المرأة ، وهي من المشكلات المطروحة في الأسر الجزائرية خاصة و نظرا لطبيعة وثقافة المجتمع الجزائري .واستنادا إلى هذا تطرقنا إلى موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة الأم ، إذ تناولنا في :

- **في الفصل التمهيدي (الأول)**:احتوى على الإشكالية ،الفرضيات ،أهمية الدراسة أهداف الدراسة ومصطلحات الدراسة ،دراسات سابقة ، تعليق على الدراسات السابقة.
- **الفصل الثاني** :وتم فيه التعرض مفهوم الضغوط المهنية و عناصر الضغوط المهنية ومكونات الضغوط المهنية،مراحل الضغوط المهنية.
- **الفصل الثالث** :وتم التعرف على الأداء الوظيفي وبعض المفاهيم ومؤشراته ،والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ومعوقات الأداء الوظيفي في المؤسسة.
- **الفصل الرابع** :تعرضنا فيه الى عمل المرأة العاملة و ،حق المرأة العاملة في المواثيق الدولية ،عمل المرأة في الإسلام
- المرأة العاملة في قانون العمل الجزائري و أهمية عمل المرأة في المجتمع الجزائري و دوافع خروج المرأة العاملة المتزوجة للعمل و أهم المشاكل التي تواجه المرأة العاملة المتزوجة.

- **الفصل الخامس** :تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة وتتعلق بالإطار المنهجي للبحث والذي تطرق فيه الى
- الدراسة الاستطلاعية و عينة الدراسة الاستطلاعية و أدوات جمع البيانات المعلومات ،الخصائص السيكومترية للأداة و الدراسة الأساسية و منهج الدراسة الأساسية،الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
- **الفصل السادس**:تضمن عرض النتائج والمعالجة الميدانية وتحليل الفرضيات ومناقشتها و أخيرا توصيات واقتراحات.

الجانب النظري

□الفصل الأول :
الإطار العام للدراسة

1) -الإشكالية

2) -فرضيات الدراسة

3) -أهمية الدراسة

4) -أهداف الدراسة

5) -تحديد المصطلحات والمفاهيم

6) -دراسات سابقة

7) -تعليق على الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

إن خروج المرأة إلى ميدان العمل في العصر الحديث ظاهرة تستدعي الانتباه، فضلا عن إحاطة موضوع مساهمة المرأة في النشاط العام للمجتمع بالاعتراف والتقدير والتشجيع،ولخروجها هذا عدة أسباب ودوافع.

وفي الحقيقة يكثر الحديث عن هذه الاسباب والدوافع حيث بينت عدة دراسات أن وراء خروج المرأة للعمل دوافع اقتصادية أو الحاجة الاقتصادية والمقصود هو حاجة المرأة الملحة لكسب قوتها أو حاجة الأسرة لاعتمادها على دخل المرأة ومساعدة زوجها في تحمل تكاليف وأعباء المعيشة بسبب غلائها الذي استلزم على الزوجين.

وأما الدافع الآخر فيتمثل في دور المؤسسات السياسية والاقتصادية التي وفرت فرص العمل لهذه الفئة ودعوة المرأة إلى الخروج للعمل بغرض ترقية مستواها ومساهمتها في التنمية الاقتصادية، أما الدافع الاجتماعي هو طموح المرأة الحصول على مركز اجتماعي وتحقيق لذاتها وشعورها بأنها تساهم في بناء المجتمع وإيمانها بأهمية العمل في حياة الإنسان بالإضافة إلى دوافع أخرى غير مباشرة تستدعي خروج المرأة للعمل مثل الاحساس بالملل والكآبة داخل البيت وخاصة إذا كانت قد أخذت قسطا عاليا من الدراسة والتكوين المهني ومساومتها أيضا بالرجل من الناحية القانونية، ويعود الفضل هنا إلى منظمة العمل الدولية التي لفتت الدول الأطراف إلى ضرورة منح النساء الحق في العمل، إذ نجد أن الممادة الثانية من الاتفاق رقم 111 تطالب الدول الأطراف بتطبيق سياسة وطنية مناسبة لترقية المساواة في الحظوظ والمعاملة في مجال التوظيف. (منظمة العمل الدولية).

أما في الجزائر فإن حق النساء في العمل مضمون دون أي شرط أوو قيد وفقا 59 من الدستور 1976 التي أعاد صياغتها التعديل الدستوري في الأخير في مادته 55 بأن لكل مواطن الحق في العمل، (دستور 1976/59).كما تم النص على هذا الحق في مختلف قوانين العمل بدءا من القانون رقم 78-12 في كل المادة السادسة والمادة 55 التي تخضع التوظيف إلى اعتبارات خاصة مرتبطة بالشهادات والقدرات المهنية للعمال مهما كان جنسهم، وأعيد التركيز عليه في القانون 11-90 المنظم للعلاقات(قانون علاقات العمل).

في مادته، ولا شك أن لعمل المرأة إيجابيات سواء على نفسها أو عل المجتمع أو أسرتها فعملها يساعد المعيل "الرجل" في رفع مستوى الأسرة المادي من خلال زيادة دخل الأسرة ولأهمية دورها في عملية التنمية لأنها نصف المجتمع، وأي تنمية للموارد البشرية بدون مشاركة المرأة محدودة "أي تنمية عرجاء" إذ لا بد على المرأة العاملة أن تكون موجودة في صلب العملية التنموية لقيامها بالدور الأكبر في عملية انتاج القوى العاملة، أما إيجابياتها من جانب الشخصي للمرأة فإنها تشعر بالاستقرار والأمان والطمأنينة من جهة ومن جهة أخرى فقدان الطفل برعاية والحنان بالإضافة إلى المشاكل التي تحدث عند رجوع المرأة متعبة من عملها وتخليها عن حق زوجها وعن تربية الأبناء وزيادة مسؤوليتها، وكلما ازدادت الحياة تعقيدا عليها تجد نفسها مجبرة على التوفيق بين متطلبات العمل ومتطلباتها وهذا يؤدي بها إلى الاحساس والشعور بالضغط والذي يعتبر معوق للسير الحسن للعمل ومن بينن أهم العوامل الأساسية لاختلال نظام المنظمة التي تعمل بها وهذه الحالة تترجم على شكل حالة من التوتر.

لقد اهتم معظم الباحثين في البحث عن مسببات ضغوط العمل التي تمر بها المرأة العاملة منها (دراسة **سيرز وجالمبور (1992) Sears, Galmbos** فوجد أن المرأة العاملة تمر بضغوط عمل أكبر ولديها ضغوط نفسية أكبر وتكيف زواجي بصورة أقل وإن ظروف العمل الجيدة مثل عدم وجود أعمال إضافية يمكن أن تعكس بصورة إيجابية على العلاقات الأسرية.

ونظرا لما تحتله دراسة الضغوط المهنية من اهتمام من طرف المنظمات لما تعانيه المرأة العاملة المتزوجة "الأم" من عدم الاستقرار ، وتزداد الأمور سوءا إذا لم تكن المرأة العاملة المتزوجة مهيأة لمثل هذه الظروف، من واقع وضع المرأة العاملة المتزوجة في صراع بين بيئة العمل بسبب التنشئة التي اعتادت عليها على أنها أما وأختا وزوجة والمرأة بطبعها تخلط بين الضغوط المهنية وضغوط المنزل، من الصعب أن تتحول إلى رجل في التعامل ولا يمكن ان تكون ذات شخصية ضعيفة، فالمرأة العاملة تحتاج إلى توازن فكري فالرجل قادر على الفصل بين الضغوط المهنية والضغوط المنزل والعكس تماما بالنسبة للمرأة، فهو يمارس دورا واحدا، أما المرأة تمارس دورين حيث قامت أسبوعية "الجزائر الأحداث" سنة 1989 بتحقيق حول النساء العاملات بمصنع الالكترونيك بمدينة بلعباس اشتمل التحقيق 3 محاور:

- المرأة العاملة والعائلة تخطي العقبة الأولى.
- المرأة العاملة والمجتمع والثورة الصامتة.
- المرأة العاملة والمدينة تجرى تحقيقا

أثار خروج المرأة للعمل بمصنع الإلكترونيك وضعية اجتماعية ونفسية لا مثيل لها في الحياة سكان سيدي بلعباس وخلق وضعيات جديدة وجدت العائلة التقليدية نفسها في مواجهة متطلبات التصنيع والمدينة هذه الوضعية التي تتطلب إعادة النظر في سلم القيم السائدة. (أسبوعية الجزائر الأحداث" سنة 1989).

ودراسة **2008 Bakhshi, Sudha, Sandha** هدفت هذه الدراسة إلى فحص ظروف المهنية للفئتين المختارة من النساء العاملات، وتحليل أثر الضغط المهني على المحيط العائلي حسب استجابات العينة المختارة المرأة العاملة في مدينة لوديانا الهندية، أدى إل ارتفاع عدد النساء العاملات المتزوجات الذين يدخلون في قوة العمل الرسمي إلى زيادة الضغوط في بيئة العمل، وقد أجريت على عينة مكونة من 150 امرأة تم اختيارها من ثلاث فئات: طبيبات، مدرسات الجامعة، العاملات في البنوك وأظهرت النتائج تأثير هذه الضغوط على الرعاية المنزلية والنظام الداخلي للمنزل.

رغم هذه الظروف والضغوط والمعوقات فالدور الذي ترسخه المرأة من خلال سيرة عملها، غيرت مسارات عدة يرفع من شأنها ومجتمعها، فيعتقد البعض أن المرأة العاملة لا تحقق الرسالة المطلوبة في أداءها الوظيفي بالرغم من مواكبتها لتطورات الحياة نظرا للصعوبات والضغوطات التي تؤثر بشكل كبير على أدائها ،و بما أن الأداء هو المحرك الأساسي للمنظمة فهو يوضح مدى فاعلية العاملين وكيفية الاستغلال الأمثل للقوى العاملة وليس مجرد أداة للسيطرة، حيث أثبتت بعض الدراسات أن عمل المرأة يشعرها بالسعادة والقدرة على اثبات

وجودها وكفاءتها وفعاليتها ، كل هذا يؤدي بها إلى إتقانها لوظيفتها في البيئة الوظيفية التي تنتمي لها والتي تعمل بها وكذلك لإثباتها لنفسها وذاتها وقدراتها حيث تصبح فرد فعال ومبدع ومبتكر في العمل وأدائه بشكل أفضل وعلى أحسن مستوى وتترقى في المناصب العليا بالمؤسسة التي تعمل بها.

بينما بعض الدراسات "**حلمي 1997**" أشارت لما تعانيه الأم العاملة من صراع الأدوار في المجتمع الإماراتي كونها ربة منزل حيث تعاني من تربية الأبناء وتلبية احتياج الزوج، وهذا ما يؤثر على الأداء بجانبه العملي والوظيفي حيث تقوم بطريقة أو بأخرى إلى نقل مشاكلها وضغوطاتها المنزلية إلى العمل مما يجعلها في حالة ممن السرحان والضياع وعدم القيام بالأعمال الموجهة إليها والمطلوبة منها أو عدم قدرتها على اتقان الأدوار المزدوجة أو صراع الأدوار مما يؤثر على كفاءتها وفاعليتها.

إن خروج المرأة العاملة المتزوجة إلى العمل يسبب لها اضطرابا في وظيفتها الأسرية، ولمهامها وواجباتها حيث ينعكس هذا على أدائها الوظيفي مما يعمل على تشتيت جهدها، وعدم ضبط نفسها، وفقدان القدرة على التركيز والقلق المستمر الذي تعيشه معظم العاملات والذين يشتكين من الارهاق الجسماني والذهني الذي تتعرض له أثناء عملها، وضغوط مهنية من قلق ، وإجهاد وعمل متفان ، والذي يؤثر على نفسيتها وعلى أدائها لوظيفتها على أكمل وجه.

ومن هنا تمحورت الدراسة على التساؤل الرئيسي:

هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة؟

والتساؤلات الفرعية:

4- هل توجد علاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة؟

5- هل توجد علاقة بين أحداث الحياة الخاصة والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة؟

6- هل توجد علاقة بين نوبات العمل والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة؟

2-فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.

الفرضيات الفرعية:

4- توجد علاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.

5- توجد علاقة بين أحداث الحياة الخاصة والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.

6- توجد علاقة بين نوبات العمل والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.

3-أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية هذه الدراسة من حداثة موضوعاتها بالنسبة للعينة المدروسة (المرأة المتزوجة الأم).
- تعتبر الضغوط المهنية من أهم العوامل المؤثرة على العاملين (خاصة العاملات) حيث يتخذ الجانب النفسي فسيولوجي ويؤدي أحيانا إلى أمراض مهنية ونفسية.
- أهمية المرأة كمورد بشري وقيام المؤسسات باستقطابها وذلك بسبب إتقانها لعملها وإبداعها وتفانيها فيه
- إثراء البحث العلمي حيث أن الدراسات والمواضيع المطلع عليها لم تتناول الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء للمرأة العاملة المتزوجة الأم. حيث لا توجد دراسات محلية عربية-عل حد علم الباحثة-تناولت هذه الدراسة

4-أهداف الدراسة:

- تحديد طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة الأم .
- التعرف على العلاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة.
- معرفة ماهية العلاقة بين مشاكل الحياة الخاصة والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة.
- معرفة ماهية العلاقة بين مشاكل الحياة الخاصة والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة.
- معرفة العلاقة بين نوبات العمل والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة الأم. نقلبها

5-تحديد المصطلحات والمفاهيم:

مفهوم الضغوط المهنية:

الضغوط:

اصطلاحا:هي مجموعة العوامل الجسمية والنفسية التي تحدث ردود فعل في أثناء مواجهة الفرد للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له. (العميان 2002).

هو شعور العامل بالعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكلة إليه للقيام بها، وينتج من مواجهة هذا الموقف حالة من التوتر. (حسني، محمود 1993، ص 19).

الضغوط المهنية إجرائيا: هو عبارة عن مجموعة الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجابتهم على مقياس مصادر الضغوط المهنية المخصصة للبحث.

مصادر الضغوط المهنية: يقصد بها العوامل المتعلقة بالمهنة أو الشخص الذي تسبب للفرد إحساسا بالضغط النفسي، غالبا ما تواجهه هذه المصادر في بيئة العمل بينم

صراع الدور:

إن تعدد الأدوار لدى الزوجة العاملة بحكم قيامها بدور الأم، الزوجة، ربة البيت، إلى جانب قيامها بدور العاملة في مؤسسة خارج بيتها. يؤدي إلى صراع على مستوى هذه الأدوار هذا الأخير الذي يظهر بحكم التوقعات المختلفة والمتطلبات المتباينة ومن ثم قد ينتاب الزوجة العاملة شعور بالعجز وإحساس بعدم القدرة على القيام بجميع تلك المطالب تلبية مختلف التوقعات المنتظرة منها في وقت واحد.

صراع الدور إجرائيا:

هو عبارة عن مجموعة الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجابتهم على بند صراع الدور في مقياس الضغوط المهنية المخصصة للبحث.

أحداث الحياة الخاصة:

تؤثر الأحداث التي تواجهها المرأة العاملة المتزوجة "الأم" في حياتها الخاصة سواء في المنزل أو خارجه وفي درجة شعورها بالضغط والذي ينتقل بدوره أثره إلى مكان العمل.

ونقصد هنا هي أحداث الحياة الخاصة في دراستنا هي تلك الضغوطات الناتجة عن المشاكل العائلية وتوتر العلاقات الأسرية والمشاكل المادية بالإضافة إلى ظروف ومكان الإقامة.

أحداث الحياة الخاصة إجرائيا:

هو عبارة عن مجموعة الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجابتهم على بند مشاكل الحياة الخاصة في مقياس الضغوط المهنية المخصصة للبحث.

نوبات العمل:

تعريف كامبنز Kampenz:

هو عبارة عن تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء الأربعة وعشرون ساعة. (Villemem (A), paris 1988, p 21)

تعريف فيو Vieux:

نمط من تنظيم وقت العمل لضمان استمرارية الانتاج بواسطة تعاقب فرق العمل إلى العمل دون انقطاع. (Savoyant (A), 1977, p 250)

إن عدم التوصل إلى تعريف شامل مانع يرجع أساسا إلى تعدد أنماط النوبات من جهة والتنوع الواسع لمختلف عناصرها من جهة أخرى. تقسم فيه مدة العمل إلى فترات متساوية ومتعاقبة بين العمال تلي بعد عدد من أيام العمل فترة راحة.وبناء على ذلك فالعامل وفق نظام المناوبة هو نظام عمل.

نوبات العمل اجرائيا:

هو عبارة عن مجموعة الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجابتهم على بند نوبات العمل في مقياس الضغوط المهنية المخصصة للبحث.

الأداء الوظيفي:

نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. (آلمير ، 1995، ص 15).

الأداء الوظيفي إجرائيا:

هو مجموعة الدرجات التي يحصل عليها أفراد عينة البحث من خلال إجابتهم عن مقياس الأداء الوظيفي المخصص للبحث.

المرأة العاملة:

حسب هذه الدراسة هي المرأة التي تزاول عملها خارج بيتها بشكل رسمي ومنتظم مقابل أجر مادي تتقاضاه وهذا إضافة إلى أدوارها داخل بيتها والمتمثلة في دور الزوجة (ترعى زوجها وتلبي حاجاته المختلفة) دور الأم (تسهر على تربية أبنائها ورعايتهم جسميا ونفسيا) دور ربة البيت (إدارة وتسيير شؤون البيت من الطبخ، عمل، تنظيف).

"هي التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها وتقوم بنفس الوقت بأدوارها الأخرى كزوجة وأم إلى جانب دورها كموظفة" (محمد سلامة آدم 1982، ص 39).

6-دراسات سابقة :

نتناول هنا دراسات سابقة عن الضغوط المهنية عند المرأة ودراسات سابقة عن الاداء عند المرأة العاملة مع العلم أننا لم نجد دراسات سابقة عن العينة جمعت بين المتغيرين

دراسات سابقة عن الضغوط المهنية عند المرأة:

دراسات محلية:

دراسة نبيل نجري وعلي فارس (2011) جامعة الجزائر 2: علاقة الضغط المهني بالمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة، دراسة ميدانية، الجزائر العاصمة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة الجزائرية عينة قوامها (127) امرأة متزوجة وعازبة، ولجمع البيانات تم استخدام مقياس الضغط المهني الذي أعده سليم نعامة وأنور جميل علي، ومقياس الساندة الاجتماعية الذي صممه السيد محمد أبو هشام وبعد المعالجة الاحصائية أسفرت الدراسة على:

- وجود علاقة ارتباطية بين الضغط المهني والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة.
- وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير طبيعة العمل.
- وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.
- عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير الأقدمية.

وكان أهم توصيات البحث:

- تنظيم ندوات وورشات عمل عن استراتيجيات التكيف الايجابية مع الضغوط المهنية.
- تحسين الظروف العمل المادية والفيزيقية للمرأة العاملة.

محاولة فهم الزوج تعدد أدوار وواجبات المرأة العاملة (زوجته) وتقديم يد المساعدة لها بعد اجهادها بأعمال يستطيع القيام بها لوحده دون مساعدتها. (الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الاسرة،2013)

دراسات عربية:

دراسة حماد2011: هدفت إلى الوقوف على العلاقة بين أحداث الحياة الضاغطة لدى ربة الاسرة ومحاوره (ضغوط أسرية-ضغوط اجتماعية-ضغوط اقتصادية-ضغوط عاطفية) وبين إدارة بعض الموارد الأسرة، وطبقت الباحثة دراستها على (186) ربة أسرة من العاملات وغير العاملات من محافظتي المنوفية وكفر الشيخ في مصر، واستخدمت الباحثة مقياس أحداث الحياة الضاغطة لدى ربة الأسرة، استمارة البيانات العامة الأسرة، واستبيان بعض موارد الأسرة ومحاوره، وأظهرت نتائج الدراسة وجود عالقة دالة موجبة بين أبعاد أحداث الحياة الضاغطة وبين إدارة الموارد الأسرة، كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين المرأة العاملة وغير العاملة

وأحداث الحياة الضاغطة وبين إدارة بعض الموارد الأسرة لصالح المرأة العاملة ، (الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الاسرة،2013)

دراسة خليفة2002: التي هدفت إلى دراسة العالقة بين بعض مشكلات صراع الدور من حيث عدد الأولاد والمستوى الثقافي والخبرة لدى المرأة العاملة والتوافق النفسي الأم والأولاد ومقارنتها بالمرأة غير العاملة، وكانت عينة الدراسة مؤلفة من 215امراة عاملة وأولادهن 215ذكورا وإناثا ، إلى جانب مدرسات الأولاد 210 ومن 187 امرأة غير عاملة وأولادهن واقع 187 ذكور ا وإناثا ، ومدرسات الأولاد بواقع 187، وأعدت الباحثة المقاييس المستخدمة في الدراسة بنفسها ذكور ا وهي: مقياس مشكلات صراع الدور لدى المرأة غير العاملة ومقياس التوافق النفسي لألم، ومقياس تقدير سلوك الطفل من الوالدين ومن المدرس وذاتيا، وتوصلت إلى أن الأعباء المنزلية هي أكثر مشكلات صراع الدور لدى المرأة العاملة وغير العاملة في دولة قطر، وأن مشكلات صراع الدور تؤثر سلبا على التوافق النفسي بالنسبة للمرأة العاملة وغير العاملة، وأن المرأة العاملة تعاني أكثر من مشاكل صراع الدور من المرأة غير العاملة، وأن الأم العاملة التي تشعر بصراع الدور أكثر توافقا نفسيا من الأم غير العاملة التي تعاني من صراع الدور، ووجدت أن نوع المؤهل العلمي العالي والخبرة في العمل يقلل من مشاكل صراعات الدور بالنسبة لألم العاملة بينما لم تجد فروق داله إحصائيا على مقياس مشكلات صراع الدور (عبد القادر سعيد البيات ،ص2009،20)

دراسة هنية السباعي (2001): أجرت هنية السباعي دراستها عن ضغوط العمل ومستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفتيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية وقد استخدمت الباحثة لإجراء هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي وبلغ مجموع مجتمع الدراسة 996 موظفة إدارية وفنية موزعة على ثلاث جامعات في المملكة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن مستوى الضغوط الموظفات من أفراد العينة الدراسة كان بوجه عام منخفض نسبيا، أن أهم المصادر المسببة للضغوطات لدى الموظفات مرتبة من الأكثر إلى الأقل هي محدودية فرص التطور الوظيفي، عبء العمل، عدم المشاركة في اتخاذ قرارات العمل، ظروف بيئة العمل المادية، صراع الدور، أكثر من الموظفات الكبيرات في السن أن الموظفات اللواتي مستواهن التعليمي أعلى يشعرن بمستوى ضغوط العمل أكثر من الموظفات اللواتي مستواهن التعليمي أدى من مصادر الضغوط الناتجة عن عبء العمل، محدودية فرص التطور الوظيفي، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات العمل، ظروف بيئة العمل المادية. (عبد القادر سعيد البيات ،ص2009،20) .

دراسة الأشقر (1995): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسي التي تتعرض لها النساء العاملات المتزوجات وغير المتزوجات، وكذلك التعرف إلى الفروق بين مستويات الضغوط عند النساء

العاملات التي تعزى إلى الحالة الاجتماعية ومكان العمل، والتفاعل بينها، ومن أجل ذلك تم بناء مقياس لتقدير مصادر الضغط النفسي ومستوياته وتم تطبيقه على عينة مكونة من (214) امرأة في وزارة التربية والتعليم وفي مجمع الدوائر الحكومية في الزرقاء وكان من نتائج الدراسة:

أن مصادر الضغط لدى النساء العاملات المتزوجات وغير المتزوجات أن الفرصة في التقدم والترقي في العمل بطيئة، والعائد المادي للمهنة غير كاف، وأن مستويات الضغط التي تعاني منها النساء العاملات المتزوجات هي أعلى من تلك التي تعانيها النساء غير المتزوجات وكذلك وجود فروق في مستويات الضغط بين النساء العاملات تعزى إلى مكان العمل على بعد النحو المهني. (مروان جلعودّ ،ص2000،33).

دراسات أجنبية:

دراسة أندرسون كولمان وبالودي 1986 Anderson Kolman and Pauludi:

بينت هذه الدراسة مدى تأثير البيئة الأسرية على النساء العاملات وتقييم مستوى الضغوط عليهن وشعورهمن تجاه عملهن، ووجود اختلافات ضئيلة بين عينة النساء غير المتزوجات إزاء المتزوجات، وبين عينة العاملات بوقت جزئي ازاء عينة العاملات بوقت كامل.

حيث أن الضغوط المرتبطة بالعمل عند العاملات تميزت بالرضا المهني وعدم التأثير الكبير عليهن في حين ارتبطت الضغوط ذات الصلة أو العلاقة في البيئة المنزلية وواقع الصراع والخلاف في الأسرة بدرجة عالية في التأثير عليهن، وقد اختيرت العينة ضغوطا كبيرة في التعامل مع الوقت ووجد أن هناك علاقة بين قلة الوقت ونقص العناية بأطفالهن المرضى. (مروان جلعودّ ،ص2000،34).

دراسة 2008 Bakhshi, Sudha, Sandhu: Impact of Occupational Stress on home Environment : An Analytical Study of Working Women of Ludhiana city

هدفت هذه الدراسة إلى فحص ظروف العمل للفئات المختارة للنساء العاملات، وتحليل أثر الضغوط المهني على المحيط العائلي حسب استجابات العينة المختارة المرأة العاملة في مدينة لوديانا الهندية وقد أخذت بعين الاعتبار معرفة الخصائص الشخصية والاجتماعية للفئات المختارة من النساء العاملات وأسرهم أدى إلى ارتفاع عدد النساء المتزوجات الذين يدخلون في قوة العمل الرسمية إلى زيادة الضغط في البيت ومكان العمل على حد سواء وقد جرت هذه الدراسة على عينة مكونة من 150 امرأة تم اختيارهم ثلاث فئات وتشمل: الطبيبات، مدرسات الجامعة، والعاملات في البنوك، وقد تضمنت كل فئة 50 امرأة.

وقد أظهرت النتائج تأثير هذه الضغوط على الرعاية المنزلية والنظام داخل المنزل وقد نال هذا أعلى النقاط والاعتماد على الخادمات لم يتغير أعلى النقاط أيضا.

أما أثر الضغط على الحياة الاجتماعية والترفيهية فقد كان أكثر نقاطا "الخروج في أيام العطلات" أما الأقل تفضيلا فقد سجله البند "الامتناع بالالتزامات الاجتماعية" أما البند تأثير الضغط على الأعمال المتنوعة فقد تبين أن أعلى النقاط تم تسجيلها لصالح البيان "الاهتمام بسداد الفواتير والشيكات، التأمينات....الخ أما اقل

النقاط فقد سجلها متابعة احتياجات المطبخ.(الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الاسرة،2013)

دراسة سبونر وباتون Spooner, Patton عام (2007) :بعنوان محددات ضغط العمل بين الممرضات العاملات في المستشفيات العامة، وتهدف الدراسة إلى التعرف على المحددات الأساسية لضغط العمل مع التعرف على تأثير الدعم الوظيفي على ضغط العمل لدى هيئة التمريض، وطبقت الدراسة على عينة قوامها(283) مفردة، من الممرضات الإناث وعدد ، وطبقت الدراسة على جنوب شرق كوينلاند باستراليا، ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك فروق في التأثر بضغط العمل وفقا لمتغير المرحلة العمرية وكانت الفرق لصالح المرحلة العمرية الأصغر، كما تبين وجود فروق وفقا لمتغير ساعات العمل وكانت الفروق لصالح فترات العمل الأكبر، كما تبين أن هناك علاقة بين الدعم الوظيفي والتخفيف من حدة ضغط العمل لدى هيئة التمريض . (الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الأسرة،2013)

دراسات سابقة الأداء الوظيفي عند المرأة العاملة:

دراسات محلية:

دراسة سميرة بالأطرش 2010: ورقلة: هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى مربيات الأطفال بولاية ورقلة كما تبحث عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الالتزام التنظيمي والفروق ذات الدلالة الاحصائية في الأداء الوظيفي باختلاف الخبرة، الحالة الإجتماعية، الراتب....وقد بينت النتائج المتوصل إليها من خلال المعالجة الاحصائية للفرضيات أنه توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال، فكلما ارتفع الالتزام التنظيمي انخفض محور الأداء الوظيفي والعكس صحيح، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الخبرة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الالتزام التنظيمي تعزى لمتغير الراتب.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الراتب.

وبناءا على النتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عينة من مربيات رياض الأطفال بورقلة، ولا توجد فروق في الالتزام التنظيمي باختلاف (الخبرة، الحالة الاجتماعية، الراتب.....)

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها تقترح الباحثة إلى: يجب أن يكون الحرص على تنمية الشعور بالولاء والالتزام لدى المربيات من أولويات الإدارة، أن تتبع المنظمة أنسب الطرق وأحسن الأساليب في تحسين الأداء الوظيفي، تقديم النصائح للمربيات تساعدهم على تطوير الأداء الوظيفي، التدريب الجيد للمربيات له أثر كبير في أدائها الوظيفي.(وفاء طاهري ،ص30 ،2012).

دراسات عربية:

دراسة محمد السعيد 17 فيفري 2013: المنصورة، مصر: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التحرش الجنسي بالمرأة العاملة وأدائها الوظيفي كما تحاول هذه الدراسة التعرف على أثر التحرش الجنسي بالمرأة العاملة وأدائها الوظيفي وذلك بالتطبيق على مستشفيات جامعة المنصورة.

واعتمد الباحث على البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيان الذي تم إجراؤه على عينة ممثلة من المرأة العاملة بمستشفيات المنصورة (ن=365) فتشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية معنوية سالبة بين التحرش الجنسي بالمرأة العاملة وأدائها الوظيفي كما أكدت الدراسة على وجود تأثير معنوي سلبي للتحرش الجنسي على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، مما يعني انه كلما تعرضت المرأة العاملة للتحرش الجنسي كلما أدى ذلك إلى انخفاض مستوى أدائها الوظيفي.

كما أسفرت الدراسة عن تعرض المرأة العاملة بالمستشفيات والمراكز الطبية الخاضعة لجامعة المنصورة للتحرش الجنسي بنوعيه اللفظي والجسدي وبلغت نسبة تعرض المرأة العاملة بهذه المستشفيات (80%) وقد أرجعت الدراسة ارتفاع هذه النسبة إلى ضعف الاجراءات القانونية التي تحمي المرأة العاملة في القانون المصري بالإضافة إلى ضعف الاجراءات التأديبية داخل المستشفيات محل التطبيق. (الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الاسرة،2013)

دراسات أجنبية:

دراسة أو تجارب هاوثورن 1927: إلتون مايو بدأت في عام 1927 سلسلة من الدراسات والتجارب في مصنع "هاوثورن" مصنع "هاوثورن" بولاية شيكاغو التابعة لشركة "ويسترن التيريك" أضافت أبعاد جديدة لعملية الإدارة.

هذه الدراسات اعتمدت على أداء العاملين الذين يتحسن بزيادة مستوى الإضاءة في مكان العمل وقام فريق من الباحثين يقودهم وروثلز برج من جامعة هارفارد باختبار ذلك الافتراض عن طريق عزل عدد من العاملين في إحدى غرف المصنع،. تجارب غرفة التجميع: تناولت هذه التجربة مجموعة من العاملات في قسم التجميع،. ركزت على قياس إنتاجية العاملات تقمن بإنتاج أجهزة وتم عزلهن في غرفة خاصة وقام مايو بإدخال بعض التعديلات في ظروف العمل بصحبة عدد من الباحثين يقومون بأعمال الملاحظة وتجميع البيانات، محاولا أن يختبر فروضها الأساسية، ولكنه لاحظ أن الإنتاج قد زاد بالرغم من هذه التغيرات واستطاع مايو بعد ذلك أن يفسر هذه الزيادة نتيجة لوجود العاملات في مكان التجربة ويعملن كفريق عمل لديه اتجاهات إيجابية نحو قيمة العمل الذي يقيس به علاوة على توطيد نسق وقد تبين من خلال هذه التجربة أن أداء عاملات المجموعات الصغيرة تأثر بالمكانة العالية التي حظيت بها من الإدارة كمجموعة مهمة ذات مكانة عالية ومتميزة عن بقية العاملات مما جعلهن يشعرن بالبهجة والاندفاع في الأداء. للعمل اليومي غير ذلك من تغيرات متعددة ووضعها مايو في غرفة العلاقات الاجتماعية بين الجماعة.

وهو ما سمح باستخلاص العديد من النتائج الهامة نذكر منها:

- بروز أهمية روح الجماعة وما يترتب عليها من رفع أداء العاملين كبديل للفردية.

لقد اتضح للباحثين أن أداء العاملين لا يتوقف على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمل فقط، بل يتوقف أيضا على نمط الإشراف وكذا قناعة العمال بأن المنشأة تتعامل معهم باعتبارهم أشخاصا لهم قيمة وتميز وأهمية حيث أن المرحلة الأولى. (مروان جلعودّ ،ص35،2000).

7-تعليق على الدراسات السابقة:

بعد أن تم عرض الدراسات السابقة لاحظت الباحثة جوانب عدة من تلك الدراسات وما تناولته من موضوعات عينات وما توصلت إليه من نتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- تنوعت الدراسات من حيث الموضوعات، نوع العينة، مجتمع الدراسة، مكان الدراسة.
- هدفت الدراسات السابقة إلى دراسة الضغوط المهنية وربطها بمتغيرات تختلف عن هذه الدراسة التي درست علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي.
- **بالنسبة للهدف:** تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف حيث هدفت بعض الدراسات إلى التعرف على الضغوط المهنية عند المرأة العاملة أو متغير الأداء الوظيفي عند المرأة العاملة أما دراستنا الحالية فقد جمعت بين الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم" أي كانت دراستنا أكثر تخصص ودقة من الدراسات السابقة حيث كانت تتصف بالعمومية.
- **بالنسبة للأداة:** تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة للدراسة مع اختلاف المحاور والمجالات التي تضمنها كل أداة سواء على للتعرف على الضغوط أو الأداء الوظيفي فبالنسبة لدراستنا فقد حددت محاور الضغوط المهنية واقتصرت فقط على: صراع الأدوار، مشاكل الحياة الخاصة، نوبات العمل...
- **بالنسبة للمنهج:** تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي.
- **بالنسبة لعينة الدراسة:** تتفق الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في استخدام عينة واحدة هي المرأة العاملة مع وجود اختلاف ضئيل أن دراستنا كانت تؤكد على المرأة العاملة المتزوجة "الأم".
- أن جميع الدراسات السابقة تتصف مع الدراسة الحالية في الاعتماد على التطبيق الميداني.
- لا توجد دراسة محلية على حد علم الباحثة تناولت الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم".

ولقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة ما يلي:

- استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تصميم أدوات جمع المعلومات اللازمة، وفي مقارنة النتائج التي وردت في الدراسات السابقة بما سوف تفسر عنه نتائج الدراسات الحالية.
- أفادت في معرفة الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات.
- ساعدت الدراسات السابقة الباحثة في بناء أداة الدراسة وذلك في ضوء الأسئلة التي أجابت عنها الدراسة الحالية.

الفصل الثاني :
الضغوط المهنية

تمهيد

1-الضغوط

2- مفهوم الضغوط المهنية

3- عناصر الضغوط المهنية

4- مكونات الضغوط المهنية الرئيسية

5-مراحل الضغط المهني

6-نماذج دراسة الضغوط المهنية

7- مصادر الضغوط المهنية

8-آثار الضغوط المهنية

9 -ضغوط المهنية والأداء

10- العلاقة بين الضغط وأداء العمل

11 -استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية

خلاصة

تمهيد:

يعتبر موضوع الضغوط المهنية من أبرز وأهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام من قبل مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس وذلك بدءا من السبعينات القرن المنصرم وذلك لأهمية هذا الموضوع وانعكاساته السلبية والإيجابية على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع.

وعندما نتحدث عن مفهوم الضغوط المهنية فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض من أجل أن يعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدر الشقاء ولقد ترتب من جراء هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان لعدد ممن المخاطر والتحديات في حياته التي جلبت له تلك الضغوط لذلك ركز الأخصائيون في علم النفس عمل والتنظيم على موضوع الضغط المهني.

1-الضغوط:

قبل إعطاء مفهوم شامل للضغوط يجدر بنا من الناحية المنهجية الرجوع إلى الأصل المصطلح

لغويا: هي الشدة والمشقة، كلمة أصلها لا تيني وتعني ضم وربط وشد، استعملت بصفة متداولة في القرن 17م كما يرادف الألم والصعوبات، والشدة والحزن والخسارة أو المصائب والنكبات، أي كل ما يعبر على نتائج حياة صعبة. (عبد العزيز عبد المجيد محمد 2005، ص 18).

أصل مصطلح الضغط:

يرجع أصل مصطلح ضغط (stress) إلى المصطلح الفرنسي (sestrece) والذي يرجع بدوره إلى المصطلح اللاتيني (stringer) الذي يعني يحب بشدة (étreindre , serrer) jean Benjamainstrora

ولم يستعمل مصطلح (stress) في اللغة إلا في القرن السابع عشر، للدلالة على المعاناة، وفي القرن الثامن عشر للدلالة على التوتر والتعب أو العبء المنشئ للتوتر، إلى أن جاء القرن العشرين أين أصبح مصطلح (stress) يستخدم للدلالة على الضغط. (Claire EdeyGamasson 2004,p3).

ويعتبر الإنجليز هم أول من استعمل مصطلح (stress) وذلك في القرن الرابع عشر، حيث كان هذا المصطلح يستخدم في اللغة الانجليزية للدلالة على المعاناة (strain) أو الحزن والأسى (Affication).

وفي اللغة العربية نجد في عدة معان لمصطلح الضغط فنقول ضغطه ضغطا، أي غمزه إلى شيء كالحائط، ويقال ضغط الكلام، أي بالغ في اختصاره وإيجازه، بحيث يتخلى عن التفصيل، أما الدلالة اللغوية لمصطلح "ضغط" في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والشدة. (جمعه سيد مصطفى،2007، ص 6).

هذا ويختلف معنى الضغط (Stress) من مجال علمي وعملي لآخر، ففي مجال الطب نقول مثلا ضغط الدم للدلالة على ما يحدثه الدمم من أثر على جدران الأوعية الدموية، وفي مجال العلوم الطبيعية نقول مثلا: الضغط الجوي للدلالة على الثقل الذي يحدثه الهواء في نقطة معينة، وفي مجال الفيزياء يقصد بالضغط عموما كل قوة تسلط على جسم ما حتى يكسر أو يعصر أو يشوه. (جمعة سيد مصطفى،2007، ص 11).

مما تقدم نذكر ونستنتج أن مصطلح الضغط لم يعرف معنى لغويا محددا واحدا وثابتا بل تغير معناه مع تغير الظروف والأحداث التي عاشها الإنسان عبر الزمن، كما أنه مصطلح يختلف من علم لآخر فمعناه في العلوم الفيزيائية يختلف عن معناه في العلوم السلوكية ومعناه في العلوم الطبيعية يختلف عن معناه في العلوم الطبية ....الخ.

عرف هانس سيلاي (Hans Seley) الضغط بأنه: نظام التكيف العام لجسم الإنسان ضد المثيرات (Hans Seley, p4, 1974)

نلاحظ أن هذا التعريف تناول الضغوط باعتبارها استجابة تصدر عن الإنسان نتيجة تعرضه لمثيرات بيئية، وما يمكن أن يؤخذ عليه هو قصره أثار الضغوط على الجانب الفيسيولوجي وأهمل الجانب النفسي.

ويعرف هيل ريجلوسلوكيم (Hellrigel and Slocum) الضغط بأنه: التوتر النفسي والفيسيولوجي الذي يتعرض له الفرد عندما تتجاوز متطلبات الموقف وإمكانياته أو قدراته. (Dan Hellrigel, 2006, p265).

نلاحظ أن هذا التعريف نظر للضغوط من الزاوية التي نظرت إليها باقي التعاريف.

وما يمكن أن يؤخذ على هذا التعريف هو:

- اعتبر أن الضغط له جانب سلبي فقط.
- لم يشر إلى إمكانية حدوث اختلالات سلوكية ناتجة عن الضغط.

بناءا على ما سبق ذكره، يمكن تعريف الضغوط بأنها عبارة عن ردود أفعال فيسيولوجية أو نفسية أو سلوكية ناتجة عن علاقة تفاعلية ما بين المثيرات والاستجابات، والتي يمكن أن تترك آثار سلبية أو إيجابية على الفرد.

2-مفهوم الضغوط المهنية:

عرف العطية الضغط بأنه حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرص ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن النتائج المرتبطة بها ندرك على أنها غير مؤكدة ومهمة. (العطية 2003، ص371).

وعرف Kaptan وآخرون ضغط العمل بأنه أي خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديدا للفرد، ووفقا لتعريف cooper and Marshal يقصد بالضغوط الوظيفية مجموعة من العوامل السلبية (غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين. (العميان، 2005، ص 160).

وعرف جينبرج جيرالد وآخرون الضغط stress بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فيسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية، أما الاجهاد فهو التأثير المجتمع للضغط والذي يتمثل بشكل رئيسي في الانحراف من الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة. (جينبرج جيرالد وآخرون 2004، ص 257).

ويعرف كلا من French, Rogers and Cobb: ضغط المهنة بأنه عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يملكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله.

أما Marglis وزملائه فيعرفونه بأنه بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العوامل الشخصية تسبب خللا في الاتزان البدني والنفسي للفرد. (العميان، 2005، ص 160).

وأيضا عرفه جمال الضغوط بأنها: "ردود فعل الفرد تجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديدا لهم وهي تشير لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة العمل، وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة مستمرة تجعله من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه. (Jamal, 2000, p 27).

ويعرف "سيد عبد العال" 2002: الضغوط المهنية بأنها مجموعة من التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل قادرا على تحملها أو الوفاء لمتطلباتها. (طه عبد العظيم حسين، 2006 ، ص 216).

كما قدمت "الوكالة الأوروبية للأمن والصحة" " L'agence Européenne pour La Sécurité et La Santé au travail".

ينتج الضغط عندما يحدث خلل أو عدم توازن بين إدراك الشخص للمخاوف التي تفرض عليه من قبل المحيط وموارده الشخصية من أجل مواجهة أو مقاومة هذه المخاوف، حيث ركزت في مفهومها للضغوط المهنية على تفاعل بينن مسببات أو مصادر الضغوط وخصائص الفرد بمعنى الطريقة التي يستجيب لها الفرد تجاه مصادر الضغوط.

ومن هنا يتضح أن هناك ثلاث اتجاهات تناولت مفهوم الضغط المهني:

- **الاتجاه الأول**: ركز هذا الاتجاه في مفهومه للضغط المهني باعتباره مثيرات بيئة خارجية والتي تتمثل في المصادر المختلفة للضغوط المهنية.
- **الاتجاه الثاني**: تناول هذا الاتجاه الضغط باعتباره استجابة أي الطريقة التي يستجيب بها الفرد للضغط.

الاتجاه الثالث: يمثل الاتجاه التفاعلي للضغط المهني وفي هذا المعنى ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الضغط بمثابة تفاعل بين الفرد والبيئة. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص 216).

بعض المفاهيم التي لها علاقة بالضغط:

بعد تحديد مفهوم الضغط نتناول في هذا العنصر بعض المفاهيم التي تتقارب وتتداخل مع مصطلح الضغط ونشير إليها لهدف إبراز الاختلاف بين مفهوم الضغط وغيرها من المفاهيم القريبة منه:

الضواغط (Stresseurs):

يشير مفهوم الضواغط إلى العوامل والمثيرات التي تثير الاستجابة للضغط لدى الكائن العضوي وبذلك تحدث تغيرات في الجانب الجسمي والنفسي لديه وهذه التغيرات تسمى بالاستجابة للضغط. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص 22).

ويعرف "ويفر" Weaver 1987 الضواغط كما يلي:

القوى والمؤثرات البيئية التي تكون القدرة على حدوث الضغط ويرى "لازاروس" و "كوهين" 1977 أن هناك ثلاث أنواع من المثيرات تؤدي إلى الضغط وهي:

- مثيرات تؤدي إلى حدوث تغيرات رئيسية، وعادة ما تحدث خارج سيطرة الفرد مثل: الكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين والحروب والفيضانات.

- أحداث الحياة الرئيسية والتي قد تكون تحت سيطرة الفرد وتحكمه ولكنها تؤدي إلى حدوث تغير هام في حياة الفرد مثل: ميلاد طفل جديد أو مرض صديق أو وفاة شخص قريب. (طه عبد العظيم،2006 ، ص 22).
- المنعطفات اليومية أو الخبرات الضاغطة التي تثير الغضب والقلق وتتضمن بعض الروتين اليومي مثل فقدان مفتاح المنزل، الشعور بالوحدة.....الخ. (طه عبد العظيم حسين، 2006 ص 23-24).

الإجهاد:

يشير هذا المصطلح إلى تائج التعرض للضغوط على المدى الطويل والتي يعانيها الفرد والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والانهاك وتظهر لدى الفرد حيث يعبر عنها بصفات: خائف، مكتئب متوتر وتعبر عن نفسها في صورة أعراض جسمية ونفسية، مثل: اضطراب الوجدان والمعارف وأعراض سلوكية مثل: الزيادة في التدخين وتناول الكحوليات واضطرابات الأكل والنوم.

الإحباط:

وهو الحالة الانفعالية التي يشعر بها الفرد عندما يواجه عائق أو عقبة تحول بينه وبين إشباع دوافعه، أو تحقيق أهداف معينة يرغب في تحقيقها، وخاصة في حالة شعوره بالعجز أمام المواقف أو الظروف التي يصعب عليه التغلب عليها، والإحباط قد يكون عرضا من أعراض الضغط، وقد ينتج الضغط من الإحباطات والصراعات التي يتعرض لها الفرد في حياته.

القلق:

هو مجموعة من الأعراض المتداخلة نتيجة الخوف والتوتر من احتمال خطر متوقع يكون مصدره في أغلب الأحيان غير معلوم، ومن هنا يمكن أن يكون الخطر مظهرا أو علامة على الضغوط أو جزء من الاستجابة للضغوط ومن هذا المنطلق يتبين وتظهر نقطتان رئيسيتان للفصل بين الضغوط والقلق:

- أن الضغوط تعد سببا مباشرا لظهور القلق.
- أن الضغوط لها جانبان أحدهما سلبي والآخر إيجابي، والقلق يعبر عن الجانب السلبي للضغوط.

الصراع: (Conflit):

يشير مفهوم الصراع إلى الحالة من التوتر الداخلي والتي تحول بين الفرد ومن استمراره في السلوك المؤدي إلى تحقيق هدفه وينشأ الصراع النفسي بسبب وجود هدفين متعارضين يتميزان بدرجة متساوية من الشعور بالجاذبية نحوهما أو النقد منها، مما يجعل من الصعب على الفرد لانحياز لأحدهما دون الآخر أو البعد عن أي منهما وفي معظم الأحيان تكون العلاقة بين الصراع والضغوط علاقة تبادلية بمعنى أنه إذا كان الصراع يؤكد

الضغوط لدى الفرد فإن الضغوط تجعل الفرد يعيش هذه الحالة من الصراع. (محمد الصبر الوافي،2005، ص 47).

التعب: (La fatigue):

التعب عبارة عن فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود سواء كان مجهودا عقليا أو جسميا، ينشأ نتيجة للمجهود المستمر والمكثف ويذهب أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم.

وفي نفس المعنى عرفت الموسوعة العالمية التعب بأنه استجابة تنشأ عن طريق العمل الكثيف، وينفي الاحساس به عن طريق الراحة ويمكن إبراز نقاط الخلاف بين الضغط والتعب فيما يلي:

- أن مصادر ضغوط العمل تتنوع لكن التعب غالبا ما ينتج عن مصدر واحد وهو عبء العمل الزائد.
- التعب ينتهي بحصول على قدر من الراحة والنوم، بينما الضغط غالبا ما يكون مستمرا. (محمد الصبر الوافي، 2005، ص 47).

الاحتراق النفسي: (Burnout):

يعتبر الاحتراق النفسي أحد الآثار الأكثر سلبية للضغط الحاد ويؤثر سلبا سواء بالنسبة للعامل أو العمل في حد ذاته، حيث يبدأ الضغط بالتعب والقلق ويصل إلى الانهيار، وكلمة الاحتراق النفسي ظهرت في أواخر السبعينات وهو مصطلح جديد ومهم، أما جذور الكلمة فارتبطت بـ "فرودن بورجر" (Fruden berger) 1974 الذي يعرف الاحتراق بأنه حالة الإنهاك الشديد للموارد الجسمية والذهنية. (chritianGullevic, 1999, p 178) .

والاحتراق النفسي يعني في اللغة الفرنسية (incendié) ليترجم بذلك وضعية التعب والإنهاك الشديدين، وهناك ستة أعراض للاحتراق النفسي: الانفعال: فقدان الثقة بالآخرين، غياب الأفكار الجديدة أكثر من ستة أشهر، نقص الطاقة، الشعور بالتوحد ونقص السن.

الرغبة الملحة في الخروج من الوضعية المهنية الحالية أو (ترك المهنة) مع الميل إلى تغيير الوضعية عن طريق العمل المكثف بالأداء الكمي بالمقارنة مع الأداء الكيفي.

ويقدم "سينجر دافيد سن" (Singuer Davidson) 1991: تعريفا آخر للاحتراق النفسي بأنه المؤثر المميز للضغوط النفسية، وهو يتضمن جوانب سلوكية وفيزيولوجية، إذ يعد حالة من التدهور النفسي، الوظيفة الناتجة عن زيادة الحساسية بالضغوط المهنية ويتضمن بعدين أساسيين هما:

- **البعد النفسي**: ويتم بظهور الإجهاد النفسي والتوتر والقلق والاكتئاب.
- **البعد المهني**: ويتعلق بمشكلات الوظيفة أو المهنة التي تشتمل العلاقات مع الإدارة والزملاء والتلاميذ بالنسبة للمعلمين، كذلك الرفض النفسي للوظيفة. (حمدي ياسين، 1999، ص 161).

3-عناصر الضغوط المهنية:

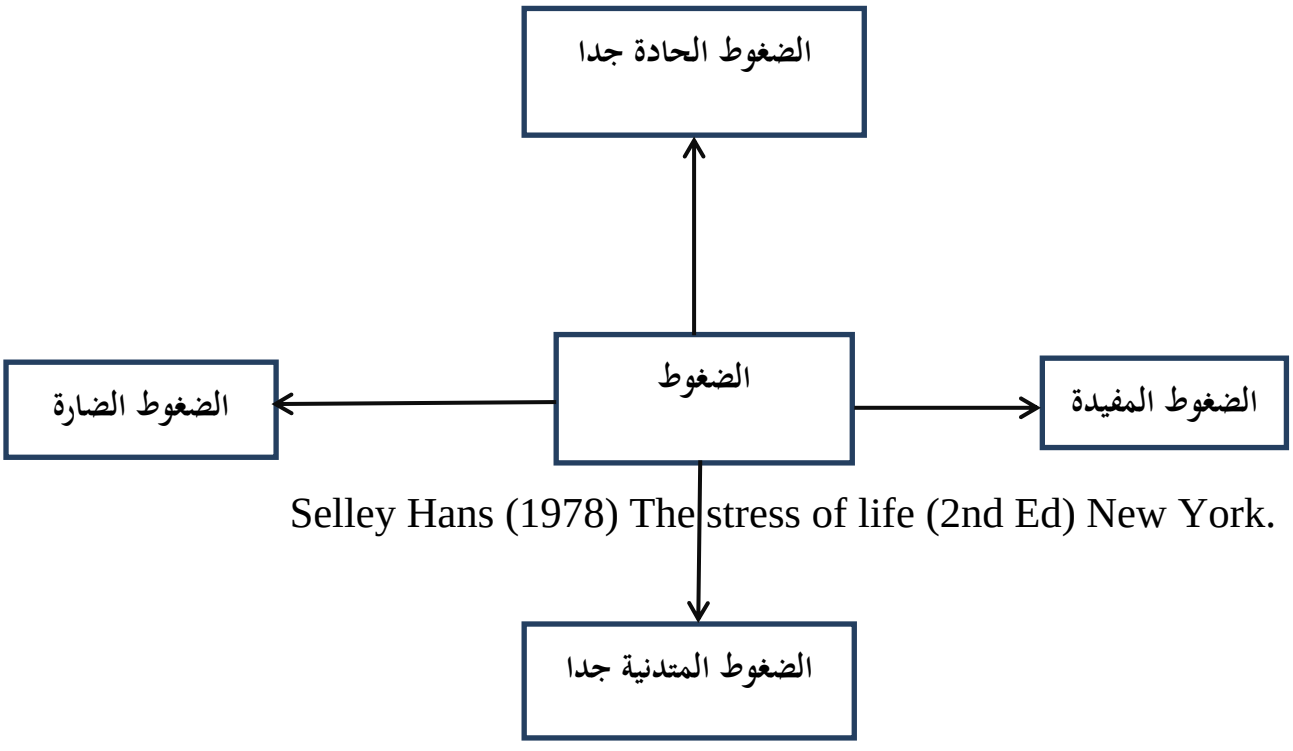
يرى سيزلا غيوآلاس (Szilagy and wallace) أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط المهنية في المنظمة هي:

- **عنصر المثير**: يحتوي على العنصر الأقوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون المصدر هذا العنصر هو: البيئة، المنظمة، الفرد نفسه.
- **عنصر الاستجابة**: يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغوط مثل: القلق، التوتر، الإحباط.
- **عنصر التفاعل**: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له. (Szilagy and vallance, 1991, p180).

4-مكونات الضغوط المهنية الرئيسية :

أما بالنسبة لأنواع الضغوط المهنية فقد ميز الباحث (Seley) أربعة أنواع رئيسية من الضغوط وهي الضغوط الحادة جدا، والضغوط المتدنية جدا، والضغوط المفيدة، والضغوط الضارة. (Kaln and cooper, 1993, p 23).

الشكل رقم (01) انواع الضغوط



Selley Hans (1978) The stress of life (2nd Ed) New York.

5-مراحل الضغط المهني:

المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر):

يجهز الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو الاحادي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.

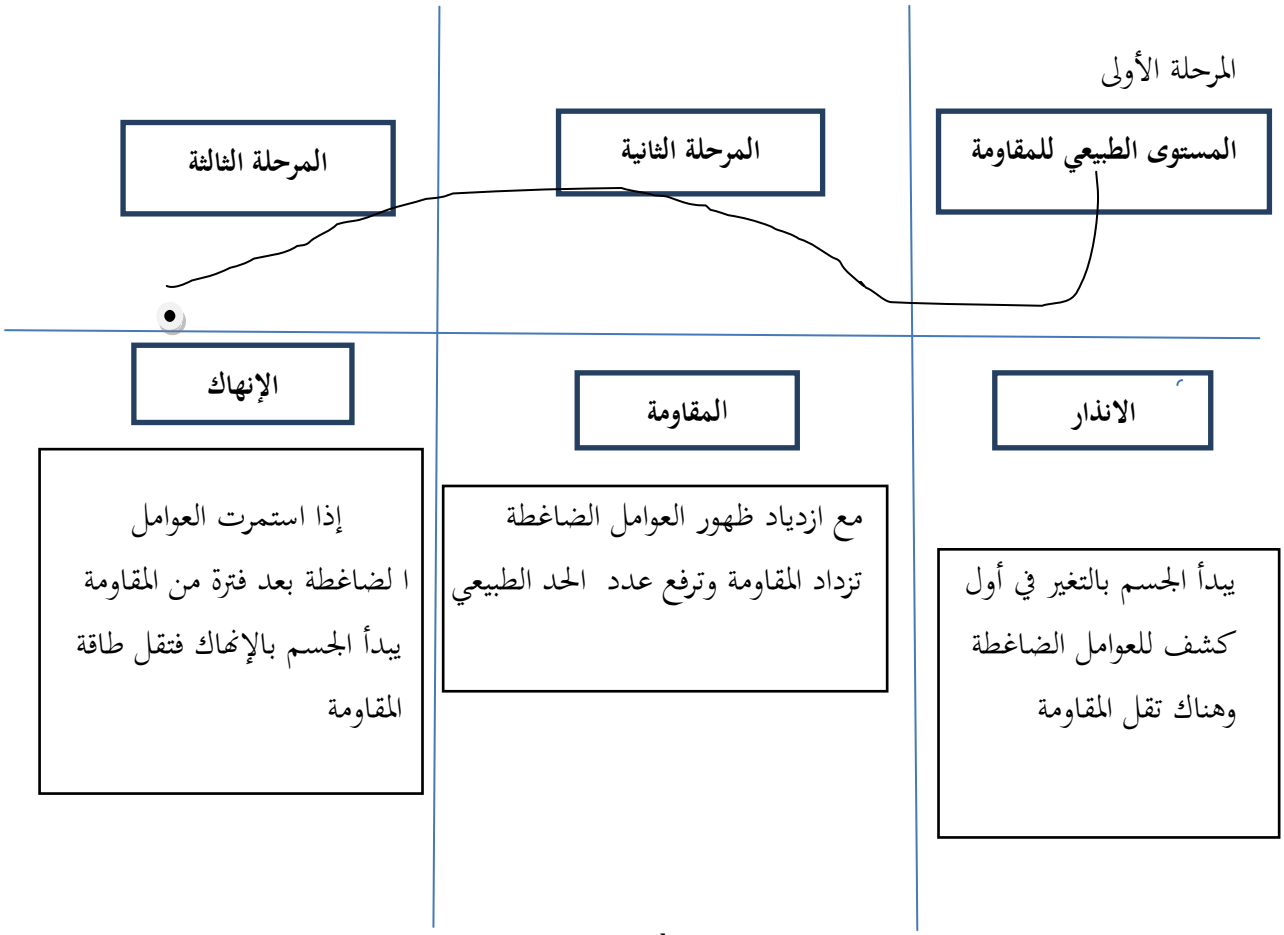
المرحلة الثانية (مرحلة المقاومة):

وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو أذى تنبع من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط وإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

المرحلة الثالثة (الإنهاك):

وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض الضغط وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية وتعتبر هذه المرحلة حادة وخيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا في عمله وحياته، وازدادت قابليته لأمراض البدانة والأمراض النفسية ، ويوضح الشكل: (Hans, Seley 1978 ,p, 35).

الشكل رقم (02) الاعراض العامة للتكيف



Seley, Hans, (1978) The stress of life (2nd Ed) New York MG Grow Hill

6-نماذج دراسة الضغوط المهنية :

ويكفي هنا استعراض بعض النماذج وهي من أكثر النماذج قبولا وشمولية كما لا يتسع المجال لاستعراض جميع النماذج الفكرية. (حريم، 2004، ص 286).

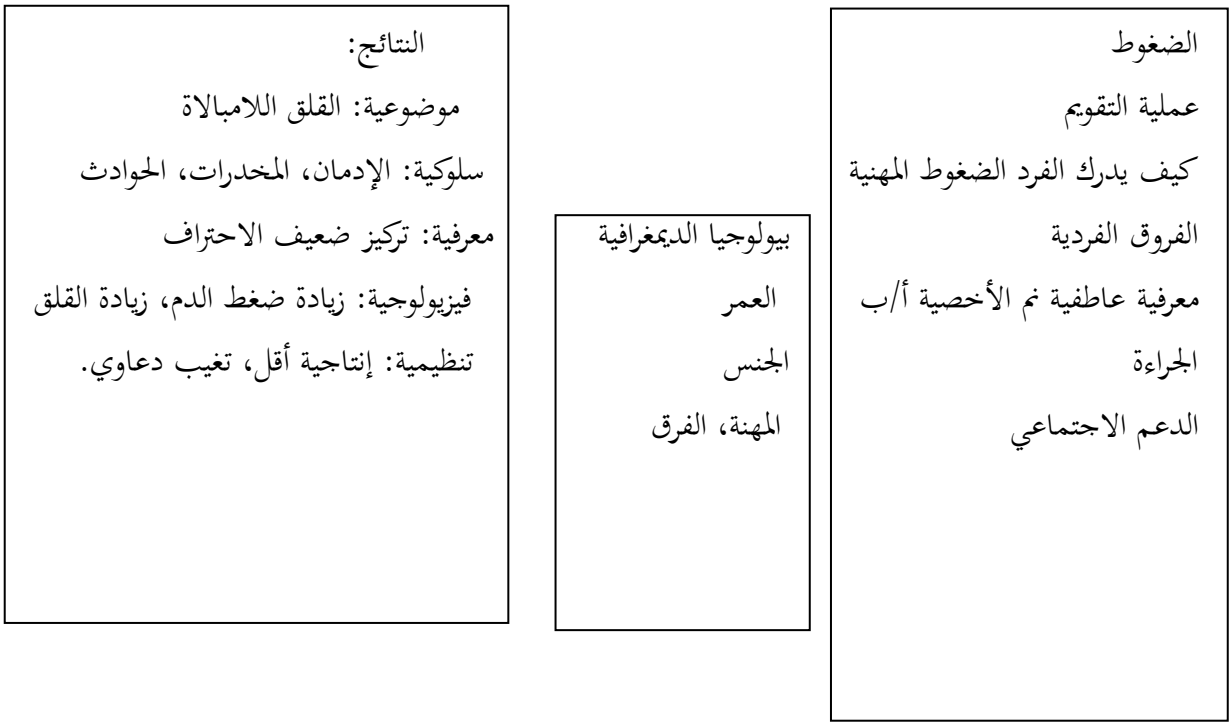
- **نموذج Gibson, Ivanovich and Domelly**:

نموذج جيبسون وزملائه لدراسة الضغوط العمل:

الضغوط المهنية Occupationnel Stressrors

- البيئة المادية: الإضاءة، الحرارة، التلوث
- على مستوى الفرد، صراع الدور، غموض الدور، فقدان السيطرة، المسؤولية، ظروف العمل
- على مستوى الجماعة : علاقة ضعيفة مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء.
- على مستوى المنظمة: بناء تنظيمي غير سليم، وعدم وجود سياسات واضحة.

نموذج رقم (01) نموذج مصادر الضغوط المهنية المختلفة



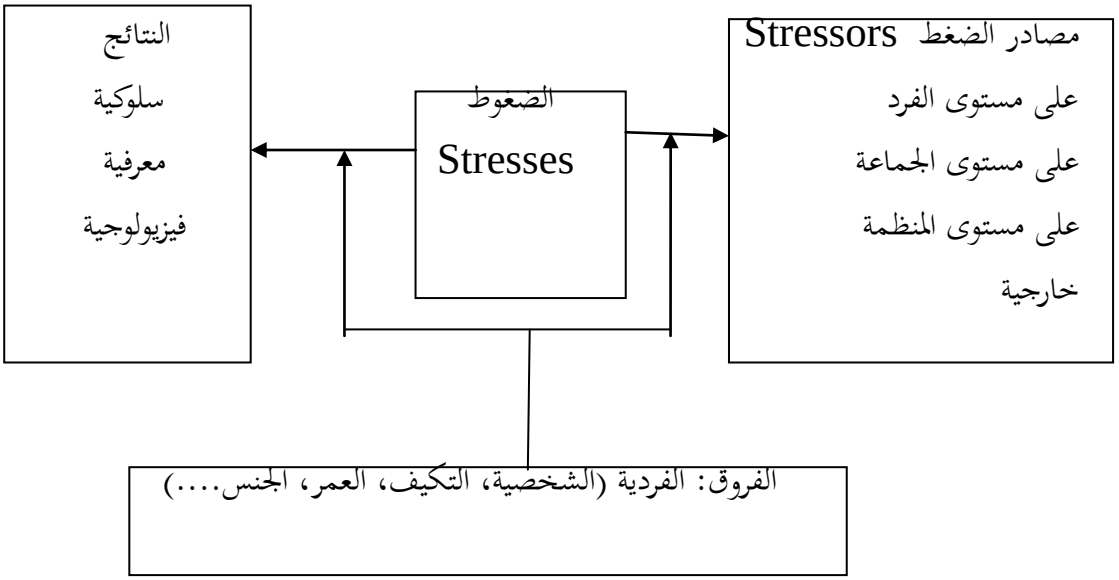
المصدر: Gibson, Invacevich and Donnelly, op.cit, 1994, p 266.

يوضح النموذج مصادر الضغوط المهنية المختلفة، وتأثير عملية الإدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وآثار الضغط، ويشير النموذج إلى دور الفروق الفردية (معرفية/عاطفية وبيولوجية ديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها. (Gibson and Others 1994, p 266).

- **نموذج Kinicki, Kreitener**

نموذج كريتنر وكينيكي لدراسة الضغوط المهنية:

نموذج رقم (02) كريتنر وكينيكي



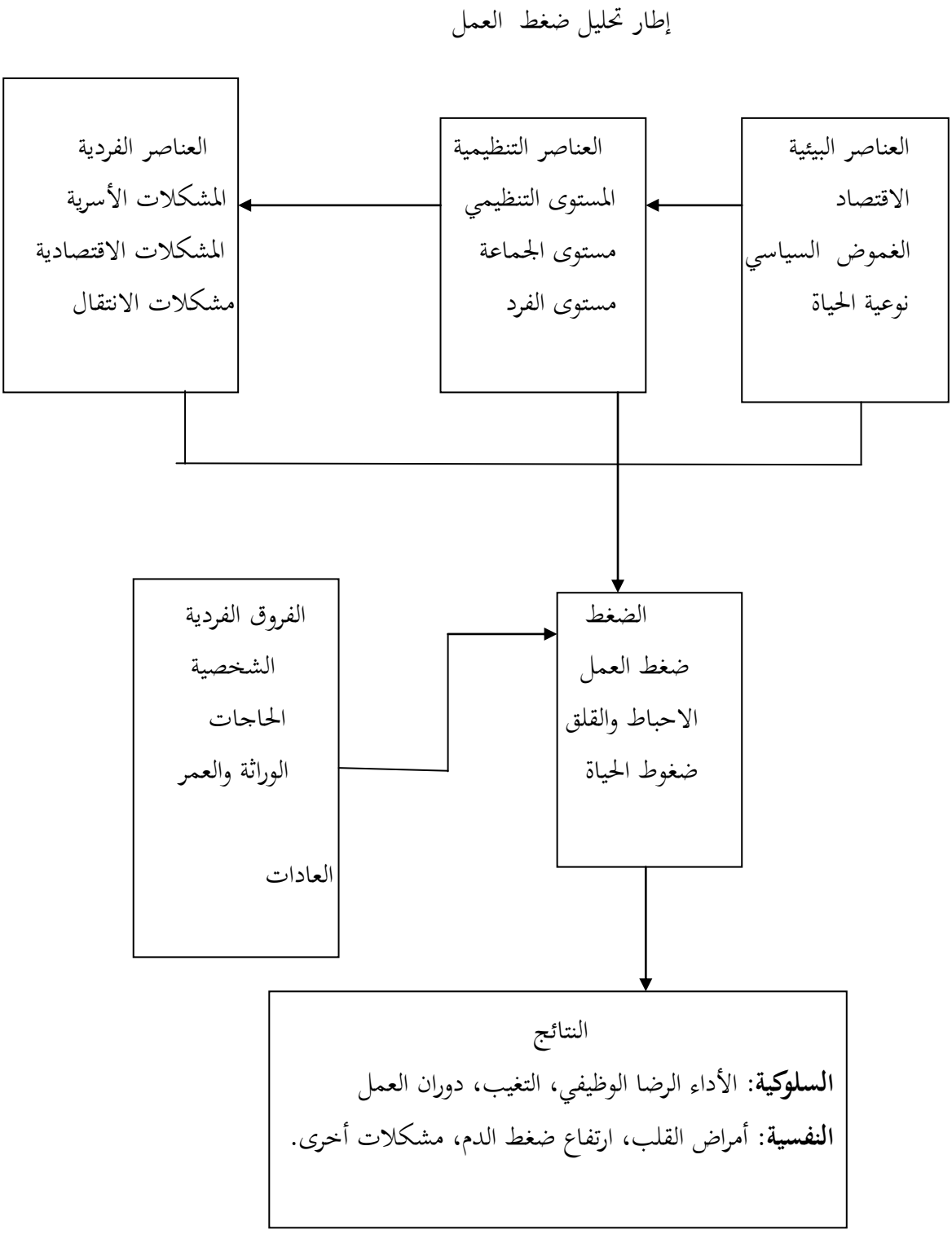
المصدر: Kreitener and Kinickipp.cit 1992, p 598.

وقد اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره John, Invancecich, T.Mtteson 1979

ونموذج كراينتروكينيكي لا يختلف كثيرا عن نموذج جيبسون وزملائه، حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، الجماعة، المنظمة) والخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها) وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة. Kreitener and Kinicki, 1992, p 598)

- **نموذج تحليل ضغط العمل:**

نموذج رقم (03) تحليل ضغط العمل



المصدر: أندرو سيزلاقي ومارك جي لاوس، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، 1991، ص 182.

يحتوي هذا النموذج على أربعة عوامل رئيسية هي الضغط ومصادره والعوامل الوسطية، ونتائج الضغط فيما يتم إلقاء الضوء على عامل رابع، وهو التحكم في الضغط أو عوامل تخفيفه حدته، يشمل الضغط الشعور بالإحباط والقلق والمرتكز على عناصر العمل والحياة، وينشأ الضغط على ثلاث مصادر على الأقل: البيئة، المنظمة، والعوامل الفردية، كما يعرض النموذج العوامل الوسيطة للضغط مؤكدا على حقيقة أن الناس يختلفون من حيث ردود فعلهم اتجاه الضغط.

أما النتائج المترتبة على الضغط فقد عرضت في فئتين: النتائج السلوكية والأخرى النفسية لإبراز الأبعاد الداخلية والخارجية كردة فعل للضغط. (سيزلاقي، ووالاس 1991، ص 182).

7-مصادر الضغوط المهنية:

مصادر البيئة العامة للضغوط المهنية:

ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات الاقتصادية:

يمكن أن تؤدي الحالة الاقتصادية العامة التي يمر بها البلد، وكذا مستويات التضخم وسياسات الانفتاح الاقتصادي، إلى شعور الموارد البشرية بضغوط العمل، ففي حالة الركود الاقتصادي تزداد المخاوف على الوظائف نتيجة الظروف المالية الصعبة التي تمر بها المؤسسات، وكذلك تحدث الضغوط عندما يكون الاقتصاد في حالة انتعاش حيث ينتاب المدراء درجة عالية من القلق والخوف بشأن اتخاذ القرار الصحيح المتعلق بالفرص والبدائل الاستثمارية المتاحة. (ثابت عبد الرحمن، 2002، ص 522).

وبالمثل قد يؤدي التضخم إلى الشعور الموارد البشرية بضغوط العمل، حيث أن ارتفاع المستوى العام للأسعار من شأنه أن يمتص القدرة الشرائية للموارد البشرية ويجعلها عاجزة عن مقابلة متطلبات الحياة المتزايدة، وكذلك قد تكون سياسات الانفتاح الاقتصادي سببا مهما لضغوط العمل، حيث أنه غالبا ما يصاحب ذلك الانفتاح خوصصة للمؤسسات الشيء الذي يضع الموارد البشرية في مصير مجهول أمام الإدارة الجديدة.

ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات التكنولوجية:

تعتبر التكنولوجيا العامل الرئيسي في ميدان المنافسة، حيث تعطي للمؤسسة إمكانية كبيرة في زيادة إنتاجها وتخفيض تكاليفها دون المساس بجودة المنتجات. (طاهر محسن، 2007، ص 257).

وفي المقابل تزيد هذه التكنولوجيا من ضغوط العمل الواقعة على الموارد البشرية، إذ تشير كثير من الدراسات إلى أن إدخال الحاسب الآلي سرعة في العمل باعتباره إحدى صور التكنولوجيا العالية، وبالرغم من الفوائد التي أتى بها إلا أنه زاد من عبء العمل كيفيا، نظرا لأنه يتطلب قدرات ذهنية عالية ويقظة وجودة في الأداء زاد من عبء العمل كيفيا، نظرا لأنه يتطلب قدرات ذهنية عالية الأداء مستمرة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الحاسب الآلي، سواء تلك التطورات الحاصلة في البرمجيات Software أو العتاد Hardware

كما أكدت الدراسات أن إدخال الحاسبات الآلية زاد من شعور الموارد البشرية بالعزلة الاجتماعية داخل العمل إذ أن العمل أمام الحاسبات الآلية يتطلب تركيز عالي وانعزال لساعات طويلة أمامها، وهو ما يؤدي إلى نقص فرص التفاعل مع الزملاء في العمل.

ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات السياسية والقانونية:

يمكن للمتغيرات السياسية أن تكون سببا مهما لضغوط العمل، حيث تتزايد الضغوط الواقعة على مدراء المؤسسات خلال فترة الانتخابات نظرا للغموض الذي يكتنف سلوك القادة الجدد الذين تم انتخابهم غموض حول السياسات الضريبية غموض حول موقف القادة الجدد من الاستثمارات الأجنبية.

وكذلك فإن المتغيرات القانونية يمكن أن تكون سببا في إحداث الضغوط، مثال ذلك القوانين المرتبطة بالبيئة والقوانين الخاصة بحماية الموارد البشرية والمستهلكين إذ نادرا ما تقوم المؤسسة بأداء عمل معين دون أن تصطدم بقانون أو أكثر يحد من نشاطها ويعيق حركتها.

ضغوط العمل الناجمة عن المتغيرات الاجتماعية والثقافية:

تعتبر المتغيرات الاجتماعية والثقافية من الأسباب المهمة لضغوط العمل، ومن بين أهم الجوانب المسببة للضغوط والتي تقع تحت المتغيرات الاجتماعية والثقافية نجد تزايد دور المرأة في المجتمع ارتفاع المستوى التعليمي للأفراد وزيادة أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، فقد أدى خروج المرأة للعمل إلى جانب الرجل زيادة في مستوى الضغوط الواقعة عليها، نتيجة تداخل الادوار التي يؤديانها في حياتهما العملية والأسرية.

وبالمثل فإن زيادة عدد المتعلمين وارتفاع المستوى الثقافي لهم أدى إلى زيادة توقعاتهم عن ظروف وشروط العمل، وهو ما زاد من حجم الضغوط الواقعة على المدراء.

وأخيرا فإنه مع تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وجد المدراء أنفسهم مطالبين بتنظيم مصالح ككل الأطراف المؤثرة على المؤسسة، وهو ما يعتبر أمرا صعبا إن لم نقل مستحيلا نظرا لأن تعظيم مصالح أطراف أخرى وهو مولد شعورا كبيرا بالضغط المختلف الموارد البشرية في المؤسسة وعلى وجه الخصوص المدراء. (شاطر شفيق 2010، ص ص 85-86).

المصادر الفيزيقية للضغوط المهنية: تشمل على العناصر المادية التالية:

- **الحرارة:** تشكل الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض والمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37° تقريبا.
- الضوضاء: تعتبر الضوضاء أحد مصادر الضغط، فالصوت مثلا شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي على شكل موجات وتبقي الإشارة هذا إلى أننا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء إنما على الصوت غير المرغوب فيه والذي يسبب إزعاجا بسبب شدته.
- **الإضاءة:** يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلة الصداع، ناتج عن فقدان الطاقة بسبب عملية

التكيف التي تشعر بها العضات على مستوى العين حتى تتمكن من الوصول إلى رؤية واضحة وهذا يبدو جليا أثناء العمل في النوبة الليلية أين تكون الإضاءة اصطناعية مع امتداد فترة العمل إلى ثمان ساعات متتالية.

- **التهوية:** تؤثر الأحوال الجوية في إنتاج العامل ونشاطه وجو العمل بحاجة إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق المراوح أو غيرها من الوسائل كأجهزة تكييف الهواء.

فعندما يكون الجو حارا فإن نسبة العرق تزيد، وإذا لم تكن هناك حركة للهواء تسمح بتبخر العرق وانخفاض درجة حرارة الجسم، فإنما تأخذ في الارتفاع المستمر، وعليه فمن الطبيعي أن يزداد الانتاج بتجديد الهواء المحيط بالعامل.

فالتهوية الجيدة تعتبر من أهم العوامل الفيزيقية لمكافحة الضغط ورفع الروح المعنوية للعامل. (عبد الرحمن العيسوي، 2000، ص ص 100-101).

المصادر الفردية للضغوط المهنية:

نمط الشخصية:

تعرف الشخصية على أنها "ذلك الإطار الشامل الذي يضم سمات مركبة جسمية ونفسية وعقلية وثقافية تميز شخصا عن غيره". (أحمد سيد مصطفى، 2000، ص 2003).

وتحدد هذه السمات نمط شخصية الإنسان والتي من خلالها يتحدد نمط سلوكه.

وهذا يوجد هناك نمطين من الشخصية هما: نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) (صلاح الدين عبد الباقي، 2004، ص 317).

- **نمط الشخصية** (أ): تتصف هذه الشخصية ببذل أقصى جهد للتحصيل والإنجاز وحب المغامرة والروح التنافسية العالية وتسابق الزمن لأداء المهام، ولهذه الشخصية مجموعة من السمات منها:

✓ البحث بدون كلل عن الوظائف والمهام الأفضل.

✓ النجاح المستمر.

✓ الترقي السريع.

✓ تكريس الاهتمام للعمل على حساب الاهتمامات العائلية والاجتماعية والترفيهية.

أصحاب هذه الشخصية يفتقدون إلى المرونة ويفضلون القيادة على الإتباع ويسعون لرضا الرؤساء أكثر من الأفراد، ولا يتعاطفون أو يتسامحون مع أخطاء الغير، ولا يميلون للتفويض، ويحبون الاستقلالية، ويتتبعون تحقيق الأهداف إلى أن يتم إنجازها حتى لو أدى ذلك إلى تغيير في ذلك السلوك وتلك السمات القلقة والسلوكيات المتوترة تؤدي بأصحابها إلى أمراض القلب وضغط الدم والسكتة الدماغية، ولذلك فإن آليات الجسم كلما نكون في حالة تحفز واستنفار مستمر.

وأثبتت الأبحاث الطبية أن هناك علاقة بين الأنماط السلوكية لنمط الشخصية (أ) وضغوط العمل وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار أن أصحاب هذه الشخصية يتعرضون للضغوط بصورة خطيرة أكثر من أي أنماط أخرى. (إعتدال معروف 1421، ص ص 45-50).

- **نمط الشخصية (ب)**: تتصف هذه الشخصية بالهدوء والاعتدال، وعدم الصراع مع الوقت، بعكس الشخصية (أ) وهذا لا يعني أنهم لا يملكون القدرة على التنافس، أو لا يملكون الدافعية للإنجاز، ومع أن ذوي نمط الشخصية (أ) يزيد معدل إصابتهم بأمراض القلب بأكثر من الضعف عن ذوي الأنماط (ب) إلا أنهم يعانون من الضغوط لاتصافهم بالانطواء حيث يكونون عالمهم الخاص لالتماس الأمان من خلاله.

ويمكن أن يكون صاحب الشخصية (ب) عرضة لأمراض القلب في بيئة عمل تشجع على الاستقلالية، بينما ينخفض لديه ضغط الدم في بيئة عمل تنمي الاعتمادية على الآخرين وعلى روتين ثابت. (اعتدال معروف، 1421، ص 52).

ضغوط أحداث الحياة الخاصة:

يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والضغط النفسي وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل. (محمود سليمان العميان، 2005، ص 162). ومن بين أحداث الحياة الخاصة التي تسبب ضغوط العمل نذكر: (عمر وصفي عقيلي، 2005، ص 594) .

- **ضغوط العمل ناجمة عن المشاكل العائلية:**

وهي متنوعة وكثيرة أهمها، الطلاق، وفاة أحد الأقرباء، ترك أحد الأولاد بالمنزل، مشاكل مع أهل الزوجة....الخ كل هذه المشاكل من شأنها أن تزيد من درجة شعور المورد البشري بضغوط العمل حيث تجعله يأتي للعمل وباله مشغول وقدرته الجسمانية على أداء العمل ضعيفة.

- **ضغوط العمل الناجمة عن المشاكل المالية:**

وهي نتيجة زيادة متطلبات الحياة فكثرة الالتزامات المالية (فواتير المياه والغاز والكهرباء، نفقات الأسرة ....الخ) من جهة وعدم كفاية الدخل لتغطيتها من جهة أخرى، يزيد من قابلية تعرض المورد البشري لضغوط العمل.

- **ضغوط العمل الناجمة عن ظروف مكان الإقامة والمعيشة:**

فالسكن في منطقة بعيدة عن مكان العمل أو السكن في مكان مكتظ، من شأنه أن يجعل المورد البشري يأتي للعمل وهو لم يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل ضغوط العمل.

ويعتبر هولمز وراهي "Holmes and Rahi" من أوائل الباحثين الذين أشاروا إلى إمكانية تأثير أحداث الحياة الخاصة على الحالة الصحية للموارد البشرية ومن ثم شعورها بالضغط، حيث توصلا في سنة 1960 إلى ما يسمى بمقياس إعادة التوافق الاجتماعي الترتيبي (SRRS) Social Readjustement Rating الذي يقيس الأحداث التي تعرضت لها الموارد البشرية خلال الاثني عشر شهرا الماضية. (ثابت عبد الرحمن إدريس، جمال الدين محمد المرسي، 2002، ص 528).

مفهوم الذات:

يمثل هذا المفهوم إدراك الفرد الشخصي وفكرته الشاملة عن ذاته حيث يشمل ذلك جوهر الشخصية وهو بذلك يحدد وينظم بدرجة كبيرة مدى قابلية الفرد للتعرض للضغوط والتعامل معها، فإدراك الفرد لذاته يؤثر بدرجة كبيرة على تحديد الثقة بالنفس ومن ثم السلوك وبناءا على هذا المفهوم يتبين مدى حاجة الفرد إلى التقدير والاحترام من قبل الآخرين وتنمية الشعور بالثقة والاعتبار ويتم إشباع هذه الحاجات من خلال تحقيق الفرد لإنجاز ما بنجاح، وتقدير الآخرين لمهاراته وقدراته، والإعجاب بمواهبه وإطلاق عبارات الأنا مثل: ناجح، متميز، خبير.

إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه، وإذا كانت تلك النظرة تتم عن شعور سلبي تجاه الذات فإن احتمالية وقوعه فريسة للضغوط عالية جدا، أما إذا كانت تلك النظرة تنمي الشعور الإيجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية وبالتالي فإن احتمال تعرضه للضغوط قليلة جدا. (هيجان عبد الرحمن بن أحمد، 1988، ص ص 99-101).

وقد أوضح الهيجان ستة أبعاد لمفهوم الذات وهي:

- **الوعي**: وهي مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على عالمه من حوله.
- **القيمة الذاتية**: مدى شعور الفرد بأنه مساو للآخرين في الحقوق والواجبات.
- **حب تقدير الذات**: تعني عدم تعريض الفرد نفسه للمشاق أو المخاطر التي تزيد طاقته.
- **شعور الفرد بالتميز** من حيث الأهمية والخصوصية عن الآخرين.
- **الثقة بالذات**: قدرة الفرد على التكيف مع العالم من حوله.
- **احترام الذات**: ويتمثل في قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة.

نستنتج مما سبق بأن إدراك الفرد لذاته وتقديره لها تقديرا إيجابيا يجعل منه أكثر تحملا للضغوط، والعكس يجعل منه فردا أكثر تعرضا للضغوط. (هيجان عبد الرحمن بن أحمد، 1988، ص ص 101-102).

مركز التحكم في الأحداث:

ويقصد به مدى قناعة الانسان بإمكانية سيطرته على ما يجري من حوله من أمور حيث يعتقد البعض أن ما يحدث له من أحداث سيئة في حياته محكوم بتصرفاته وإرادته الشخصية (السيطرة الداخلية) أو أنه خاضع لعوامل خارجية (السيطرة الخارجية) مثل الحظ والصدفة. (الأحمدي حنان عبد الرحيم 2004، ص ص 51-52).

ويمثل مركز التحكم إحدى خصائص الشخصية الثابتة نسبيا، ومن أكثرهم أثرا في زيادة أو قلة حدة الضغوط وذلك من خلال تأثيره على إدراك الانسان فيما إذا كان قادرا على التعامل مع الضغوط من عدمه، حيث أن الأشخاص الذين يعتقدون في مراكز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر قدرة على تحمل التهديدات، وأقل معاناة من ضغوط العمل، بينما الأشخاص الذين يعتقدون في مركز التحكم الخارجي غالبا ما يعانون من مستويات ضغط عالية، لأنهم يدركون أن ما يحدث هو نتيجة لعوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها ويتصرف عادة من يعتقد في مراكز التحكم الداخلي بطريقة عدوانية تجاه الحالات الاستثنائية التي لا يستطيعون السيطرة عليها في حالة التأكيد للسيطرة على الموقف، بينما يكون الأشخاص المعتقدين في مركز التحكم الخارجي أقل تفاعلا مع المواقف الضاغطة. (أحمد سمير عسكر، 1988، ص 18).

المصادر التنظيمية للضغوط المهنية:

- **صراع الدور:** يحدث صراع الدور عندما تكون هناك أكثر من مطلب على العامل، ويصعب تفضيل أحده على الآخر، ويقوم أيضا صراع الدور عندما تتعارض مهام الوظيفية مع فكرة الشخص عن نفسه أو عن دوره أو قد تتعارض مع ميوله وطموحاته، ومن أشهر الأمثلة في هذا المجال هو الصراع بين متطلبات العمل والأسرة، فأحيانا يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة، كالسفر في مهمة معينة، وهذا ما يخلف التوتر النفسي والشعور بالضغط والقلق نظرا لترك العمل وعدم قدرة الفرد على الوفاء بالدور الأسري ومتطلباته الوظيفية وبهذا يحدث الصراع.

  وكذلك يظهر الصراع حينما يجد العامل نفسه تحت أكثر من قيادة ويتلقى أوامره من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة. (راوية حسن،1999،ص 100).

- **غموض الدور:** يقصد بغموض الدور الافتقار للمعلومات فيما يخص الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها، واختلاطها عند ممارسة واجبات أخرى، فمثلا قد يقوم العامل بعدة أعمال تنفيذية فيما يقتصر دوره على الاشراف العام فقط، كما يظهر غموض الدور في عدم التأكد الفرد من مسؤولياته الوظيفية ومن نوع العمل المطلوب منه ويمكن أن يظهر الغموض في واحد أو أكثر من هذه

المجالات: مسؤولية الفرد، مصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغيرات التكنولوجية التي تتطلب أن يغير العامل عمله. (راوية حسن، 1999، ص 367).

- **عبء الدور**: يعتبر عبء الدور أيضا من الأسباب المهمة لضغوط العمل في المؤسسات، ويقصد به مجموعة المهام الوظيفية التي تسند إلى المورد البشري من أجل أداءها، وقد تكون تلك المهام أكثر أو أقل مما يجب القيام به.

ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين لهما دور كبير في شعور المورد البشري بضغوط العمل هما زيادة عبء الدور أو انخفاضه.

ضغوط العمل الناجمة عن زيادة عبء الدور:

يقصد بزيادة عبء الدور تحمل المورد البشري لمهام كثيرة يطلب منه إنجازها في وقت غير كاف لإتمامها (العبء الكيفي)و/أو القيام بمهام وظيفية تفوق مهارته وقدراته (العبء الكمي) مما يجعل المورد البشري يشعر بالتهديد والإحراج والاضطراب، وهو ما يجعله يعاني من ضغوط عمل مرتفعة.

ضغوط العمل الناجمة عن انخفاض عبء الدور:

يقصد بانخفاض عبء الدور قيام المورد البشري بمهام قليلة (عبء كمي)، و/ أو القيام بمهام لا تستوعب طاقاته وقدراته (عبء كيفي) مما يجعله عرضة للشعور بالملل اتجاه عمله وهو ما يزيد من مستوى شعوره بضغوط العمل. (شاطر شفيق، 2010، ص 92).

طبيعة العمل:

لا تخلو أي وظيفة من الوظائف تقريبا من الضغوط، إلا أنه هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أصحابها ويعود ذلك إلى أن طبيعة الوظيفة تفرض

عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها:

- أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.
- درجة تعقيد القرار.
- مدى المشاركة في اتخاذ القرار.
- المسؤولية المترتبة على القرار.
- درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

واتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها.

المناخ التنظيمي:

مثلما هناك نمط سلوك لكل فرد يميزه عن الآخر فإن أي منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع عالمها ولها معاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام الواجب تنفيذها، بعبارة أخرى لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى أي ما يعرف بالمناخ التنظيمي، وللدلالة على ذلك فتنظيمات العمل المختلفة تتباين في تشجيع الأفكار الخلاقة للعمال ووضع مصلحتهم في المقام الأول أو في المقام الأدنى، وكلتا الحالتين تعتبر مصدرا للضغط بمعنى آخر قد يكون ذلك الضغط حافزا وقد يكون محبطا. (أندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس، 1991، ص 187).

الصراع التنظيمي:

يقصد به التوازن التي تشهدها المؤسسات التنظيمية على مستوى الأقسام والوحدات الإدارية والأعضاء والبناء الطبقي ويستخدم الباحثون مؤشرات مختلفة لدراسة الصراع التنظيمي وعموما هناك اتجاهات في دراسة الصراع التنظيمي هما:

الصراع التنظيمي داخل المنظمة، الصراع خارج المنظمة والصراع التنظيمي بين العمال وإدارة العمل أو بين نقابات العمال والإدارة من الظواهر الاجتماعية المشاعة في جو المنظمات اليوم.

ومنه فالصراع التنظيمي يعتبر من أهم العوامل المسببة للضغط النفسي بمختلف أشكاله. (محمد علي محمد 1986، ص 306).

ضعف الهيكل التنظيمي:

يقصد بالهيكل التنظيمي ذلك البناء الذي يحدد التركيبة الداخلية للعلاقات السائدة في المؤسسة حيث يوضح الوحدات الرئيسية والفرعية التي تتكامل فيما بينها لإنجاز الأنشط التي تحقق أهداف المؤسسة .

وتظهر ضغوط العمل بوجود الهيكل تنظيمية ضعيفة، وعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية وضعف الاتصالات والتنسيق واشتداد الصراع بين الوحدات التنفيذية والاستشارية واتساع نطاق الاشراف أو ضيقه بشكل غير صحيح، كلها عوامل تزيد من حدة شعور الموارد البشرية بضغوط العمل.

العلاقات الانسانية في العمل:

يقصد بالعلاقات الانسانية في العمل تلك التفاعلات التي تحدث ما بين الموارد البشرية، سواء كانت إيجابية مثل الاحترام والتعاون أو سلبية مثل الظلم والسيطرة، وتؤدي العلاقات الجيدة ما بين الموارد البشرية في مكان العمل إلى توفر مناخ تنظيمي جيد يسوده التعاون والثقة والاحترام المتبادل ما بين الموارد البشرية وهو ما يقلل من إمكانية التعرض لضغوط العمل.

وبما أن العلاقات الانسانية في العمل تأخذ صورتان رئيسيتان هما: علاقة "الرئيس بالمرؤوس" و "العلاقة مع الزملاء" وقد تكون هذه العلاقة من الأسباب المهمة لشعور الموارد البشرية بضغوط العمل، وكذلك يؤدي التنافس المبالغ فيه ما بين الأفراد والجماعات من أجل الفوز بمزايا مادية أو معنوية إلى خلق مناخ تنظيمي يسوده الصراع وعدم الثقة واللاتعاون وهو ما يعزز من امكانية التعرض لضغوط العمل. (شاطر، شفيق، 2010، ص 98-99).

التطور المهني:

تعتبر عوائق التطور المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر الضغط العمل مثل الافتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد

ومن عوامل الضغط المرتبطة بهذا المصدر الخوف من الفشل في العمل الجديد أو الخوف من العجز على مجارات التغيرات التكنولوجية أو الاقتصادية أو الاجتماعية، فإذا لم يتمكن الفرد من التوافق مع المتغيرات الجديدة المصاحبة للترقية الوظيفية فإنه حتما سيشعر بالضغط. (محمد حسن محمد حمادات، 2008، ص 176).

تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط المهنية فهو حكم متعدد الأبعاد على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية.

فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية والتي تعتمد على كفاءة الأداء وتتدخل فيه العلاقات الشخصية والمحسوبية بين القائد والأتباع فإن هذا يولد نوعا من الاحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة، قد يفضل بعض الزملاء عنهم فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أ فيما يخص الحوافز وهذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط. (محمد مرعي مرعي، 1999، ص 241).

الاتصال:

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية، التي يقوم عليها أي تنظيم فهو عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف وهو أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هاته العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة.

ويؤكد كل من سكوت وديفيز "Davis" & "Scott" بانه بدون انصال يتعذر أن يوجد تنظيم أو أن يتقدم الانتاج الجماعي، ذلك لان الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة.

وللاتصال دور أساسي في أي تنظيم لا يمكن تجاهله، ووجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية، سواء بين الإدارة، العمال، أو بين العمال

أنفسهم، وهذا ما يخلق جوا تنظيميا تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب. (عثمان مريم، 2010، ص 45).

نوبات العمل:

لقد بينت الدراسات أن عددا كبيرا من الأزواج الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة، نادرا ما يلتقون بزوجاتهم وأولادهم لفترات طويلة بسبب خصوصية طبيعة العمل الذي يقومون به وانعكاساته، وبالموازاة مع ذلك فغن نظام العمل بالمناوبة له تأثيره السلبي على النوم ويترتب عن ذلك اضطراب الشهية، ضعف القدرة الجنسية وكل ذلك يشكل في مجمله عاملا ضاغطا، فيزداد بذلك العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن العمل وعن أفراد العائلة في آن معا، هذا التزامن يتأثر بالخبرات والممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر بدورها في إدراك الفرد حول ما يتعلق بانشغاله على تطوره المهني وتلبية التزاماته الاجتماعية، فإدراك الفرد العامل لهذه العلاقة يتحول إلى مصدر للقلق والإحباط، ويزداد هذا القلق إذا تضمن إدراكه جوانب أخرى مثل غياب الأمن الوظيفي والاجتماعي، فالتوقعات الشخصية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة إذا استمر إدراكها بصورة سلبية فإنها تسهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي إضافة إلى اللجوء إلى أساليب تكيفية غير سليمة كاللجوء إلى العزلة، استهلاك المنبهات والمنشطات حسب ما تقتضيه نوبات العمل المختلفة من وجهة نظر العامل. (علي عسكر، 2004، ص 109).

الحرمان من العمل (الخوف من فقدان الوظيفة):

بمعنى فقدان العمل فعلا أو نقص الأمن الوظيفي، فالحرمان من العمل أو التهديد يمثل مصدرا هاما للضغوط. (علوطي عاشور، 2008، ص 35).

الاستراتيجيات والسياسات التنظيمية:

وتتمثل في الغايات والأهداف والطريقة التي تتبعها الإدارة لتحقيق اهدافها من خلال القواعد والتصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية ويمثل تعارض الأهداف، وأشكال واستراتيجيات المنظمة المختلفة مصدرا رئيسيا من مصادر الضغوط، ذلك أن استراتيجية الاستقرار والمحافظة تقود إلى الملل والفتور وعدم إشباع دافع الانجاز، بينما تفرض استراتيجيات النمو والتوسع تحديات وجهود أكبر قد لا يحتملها الكثير من العاملين، في المقابل تشعر الإدارة العليا وكذا العاملون في حالة تقليص الأنشطة أو تصغيرها بالفشل، لذا فإن ردود أفعال الموظفين والدرجة التي تتفق فيها مطالبهم مع هذه السياسات من عدمها، تمثل عاملا رئيسيا من أسباب ضغوط العمل التنظيمية.

التحفيز:

يقصد بالتحفيز تلك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة دوافع الفرد من أجل إشباع حاجاته وتمثل الحوافز رد الفعل أو استجابة من المنظمة نحو الفرد بخلاف الدوافع التي ترتبط بالفرد وتنبع من داخله، وهي إحدى آليات التواصل التي تتواصل بها المنظمات مع أفرادها. (هيجان عبد الرحمن بن أحمد، 1998، ص 189).

8-آثار الضغوط المهنية :

لضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية:

الآثار الإيجابية:

إن العديد من المنظمات وإن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوبة فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفيز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز الفرد إلى عمله بتميز
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح.
- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة.
- الشعور بالإنجاز.
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- النظر للمستقبل بتفاؤل.
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة. (العميان 2005، ص 165).

الآثار السلبية:

يترتب على الاحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد وللمنظمة وأهمها ما يلي:

آثار الضغوط على الفرد:

الآثار السلوكية:

الضغط المرتبط للعمل يمكن أن يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل، وفي الواقع فإن عدم العمل، وفي الواقع فإن عدم الرضا عن العمل يعنبر النتيجة الأبسط والأكثر وضوحا في التأثيرات السيكولوجية للضغط ويظهر تأثير ذلك في مجالات سيكولوجية أخرى مثل: الميل للحوادث، الإدمان على الخمور، واستخدام المخدرات والمسكنات، الانفجار العاطفي، والإفراط في الأكل والتدخين،السلوك العدواني والضحك بعصبية.(العطية2003،ص 25).

آثار فيسيولوجية:

تزايد نسبة جلوكوز الدم، زيادة في ضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وجفاف في الفم، العرق وارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم، وآلام الصدر والظهر وزيادة السكر في الدم. (جلعود، 2008، ص 122).

وقد أشارت الدراسات إلى وجود علاقة كبيرة بين ضغوط العمل الشديدة وارتفاع ضغط الدم ومستوى الكوليسترول في الدم والتي قد تؤدي إلى أمراض القلب والقرح المعوية والتهابات المفاصل وهناك علاقة طردية بين ضغوط العمل ومرض السرطان. (الكبسي، 2004، ص 175).

آثار نفسية "موضوعية":

من أهم تلك الأعراض القلق، العدوانية، واللامبالاة، الملل، والاكتئاب، والإرهاق، الإحباط، وفقدان المزاج، والأعصاب، وعدم تقدير الذات والوحدة. (حريم 2004، ص 62) .

آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجازها فيما يلي:

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب، التوقف عن العمل،.....).
- تدني المستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل.
- عدم الرضا الوظيفي.
- الغياب والتأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرار.
- سوء العلاقة بين الأفراد.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي.
- الشعور بالفشل. (العميان، 2005، ص 167).

9-ضغوط المهنية والأداء:

على ضوء استعراض طرق علاج ضغوط المهنية فإن السؤال الذي يثار هل المطلوب القضاء كلية على أسباب الضغوط؟ والإجابة بالنفي لأن محاولة القضاء كلية على كل أسباب الضغوط ليست في صالح المنظمة وتؤكد العديد من الدراسات ضرورة أن يعمل الفرد في ظل مستوى معدل من الضغوط لأن ذلك من شأنه أن

يبعث على التحدي ويثير فيه الحيوية والنشاط مما يؤدي إلى تحسين مستوى أدائه وفي هذا المجال يمكن الإشارة إلى نموذجين: (رفاعي، 1988، ص 264).

نموذج YerksDadson:

وبموجب هذا النموذج فإنه كلما زاد مقدار الضغط الواقع على الفرد زادت إنتاجيته إلى أن يصل إلى مستوى معين يترتب بعده على أية زيادة فيه نقص الانتاجية، وتفسير ذلك أن الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعة عليه بسيطة فإن ذلك لا ينشطه ومن ثم لم يظهر أي تحسين الأداء، ومن ناحية ثانية إذا كانت الضغوط الواقعة عليه كبيرة فإن سيبذل جهدا كبيرا للتكيف مما يؤدي إلى تخفيض مستوى أدائه لأن جزءا ممن جهد الفرد انصرف في عملية التكيف، والموقف المثالي وفقا لهذا النموذج هو مقدار مقبول من الضغط لأنه عند هذا المستوى يكون الفرد قادرا على بذل الجهد والطاقة التي يمكن توجيهها لتحسين مستوى أدائه.

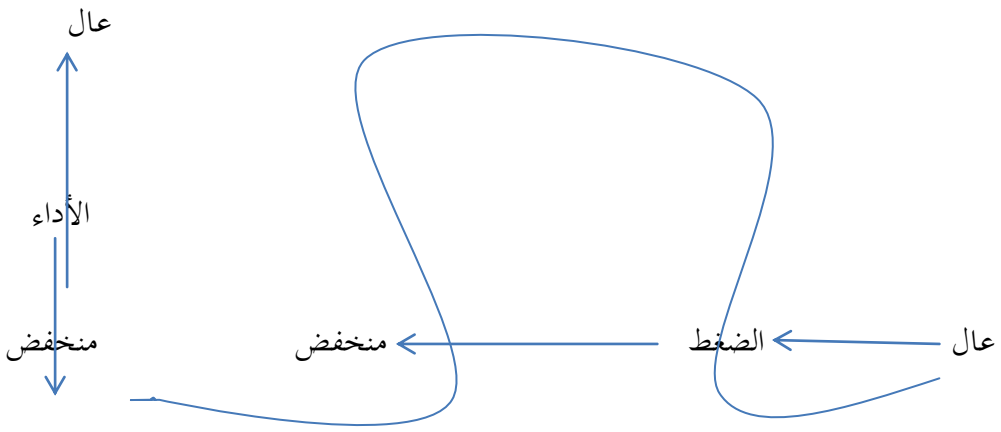
نموذج Meglino:

يعتبر هذا النموذج أن الضغط معادل للتحدي challenge حيث يرى أن المشاكل والصعوبات تتيح فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء، ويفترض النموذج أنه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فإنه في هذا الموقف لا يواجه أي تأثير يبعث الاهتمام بتحسين الأداء ولكن وجود مستوى متوسط من الضغوط يتيح فرص لإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه أما إذا كان مقدار الضغط عاليا فإن التحدي قد يكون عند المستوى الذي يثبط من عزيمة الفرد ويؤدي إلى فتور همته.

10-شكل العلاقة بين الضغط وأداء العمل:

هنالك العديد من الدراسات حاولت اكتشاف العلاقة بين الضغوط والأداء والشكل الأكثر شيوعا في توضيح العلاقة في بين الضغط والأداء هو حرف U مقلوب الذي يوضح أن مستويات الضغط المنخفضة والمتوسطة تعمل على تحفيز البدن، وتؤدي إلى زيادة القابلية على رد الفعل وغالبا ما يؤدي ذلك لارتفاع مستوى الأداء، ويصبح الفرد أكثر الأداء. (العطية، 2003، ص 378).

شكل رقم (3) العلاقة بين الضغط والأداء



المصدر: ماجد عطيه، سلوك الفرد والجماعة، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر، العراق 2003.

هذا الشكل قد يصف أيضا رد الفعل نحو الضغط بمرور الزمن بالإضافة إلى التغيرات في شدة الضغط حيث أن مستويات متوسطة من الضغوطات قد يكون لها تأثيرات سلبية على الأداء على المدى البعيد حيث أنه باستمرار الضغط على الفرد فإن ذلك يؤدي لإرهاقه ويؤثر على مصادر طاقته.

11-استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية:

هناك العديد من استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية، ومن ذلك على مستوى الفرد والمنظمة ما يأتي:

أولاً: على مستوى الفرد:

- فهم الظاهرة والتعرف على مصادرها واستراتيجيات التعامل معها.
- الموازنة بين العمل والحياة الشخصية.
- الحرص على تنظيم الوقت وإدارته.
- محاولة البعد عن التفكير فيما يفكر فيه الآخرون.
- محاولة التحدث مع صديق في الأمور التي تسبب القلق.
- تنمية العلاقات مع زملاء العمل.
- تخصيص وقت للاسترخاء والراحة.
- تعديل نمط النوم.
- مزاولة الرياضة والتنفس الصحيح.
- التمسك بالدين والاستعانة بالله عز وجل لتعديل السلوك غير المرغوب، وقد عالج القرآن هذا السلوك بقوله تعالى ﴿والكاظمين الغيظ﴾ (آل عمران)، : «ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب» وكذلك قوله صلى الله عليه وسلم: «لا تغضب». وهكذا تمضي الإرشادات النبوية إلى دفع التوتر والقلق والتعامل مع الضغط بحلم وأناة ورفق وصبر جميل.
- الحرص على العبادة ﴿ألا بذكر الله تطمئن القلوب﴾ (الرعد). لقد توصل فاندير هوفين إلى نتيجة مؤكدة من فائدة قراءة القرآن وتكرار لفظ الجلالة وذلك من خلال الدراسة التي قام بإجرائها على عدد كبير من المرضى على مدى ثلاث سنوات بينهم مرضى ليسوا مسلمين وبينهم من لا ينطق العربية. وتبين أن نتيجة العلاج للمرضى النفسيين كانت مذهلة وخاصة الذين كانوا يعانون من الاكتئاب أو القلق أو التوتر.

ثانياً: على مستوى المنظمة:

- إدارة المنظمة يجب أن تفهم الظاهرة وتتعرف على مصادرها ووضع استراتيجيات التعامل معها.
- توافر نظم اتصال فاعل ذي اتجاهين في المنظمة.
- تنظيم وتنسيق الأنشطة الاجتماعية لزيادة روابط الصلة والتفاهم بين العاملين في المنظمة.
- إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة.

•إعداد برامج تدريبية تهدف إلى تنمية التركيز على التغيير في مدركات الفرد ونظرته إلى المشاكل، وذلك من خلال تدريب الفرد على الحوار البناء مع الذات مثل إحلال التفكير الإيجابي محل التفكير السلبي وغيرها من الاستراتيجيات.(احمد ماهر 2002،ص422).

خلاصة:

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية ضغوط المهنية وذلك من خلال جملة من التعاريف وبعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالضغوط المهنية، بالإضافة إلى ذكر الأسباب والعناصر.

الفصل الثالث :
الأداء الوظيفي

تمهيد

1-مفهوم الأداء الوظيفي

2-تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي

3-عناصر الأداء الوظيفي

4-أهمية الأداء الوظيفي

5-محددات الأداء الوظيفي

6- مؤشرات الأداء الوظيفي

7-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

8-طرق قياس أداء العاملين

9-مفهوم تقييم الأداء

10-طرق تقييم الأداء

11- معوقات الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية

12- انخفاض الأداء الوظيفي في المؤسسات

خلاصة

تمهيد:

إن الأداء الوظيفي من بين العوامل الأساسية التي تعتبر المرآة العاكسة لنشاط الأفراد، وكذا المنظمة حيث أن الأداء الجيد للأفراد داخل المنظمة يعني نجاح هذه الأخيرة، وإن لكل من الفرد والمنظمة الدور الفعال في زيادة مستوى الأداء أو انخفاضه. ويعتبر دعم المنظمة عامل أساسي في تحسين الأداء الوظيفي للعامل بشكل خاص ونجاح المنظمة بشكل عام.

1-مفهوم الأداء الوظيفي:

يشير العواملة إلى الأداء الوظيفي على أنه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية في الوظيفة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي منحو الاستجابة لها بكل حرص. (العواملة، 2004، ص 66).

كما يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلا: الطالب قد يبذل جهدا كبيرا في الاستعداد للامتحانات، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض. (حسن، 2000، ص 215).

وعرفه الباقي بأنه دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضا للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية وأيضا الحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى. (المدهون، 2005، ص 152).

كما يعرف المير الأداء بانه نشاط يمكن الفرد ممن إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية لاستخدام المعقول للموارد المتاحة. (المير، 1995، ص 213).

كما عرف بدوي الأداء بأنه عبارة عن القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفء المدرب. (بدوي، 1984، ص 3).

تعددت تعريفات الباحثين للأداء حيث ذكر (The OX fordPaperba IK Dictionary) الأداء يحدد بطريقتين (Hadyn):

- عملية أو طريقة الأداء.
- الإنجاز أو ملاحظة العمل.

ويوصف الأداء بأنه: "سجل بالنتائج المحققة، سجل يجسد سلوكا عمليا يؤدي لدرجة من بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة أي درجة الإنجاز بكفاءة وفعالية. (مصطفى، 2004، ص 317).

ويمكن تعريف الأداء بأنه إنجاز أو المخرجات العمل العقلية ويقترح البعض بأن الأداء هو ما يبقى في غابة العمل. (Hardom, 1997, p 6).

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. (عكاشة، 2008، ص 33).

وعرف معجم المصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء المدرب".

من خلال ما سبق يعرف الأداء الباحث: الأداء بانه عبارة عن قدرة العاملين القيام بمهام وواجبات ومسؤوليات الوظيفة الواضحة العناصر والمعالم بأقل وقت وأقل تكلفة لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج في ظل بيئة تنظيمية كاملة وجيدة للعمل مع توفر التعليمات الإدارية في ظل هيكل تنظيمي يأخذ في عين الاعتبار كل المتغيرات المحيطة.

2-تحديد بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء:

من بين أهم المفاهيم المرتبطة بالأداء نجد: الكفاءة، الفعالية، الإنتاج

الفعالية: تعرف فعالية المنظمة بأنها العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة من قبل نظام ما، فكلما اقتربت النتائج المحققة بالأهداف المسطرة كان هذا النظام فعالا والعكس صحيح. (BOIS Landell 1998, p 39).

كما تعرف بانها درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها. (عاطف زاهر، 2000ص 94).

الفعالية تعني درجة تحقيق الأهداف مهما كانت الوسائل المستعملة في ذلك. (martoty Bernard 2005, p 164).

الفعالية= النتيجة المحققة / النتيجة المتوقعة أو الأهداف.

الكفاءة:تعرف الكفاءة على أنها العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها أعوان المنظمة. (J barranx, 2000, p 33)

الكفاءة هي العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك. (martory Bernard 2005, p 164)

تشير الكفاءة إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى.

الكفاءة= المخرجات أو النتيجة المحققة/ المدخلات.

وتعني الكفاءة عمل الأشياء بطريقة صحيحة. (فرانسيس ديف، مايكون ودكوك 1995 ص 109).

بمعنى أن الكفاءة هي الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكليف وهي النسبة بين المخرجات والمدخلات.

يتضح مما سبق التداخل بين مفهوم الكفاءة والفعالية، من المهم جدا التمييز بين المفهومين على الرغم من الارتباط الكبير بينهما فالمنظمات يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة، كما يمكن أن تتضح بقدرة

كبيرة من الكفاءة في حين تكون غير فعالة، حيث تشير الفعالية إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقا، أما الكفاءة فتشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف.

الإنتاجية: تعبر الانتاجية عن المقدرة على خلق الناتج (القيمة المضافة) باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة، وهي علاقة نسبية بين عناصر الانتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الانتاج (سلع وخدمات) يتضمن مفهوم الانتاجية كلا من الكفاءة والفعالية، أي أن الانتاجية تقاس بمعيار الكفاءة والفعالية.

الانتاجية= الفعالية /الكفاءة

هناك من لا يفرق بين كل من الإنجاز والأداء والسلوك:

1- **تعريف الإنجاز:** هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتاج.

2- **تعريف السلوك:** هو ما يقوم به الأفراد من تصرفات وأعمال في المنظمة التي يعملون بها.

3- **تعريف الأداء:** أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك، هو ما تسعى المنظمة الوصول إليه. (الدحلة فيصل، 2001 ص 96).

3-عناصر الأداء الوظيفي:

أما إذا نظرنا إلى عناصر الأداء نجد انه يتكون من عدة عناصر تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء :

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخاصية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبة بها.
- **نوعية العمل:** وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني على تنفيذ وتنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.
- **كمية العمل:** وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز.
- **المثابرة والوثوق:** ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه. (الحسيني، 1999، ص 72).
- **الموظف:** وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكلية التنظيمي. (الزهراني، 1999، ص 22).

4-أهمية الأداء الوظيفي:

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة ، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء ممتاز ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام ادارة المنظمة وقيادها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا. (الشريف، 2004، ص 82).

5-محددات الأداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر اليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل ممن:

1- الجهد 2- القدرات 3- إدراك الدور (المهام)

ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ولا تتغير ولا تتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير إدراك الدور أو الكلمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقويم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه. (عمار، 2009، ص 87).

ويرى (مرسي الصباغ، 1988) أن الأداء يتأثر بكل من: الموظف، الوظيفة، الموقف وذلك على النحو التالي:

1- فالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محددا رئيسيا في تحديد مستوى الأداء.

2- الوظيفة بما تتطلبه من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات، وما تقدمه من فرص للنمو الوظيفي تعد أيضا محددا رئيسا في تحديد مستوى الأداء.

3- الموقف بما يتضمنه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مالية، وهيكل تنظيمي مرن أو جامد، وأساليب الوقاية وأنماط القيادة يعد محددا رئيسا في تحديد مستوى الأداء. (الكران، 2004، ص 60).

وفي نفس المنحنى يميز بعض الباحثين محددات الأداء الوظيفي فيما يلي:

- **الدافعية:** إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء فهذا الجهد يعكس في الواقع درجة حماسة الفرد لأداء العمل، فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته للعمل.
- **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** التي تحد درجة فعالية الجهد المبذول.
- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** يعني تصوراته وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة. (عاشور أحمد صقر، 19982 ، ص ص 38-39).

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية:

محددات الأداء الوظيفي= الدافعية X القدرات X الإدراك

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من دافعية الفرد، قدرات الفرد وخبراته السابقة (التعلم، التدريب) وإدراك الفرد لدوره الوظيفي فهذه العوامل تتفاعل فيما بينها لتحديد الأداء.

6-مؤشرات الأداء الوظيفي:

التغيب عن العمل:

إن ظاهرة التغيب عن العمل أحد مؤشرات عدم الكفاية بالنسبة للفرد العامل فهي ظاهرة مرضية تعاني منها مختلف المنظمات إذ يعتبر ارتفاع معدل التغيب في المنظمة دليلا على وجود عوامل سلبية تؤثر على انتظام العامل في عمله.

يهدد التغيب انتاجية المنظمة لما في ذلك من خسائر تعود على الميزانية من جهة وعلى الأهداف المحددة من جهة أخرى، وتقوم الإدارة بحساب معدل التغيب الكلي للعامل بما يقابله من معدل خسارة بالعملية التالية:

معدل التغيب الكلي = (عدد الأيام المفقودة X 100/ عدد الأيام الكلي)

وللتغيب عدة شروط منها:

عدم توفر الشروط الفيزيقية المناسبة، عدم قدرة العامل على الانسجام والانتماء إلى جماعة العمل وشعوره بالاغتراب، أسباب نفسية تعود إلى نمط الشخصية كعدم تقدير الفرد لذاته، ضغط العمل وحجم المؤسسة الكبير مما يرهق كاهل العامل. (الدحلة ، 2001 ص 100).

دوران العمل:

وهو يشبه التغيب عن العمل باعتباره مؤشرا تنظيميا قابلا للعد، ويتيح استخدامه في تنفيذ الأداء كما له أثر كبير على فاعلية الأداء، ويؤثر كذلك على انتاجية المنظمة باعتبارها مكلفا وذلك لوجوب إحلال عمال آخرين محل الذين تركوا مناصبهم وهذا يتطلب تكاليف الاستقطاب والاختيار والتدريب.

ويمكن القول أن دوران العمل عدم الاستقرار المهني يعني بقاء العامل في عمل نفسه مدة طويلة كما أن ظاهرة دوران العمل تأخذ أشكالا متعددة فانتقال العامل من عمله إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها يعد دورانا أيضا ، ترك العامل لعمله نهائيا يصبح بذلك خارج قوة العمل يعد دورانا، كما يكون هذا الدوران بإرادة الفرد أو بغيرها. (عبد الفتاح محمد دويدار، 2001، ص 40).

الشكاوي:

هي تظلم العامل بشأن أحد جوانب الإدارة أو إجراءاتها وهي تعتبر مقياسا لفعالية المشرف أو المرؤوس، وهي تعبير واضح عن انهيار قنوات الاتصال وبالتالي تدهور كل الأنشطة والمهام المتداخلة والمشتركة مع هذه الأطراف وخاصة بين مختلف المستويات الإدارية، إذ تعتبر هذه التظلمات كميكانزمات الدفاع عن النفس بهدف تحقيق بعض الحماية لكيان الفرد، وهي تعتبر رفض العامل لسياسات معينة أو ظروف عمله.

حوادث العمل:

لقد أثبتت الدراسات أن العمال الذين يعانون من مستويات عالية من ضغوط العمل يقعون أكثر من غيرهم في حوادث العمل، وذلك بسبب عدم قدرتهم على التركيز والانتباه.

الاضرابات:

هي التوقف عن العمل لمدة معينة بسبب الاحتجاج على ظروف العمل الغير ملائمة والعلاقات السيئة مع المشرفين والإدارة، هذا ما يجعل الإدارة تتكبد عدة تكاليف من أهمها: تكاليف فقدان الانتاج، تكاليف أجور العمال المضربين. (عبد الفتاح دويداري، 2001، ص 40).

مقاييس الانتاج:

يمثل مؤشر الانتاج أو المردود ذروة قياس الأداء، وهذا المؤشر يحدد العمل المتبقي لأي منظمة بينما نجد انخفاض انتاجية العامل يؤثر على فعالية المنظمة، هاته الأخيرة تتحمل بذلك تكاليف انخفاض الانتاج ونوعيته، وكذلك الأجر الذي يقابله فترات عدم العمل.

عدم التحكم والسيطرة على الآلات:

من مؤشرات انخفاض أداء العامل فقدانه للتحكم والسيطرة على الآلات مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة معدلات الأعطال.

7-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي، لأنه مجال واسع ومتشعب الأبعاد لأنه تلك العوامل متعددة، يخضع بعضها لسيطرة الموظف بينما بعضها الآخر يخرج عن سيطرته، كما يعزى بعض الباحثين تلك الصعوبة إلى القصور في فهم الطبيعة التفاعل بين محددات الأداء الوظيفي، ويرجع بعض الباحثين هوية تحديد العوامل المؤثرة في فعالية الاداء الوظيفي للقادة بصفة خاصة إلى تداخل التفاعل بين شخصية القائد من ناحية ونمط القيادة من ناحية أخرى وشخصية الأتباع من ناحية ثالثة، والأهداف والامكانيات المادية والبشرية ومدى

قدرتها على تحقيق أهداف المنظمة وإشباع حاجات العاملين والوفاء بمتطلبات المجتمع المحلي من ناحية رابعة. (الربيع، 2004، ص 46).

وتظهر أهمية ثلاث عوامل تؤثر في الأداء على وجه الخصوص وهي: (العساف، 2003، ص 58):

- **الموظف**: وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع واتجاهات.
- **الوظيفة**: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فروض عمل ممتع وفيه تحد ويحتوي على عناصر التغذية العكسية كجزء منه.
- **البيئة التنظيمية**: وما تتضمنه من مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي حيث تؤدي الوظيفة من خلال هذه العوامل.

8-طرق قياس أداء العاملين:

إن قياس أداء العاملين عملية ضرورية لأي منظمة خصوصا عندما تكون هذه المنظمة خدماتية حيث أنه يترتب على هذه العملية قرارات كثيرة في مجال إدارة شؤون الأفراد، ومن خلال عملية التقييم نستطيع من خلالها الحكم على أهلية العاملين على البقاء في العمل، وذلك لأن العامل يعتبر عنصر من عناصر الإنتاج ووسيلة لتحقيق غايات المنظمة واستراتيجياتها لذلك ،ولا بد من المنظمة أن تقيس هذه العناصر البشرية في قيامها بالمهام الموكلة إليها. (القريوني، 1990، ص 82).

أما بالنسبة لطرق قياس الأداء عادة ما تستخدم أساليب القياس الموضوعي للأداء، وهذه الأساليب تقسم إلى ثلاث مجموعات هي:

كمية الأداء:

يمكن الحصول على مقياس موضوعي لكمية ناتج الأداء إن أمكن تحديد ناتج الأداء، وتحديد وحدة قياسه، ومن الأمثلة على هذا النوع، عدد الوحدات التي تم إنجازها خلال وقت محدد أو عدد الغرف المباعة بالنسبة بعامل المبيعات في الفندق، أو عدد الفواتير التي يمكن حسابها ومراجعتها بالنسبة للمحاسب في الفندق.

جودة ناتج الأداء:

من أهم ما يميز قطاع الخدمات هو جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة ففي بعض الحالات يتطلب معرفة جودة الخدمة المقدمة من العامل، بصرف النظر عن سرعته في الأداء ويجب الإشارة هنا إلى أن حساب معيار جودة الناتج يجب أن يتضمن تعريفا محددا للجودة.

كمية وجودة الناتج معا:

وهو عندما يمكن استنباط مقياس يجمع بين الكم والجودة معا، وهذا المقياس يعتبر أفضل من حيث شموله لتلك المقاييس التي تعكس الكم والجودة كلا على حدة. (زويلف، 1993، ص 295).

يتضح من الأساليب أنه من الضروري بعد تعيين العاملين التأكد من مدى قيامهم بالأعمال المطلوبة منهم من خلال عملية تقييم أدائهم فيمكن القول بأن تقييم أداء بعض العاملين يمكن أن يوصلنا إلى نتائج نستطيع من خلالها التعرف على الضغوط التي تواجه العاملين أثناء عملهم والمحاولة في تحقيق حدة هذه الضغوط حتى نتمكن للوصول إلى أداء أفضل. (ماهر، 2003، ص 396).

9-مفهوم تقييم الأداء:

تعددت تسميات مفهوم تقييم الأداء فيسمى أحيانا قياس الأداء أو تقويم، وأحيانا أخرى يطلق عليه تقدير الكفاية، ومن ناحية أخرى نجد التعدد حتى في تعريفاته فنجد أن البعض يعرفه بأنه: يعني قياس مدى توافر الصفات اللازمة لتحسين أداء وظيفة ما في شاغلها. (حمدي أمين عبد الهادي، 1977، ص 558).

في حين يعرف البعض الآخر بأنه: يعني قياس أداء العامل بالنسبة لإنتاجه وسلوكه ومهارته وتقدير مدى توافر مهارات وصفات معينة لديه. (عمر وصفي عقيل، 1993، ص 255).

كما عرف بأنه: الإجراء الذي يتم به تقييم كفاءة العامل بصفة دورية، وخلال فترة زمنية معينة في السنة التي تسبق مباشرة إعداد التقرير. (عبد الفتاح حسن، 1969، ص 274).

من خلال ما سبق نستخلص أن تقييم الأداء هو عبارة عن تحليل وتقييم أداء العمال لعملهم ومسلكهم، وتقدير مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء ما كلفوا به من أعمال ومدى تحملهم لمسؤولياتهم تجاه هذه الأعمال.

وعليه فإن تقييم أداء العاملين في المنظمات كان محط اهتمام الباحثين في هذا المجال، وقد أبرزت الاهتمامات الحديثة بانخفاض الانتاجية في المنظمات وارتفاع معدلات التضخم، أهمية قياس الأداء وأساليب قياسه في بيئة العمل، فتقارير قياس الأداء الوظيفي الدورية توفر معلومات غزيرة عن أداء العاملين وسلوكاتهم وعلاقاتهم، كما أنه يمكنها التعرف على نقاط القوة والضعف في التنظيم.

الفرق بين التقييم والتقويم:

المقصود بالتقييم هو إعطاء قيمة رقمية أو وصفية لأداء موظف ما عن طريق مقارنة أدائه الفعلي في فترة معينة بالأداء المتوقع منه ، أما التقويم فهو عبارة عن عملية شاملة تتضمن عمليات الإصلاح والتطوير المستقبلي بدء من تحديد مستويات الأداء المتوقعة من الموظف وانتهاءاً بمرحلة تطوير وتنمية أداء الموظف في الفترة المستقبلية ، متضمنة مرحلة تقييم الأداء السابق والتي تعتبر عملية جزئية من العملية الشاملة الأداء . لتقويم وسوف نتناول في هذا البحث مصطلح " التقييم " للتعبير عن تقييم الأداء بهدف تنمية الأداء المستقبلي لأن أي نظام لتقييم الأداء يهدف في النهاية إلى معرفة مدى أداء الموظف في الفترة السابقة أو الجهاز.(محمد ابراهيم الاشكاني، ص25).

10–طرق تقييم الأداء الوظيفي :

طريقة الترتيب Ranking Scale :

وهذه الطريقة سهلة وقديمة في تقييم أداء الموظفين، حيث يقوم مدير القسم بإعداد قائمة بأسماء العاملين معه، ويقوم بترتيبهم تصاعديا أو تنازليا، اعتمادا على أحسنهم كفاءة وأقلهم، وذلك بإعطاء رقم (1) مثلا للأحسن، ثم يتدرج حتى يصل الى أعلى القائمة الذي يمثل الأسوأ. وتتم المقارنة هنا بين الأشخاص وليس استنادا إلى معايير الوظيفة. وتبدو سلبية هذه الطريقة في احتمال تحيز المدير في عملية الترتيب، لذلك يفضل قيام أكثر من شخص لعملية الترتيب إلى جانب المدير، شريطة إلمامهم فعلا بأداء الموظفين الذين سيتم تقييم أعمالهم .

وهناك طريقة أخرى للترتيب تسمى طريقة الترتيب (التوزيع) الإجباري، وتعتمد هذه الطريقة على مبدأ منحنى التوزيع الطبيعي، طبقا لمستوى الأداء العام في المنظمة. والأساس الذي يقوم عليه منحنى التوزيع الطبيعي بأن أي ظاهرة تميل إلى التمركز حول قيمتها).

المتوسطة، بينما يقل تمركزها عند طرفيها. وعادة ما يتم توزيع الأفراد محل التقييم حسب هذه الطريقة على خمس درجات أو مجموعات بصورة إجبارية، وذلك على النحو التالي:

- 10% -من عدد الأفراد في الدرجة الأولى (أفضل مستوى للأداء)
- 20%من عدد الأفراد في الدرجة الثانية –
- 40% من عدد الأفراد في الدرجة الثالثة –
- 20% من عدد الأفراد في الدرجة الرابعة 10) .
- 1% - من عدد الأفراد في الدرجة الخامسة (آخر مستوى للأداء). (الفارس سليمان ،واخرون ، ص311).

طريقة التدرج البياني:

تعتبر هذه الطريقة من أقدم وأبسط الطرق وأكثرها شيوعا. ويقاس أداء الموظف هنا وفق معايير محددة مثل نوعية الأداء،كمية الأداء، المعرفة بطبيعة العمل، المظهر، التعاون، .....وتحدد الدرجات على أساس (5 ..... 1) أو (3 ..... 1) حيث يمثل الرقم (1 (أقل درجة في التقييم، و(5) أو (3) أعلى درجة .بحيث يتمن من كتابة المعايير المراد تقييم أداء الموظف من خلالها في جدول، ووضع الأوزان بجانب كل معيار، ومن ثم يتم ملئ استمارة لكل موظف .ورغم سهولة هذه الطريقة وانخفاض تكاليف إعدادها إلا أنها تفترض أوزان واحة لكل الخصائص، رغم اختلاف أهمية هذه الخصائص بعضها عن بعض،كما أن المعايير المستخدمة خاضعة

للجدل وليست دقيقة، إلى جانب احتمال تحيز المشرف القائم بعملية التقييم .وأخيرا قد لا ترتبط بعض الخصائص الموضحة في نموذج التقييم، بالوظيفة المراد تقييمها.

طريقة الوقائع الحرجة Critical Incident Method ا:

الهدف من استخدام هذه الطريقة هو استبعاد احتمال التقييم على أسس شخصية بحتة .ويتم تقييم الأداء في هذه الطريقة استنادا إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل. ويقوم المدير المباشر للموظف بتسجيل الوقائع والأحداث التي تطرأ خلال عمل الموظف سواء كانت "جيدة" أو "سيئة" في ملف الموظف. وعند عملية التقييم الدورية، يقوم الدير بمراجعة هذه الملف تمهيدا لإصدار حكمه على الموظف .وتتميز هذه الطريقة بعدم التحيز الشخصي، وأن عملية التقييم مقترنة بأحداث جوهرية حدثت طيلة فترة التقييم، إلا أن هذه الطريقة تستدعي نوع من الرقابة المباشرة على الموظف، وهناك احتمالات الميل الفطري للمشرف، نحو تسجيل الوقائع السيئة وتقليل شأن الإنجازات الإيجابية .

طريقة قائمة الاختبار Checklist Method

تعتمد هذه الطريقة على "قائمة مراجعة" بأسئلة وعبارات محددة حول أداء الموظف .ويقوم الرئيس المباشر بالإجابة على هذه الأسئلة، ثم تقوم بعد ذلك إدارة الموارد البشرية، بإعطاء الأوزان لهذه الإجابات (دون علم القائم بالتقييم) و ومن مميزات هذه الطريقة بساطتها وإمكانية تحويرها لتناسب كل مجموعة من الوظائف .غير أن أهم عيوبها هو عدم معرفة القائم بالتقييم بالأوزان المعطاة لكل سؤال. (سليمان الفارس ،ص311).

طريقة التقرير المكتوب Essay Method :

وهي طريقة بسيطة حيث يقوم المدير أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف، يصف فيه نقاط القوة أو الضعف التي يتمتع ، بالإضافة إلى ما يمتلكه من مهارات يمكن تطويرها مستقبلا، ومدى إمكانية التقدم الوظيفي،والترقية لهذا الموظف، وبالرغم من غزارة المعلومات التي يمكن أن يتضمنها التقرير، وعكس ما يمتلك به المشرف من أفكار وأسلوب، وطريقة كتابة، لكن هذه الطريقة لا تمتلك مواصفات معيارية خاصة بشكل التقرير، وما هي مكوناته، ومدى طوله، أضف إلى ذلك أن هذه التقرير يعتمد على مهارة القائم بإعداده .ولعل هذه الأسباب تفقد التقرير عنصر المقارنة مع التقارير الأخرى التي يعدها مشرفين مختلفين .

طريقة التدرج البياني السلوكي:

Behaviorally Anchored Rating Scales (BARS) الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشاكل التي امتازت بها طريقة التدرج البياني التي تناولناها في البداية، ولكن بإدخال العامل السلوكي في التقييم والوقائع الحرجة للموظف المراد تقييم أداؤه، وعليه فإن هذه الطريقة تعكس المستويات المتباينة لسلوكيات الموظف، من خلال بعض الوقائع السابقة في العمل، (مثلا: مدى معرفة الموظف لطبيعة واجبات الوظيفة، طريقة تعامله مع الزبائن، مدى اهتمامه الجديد في نطاق عمله، ...).ويتم التقدير بشكل

متدرج (1) كأقل قيمة في التقدير إلى (5) أو (7) أو (10)ّ كحد أقصى وتتمثل الإجراءات المطلوبة لإجراء هذا التقويم فيما يلي :

- تقوم مجموعة من الخبراء ممن يعرفون الوظيفة باتخاذ قرار حول جانبين هما :
  - تحديد أعمدة الوظيفة المختلفة (مثل: تحديد الأهداف وإنجازها، تطوير قدرات المرؤوسين،

All Rights Reserved © Arab British Academy for Higher Education).

  - توضيح وتحديد نماذج السلوك الفعال، وغير الفعال لكل بعد من الأبعاد، والمسؤوليات السابقة
- تقوم مجموعة ثانية من الخبراء، بتقويم نتائج المجموعة السابقة من زاويتين هما :
  - ربط نماذج السلوك المختلفة بأبعاد ومسؤوليات الوظيفة المراد تقويمها (كل مسؤولية على حدا).
  - إعطاء درجة تقدير لكل نموذج من نماذج السلوك المحددة، من منظور فعاليته أو عدم فعاليته، في إنجاز المسؤولية المقررة
- تقوم مجموعة ثالثة من الخبراء واستنادا على أعمال المجموعة السابقة، بتحليل نماذج السلوك المختلفة وتقدير ما إذا كانت مرتبطة فعلا بمسؤوليات الوظيفة موضوع الدراسة، وعلى ضوء ذلك يتم الاحتفاظ بمجموعة السلوكيات التي يتم الاتفاق عليها، التجاوز عن السلوكيات التي لا يتم الاتفاق بشأن وتميز هذه الطريقة بأنها دقيقة في القياس مقارنة بالطرق السابقة، في تقييم أداء الموظف، وأن مقاييس التقويم واضحة ومتعددة، وكذلك نماذج سلوكيات الأداء أعدت بدقة، وبالإمكان ربط هذه السلوكيات بمقاييس معروفة (ممتاز، جيد جدا، ... ولغاية ضعيف)،غير أن لهذه الطريقة بعض العيوب، لعل أبرزها، إن ما يعتبر سلوك متميز خلال فترة قد لا يكون كذلك في مرحلة أخرى، فضلا عن أدائها بطريقة معقدة، وتحتاج إلى مجهود ووقت كبير في عملية التصميم والتنفيذ، إلى جانب أنها تتطلب عدة نماذج للتصميم، ووفقا لكل وظيفة، أوكل مجموعة من الوظائف المتشابهة.

11- معوقات الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية:

رغم أهمية الأداء في المؤسسات العمومية، إلا أن هناك الكثير من المعوقات والمشكلات التي تعوق هذا الأداء وتتمثل فيما يلي (احمد نصيرات ، p/www.planing.gov.sa/planning/all).

البيئة الاجتماعية والثقافية :ترتكز البيئة الاجتماعية والثقافية على عدة محاور لها انعكاساتها على ممارسة إدارة المؤسسة العمومية

العادات والتقاليد :

تشير هذه العادات، التقاليد، القيم، العادات السائدة في المجتمع ودرجة تأثرها بالثقافة الخارجية ، لقد بدأت بداية مرحلة التحول في بعض القيم والمعتقدات في الدول العربية بعد أن نالت استقلالها وبرزت كمؤسسات ذات دور سياسي واقتصادي واجتماعي، حيث ازدادت طموحات الجماهير لوفاء الأجهزة الحكومية بفتح أبواب الرفاهية أمامها، ولكي تنفذ مشاريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية فقد تضخم الجهاز الوظيفي وتعقدت الإجراءات إضافة إلى التسيب .

الشخصية الوظيفية وأشكال الاتصال السائد :

هي أنماط السلوك والتفكير السائدة لدى معظم أفراد المجتمع، وهي تتأثر بالدوافع والمحفزات التي تحرك أفراد المجتمع، ومجموعة المتغيرات الثقافية التي تحكم سلوك الأفراد في التعامل مع المواقف وأشكال الاتصال السائدة فيما بينهم ، فالشخصية العربية تأتي مكاسبها المادية الوظيفية في مقدمة دوافع العمل مع ضعف الدوافع الخاصة بالاستقلالية وتأكيد الذات .أما تأثير مجموعة العوامل الثقافية والبيئية وتأثيرها على طريقة تفكير الأفراد وتعاملهم مع المواقف والأشكال السائدة والاتصال فيما بينهم، يلاحظ في سلوكات قيادات المؤسسات العمومية – ومنها المؤسسة العمومية– الاستشفائية وهي- :غلبة الطابع الشخصي على نمط الاتصالات- .الرغبة في التفرد والتميز والتركيز على المركزية الشديدة.

هياكل ونظم التدريب السائدة :

على الرغم من الجهود التي تبدلها المؤسسات العمومية في تطوير طرق التدريب إلا هناك بعض المشاكل نذكر منها عدم الربط بين سياسات التدريب والتوظيف وكذلك عدم ربط عملية التدريب بالترقية في المؤسسة.

أوضاع ونظم تقنيات المعلومات :

يأتي الاهتمام بنظم المعلومات باعتبارها نظما تحليلية تهيئ إمكانية واسعة للتوقع والتحليل والتخطيط والاستجابة المرنة والفعالة للمتغيرات المحيط ببيئة العمل، مع توفير قواعد وبيانات متجددة تدعم اتخاذ القرارات، وتتمثل المظاهر العامة التي تعكس أوضاع نظم وتقنيات المعلومات في المؤسسات العمومية فيما يلي :

- عدم التركيز على الاستخدام الأمثل للحسابات الآلية في مجال التخطيط والرقابة والتحليل الإحصائي واتخاذ القرار(الطاهري وفاء،2012،ص ص92 ،93).

- عدم تحديث البرامج المستخدمة لإستيعاب المزيد من المعلومات والأعمال.

- نقص الثقافة المعلوماتية لدى المسؤولين بالمؤسسات العمومية .وهذا ما يتطلب تطوير تقنيات المعلومات من خلال تطوير الثقافة المعلوماتية لشاغلي الوظائف القيادية والإشرافية، وإعادة صياغة المفاهيم التقليدية للعاملين حول نظم وأساليب العمل لتكوين رؤية تكنولوجية جديدة تعني بربط تقنيات المعلومات بأهداف واحتياجات المستويات الإدارية المختلفة، إضافة إلى ربط استخدامها بتغيير أسلوب تفكير العاملين وتدريبهم على تبادل المعلومات

12-انخفاض الأداء الوظيفي في المؤسسات:

تؤدي المؤسسات العمومية بصفة عامة – المؤسسات العمومية الصحية بصفة خاصة- أعمالا كثيرة ومتشعبة بمستوى قليل من الكفاءة و بتكلفة باهظة ، هدا إضافة إلى ما توصف به من إهمال وسوء إدارة تساهم كلها في انخفاض الأداء في تلك المؤسسات .كما يشمل قياس الأداء كلا من الكفاءة والفعالية ، ففي حين ترمز الكفاءة إلى درجة الرشد في استخدام الموارد المادية والبشرية وكيفية تجميع وتوزيع تلك الموارد لانجاز النتائج المطلوبة بأقل تكلفة، نجد أن الفعالية ترمز إلى درجة النجاح في تحقيق الأهداف المرغوبة، وخاصة ما يتعلق بنوعية وجودة ووقت تقديم الخدمات إلى الجماهير المستهدفة .(الطاهري وفاء،2010 ،ص93).

وترجع أسباب ظاهرة انخفاض الإنتاجية أو الأداء في المؤسسات العمومية بصفة عامة إلى الجوانب التالية - :

الجوانب التاريخية: التي تتعلق بنشأة وتطور هذه المؤسسات عقب الاستقلال.

الجوانب الفنية والتنظيمية : التي ترتبط بغياب الأهداف الواضحة لوحدات المؤسسات العمومية وعدم تقييم نتائج الأداء بها

الجوانب البيئية والمجتمعية: التي ترتبط بمجموعات الاتجاهات والقيم والمعتقدات التي ارتبطت في أذهان الناس بالعمل بالوظائف الحكومية .ونظرا لغياب معايير ومقاييس دقيقة لأداء المؤسسات العمومية، فيمكن الاستدلال على انخفاض الأداء بالمظاهر التالية على مستوى الجوانب الفنية والتنظيمية والعناصر البشرية :

- كثرة التغيرات في الهياكل التنظيمية أدت إلى تكرار العمليات الإدارية وتعقيد الإجراءات وزيادة عدد العاملين.

- افتقار الكثير من المؤسسات العمومية إلى وسائل التقنيات الحديثة في أداء أعمالها تدني نسبة الوقت المنفق في أداء مهام الوظيفة للانشغال العاملين بأعمال خارجية أو شعورهم بالإحباط وعدم الرضا الوظيفي .

- تكدس أعداد كبيرة من العاملين في بعض الوظائف غير المنتجة، إضافة إلى إهدار الكثير من الوقت والمال في التدريب دون التخطيط المسبق له.

غياب الدراسات لمعرفة المعوقات وتحديد مجالات تحسين وتطوير الأداء .وتؤكد خطط التنمية في كثير من البلدان على أهمية ايلاء العنصر البشري العناية التامة باعتباره ركيزة التنمية، وتضمنت أنظمة الخدمات فيها العديد من الحوافز، وقد أشارت بعض الدراسات إلى قصور في تلك الأنظمة، ولعل لتلك الأنظمة على فعاليتها كمحفز على الأداء، كونها صيغت لفترة زمنية لم تعد ظروفها قائمة الآن، لذلك فالحاجة قائمة على انتهاج سياسة تحفيز ملائمة تنمي الأداء وتساعد على استثمار طاقات الموهوبين، حيث ثبت أن الحوافز تتأثر بعوامل الزمان والمكان والأشخاص، فما يعد حافزا اليوم قد لا يعد غدا محفزا على الأداء، لذلك يجب تلمس المعوقات في سياسة التحفيز المتبعة .(الطاهري وفاء،2010 ،ص94).

وضع نظام موحد للحوافز لعدد من المؤسسات التي تختلف أنشطتها، فالحوافز تختلف حسب البيئة والمؤسسة والنشاط والعاملين، لذا يجب أن تختلف الحوافز حسب نوع المؤسسة ونشاطها .استخدام العقاب كأسلوب للتحفيز، إذ يجب عدم وضعه في إطار التحفيز على الأداء

عدم وجود الأجواء الملائمة للأداء والإبداع بسبب غموض الدور وعدم وضوح الأهداف وهذا من •أقوى صعوبات الأداء .تتعدد أساليب ومداخل تحسين الأداء ، فقد يتم تحسين الأداء، من خلال التركيز على تطوير مهارات وسلوك العاملين، وذلك بتطوير معايير وتقنيات الاختيار والتدريب وتقييم الأداء للعنصر البشري ، وقد يتم التحسين في الأداء من خلال الاهتمام بتطوير وتحسين ظروف العمل المادية ، أو يكون التحسين وبإعادة هيكلة التنظيم كما يجري تحسين الأداء عادة بتطوير التقنيات، وفي جميع الحالات يكون أسلوب القياس المرجعي من وسائل التعرف على مستويات الأداء الأفضل لمؤسسات أو منظمات أخرى ، وبالتالي يصير البحث في كيفية الوصول بأداء المؤسسة في ذلك المستوى والجدير بالذكر أن الدول النامية ومنها الجزائر تشهد أوضاع خاصة، حيث يمارس العاملون أنشطتهم في ظروف سيئة، مما يؤثر على إنتاجياتهم من الناحية الكيفية والكمية ، وعادة ما تكون ظروف العمل السيئة نتيجة مباشرة لتخلف الإدارة وعدم إدراكها للمسؤولية الملقاة على عاتقها ، ونقص في حوافز العمل سواء المادية أو المعنوية ، مما يجعل إمكانية تحسين ظروف العمل و الإنتاجية أو الأداء للمؤسسة صعب المنال، وتعاني هذه الدول من صعوبات اقتصادية حادة كالفقر مثلا، فالدخل الضعيف لعدد كبير من العاملين في هذه الدول يجعل إشباع حاجاتهم الأساسية صعبة .زيادة على ذلك ظروف السكن السيئة وانعدام المساعدة الاجتماعية والتغير في العادات والقيم وحجم العائلة الكبير (علي السلمي ،2001 ،ص ص 60.61).

خلاصة:

يتضح مما سبق أن الأداء الوظيفي هو ناتج ومحصلة لكل الجهود والأعمال التي يقوم بها الأفراد في أعمالهم لتحقيق الهدف المطلوب منهم، فكل منظمة تسعى جاهدة لجعل الأفراد العاملين لديها يحققون لها أداء وظيفي فعال، لأنه يعتبر مقياس النجاح أو الفشل بالنسبة للمنظمة.

الفصل الرابع :
المرأة العاملة

تمهيد

1-عمل المرأة العاملة

2- حق المرأة في العمل في المواثيق الدولية والإقليمية

3-عمل المرأة في الإسلام

4-المرأة العاملة في القانون الجزائري للعمل

5-أهمية عمل المرأة في المجتمع الجزائري

6-دوافع خروج المرأة العاملة المتزوجة للعمل

7-- المشاكل التي تواجه المرأة العاملة المتزوجة

8-- عمل المرأة العاملة المتزوجة في القطاع الصحي

خلاصة:

تمهيد:

تلقى قضايا المرأة اهتماما متزايدا من جانب الكثير من الحكومات والمنظمات الدولية والمحلية نظرا لتنامي الادراك بأهمية إدماج المرأة في عملية التنمية، ولهذا أطمحت أكثر بالإدماج في الحياة العملية والارتقاء فيها بالرغم من درايتها على آثاره عليها وعلى أسرتها وخاصة الأبناء والزوج.

1- عمل المرأة العاملة:

مفهوم العمل:

العمل هو أحد المفاهيم المعقدة فهو متعدد الأبعاد وقد عرف في قاموس "مارشال" على أنه توفير الجهد الجسماني والعقلي والعاطفي اللازم لإنتاج السلع والخدمات سواء كان للاستهلاك الشخصي أو لكي يستهلك الآخرون. (جوردن مارشال، ت، محمد الجوهري، 2000، ص 134).

وقد اهتمت منظمة العدل الدولية بأشكال العمل المعاصر خاصة ما أطلقت عليه مصطلح العمل اللائق حيث وصفته على أنه "إتاحة الفرص لكل من الرجل والمرأة للحصول على عمل لائق ومنتج في ظروف من الحرية والمساواة والأمان والكرامة البشرية". (محمد محمود الجوهري، 2009، ص 197).

المرأة العاملة:

هي تلك المرأة التي تتحمل مسؤولية مزدوجة في أدائها لمهمتين رئيسيتين في حياتها، فالأولى دور ربة البيت داخل أسرتها والثانية الخروج إلى العمل قصد تغطية حاجيات الأسرة. (كاميليا ابراهيم عبد الفتاح، 1998، ص 110).

ويمكن تعريفها على أنها المرأة الأم الزوجة التي تعمل خارج بيتها للحصول على أجر مادي لتوفير متطلبات الحياة بسبب تعقد مشاكلها ولمساعدة الزوج في تحقيق الأمن الاقتصادي للأسرة، وقد يكون عملها دواما كاملا أو نصف دوام فهي الآن متواجدة في جل الوظائف العامة.

2-حق المرأة في العمل في المواثيق الدولية والإقليمية:

المواثيق الدولية تقرر حق المرأة في العمل على أساس المساواة الكاملة مع الرجل، من ذلك المادة 23 من الاعلان العالمي لحقوق الانسان والمادة السادسة من العهد الدولي للحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وكذلك المادة العاشرة من العهد ذاته، أما المادة 11 من اتفاقية القضاء على كافة أشكال التمييز ضد المرأة فتلزم الدولة الأطراف باتخاذ تدابير لتمييز ضد المرأة بسبب الزواج أو الأمومة ضمانا كحقها الفعلي في العمل.

وتركز منظمة العمل الدولية على حقوق المرأة العاملة ومساواتها بالرجل في الأجور لدى تساوي قيمة العمل وفي الفرص والمعاملة للعمال من الجنسين الذين لديهم أعباء عائلية.

وأصدرت منظمة العمل العربية منذ تأسيسها عام 1965 اتفاقيات وتوصيات بشأن الحد الأدنى من الحقوق التي يتعين على الدول العربية توفيرها للعمال، وكانت أول اتفاقية بشأن المرأة العاملة هي الاتفاقية رقم 5 لسنة 1956 التي نصت على المساواة المرأة بالرجل في كل تشريعات العمل في كافة القطاعات ومساواة المرأة والرجل في كافة شروط وظروف العمل والاجور وحقوق المرأة العاملة أثناء الحمل والوضع وتربية الأطفال.

ونصت المادة الثانية من الميثاق الإفريقي لحقوق الانسان والشعوب لسنة 1981 وقد صادقت عليه على تمتع كل شخص بالحقوق والحريات المعترف بها والمكفولة في هذا الميثاق، دون أي تمييز خاصة إذا كان قائما على العرق أو اللون أو الجنس. (حماية المرأة في قوانين العمل والوظيفة).

ولمحاربة ظاهرة التمييزية عملت المنظمة العمل الدولية ومنذ عام 1919 أي عام تأسيسها على وضع مجموعة من الاتفاقيات الدولية والتوصيات تحت ضرورة تحقيق المساواة بين النساء والرجال في مجال العمل موفرة لهن إطارا قانونيا يضمن لهم المساواة في المعاملة. (أوقياس لونيس، ص74).

3-عمل المرأة في الإسلام:

لقد عنى الإسلام منذ بزوغ فجره بقضايا المرأة فعمل على توظيف المرأة الوظيفة الصحيحة المناسبة لها في حياتها، فأمرها بالقرار في البيت والبقاء فيه، قال تعالى: "**وقرن في بيوتكن ولا تبرجن تبرج الجاهلية الأولى**" (الأحزاب 33) وهي أن الله –سبحانه وتعالى- أضاف البيوت للنساء، وليست الإضافة إضافة ملك بل إضافة إسكان فالمرأة سكنها ومقرها الدائم في بيتها.

إن العمل الناجح هو الذي يقوم على التخصص، فيمون لكل فرد عمله الخاص، فلكل من الرجل والمرأة عمله الخاص الذي لا يشاركه فيه الآخر، فعلى الرجل النفقة والكد والعمل لتحصلها، وعلى المرأة رعاية الأسرة وتربية الأولاد والقيام بواجب بيتها، فالمرأة مطالبة بالقيام بحق الأطفال والقيام بأعباء المنزل والتي تستهلك وقتها كله، فالمرأة التي تعمل خارج المنزل لا تستطيع القيام بأعباء المنزل على أكمل وجه بل لا بد أن تقصر على جانب من الجوانب، والذي بالطبع سيكون له الأثر السلبي على الحياة الأسرية الناجحة. (عبد الله بن وكيل الشيخ، 1980، ص 11).

إن الله جعل من المحل العادي للمرأة بيتها، ولكن غيرها أن ينفق عليها ولم يحرم عليها أن تعمل ولا أن تتظلم وأن تمتلك ولا أن تكتب ولا أن تشارك برأي، على العكس من ذلك نجد في كل عصر أن المرأة كانت تعمل وتتقاضى على عملها أجرا وأنها كانت تتعلم وكان يؤخذ منها العلم، حتى القتال فإن تاريخنا يذكر أن نساء كثيرات شاركن في المعارك وقاتلن، فالإسلام لم يحرم على المرأة أن تعمل بل أن هناك أعمال ينبغي أن يقمن بها النساء، ولكن هذا كله مشروط أن تكون ضمن الحدود التي لا يجوز أن تتجاوزها المرأة إلى التبرج وخلوة الأجانب بها واختلاطها ممن لا يحل ويضيف الدكتور أحمد البلي: نعم لقد عملت المرأة منذ فجر البشرية وعملت مع زوجها خارج البيت وضرب مثلا طيبا من بيت النبوة من خلال فاطمة رضي الله عنها التي تأثرت يدها من جر الرحا، وتأثرت يديها مما كانت تحمله من أحمال، وفي خارج البيت عملت مع زوجها ترعى الغنم وتشق الأرض وتفلحها وترتاد معه الأسواق وهذا النوع من العمل ضروري وطبيعي. (عبدلي علي أبو طاحون، 2000، ص ص 67-69).

فالإسلام لم يحرم عمل المرأة بشكل عام، بل جعل لذلك ضوابط عدة، فمن تلك الضوابط:

- أن يكون العمل موافقا لطبيعة المرأة وأنوثتها، ويقارب فطرتها اللطيفة الرقيقة ويمنعها من الاختلاط بالرجال، كالعمل في تدريس النساء ورعاية الأطفال وتطبيب المريضات ونحو ذلك.
- أن لا يعارض عملها الوظيفة الأساسية في بيتها وزوجها وأطفالها، وذلك بأن لا يأخذ لعمل كل وقتها بل يكون وقت العمل محدودا فلا يؤثر على بقية وظائفها. (مكية موزا 1999، ص 300).

- أن يكون خروجها للعمل بعد إذن وليها كوالديها أو زوجها.
- خلو العمل من المحرمات كالتبرج والسفر وغيرها. (علي الأنصاري دون سنة، ص 85).

يقول الله تعالى في محكم كتابه: "**للرجال نصيب مما اكتسبوا، وللنساء نصيب مما اكتسبن**" (النساء 33).

فالعمل هو وسيلة الاكتساب، ومعنى هذا القرآن الكريم يقر حق المرأة في العمل ورغم هذا تبقى البيئة الناجحة لعمل المرأة هو منزلها، فهي وإن أحسنت العمل فيه والقيام بواجباته فستكون سببا واضحا في إنشاء أسرة تعيش عيشة هانئة، والتي تتكون نواة في إخراج جيل ناجح إلى المجتمع.

4-المرأة العاملة في القانون الجزائري:

المرجعية القانونية:

إن حماية المرأة من أي شكل من أشكال التمييز المنصوص عليه في إطار الذي يتضمن الحماية لكافة المواطنين حيث تنص المادة 29 على أن "كل المواطنين سواسية أمام القانون" كما تنص المادة 31 على أن تستهدف المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الانسان وتحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وتنص المادة 51على تساوي جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة وأخيرا تنص المادة 58 على أن "الأسرة تحظى بحماية الدولة والمجتمع".

كما تعزز وضع المرأة بإدراج مادة جديدة في الدستور طبقا للتعديل الأخير (سبتمبر 2008) هي الممادة 31 مكرر التي تنص على أن "تعمل الدولة على ترقية الحقوق السياسية للمرأة بتوسيع حظوظ تمثيلها في المجالس المنتخبة" أما على مستوى القوانين فقد قام المشرع الجزائري باتخاذ مجموعة من الإجراءات ترمي إلى ضمان حماية حقوق وحريات الانسان بصفة عامة والمرأة بصفة خاصة تماشيا مع المعايير الدولية المتخذة في هذا الشأن حيث تم إعادة النظر في مجموعة من القوانين لتدارك مواطن النقص التي تتعارض مع مبدأ المساواة بين الرجال والنساء في الحقوق.

وفي إطار الاهتمام المتنامي بالأسرة الجزائرية، استحدث قانون الإجراءات المدنية والإدارية قسم الأسرة ينظر على الخصوص في كل الدعاوي المتعلقة لا سيما بالخطة والزواج وانحلال الرابطة الزوجية وتوابعها والنفقة.

ويمنع تشريع العمل طبقا لأحكام الدستور أي شكل من أشكال التمييز، فالقانون رقم 66-133 المؤرخ في 02 يونيو 1966 المتعلق بالوظيف العمومي في مادته 05 يمنع أي تمييز بين الجنسين في العمل أما القانون 90-11 المؤرخ في 21 أفريل 1990 المعدل والمتمم المتعلق بعلاقات العمل فيضمن الحق في العمل للجميع والمساواة بين الجنسين في التشغيل والأجور والترقية والتكوين وغيرها من الحقوق الأساسية.

ويعد نظلم الضمان الاجتماعي نظاما حمائيا للمرأة العاملة حيث لا تتضمن أحكامه أي تمييز مرتبط بالجنس فزيادة على الحقوق الأساسية مثل التأمين على المرض وحوادث العمل هناك حقوق خاصة بالمرأة لا سيما في إطار حماية الأمومة (عطلة الأمومة....) وكذا التقاعد. (الوزارة المنتدبة المكلفة بالأسرة وقضايا المرأة، النهوض القانوني للمرأة، البلد الجزائر).

فيما يخص الفائدة المادية للعمل فهي تجسد في كونه يساعد المرأة في تحقيق استقلاليتها الاقتصادية على حد نص الفقرة 26 من إعلان بيكين التي تنص بتحقيق الاستقلالية الاقتصادية للمرأة بالحق في العمل، وتضيف المادة 13 من اتفاقية 1979 بأن الاستقلالية الاقتصادية للمرأة هي كفيلة بتحقيق المساواة بين النساء والرجال وأبعد من ذلك تعتبر بعض العاملات الجزائريات "الأجر" بمثابة ضمان للحفاظ على كرامتهن كونهن لم يصبحن في حاجة إلى مد أيديهن.

أما عن الفائدة الاجتماعية للعمل، فهي تتمثل في منح النساء فرصة للمساعدة في مصاريف بيوتهن الشيء الذي يمكنهن من المشاركة في اتخاذ بعض القرارات الخطيرة، كاختيار أزواجهن أو تربية أطفالهن. (ميزات بلهواري 1988، ص 69).

أما الحوامل فقد حظين بحماية من نوع خاص كونهن لهن الحق في أخذ عطلة أمومة لمدة تفوق المدة المحددة في الاتفاقيات وهي 14 أسبوعا وذلك بما ينص في المادة 29 من القانون 83-11 التوقف أسبوعا على الأقل قبل تاريخ الوضع وعلى القيام برقابة صحية قبل وبعد الولادة كما نصت عليها المادة 34 من المرسوم رقم 84-27 المؤرخ في 11 فيفري 1984 المعدل للقانون رقم 83-11 المتعلق بالضمان الاجتماعي. (قانون الضمان الاجتماعي).

كما يحق للنساء بعد نهاية الإجازة في إطار المادة 3 فقرة "د" من اتفاقية الأمومة التغيب مرتين في النهار لمدة نصف ساعة لإرضاع طفلها وهو الشيء الذي أعادت النص عليه في المادة 46 من القانون رقم 82-302 رافعة المدة إلى ساعتين مدفوعتين الأجر كل يوم ابتداء من يوم الولادة 4مدة الأشهر الستة الموالية، بالإضافة إلى قوانين حماية النساء في الأعمال الليلية ....الخ

*المؤرخ في 2 جويلية 83 والمتعلق بالضمان الاجتماعي كما تسمح المادة 78 من القانون رقم 78-12 أخذ إجازة أمومة قبل وبعد الولادة.

وفي دراسة نشرت بشبكة الأنترنت بعنوان: Scolarisation travail est genre en Algérie قامت بها الباحثة (HouriaSadou) أشارت فيها إلى أن نشاط المرأة العاملة يبقى ذو صلة بوضعيتها الزواجية، إلا بعض الحالات الاستثنائية كما أن عمل المرأة مركز في القطاع العام وبشكل واضح في الإدارة وفي الجدول الموالي يوضح تكرار عمل المرأة ونسبته في كل قطاع من قطاعات العمل.

جدول رقم (1) يوضح توزيع نسب العاملات حسب قطاعات العمل

قطاع العمل	عدد النساء العاملات	النسبة المئوية %
الزراعة	11000	1.76
الصناعة	4600	7.36
العمران وأشغال البناء	12000	1.92
التجارة	29000	4.64
الخدمات	144000	23.04
الإدارة	383000	61.28
المجموع	625000	100

توزيع نسب النساء العاملات حسب قطاعات العمل ،المصدر: ONS 1ére trimestre 1996

5-أهمية عمل المرأة في المجتمع الجزائري:

يعد تطور المجتمع الجزائري من أحد أسباب تعقد الحياة الاجتماعية للأفراد غير أن هذا التطور صاحبه تغير في ملامح الأسرة الجزائرية التي كانت في السابق لا تعتمد إلا على دخل الأب الذي هو رب الأسرة ومساهمة المرأة تقتصر على تقديم الرعاية غير المأجورة كما تشير العديد من الدراسات حول المرأة في الماضي والحاضر، فساهمة المرأة العملية لا تقل أهمية عن عمل المرأة ولهذا أصبحت ذات أهمية وتتجلى أهميتها فيما يلي:

- تحتل المرأة بعملها مكانة وقيمة في المجتمع الصناعي إذ يغير أحوالها الاجتماعية والثقافية نحو الأحسن والأفضل ويضاعف من الفعاليات والأنشطة المجتمعية التي تقوم بها، ويتيح لها المجال المساهمة في بناء طرح الحضاري للمجتمع وإحراز التقدم المادي والاجتماعي الذي ينبغي للمجتمع الوصول إليه وهذا ما يزيد المرأة إحساسا بالمجتمع. (عبد الحميد اسماعيل الأنصاري 2000،هـ ص 82).
- ومن هذا استطاعت المرأة العاملة من إثبات حضورها المهني وجدارتها وقدراتها على المساهمة الفعالة في تطوير المجتمع مثلما هو الحال بالنسبة للفرد والمجتمع ويجب الاستفادة من قدراتها واستثمارها عن طريق زيادة فتح المجال أمامها للمشاركة أكثر من النشاطات العامة.
- من الواضح بأن عمل المرأة يضاعف لها الأدوار الاجتماعية والنفسية التي تحتلها ففي المجتمع التقليدي تشغل دورا اجتماعيا واحدا ألا وهو ربة البيت ودور العاملة الموظفة أو الخبيرة خارج البيت، واشتغال هذين الدورين الاجتماعيين المتكاملين قد أدى دوره الفعال في رفع منزلة المرأة في المجتمع وزيادة الاحترام والتقدير اللذين تحصلت عليهما في المجتمع. (إحسان محمد الحسن، د، س، ص 209)
- يمكنها العمل من تنظيم وإدارة وقتها بحيث يكون لكل من عملها الداخلي والخارجي بداية محددة ومنظمة. (محمد جاسم العبيدي، 2009، ص 485).

6-دوافع خروج المرأة العاملة المتزوجة للعمل:

تعد قضايا المرأة وموضوعاتها خصوصية إنسانية حضارية فرضت ذاتها بحكم العلاقة الدائمة بين المثال المطلوب والواقع المعيش، ولقد عانى الوجود البشري الأنثوي منذ أن كان من تأزم العلاقات أو تحللها. (وجيه فانوس، مجلة الإنماء الإنسانية، عدد 64، ص 225، 1991).

وقد ظهرت في السنوات الأخيرة بحوث عديدة حول موضوع خروج المرأة لميدان العمل وبخاصة المرأة الأم بعض هذه البحوث تناولت دراسة الدوافع وراء هذا العمل وبعضها اهتم ببيان نتائجه ولقد بينت الدراسات الأولى في هذا المجال أن أهم دوافع خروج المرأة للعمل هو الحاجة الاقتصادية والمقصود هو حاجة المرأة الملحة لكسب قوتها أو حاجة الأسرة للاعتماد على دخل المرأة، وما لبث أن تغير وقلت قيمة هذا الدافع تدريجيا بازدياد فرص التعليم وباتساع عدد المشتغلات وكذلك بالتغير الذي حدث في مفهوم دور المرأة.

وقد تبين أن للعمل في حد ذاته أهمية كبرى في حياة المرأة، وبمناقشة الدافع الاقتصادي يتضح أمران: بحوث بينت وجود حاجة مادية ملحة بمعنى أن الأسرة لا يمكنها أن تستغني عن عمل المرأة إذ هو يمثل حاجة حقيقية إلى المال، بينما بينت بحوث أخرى أن عمل المرأة لا يعتبر ضرورة قصوى وإنما يساعد في رفع المستوى الاقتصادي والثقافي للأسرة، وهناك بحوث بينت أهمية الرافع الاقتصادي للعامل ممن عوامل الارتقاء بالمستوى العام للأسرة، فقد يكون الدافع للعمل الوصول إلى مستوى أرقى من حيث التعليم أو تحقيق بعض الكماليات أو من أجل الوصول إلى مكانة اجتماعية أرقى.

ففي دراسة (بارو) عن عمل الأم وتربية الأطفال عام 1961 والتي أجريت على خمسين أما من الطبقة الوسطى والطبقة الوسطى العليا واللاتي يتردد أبناؤهن على المدارس الابتدائية تبين أن 52% من الأمهات يعملن من أجل توفير أهداف صحية وثقافية وعملية لأفراد الأسرة ولا يمكن توافرها إلا إذا عملت الأم وساهمت عن طريق دخلها في رفع هذه المستويات.

وقد بينت نتائج البحوث المختلفة وجود دوافع أخرى تدفع المرأة الحديثة غلى الخروج إلى العمل أهم هذه الدوافع التحصيل والاستمتاع بالعمل مع الرغبة في تأكيد الذات وكذلك ما يحققه العمل من حياة اجتماعية بالإضافة إلى الاستمتاع بالعمل هناك دافع الرغبة في صحبة الآخرين وإشباع الحاجات الاجتماعية، ففي دراسة "فيشر" المستفيضة عن الاكتئاب لمائة عائلة من الأمهات اللاتي تخرجن من الكليات بنيويورك أجابت نصف المجموعة اللاتي يعملن أنهن كن يشعرن بالملل والضجر أثناء وجودهن بالمنزل وأن خدمة الأطفال والقيام بالأعمال المنزلية أصبحت متعبة روتينية، أما أصغر المجموعات المشتغلات فقد قررن أن الطموح لمستقبل عملي كبير هو السبب الذي ممن أجله يعملن. (الملتقى الوطني النسائي حول الاتصال، الاتصال وجودة الحياة في الأسرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 10/09 أفريل 2013).

7-المشاكل التي تواجه المرأة العاملة المتزوجة :

تبذل المرأة التي تزاول عملا مأجورا خارج المنزل جهود التوفيق بين أعمالها المنزلية من التزاماتها نحو زوجها وأطفالها والتزاماتها ومسؤولياتها في العمل، وتنجح هذه الجهود بقدر ما يتعاون الزوج وأعضاء الأسرة الآخرين معها من أجل تحقيق هذا الهدف.

وبالرغم من إسهامات المرأة في الأعمال الإنتاجية فإن مشكلات كثيرة برزت وأثيرت وأوجدت المرأة في تحديات صارخة وأهم المشكلات المتعلقة باشتغال المرأة العاملة الأم تتمثل فيما يلي:

- المشاكل المتعلقة برعاية الأطفال والإشراف عليهم خاصة بالنسبة للنساء في الأسرة النووية التي لها أطفالا صغارا ولا يوجد لديهم من يقوم بمساعدتهم.
- المشاكل التي تواجه المرأة العاملة التركيبة الجسمانية فهناك بعض الأعمال التي لا تتحمل المرأة القيام بها خاصة ما تعلق بالأعمال الثقيلة والتي قد يراها المجتمع بأنها لا تتوافق مع الأعراف والتقاليد.
- حكم طبيعة المرأة فإنها تحتاج إلى التواصل النفسي إذا أصيبت حالتها النفسية بالتعب، وانعس ذلك على قدرتها وتحملها على العمل وتكون منتقمة بين مشاعرها كأم وزوجة وبين موضعها في العمل، وقد يسبب ذلك اضطراب كما يعمل على تشتيت الجهد وعدم ضبط النفس والقدرة على التركيز.
- أما المشاكل الأسرية فتتعلق بظروف المرأة المتزوجة التي تعيش في جو من الاضطراب والتوتر والقلق وعدم الاطمئنان على مستقبلها الزواجي أو تعيش بعيدة عن زوجها وأسرتها لظروف تتعلق بالعمل.
- أما الوضع الاقتصادي وما يسببه من مشكلات فالمرأة العاملة التي تساهم في ميزانية الأسرة لا بد أن تتأثر في عملها بذلك خصوصا أنها أصبحت مطمعا كبيرا من الرجال يحاولون ابتزاز زوجاتهم وإرهاقهن بمطالب مادية باسم عمل المرأة.

أما ما يتعلق بظروف الإسكان ومشكلاته فإن هذا يؤثر على صحتها وأعصابها وتدل الإحصائيات أن العاملة إذا تزوجت ثم زاد عدد أولادها أصبحت أكثر تهاونا في القيام بمسؤولياتها أو أكثر استرخاء في الإقبال على العمل وزادت مواقفها السلبية ولوحظت عليها ظواهر عدم الانتظام وكثرة التأخر والغياب والانقطاع عن العمل بعذر أو بغير عذر معقول أو كثرة شكواها وإجازاتها ورغباتها في الانصراف قبل المواعيد المقررة. (سامة جبارة، 2003، ص 349)

8-عمل المرأة العاملة المتزوجة في القطاع الصحي:

تظل الموارد البشرية في القطاع الصحة والأيدي العاملة الصحية المكسب الجوهري للأنظمة الصحية والمرأة باعتبارها عنصر هام في المجتمع، فقد جاء عمل هذه الأخيرة في المجال الصحي كضرب من ضروب الحضارة،

ومع مرور الوقت ومع كل الاجتهادات التي قامت على تعليم المرأة في كل المجالات، وخاصة في مجال الصحة حيث ازداد عدد النساء العاملات به وبدأ وضع المرأة يتبلور ويتحسن شيئا فشيئا. (منى العواد،2006)

وفيما يتعلق بالفئة النسوية العاملة في الجزائر، والتي لم تكن تتجاوز 2% في إحصاء 1966 أنها قد بلغت 17% حسب إحصاء 1998 بينما قاربت 20% سنة 2003، وأصبحن يمثلن حاليا 3.75% من السلك القضائي،و56% من الصحافة، وما مجموعه 47.20%من سلك التعليم، بينما تمثل نسبة 63.65%من العاملات في القطاع الصحي.

ولتواجد النساء العاملات بنسبة كبيرة في القطاع الصحي مقارنة بالقطاعات الأخرى، فقد كان السعي متواصلا للوصول إلى المستوى أفضل في هذا العمل، فقد كانت هناك العديد من الندوات التي تناقش عمل المرأة في المجال الصحي. (منة العواد، 2006) من أجل رفع مستوى المرأة في هذا القطاع وضمان جميع حقوقها فيه.

ولا يخفى أن الزوجة العاملة في القطاع الصحي تعاني الكثير من المشاكل والصعوبات فمثلا التوقيت والحجم الساعي الطويل في العمل، باعتبار أن هذه الزوجة لها أدوار متعددة اتجاه زوجها وأبنائها وبيتها، فهناك الكثير من الزوجات اللواتي يحملن الشهادات العليا في مجال الطب والتمريض قد تحولن من العمل في المستشفيات إلى العمل في العيادات الخاصة تلبية لرغبة الزوج، وكذلك ليتمكن من التوفيق بين الحياة العملية والحياة الزوجية، والبعض منهن تركن العمل ونتيجة لذلك يخسر المجتمع كفاءات عالية من الطبيبات والممرضات، إضافة إلى المشاكل الصحية التي تتعرض لها العاملة في القطاع الصحي نتيجة للسهر والارهاق والتعامل مع الأمراض المعدية خاصة غير المعروف عنها مسبقا. (منى العواد، 2006) .

وبهذا فإن ممارسة مهنة الطب تعد خيارا صعبا بالنسبة للمرأة بشكل عام وللزوجة بشكل خاص لأنها تفرض عليها مطالب والتزامات مع أدوارها التقليدية كأم، زوجة وكربة بيت وتعد خيارا صعبا للزوجة العربية المسلمة على وجه الخصوص، لأنها أحد المجالات الوظيفية القليلة التي تتطلب أن تعمل فيها الزوجة في بيئة منفتحة، تختلط فيها بالرجال مما يتعارض مع الأعراف والتقاليد السائدة في هذه المجتمعات، إلا أن ذلك لم يحد من مشاركة الزوجة العربية وإقبالها على هذه المهنة ومواءمة ذلك مع القيم الإسلامية. (حنان عبد الرحيم الأحمدي، 2002، ص ص 26-27 بتصرف).

خلاصة:

من الواضح أن المرأة العاملة تقضي ساعات في العمل الخارجي وهذا ما يؤدي للتعب الجسماني والعقلي بسبب تحملها مسؤولية عملها في النهار ومسؤولية السهر على أطفالها وبيتها أثناء عودتها وهذا مما أثر سلبا على الأبناء والزوج من جهة ، وعلى العمل من جهة ثانية.

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس :
الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1-الدراسة الاستطلاعية

2-عينة الدراسة الاستطلاعية

3-أدوات جمع البيانات والمعلومات

4-بعض الخصائص السيكومترية للأداة

5-الدراسة الأساسية

6-منهج الدراسة

7-الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

خلاصة

تمهيد

إن القيام بأي بحث علمي يتطلب تتبع مجموعة من الخطوات العلمية والمنهجية من أجل الوصول إلى نتائج أكثر مصداقية، ولعل أهم خطوة من هذه الخطوات أن يقوم بدراسة أولية "مبدئية" على عينة الدراسة وهي ما تسمى بالدراسة الاستطلاعية، والتي سيتم تناولها في هذا الفصل، و الغرض من الدراسة الاستطلاعية وصف عينة الدراسة، وأداة الدراسة مع تناول بعض الخصائص السيكومترية للأداة وبعد التأكد من صدقه وثباته نقوم بتطبيق الاستبيان على الدراسة الاستطلاعية وفيمايلي عرض مفصل لكل عنصر على حدا.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أمر جد مهم في بناء البحث، حيث أن إهمالها يفقد البحث أحد العناصر الأساسية فيه حيث تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة في البحث العلمي إذ تعتبر دراسة أولية لهو تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على خصائص أفراد العينة المراد دراستها.
- التأكد من دراسة أداة البحث ومعرفة مدى صلاحيتها وصدقها وثباتها من أجل استعمالها أو استخدامها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من توفر متغيرات الدراسة في مجتمع البحث.
- التعرف على أهم الصعوبات التي قد تعرقل سير الدراسة الاساسية.

2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (30) إمرأة عاملة متزوجة (أم) في مستشفى رزيق البشير (08) استمارة طبقت على الطبيبات و (06) استمارة طبقت على الممرضات و (9) استمارة طبقت على عاملات إداريات و (07) على عاملات.

وقد اختيرت هذه العينة بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (2)يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية

طبيبات	ممرضات	إداريات	عاملات نظافة	المجموع
08	06	09	07	30

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد العاملات المتزوجات كان مختلفا.

3-أدوات جمع البيانات والمعلومات :

أن كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعده في الحصول على بيانات ومعلومات عن موضوع الدراسة والادوات المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في:

- **الملاحظة:** تعد من اكثر التقنيات صعوبة لأنها تعتمد على مهارة الباحث وقدرته على التحليل، حيث تمكن من اكتشاف الارتباطات والعناصر الموجودة بين العلاقات التي لا يمكن فهمها إلا من خلال ملاحظتها ومعايشتها .
- **الملاحظة البسيطة** : هي نوع من الملاحظة يقوم فيها الباحث بملاحظة الظواهر والأحداث عن طريق الصدفة بدون اعتماد مسبق وبدون استخدام أدوات ووسائل مقننة، وهذا النوع من الملاحظة مفيد في

الدراسات الاستطلاعية وفي الدراسات الأولية للمشكلة التي يريد الباحث ان يبحثها ويجمع المعلومات عنها .

- **المقابلة** : لا تقل أهمية عن الملاحظة خاصة في الدراسات النفسية بالباحث يقوم بالمقابلة من أجل إثارة الجوانب ذات الأهمية القصوى، وهي تعتبر من الأدوات الرئيسية في جميع البيانات وأكثر الوسائل شيوعا في الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية .
- وبالتالي تم الاعتماد أيضا بخلاف الملاحظة على المقابلة الحرة ثم إثارة الموضوع الرئيسي وترك فرصة للمبحوثين للحديث عن عدة جوانب مختلفة .
- **الاستبيان** : بما أننا بصدد معرفة طبيعة العلاقة الضغوط المهنية والاداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة، وتماشيا مع طبيعة الموضوع فقد اعتمدنا على الاستمارة، إذ تعتبر هذه الأخيرة من أنسب الوسائل المستعملة وأكثرها شيوعا وفعالية في الحصول على المعلومات .
- وتعرف الاستمارة على أنها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة البحث .
- وانطلاقا من مشكلة بحثنا وتماشيا مع الدراسات

إن كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعده في الحصول على بيانات ومعلومات عن موضوع الدراسة والأداة المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في استبيان يهدف إلى: معرفة الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء لدى المرأة العاملة المتزوجة "الأم" في مستشفى رزيق البشير.

وقدتم تصميم هذه الأداة للاستبيان من طرف الطالبة بناءا على على الإطار النظري وفيمايلي وصف لأبعاد وفترات الأداة مع حساب الصدق والثبات.

وصف أبعاد وفقرات الأداة:

استبيان الضغوط المهنية:

اشتملت الأداة على (28) عبارة موزعة على (03) أبعاد وهي:

- صراع الدور (09) عبارات
- مشاكل الحياة الخاصة (12) عبارة
- نوبات العمل (07) عبارات

وبعد استرجاع الاستمارات تم الأخذ بأحكام واقتراحات المحكمين والتي كانت إما باستبعاد بعض العبارات أ وتعديل أو زيادة عبارات.

استبيان الأداء الوظيفي:

اشتملت الأداة على (18) عبارة ولم تقسم إلى أبعاد أو بنود.

وبعد استرجاع الاستمارة تم الأخذ بأحكام واقتراحات المحكمين والتي كانت عبارة عن تعديلات في الصياغة السؤال.

التعليمات المرفقة للأداة:

وقد خصصت الصفحة الأولى من الأداة التعليمات واشتملت على مايلي:

التعليمة: حيث طلب من المرأة العاملة المتزوجة "الأم" قراءة كل عبارة بدقة والاجابة عليها، وذلك بوضع علامة (X) أمام الاجابة التي تناسبهم في الخانة المناسبة من البدائل، وهي (موافق، محايد، غير موافق).

البيانات الشخصية والوظيفية:

- السن (أقل من 25، من 25 إلى 35، من 36 فما فوق)
- المؤهل العلمي (بدون مستوى، ابتدائي، متوسط، ثانوي، جامعي).
- صنف الوظيفة (طبيبة، ممرضة، إدارية، عاملة).
- عدد ساعات العمل (6 ساعات، 8 ساعات، العمل بنظام المناوبة).

طريقة التصحيح:

تمت طريقة التصحيح بإعطاء درجات استجابات أفراد العينة على الاستبيان ينحسب البدائل المقدمة كما هو موضح فيا لجدول التالي:

استبيان الضغوط المهنية:

الجدول رقم (3) يوضح أوزان البدائل للضغوط المهنية

موافق	محايد	غيرموافق
03	02	01

استبيان الأداء الوظيفي:

الجدول رقم(4) يوضح أوزان البدائل للاستبيان الأداء الوظيفي

موافق	محايد	غيرموافق
03	02	01

4-بعض الخصائص السيكومترية للأداة:

تمثلت الخصائص السيكومترية للأداة في:

الصدق: "يعتبر الاختبار صادقا إذا كان يقيس ما وضع لقياسه" (بشير معمرية، 2007،ص 130).

وقد تم الاعتماد في حساب صدق هذه الأداة على نوعين من الصدق وهما:

صدق المحكمين: بعد تصميم الأداة فبصورتها الأولية ثم عرضها على الأساتذة المشرفين أولا ثم توزيعها على (05) أساتذة محكمين من أساتذة علم النفس جامعة المسيلة والأساتذة المحكمين. حيث طلب من الاساتذة مايلي :

- مدى وضوح التعليمات المقدمة للأفراد.
- مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات.
- مدى وضوح الصياغة اللغوية للفقرات ومناسبة محتواها للبعد وكانت نتائج التحكيم مايلي:

1- مدى وضوح التعليمات المقدمة للأفراد: وكانت النتائج التحكيم كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (5) يوضح نتائج التحكيم على مدى وضوح التعليمات:

إجابة المحكمين		
التعليمات	مناسبة	غيرمناسبة
	06	00

نلاحظ من خلال الجدول (6)أن كل الأساتذة المحكمين قد أقروا بوضوح التعليمات المرفقة للأداة مما يسمح باعتبارها على درجة عالية من الصدق ومن ثم الإبقاء عليها كما هي.

2- مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات: وكانت نتائج التحكيم كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (6) يوضح نتائج التحكيم على مدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات:

إجابة المحكمين		
موافق، محايد، غيرموافق	ملائمة	غيرملائمة
	06	00

نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن كل الأساتذة أقروا بملائمة بدائل الأجوبة، مما يسمح باعتبارها على درجة عالية من الصدق ومن ثم الإبقاء عليها.

مدى ملائمة الصياغة اللغوية للفقرات ومناسبة محتواها للبعد: وكانت نتائج التحكيم كما يوضحها الجدول الآتي:

استبيان الضغوط المهنية:

الجدول رقم (7) يوضح البنود التي تم تعديلها أو اضافتها من طرف المحكمين:

رقم البند	البعد	البند قبل التعديل	البند بعد التعديل
01	صراع الدور	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع أخلاقياتي
18	مشاكل الحياة الخاصة	التزاماتي المادية لا تغطي بها الراتب الذي أتحصل عليه	راتبي لا يكفي احتياجاتي المادية
21	مشاكل الحياة الخاصة	أنزعج كون وسائل المواصلات تأخذ جزءا كبيرا من وقتي	أنزعج كون وسائل المواصلات تأخذ جزءا كبيرا من وقتي للوصول للعمل
28	نوبات العمل	العمل في الليل وفي المناسبات يؤثر على حياتي الشخصية	يؤثر العمل في المناسبات على حياتي العائلية يؤثر العمل في الليل على حياتي العائلية

الصدق :

طريقة إعادة الاختبار:

يجري تطبيق الاختبار أول مرة على مجموعة ثم يعاد تطبيقه مرة ثانية عليهم وتعتمد طريقة إعادة تطبيق الاختبار على حساب معامل ارتباط درجات الأفراد

طريقة إعادة الاختبار بالنسبة لاستبيان الضغوط المهنية:

معادلة الارتباط لبرسون:

$$P_{Rs} = \frac{N\sum x.y - \sum x.\sum y}{\sqrt{\left[N(\sum x^2 - (x)^2\right]\left[N\sum X^2 - (x)^2\right]}}$$

جدول رقم (8) معامل الارتباط لاستبيان الضغوط المهنية

معامل الارتباط	0.75
مستوى الدلالة	0.01
درجة الحرية	28

نلاحظ من خلال الجدول (9) وبعد تطبيقا لاستبيان على (30) عاملة وإعادة تطبيقه بعد مدة "15 يوم" وحساب التكرارات لكل فرد من العينة حسب معامل الارتباط للاستبيان وبمقارنة قيمة معامل الارتباط بيرسون "0.75" أي القيمة المحسوبة بالمجدولة عند درجة الحرية "28" عند مستوى الدلالة "0.01" التي تساوي

"0.45" وبما أن المحسوبة أكبر من المجدولة فالأداة على قدر من الصدق، إذن الاستبيان يمكن استخدامه في الدراسة الأساسية.

إعادة الاختبار بالنسبة لاستبيان الأداء الوظيفي:

معادلة الارتباط لبيرسون:

$$P_{Rs} = \frac{N\sum x.y - \sum x.\sum y}{\sqrt{\left[N(\sum x^2 - (x)^2\right]\left[N\sum X^2 - (x)^2\right]}}$$

جدول رقم (9) يوضح معامل الارتباط للاستبيان الوظيفي

قيمة معامل الارتباط	0.72
مستوى الدلالة	0.01
درجة الحرية	28

نلاحظ من خلال الجدول (9) وبعد تطبيق الاستبيان على عينة (30 عاملة) وإعادة تطبيقه بعد فترة زمنية، وحساب التكرار لكل فرد من العينة قمنا بحساب معامل الارتباط برسون للاستبيان وبمقارنة قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.72 أي القيمة المحسوبة بالمجدولة عند درجة الحرية 28 عند مستوى الدلالة 0.01 التي تساوي 0.45 وبما أن المحسوبة أكبر من المجدولة فأداة على قدر من الصدق إذن الاستبيان يمكن استخدامه في الدراسة الأساسية.

الثبات:

يشير إلى الاستقرار في درجات الواحد على نفس الاختبار وهذا يعني إلى أي مدى يعطي رائز معين نفس النتائج في إجراءات متكررة لنفس الفرد. (فيصل عباس، 1996،ص 22).

وقد اعتمدنا في حساب ثبات هذه لأداة:

التجزئة النصفية:

لحساب ثبات الاستبيان طبقت طريقة التجزئة النصفية بحيث يقسمان الى قسمين قسم الأسئلة الفردية وقسم الأسئلة الزوجية).

ثم حساب مجموع الدرجات لكل فرد على الأسئلة الفردية وكذا الأسئلة الزوجية ثم جمع نتائج الأفراد في كل الأسئلة الزوجية ثم الفردية، بعد ذلك نطبق معامل الارتباط برسون. (عبد الكريم بوحفص، 2005،ص 222)

بعد تطبيق الأداة على العينة الاستطلاعية للعاملات في مستشفى رزيق البشير والذي كان عددهم (30) عاملة حيث تم تقسيم الاختبار إلى نصفين: وطبق معامل الارتباط بين النصفين ومعادلته كالتالي:

حساب ثبات استبيان الضغوط المهنية:

جدول رقم (10) يوضح معامل الارتباط للاستبيان الضغوط المهنية

قيمة معامل الارتباط	0.77
مستوى الدلالة	0.01
درجة الحرية	28

وبعد حساب معامل الارتباط بين الجزئين بمعادلة برسون والذي قدرت قيمته 0.63 وقد تم تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون حيث وجد أن معامل الارتباط ككل يساوي 0.77 عند مستوى ا لدلالة 0.01 ودرجة الحرية 28 وبما أن المحسوبة اكبر من المجدولة 0.45 فالأداة على قدر من الثبات إذن الاستبيان على قدر من الثبات ويمكن استخدامه في الدراسة الأساسية.

حساب ثبات استبيان الأداء الوظيفي:

$$P_{Rs} = \frac{N\sum x.y - \sum x.\sum y}{\sqrt{\left[N(\sum x^2 - (x)^2\right]\left[N\sum X^2 - (x)^2\right]}}$$

جدول رقم (11) يوضح معامل الارتباط للاستبيان الأداء الوظيفي

قيمة معامل الارتباط	0.84
مستوى الدلالة	0.01
درجة الحرية	28

وبعد حساب معامل الارتباط بين الجزئين بمعادلة برسون والذي قدرت قيمته 0.73 وقد تم تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون حيث وجد أن معامل الارتباط ككل يساوي 0.84 عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة الحرية 28 وبما أن المحسوبة اكبر من المجدولة 0.45 فالأداة على قدر من الثبات إذن الاستبيان على قدر من الثبات ويمكن استخدامه في الدراسة الأساسية.

بالتطبيق معادلة بروان

$$\frac{2 \text{ x معامل الارتباط}}{1 + \text{ معامل الارتباط}}$$

الصدق الذاتي:

يقاس الصدق الذاتي لحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات الاستبيان (أحمد محمد الطيب، 1999،ص 212).

الصدق الذاتي للضغوط المهنية

الصدق الذاتي: $\sqrt{\text{معامل الثبات}} = \sqrt{0.75} = 0.86$

الصدق الذاتي لاستبيان الأداء الوظيفي:

الصدق الذاتي: $\sqrt{\text{معامل الثبات}} = \sqrt{0.84} = 0.91$

من خلال تناولنا لهذا الفصل الخاص بالدراسة الاستطلاعية الذي حاولنا فيه إبراز الخطوات الإجرائية للدراسة حيث بدأنا بـ:

أهداف الدراسة الاستطلاعية ثم تطرقنا لوصف عينة الدراسة وأداة الدراسة الاستطلاعية مرورا بالخصائص السيكومترية للأداة (الصدق والثبات) والتي من خلالها توصلنا إلى حساب الصدق والثبات وثم التأكد من أن الأداة صادقة وثابتة وبالتالي يمكننا استخدامها في الدراسة الأساسية وهذا ما يتم التعرض له في الفصل الموالي.

5-الدراسة الأساسية :

تعتبر الدراسة الميدانية خطوة أساسية ضرورية في البحوث العلمية فمن خلالها يستطيع أو يتمكن الباحث من جمع المعلومات والبيانات على عينة بحثية أو موضوعه مع الاعتماد على بعض الخطوات للوصول إلى نتائج دقيقة ومعتمدة.

التذكير بفرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة. وتتفرع هذه الفرضية العامة إلى فرضيات جزئية تتمثل في:

- توجد علاقة بين صراع الأدوار والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.
- توجد علاقة بين أحداث الحياة الخاصة والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.
- توجد علاقة بين نوبات العمل والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة "الأم" بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة.

مجالات الدراسة:

إن تحديد مجالات الدراسة يعد من أهم خطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية وقد اتفق أغلبية الباحثين والمتخصصين في مناهج البحث الاجتماعي على أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية وهي:

- المجال المكاني
- المجال الزماني
- المجال البشري

1- **المجال المكاني**: لقد تمت هذه الدراسة على مستوى المستشفى رزيق البشير ببوسعادة التي أنشأت سنة 1987 وكانت مدرجة ضمن القطاعات الصحية صنف "ب" أما الانطلاقة الفعلية للمستشفى فكانت بتاريخ 11 جويلية 1987 وتسمية باسم الشهيد "رزيق البشير السوفي" بتاريخ 25 أكتوبر 1995.

وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 أنشئت المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة.

والمستشفى يغطي مساحة شاسعة تقدر بـ10.000م ويبعد عن العاصمة بـ250 كلم و200كلم عن ولاية سطيف يحده شمالا: مستشفى المسيلة ومستشفى سيدي عيسى (90كلم)
جنوبا مستشفى عين الملح (50كلم) ومستشفى أولاد جلال (145كلم)
شرقا مستشفى بريكة (120 كلم)
غربا مستشفى عين وسارة (140كلم).
ويتوفر على 308 سرير منها 279 مستغلة ويؤمن العلاج والاستشفاء لما يقارب 300.000 نسمة موزعة على 7 دوائر و17 بلدية.
وتضم هذه المؤسسة عدة مصالح طبية هي:

- مصلحة الإستعجالات الطبية الجراحية.
- مصلحة الطب الداخلي – الأمراض المعدية (رجال+ نساء)
- مصلحة تصفية الدم.
- مصلحة الجراحة العامة+ جراحة العظام (رجال+ نساء)
- مصلحة الولادة
- مصلحة أمراض النساء.
- مصلحة طب الأطفال
- مصلحة حديثي الولادة
- قسم العمليات

- مصلحة الانعاش
- مصلحة الأشعة
- مصلحة المخبر
- مركز حقن الدم
- الصيدلية. (ملحق الهيكل التنظيمي للمؤسسة)

2- المجال الزمني:

لقد بدأت الدراسة الميدانية بداية 25 فيفري من سنة 2015 أين قمت بالتعرف عن قرب عن مختلف مصالح المؤسسة وسير العمل بها وإجراء العديد من المقابلات مع مختلف مسؤولي المؤسسة، منها المدير العام ومدير الموارد البشرية وذلك من أجل التصريح لإجراء هذه الدراسة وتقديم بعض المعلومات المتعلقة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة وتعدادها البشري، ثم بدأنا بالدراسة الميدانية ابتداءا من 2015/03/01 إلى غاية 2015/03/17 ووزعنا الاستبيان على 90 عاملة استخرج 85 صحيحة و3 لم تسلم لنا و2 مرفوضين.

3- المجال البشري:

بما أن الدراسة الراهنة تهدف إلى الوقوف على علاقة الضغوط المهنية بالأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة الأم بالمؤسسة الاستشفائية فإن من الطبيعي أن يعتمد الباحث في البيانات والمعلومات على هذه الفئة العمالية حيث أنه ومن خلال المعلومات المقدمة لنا من طرف مصلحة الموارد البشرية للمؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير فإن عدد العمال بشكل إجمالي هو500 أما عدد العاملات في المؤسسة هو 280 وهن موزعات لأصناف مهنية كما يلي:

جدول (12) يمثل توزيع العاملات في المؤسسة الاستشفائية

الصنف	العدد
طبيبة	45
ممرضة	120
إدارية	50
عاملة نظافة	70
المجموع	285

المصدر: المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير

6-منهج الدراسة:

مما لا شك أن تقدم العلوم التربوية والنفسية والاجتماعية مرهون بتطور النتائج واختلافها حسب الباحثين والعلماء ومن هنا كان الاهتمام البالغ بتقنية مناهج البحث العلمي، فالدراسة الحالية أخذت مسار المنهج الوصفي والذي يعتبر استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر الاجتماعية والنفسية والتعليمية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين الظواهر التعليمية والنفسية والاجتماعية الأخرى. (تركي رابح، 1999، ص 130).

وذلك كون الدراسة هي معرفة العلاقة بين المتغيرين لذلك كان المنهج الوصفي الأنسب لها من المناهج الأخرى.

عينة الدراسة الأساسية:

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الأساسية (85) امرأة عاملة متزوجة "الأم" حيث تم اختيار عينة الدراسة الأساسية بطريقة عشوائية والتي تعرف على أنها: العينة التي يتم اختيارها على أساس يضمن إعطاء كل الأفراد أو الوحدات المجتمع فرص متساوية كغيره ليكون ضمن العينة المختارة. (عبد الغفور ابراهيم أحمد، مجيد خليل حسين، 2008، ص 73) وتكونت العينة: من طبيبات، ممرضات، موظفات في الإدارة، عاملات.

وكان التطبيق خلال الفترة الممتد من 2015/03/01 إلى غاية 2015/03/17 على مجموعة من العاملات موزعون على مختلف مصالح المستشفى وقد تضمنت متغيرات الدراسة متغيرات كالسن، المؤهل العلمي، صنف الوظيفة، وعدد ساعات العمل، وفيما يلي وصف لخصائص العينة حسب متغيرات الدراسة السابقة ذكرها في الجداول التوضيحية:

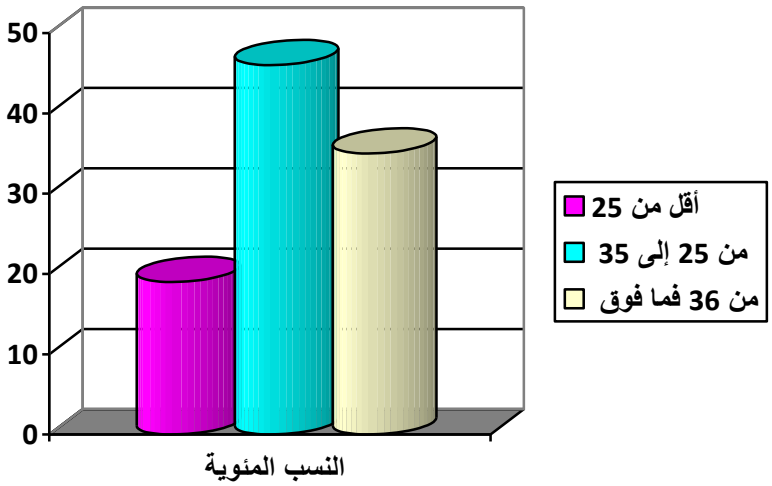
ومن أجل تكوين العينة الممثلة لمجتمع البحث 285 عاملة أخذنا عينة عشوائية تتكون من 85 عاملة متزوجة "أم" وهي تمثل نسبة 30% من مجموع العاملات وجاءت العينة في الجدول التالي:

جدول رقم (13) توزيع العينة

	طبيبة	ممرضة	إدارية	عاملة نظافة	المجموع
العينة	16	21	17	31	85

جدول رقم (14) توزيع العينة حسب العمر:

	أقل من 25	من 25 إلى 35	من 36 فما فوق	المجموع
توزيع العينة	16	39	30	85
النسب المئوية	%19.00	%46.00	%35	%100

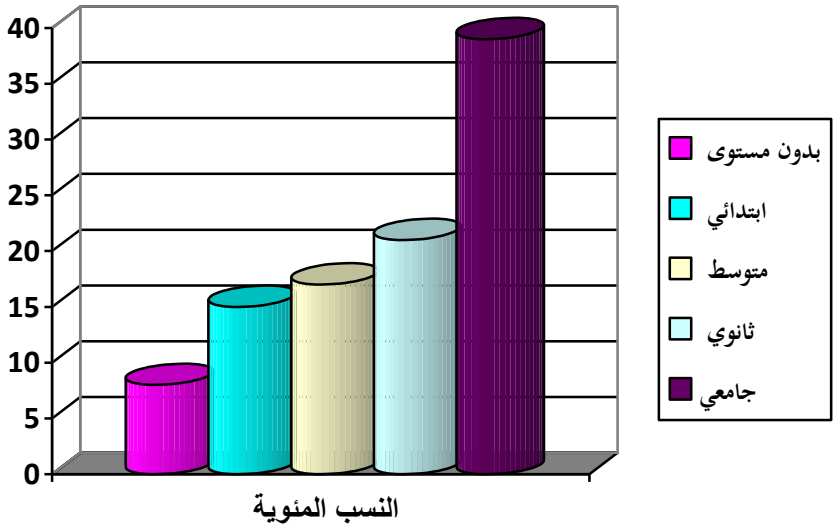


شكل رقم (4) توزيع العينة حسب العمر

يتضح من خلال الشكل رقم (4) أن أفراد العينة موزعين حسب العمر، حيث بلغت عدد العاملات أقل من 25 سنة بنسبة مئوية 19% وبلغت عدد العاملات من 25 إلى 35 بنسبة 46% بلغت من 36 سنة فما فوق 35%.

جدول رقم (15) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

	بدون مستوى	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	المجموع
توزيع العينة	7	13	19	18	33	85
النسبة المئوية	%8	%15	%17	%21	%39	%100

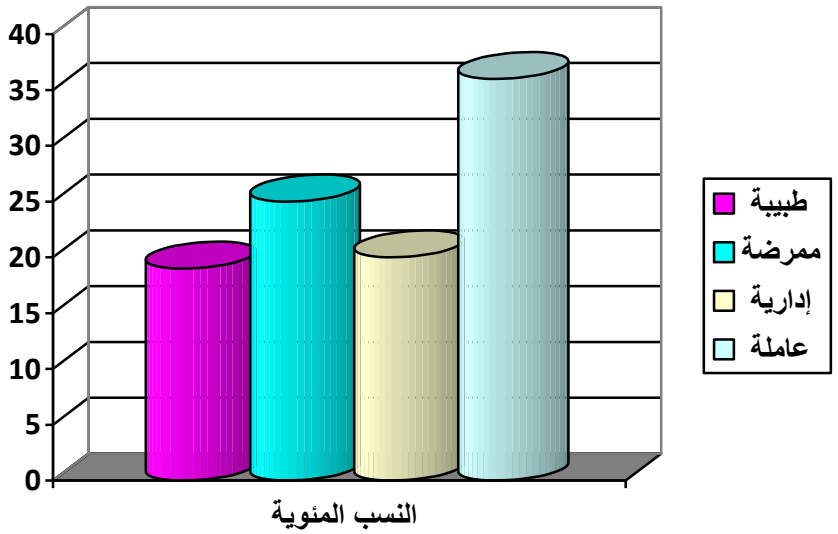


شكل رقم (5) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

يتضح من خلال الشكل رقم (5) مختلف المؤهلات العلمية التي تتكون منها عينة البحث حيث تمثل العينة أن العاملات الاتي لم يدرسن أي بدون مستوى دراسي 8% من عينة البحث وهن عاملات إما نظافة أو تقديم الطعام وهنا لا يشترط فيهم العمل أن يكونوا دارسين أما نسبة 13% من العينة للابتدائي وكذلك كانت أغلب الأفراد هنا هم عاملات وجاءت نسبة المتوسط 14% وهن أغلبهن ممرضات وجاءت العينة التي لها مستوى ثانوي 18% هن إداريات وممرضات وفي الأخير جاءت 33% بالنسبة للجامعيات وهن طبيبات وممرضات وإداريات أيضا.

جدول رقم (16) يوضح توزيع العينة حسب صنف الوظيفة

	طبيبة	ممرضة	إدارية	عاملة نظافة	المجموع
توزيع العينة	16	21	17	31	85
النسبة المئوية	%19	%25	%20	%36	%100

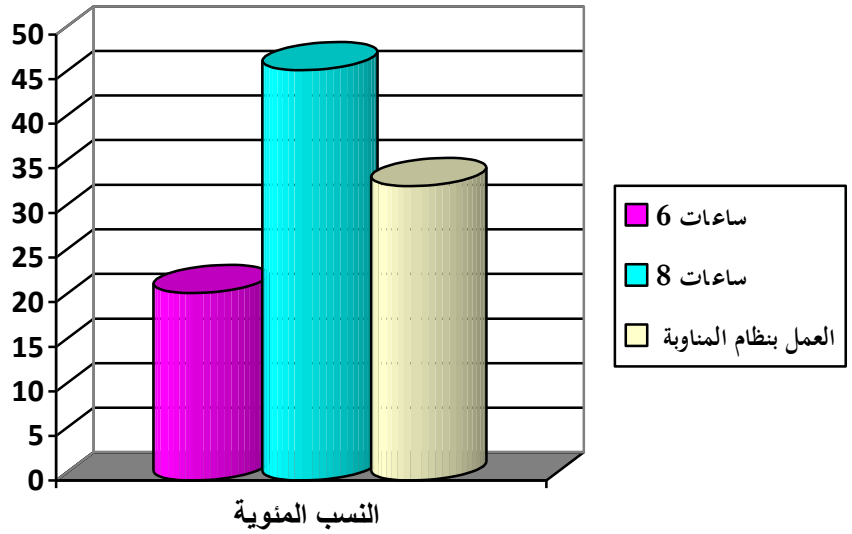


شكل رقم (6) يوضح توزيع العينة حسب صنف الوظيفة

يتضح من خلال الشكل (6) أن أفراد العينة موزعين حسب صنف الوظيفة حيث بلغ عدد الطبيبات نسبة 16% وبلغن الممرضات نسبة 25% والعاملات الإداريات بنسبة 20% والعاملات بنسبة 36%.

جدول رقم (17) توزيع العينة حسب عدد ساعات العمل:

	6 ساعات	8 ساعات	العمل بنظام المناوبة	المجموع
توزيع العينة	18	39	28	85
النسب المئوية	%21	%46.00	%33	%100



شكل رقم (7) توزيع العينة حسب عدد ساعات العمل:

يتضح من خلال الشكل رقم (7) أن أفراد العينة موزعين حسب ساعات العمل، حيث بلغت العينة التي تعمل 6 ساعات نسبة 21% والعينة التي تعمل بنظام 8 ساعات بنسبة مئوية 46% وأن العينة التي تعمل بنظام المناوبة بلغت 33%.

تعتمد أي دراسة علمية على استخدام العديد من الأدوات والوسائل لجمع المعلومات حول الظاهرة المراد دراستها ويعتبر الاستبيان من أهم الوسائل والأدوات المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات وهذا ما حاولنا الاعتماد عليه في دراستنا هذه وكان الاستبيان يحتوي على:

استبيان الضغوط المهنية:

يحتوي استبيان الضغوط المهنية على (28) عبارة مقسمة إلى (3) أبعاد مختلفة هي:

1- بعد صراع الأدوار وعدد عباراته (9)

2- بعد مشاكل الحياة الخاصة وعدد عباراته (12)

3- بعد نوبات العمل وعدد عباراته (7)

استبيان الأداء الوظيفي:

يحتوي استبيان الأداء الوظيفي على 18 عبارة ولم يقسم إلى أبعاد أو فقرات

7-الأساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية:

إن الأساليب الإحصائية هي إحدى الدعائم الرئيسية التي تقوم على الطريقة العلمية في بحثها في العلوم الانسانية والعلوم المتصلة بأي لون من ألوان الحياة. (فؤاد الباهي السيد، 1978، ص 18)

وقد اعتمد في معالجة نتائج الدراسة الأساسية على الأساليب الاحصائية التالية:

- **معامل الارتباط برسون:** وذلك لمعرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرات وصحة الفرضية العامة والفرضيات الجزئية .
- **النسب المئوية:** لقد تم استخدام النسب المئوية المستخلصة من تكرارات أفراد العينة وذلك للتأكد من صحة الفرضيات.
- **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** لقد تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتأكد من صحة الفرضيات.

خلاصة :

تم في هذا الفصل تناول التذكير بالفرضيات الدراسة والمنهج المستخدم فيها وكذا وصف لعينة الدراسة المتمثلة في 85 عاملة وتم عرض الأساليب الإحصائية المستعملة (معامل الارتباط برسون، النسب المئوية، الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية) لمعالجة بيانات الدراسة المحصل عليها كنتائج لهذه الدراسة وسيتم في الفصل الموالي عرض لهذه النتائج وتحليلها ومناقشتها.

الفصل السادس :
عرض وتحليل النتائج

1-تحليل استجابات العينة حول استبيان الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

2-مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

3-استنتاج عام

4-التوصيات والاقتراحات

تمهيد:

تطرقنا في الفصل السابق الى وصف الادوات الاحصائية المتعلقة لعلاج البيانات المتحصل عليها بعد تطبيق أداة جمع البيانات على أفراد عينة الدراسة قصد الاجابة على فرضياتها.

وقد اعتمدنا على الادوات الاحصاء الوصفي المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ،والاحصاء الاستدلالي بحساب معامل الارتباط برسون من أجل التأكد من وجود علاقة بين المتغيرات.

تفسيرها في ضوء الرصيد النظري لهذه الدراسة وبعض الدراسات السابقة .

1- تحليل استجابات العينة حول استبيان الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

المتوسط والانحراف المعياري لاستبيان الضغوط المهنية :

عبارات صراع الدور :

يتضمن بعد إدارة الإدارة 09عبارات كما هي موضحة في الجدول التالي

جدول رقم (18) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للصراع الدور

البعد	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة
صراع الدور	01	2.80	0.3	1
	02	2.18	2.18	8
	03	2.64	2.64	2
	04	2.51	2.51	3
	05	2.25	2.25	7
	06	2.35	2.35	5
	07	1.09	1.09	9
	08	2.46	2.46	4
	09	2.28	2.28	6

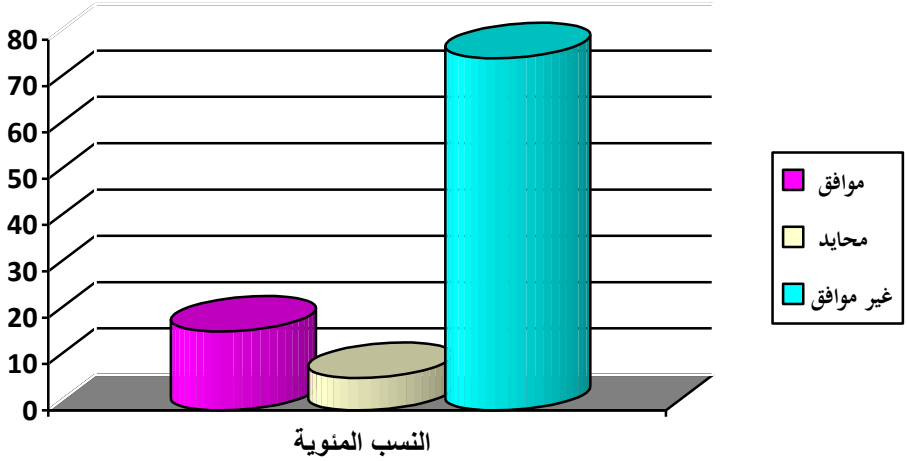
من خلال نتائج الجدول أعلاه رقم (18) نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (85) فردا ،واحتلت الاجابة على العبارة (01) على اعلى نسبة بمتوسط حسابي (2.80) وهو مؤشر يدل على أن العينة يطلب منها ممارسة اعمال تتناقض مع أخلاقيات المهنية ،في حين كانت أدنى نسبة للعبارة (07) بمتوسط حسابي (1.09)وهو مؤشر يدل على أن العينة لاتنقصها معارف لكي تؤدي عملها.

وسيتم تحليل إجابات الافراد لكل بعد على حدى من خلال التكرارات والنسب المئوية حيث تتضمن البعد تسعة عبارات موزعة كما يلي:

.

جدول رقم (19) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الاولى

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
صراع الدور	موافق	14	%17
	محايد	6	%7
	غير موافق	65	%76

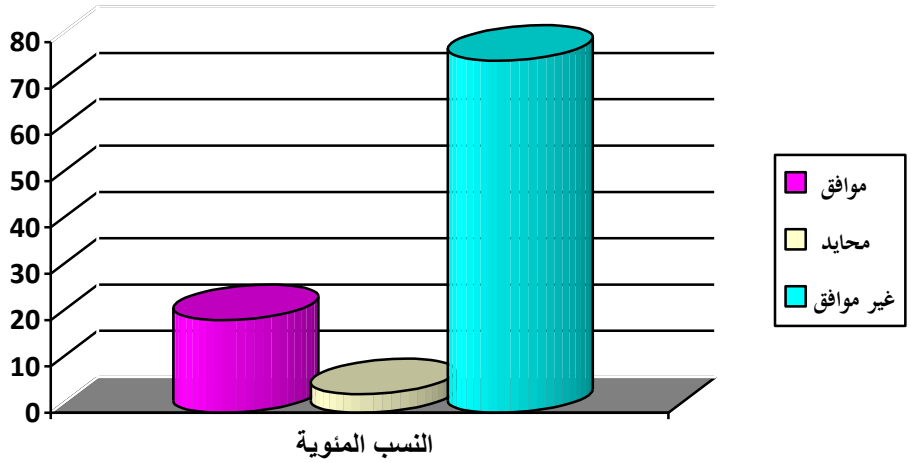


شكل رقم (8) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعينة للعبارة الاولى

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (14) بنسبة (17%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (06) بنسبة (7 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي احتلت المرتبة الاولى والتي تمثل الافراد الذين أجابوا بنسبة (76%) كما هو موضح في الشكل رقم (8) .

جدول رقم (20) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية.

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
صراع الدور	موافق	17	%20
	محايد	03	%4
	غير موافق	65	%76

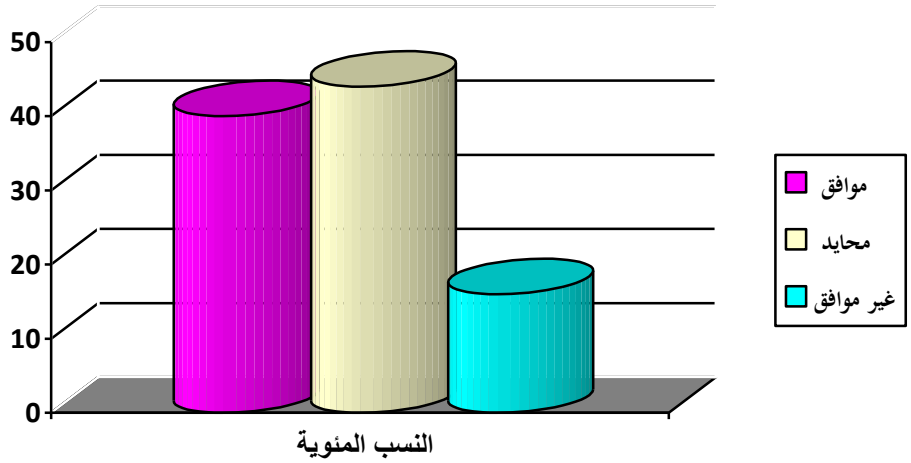


شكل رقم (9) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية.

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (17) بنسبة (20%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (03) بنسبة (4%)أ ما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي احتلت المرتبة الاولى من حيث نسبة الاجابة والبالغ عددها (65) تمثل الافراد الذين أجابوا بنسبة (76%)كما هو موضح في الشكل (9) .

جدول رقم (21) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
صراع الدور	موافق	34	%40
	محايد	38	%44
	غير موافق	13	%16

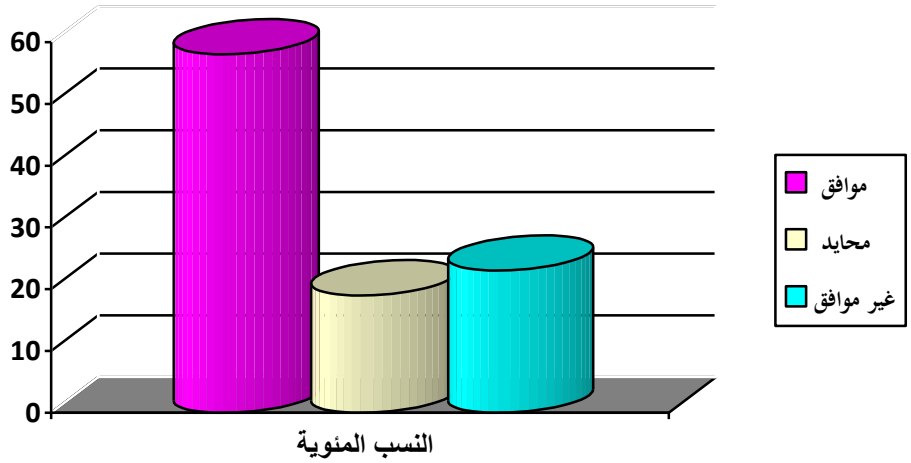


شكل رقم (10) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (34) بنسبة (40 %)،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (38)،والتي تمثل أعلى نسبة ، بنسبة (44%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي والبالغ عددهم (13) الذين أجابوا بنسبة (16%).كما هو موضح في الشكل (10).

جدول رقم (22) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
صراع الدور	موافق	49	%58
	محايد	16	%19
	غير موافق	20	%23

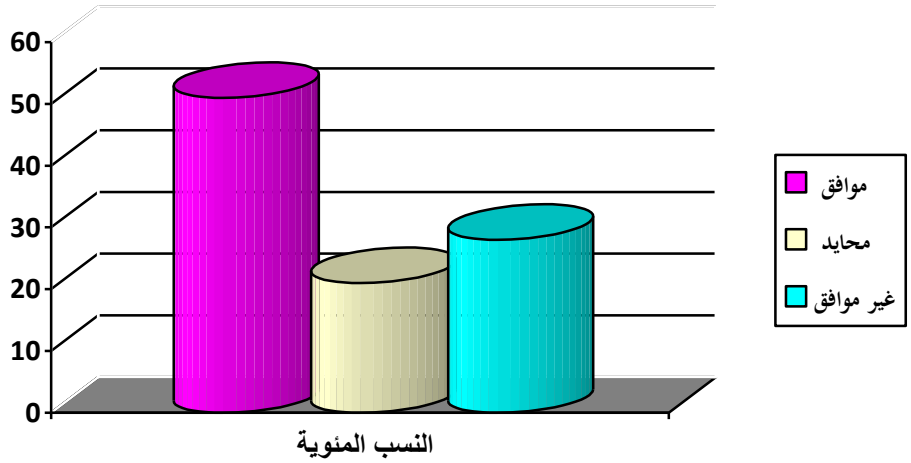


شكل رقم (11) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (49) بنسبة (58%)، والتي تمثل أعلى نسبة ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (16) بنسبة (19 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي تمثل الافراد البالغ عددهم (20)الذين أجابوا بنسبة (23%)كما هو موضح في الشكل (11).

جدول رقم (23) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
صراع الدور	موافق	43	%51
	محايد	18	%21
	غير موافق	24	%28

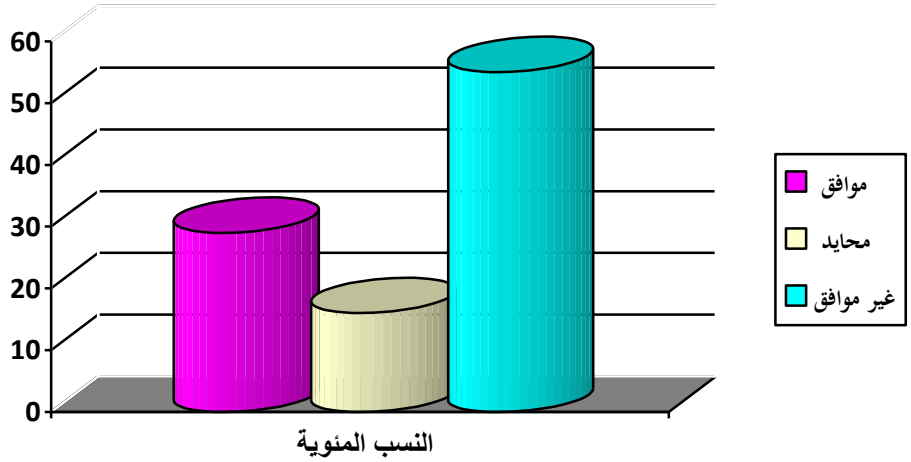


شكل رقم (12) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (43) بنسبة (51%،والتي احتلت المرتبة الاولى من حيث الاستجابات ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (18) بنسبة (21%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (24)بنسبة (28%).كما هو موضح في الشكل (12).

جدول رقم (24) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادس

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
صراع الدور	موافق	25	%29
	محايد	13	%16
	غير موافق	47	%55

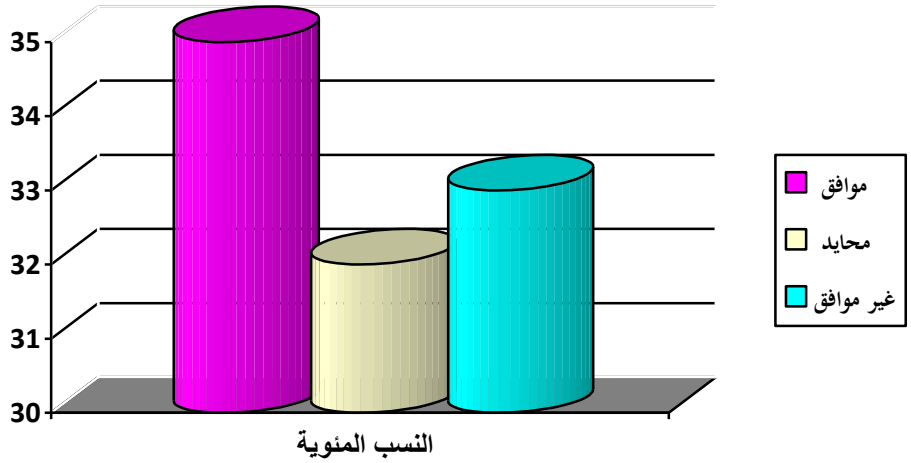


شكل رقم (13) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادس

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (25) بنسبة (29%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (13) بنسبة (16 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي احتلت المرتبة الاولى والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (47)الذين أجابوا بنسبة (55%). كما هو موضح في الشكل (13).

جدول رقم (25) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابع

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
صراع الدور	موافق	30	%35
	محايد	27	%32
	غير موافق	28	%33

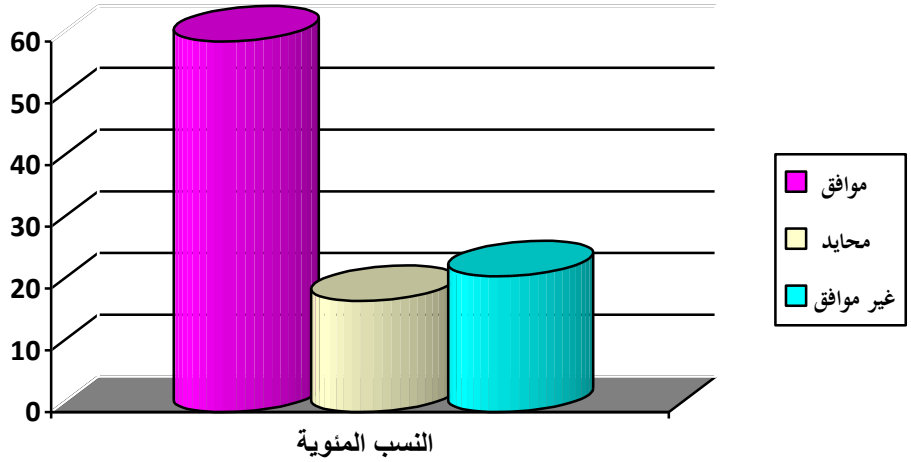


شكل رقم (14) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابع

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى ،والبالغ عددهم (30) بنسبة (35%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (27) بنسبة (32 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي تمثل الافراد والبالغ عددهم(28) بنسبة (33%). كما هو موضح في الشكل (14).

جدول رقم (26) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
صراع الدور	موافق	51	%60
	محايد	15	%18
	غير موافق	19	%22

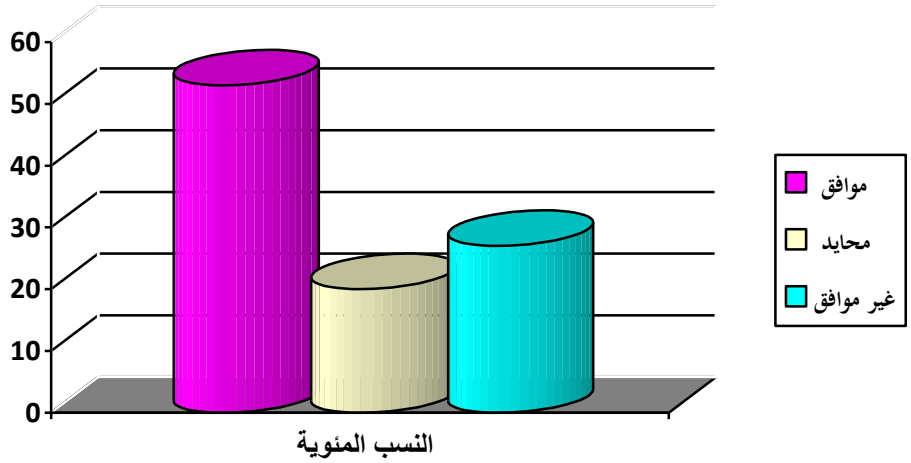


شكل رقم (15) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" .والتي احتلت المرتبة الاولى من حيث استحابات العينة ،والبالغ عددهم (51) بنسبة (60%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (15) بنسبة (18%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (19)الذين أجابوا بنسبة (22%).كما هو موضح في الشكل (15).

جدول رقم (27) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة التاسعة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
صراع الدور	موافق	45	%53
	محايد	17	%20
	غير موافق	23	%27



شكل رقم (16) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة التاسعة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى ، والبالغ عددهم (45) بنسبة (53%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (17) بنسبة (20 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد والبالغ عدد (23)الذين أجابوا بنسبة (27%).هذا ما يوضحة الشكل رقم (16).

ومن الملاحظ أن استجابات العينة متقاربة ،أي انهن يعانين من الضغط وهذا ما أكدته دراسة هنية السباعي 2001 عن ضغوط العمل ومستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفتيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية وقد استخدمت الباحثة لإجراء هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي وبلغ مجموع مجتمع الدراسة 996 موظفة إدارية وفنية موزعة على ثلاث جامعات في المملكة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن مستوى الضغوط عند الموظفات من أفراد العينة، هذه الدراسة أن مستوى الضغوط الموظفات من أفراد العينة الدراسة كان بوجه عام منخفض نسبيا، أن أهم المصادر المسببة للضغوطات لدى الموظفات مرتبة من الأكثر إلى الأقل هي محدودية فرص التطور الوظيفي، صراع الدور ،عبء العمل، عدم المشاركة.

كذلك دراسة خليفة2002: التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين بعض مشكلات صراع الدور من حيث عدد الاولاد والمستوى الثقافي والخبرة لدى المرأة العاملة والتوافق النفسي الام والاولاد ومقارنتها بالمرأة غير العاملة، وكانت عينة الدراسة مؤلفة من 215امراة عاملة وأولادهن 215ذكورا وإناثا ، إلى جانب مدرسات الاولاد 210 ومن 187 امرأة غير عاملة وأولادهن واقع 187 ذكور ا واناثا ، ومدرسات الاولاد بواقع 187، وأعدت الباحثة المقاييس المستخدمة في الدراسة بنفسها ذكور ا وهي: مقياس مشكلات صراع الدور لدى المرأة غير العاملة ومقياس التوافق النفسي لأ لم، ومقياس تقدير سلوك الطفل من الوالدين ومن المدرس وذاتيا، وتوصلت إلى أن الاعباء المنزلية هي أكثر مشكلات صراع الدور لدى المرأة العاملة وغير العاملة في دولة قطر، وأن مشكلات صراع الدور تؤثر سلبا على التوافق النفسي بالنسبة للمرأة العاملة وغير العاملة، وأن المرأة العاملة تعاني أكثر من مشاكل صراع الدور من المرأة غير العاملة، وأن الام العاملة التي تشعر بصراع الدور أكثر توافقا نفسيا من الام غير العاملة التي تعاني من صراع الدور، ووجدت أن نوع المؤهل العلمي العالي والخبرة في العمل يقلل من مشاكل صراعات بالنسبة لأ لم العاملة بينما لم تجد فروق داله احصائيا على مقياس مشكلات صراع الدور .

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري : عبارات مشاكل الحياة الخاصة

جدول رقم (28) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مشاكل الحياة الخاصة

البعد	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة
مشاكل الحياة الخاصة	01	2.73	0.75	4
	02	2.74	1.88	3
	03	2.77	0.73	2
	04	2.46	1.14	10
	05	2.72	0.94	5
	06	2.47	1.86	9
	07	2.78	1.67	1
	08	2.52	0.70	8
	09	1.97	1.80	12
	10	2.63	0.90	6
	11	2.45	2.5	11
	12	2.55	1.20	7

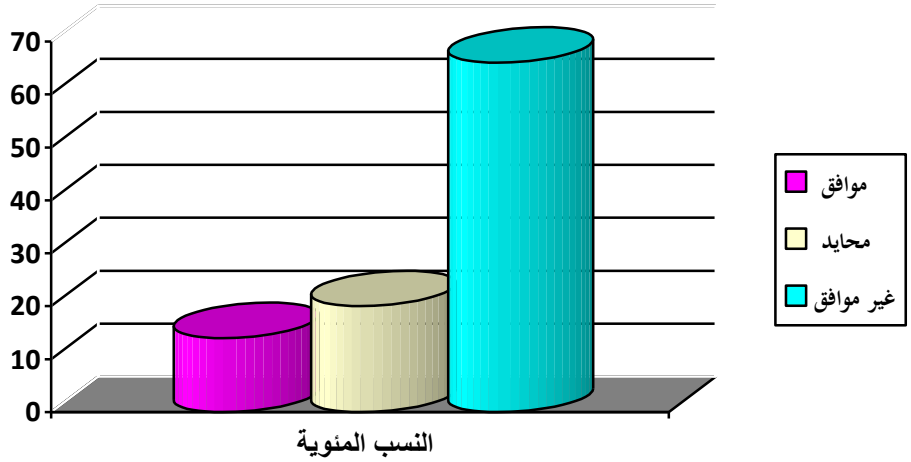
من خلال نتائج الجدول أعلاه رقم (28) نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (85) فردا حيث احتلت الاجابة على العبارة (07) في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (2.78) وهو مؤشر يدل على أن العينة تعاني من حقيقة أن العمل يبعدها عن أولادها ،في حين كانت أدنى نسبة للعبارة (09) بمتوسط حسابي (1.97)وهو مؤشر يدل ان الجانب المادي هو اخر ما تفكر فيه النساء العاملات.

ونلاحظ أن جل استجابات العينة والتي احتلت المراتب الاولى هي التي تتعلق بشعورهن أنهن قصرن في الاهتمام بأولادهن وأزواجهن وأسرهن.

وسيتم تحليل إجابات الافراد لكل بعد على حدى من خلال التكرارات والنسب المئوية حيث تتضمن

جدول رقم (29) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	12	%14
	محايد	17	%20
	غير موافق	56	%66

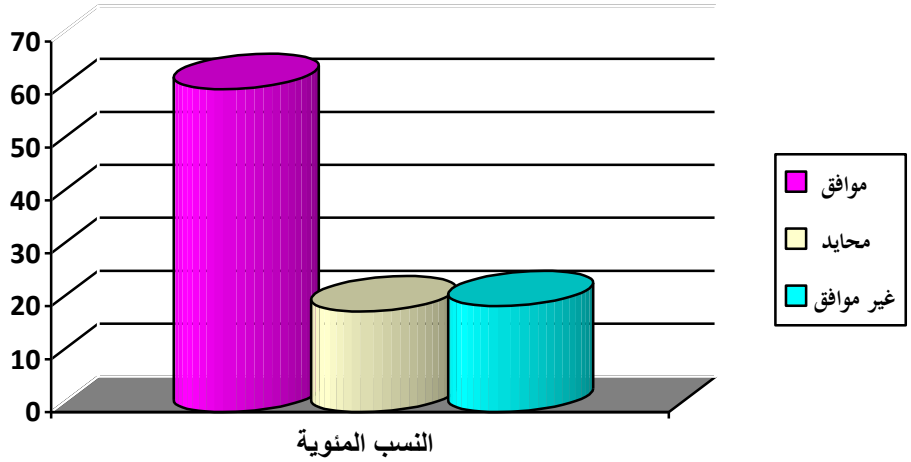


شكل رقم (17) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (12) بنسبة (14%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (17) بنسبة (20 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي احتلت المرتبة الاولى والتي تمثل الافراد لبالغ عددهم (56) الذين أجابوا بنسبة (66%). كما هو موضح في الشكل (17)

جدول رقم (30) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	52	%61
	محايد	16	%19
	غير موافق	17	%20



شكل رقم (18) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية

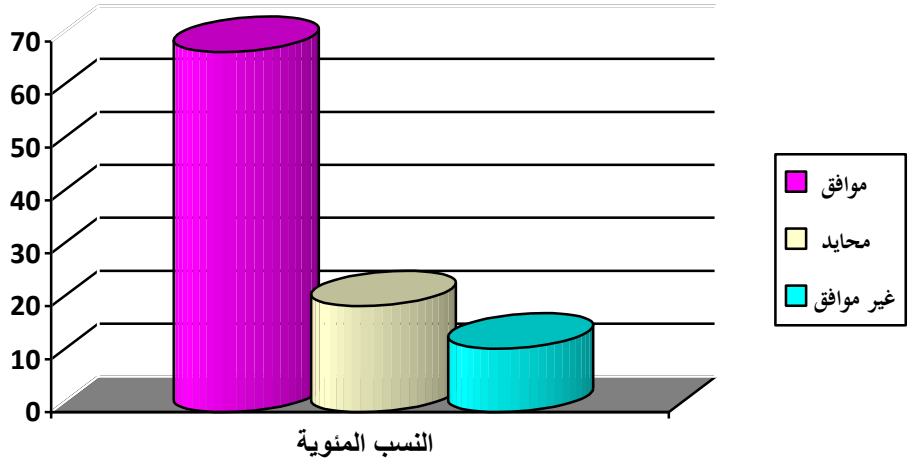
من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الأولى التي احتلت المرتبة الاولى ،و تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (52) بنسبة (61%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (16) بنسبة (19%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والبالغ عددهم (17)والتي تمثل الافراد الذين أجابوا بنسبة (20%) كما موضح الشكل (18).

جدول رقم (31) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة

.

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	58	%68
	محايد	17	%20
	غير موافق	10	%12

.

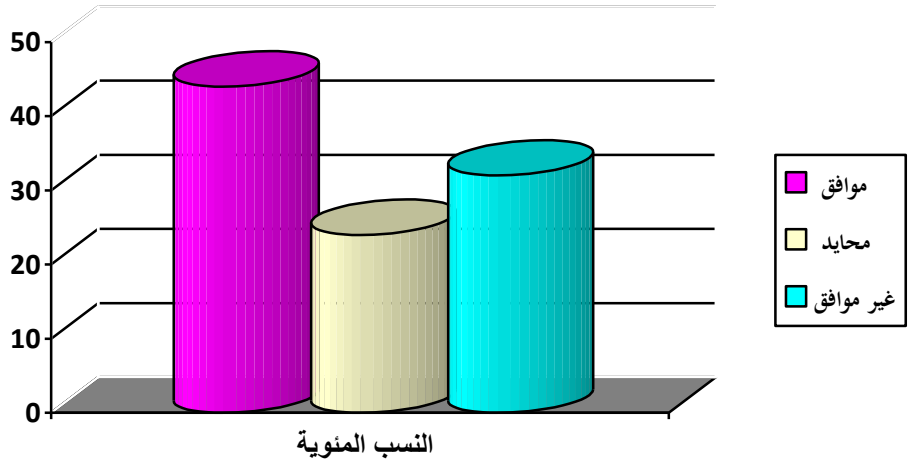


شكل رقم (18) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى ،والبالغ عددهم (58) بنسبة (68%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (17) بنسبة (20 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (10) و الذين أجابوا بنسبة (12%) كما هو موضح في الشكل (18) .

جدول رقم (32) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	37	%44
	محايد	20	%24
	غير موافق	28	%32

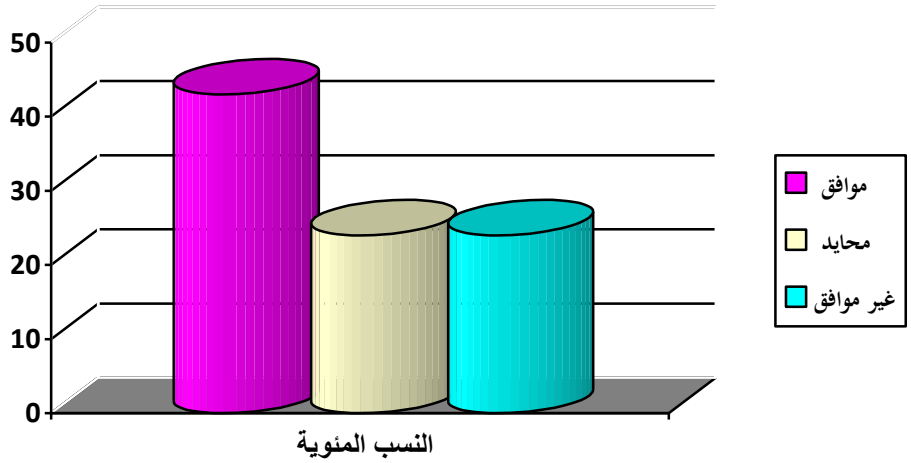


شكل رقم (19) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق التي احتلت المرتبة الاولى ،والبالغ عددهم (37) بنسبة (44%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (20) بنسبة (24 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (28) الذين أجابوا بنسبة (32%).وهذا ما يوضحه الشكل (19).

جدول رقم (33) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	45	%53
	محايد	20	%24
	غير موافق	20	%24

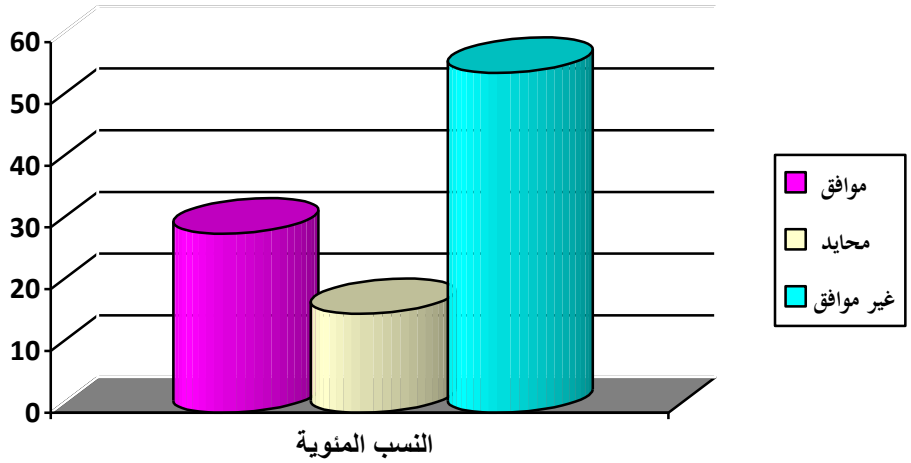


شكل رقم (20) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى، والبالغ عددهم (45) بنسبة (53%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (20) بنسبة (24 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (20) الذين أجابوا بنسبة (24%).وهذا ما يوضحه الشكل رقم (20).

جدول رقم (34) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادس

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	25	%29
	محايد	13	%16
	غير موافق	47	%55

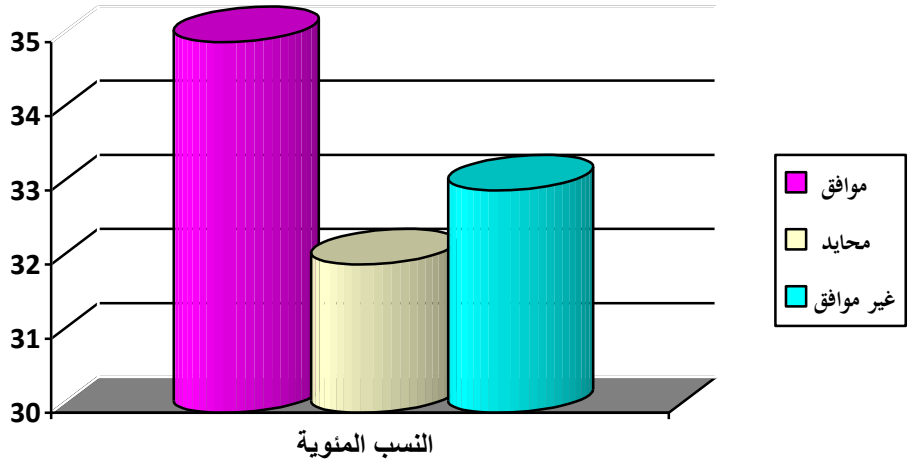


شكل رقم (21) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادس

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (25) بنسبة (29%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (13) بنسبة (16 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي احتلت المرتبة الاولى والتي تمثل الافراد البالغ عددهم(47) الذين أجابوا بنسبة (55%) هذا ما يوضحه الشكل (21).

جدول رقم (35) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابع

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	30	%35
	محايد	27	%32
	غير موافق	28	%33

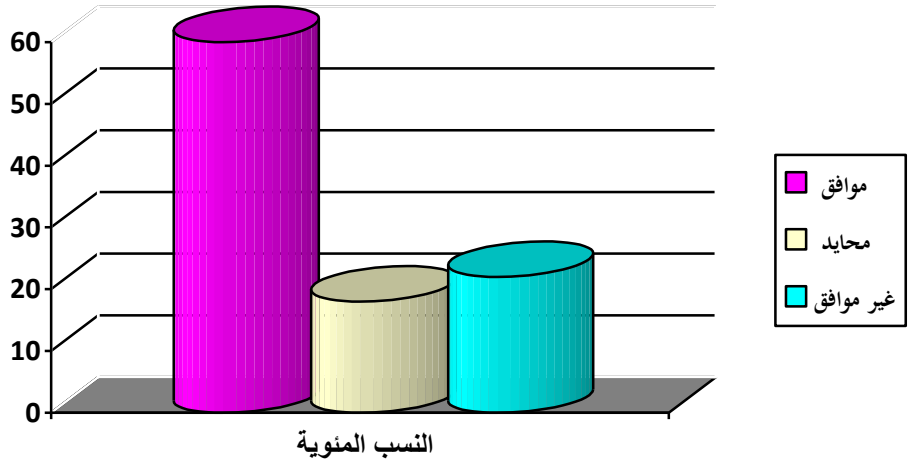


شكل رقم (22) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابع

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى، والبالغ عددهم (30) بنسبة (35%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (27) بنسبة (32 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم ،الذين أجابوا بنسبة (33%). كما هو موضح في الشكل رقم (22) .

جدول رقم (36) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	51	%60
	محايد	15	%18
	غير موافق	19	%22

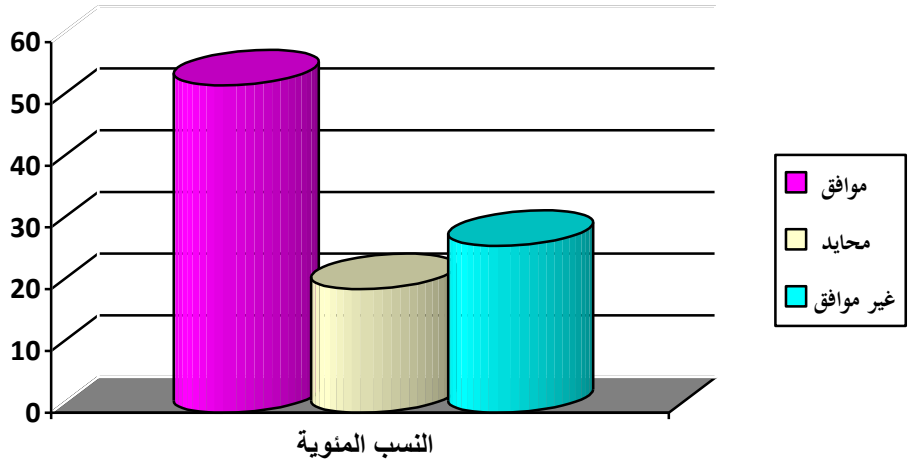


شكل رقم (23) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (51) بنسبة (60%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (15) بنسبة (18 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد والبالغ عددهم (19)الذين أجابوا بنسبة (22%). كما هو موضح في الشكل (23) .

جدول رقم (37) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة التاسعة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	45	%53
	محايد	17	%20
	غير موافق	23	%27

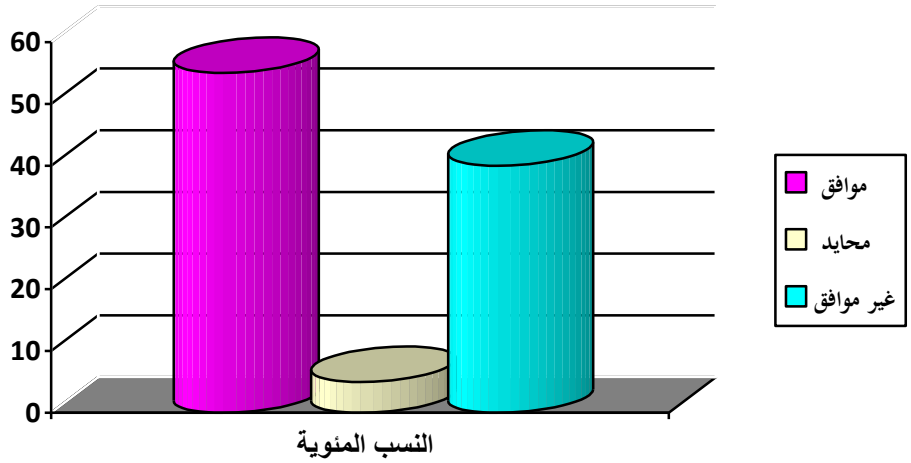


شكل رقم (24) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة التاسعة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى، والبالغ عددهم (54) بنسبة (53%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (17) بنسبة (20 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد والبالغ عددهم(23) والذين أجابوا بنسبة (27%) وهذا ما يوضحه الشكل (24).

جدول رقم (38) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة العاشرة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	47	%55
	محايد	04	%05
	غير موافق	34	%40

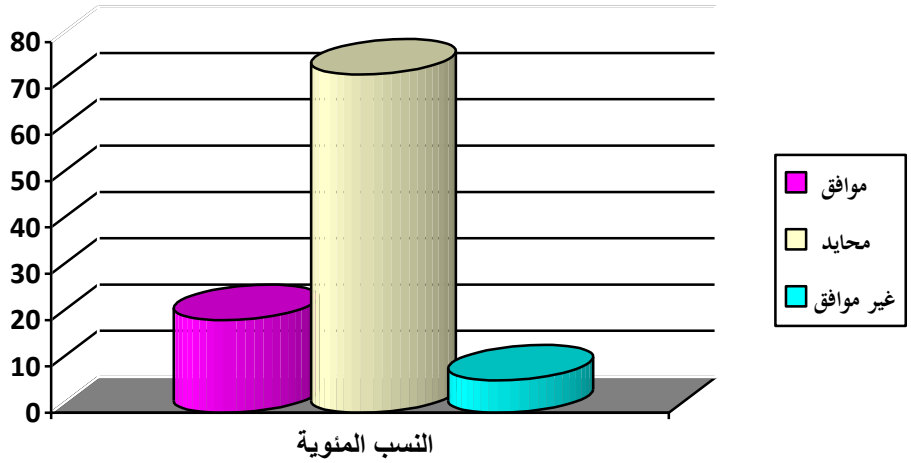


شكل رقم (25) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة العاشرة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (47) بنسبة (55%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (4) بنسبة (5%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (34)الذين أجابوا بنسبة (40%).كما يوضحه الشكل (25).

جدول رقم (39) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الحادية عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	17	%20
	محايد	62	%73
	غير موافق	06	%07

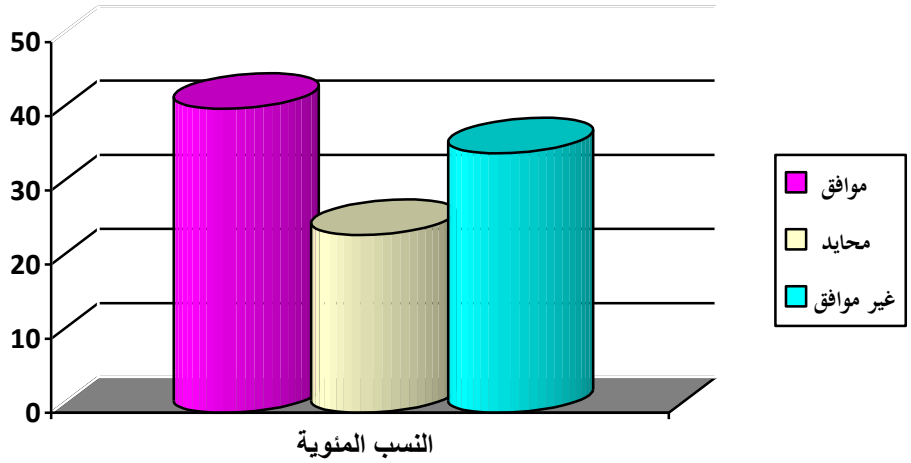


شكل رقم (26) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الحادية عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (17) بنسبة (20%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" التي احتلت المرتبة الاولى من حيث الاستجابات والبالغ عددهم (62) بنسبة (73 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (06) الذين أجابوا بنسبة (7%)وهذا عائد الى ان أغلب العاملات يسكنن في المدينة وهذا ما يوضحه الشكل رقم (26).

جدول رقم (40) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثاني عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل الحياة الخاصة	موافق	35	%41
	محايد	20	%24
	غير موافق	30	%35



شكل رقم (27) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثاني عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (35) بنسبة (41%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (20) بنسبة (24%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (30) اجابوا بنسبة (35).وهذا ما يوضحه الشكل (27).

ومن خلال اجابات العينة نلاحظ ان العاملات المتزوجات متأثرات جدا بضغوط أحداث الحياة وتتفق هذه مع دراسة Bakhshi Snelha sandha (2008) حيث اظهرت النتائج تاثير هذه الضغوط على الرعاية الاسرية وكذلك تتفق مع دراسة الاشقر (1995) التي أبرزت نتائجها ان مصادر الضغط لدى النساء العاملات المتزوجات والغير متزوجات ان الفرص في التقدم والترقية بطيئة وان العائد المادي غير كافي .

دراسة حماد2011:هدفت إلى الوقوف على العلاقة بين أحداث الحياة الضاغطة لدى ربة الاسرة ومحاوره (ضغوط أسرية-ضغوط اجتماعية-ضغوط اقتصادية-ضغوط عاطفية) وأظهرت نتائج الدراسة وجود عالقة دالة موجبة بين أبعاد أحداث الحياة الضاغطة وبين إدارة الموارد الاسرة، كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين المرأة العاملة وغير العاملة وأحداث الحياة الضاغطة وبين إدارة بعض الموارد الاسرة لصالح المرأة العاملة.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري : نوبات العمل

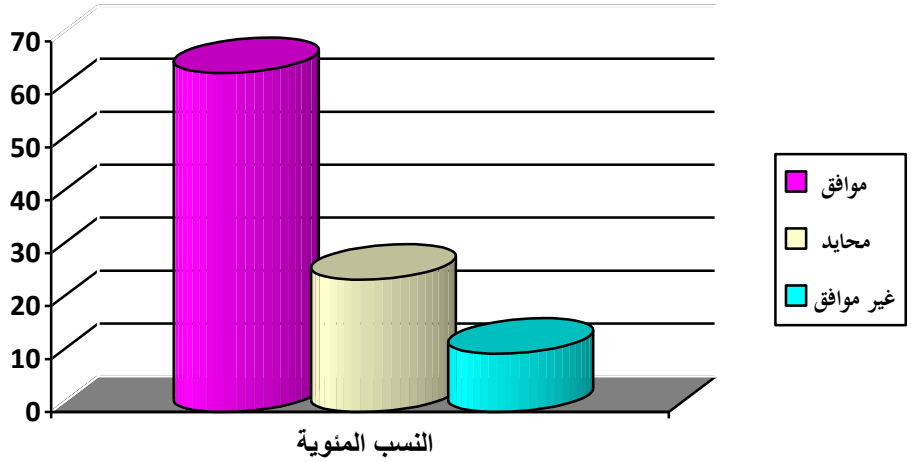
جدول رقم (41) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري نوبات العمل

البعد	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة
نوبات العمل	01	3.00	0.78	1
	02	1.67	1.28	7
	03	2.74	0.90	2
	04	1.81	0.83	6
	05	2.28	1.96	5
	06	2.71	1.70	3
	07	2.61	0.57	4

من خلال نتائج الجدول أعلاه رقم (41) نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (85) فردا ،حيث احتلت الاجابة على العبارة (01) على المرتبة الاولى نسبة بمتوسط حسابي (3.00) وهو مؤشر يدل على أن العينة تعاني جدا من صغط الوقت العمل لساعات طويلة هو مؤشر مرتفع جدا ،في حين كانت أدنى نسبة للعبارة (2) بمتوسط حسابي (1.67)وهو مؤشر يدل على أن العينة لا تعمل ساعات اضافية . وسيتم تحليل إجابات الأفراد كل بعد على حدا من خلال التكرارات والنسب المئوية حيث تضمن البعد سبعة عبارات موزعة كما يلي:

جدول رقم (42) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نوبات العمل	موافق	57	%64
	محايد	21	%25
	غير موافق	10	%11

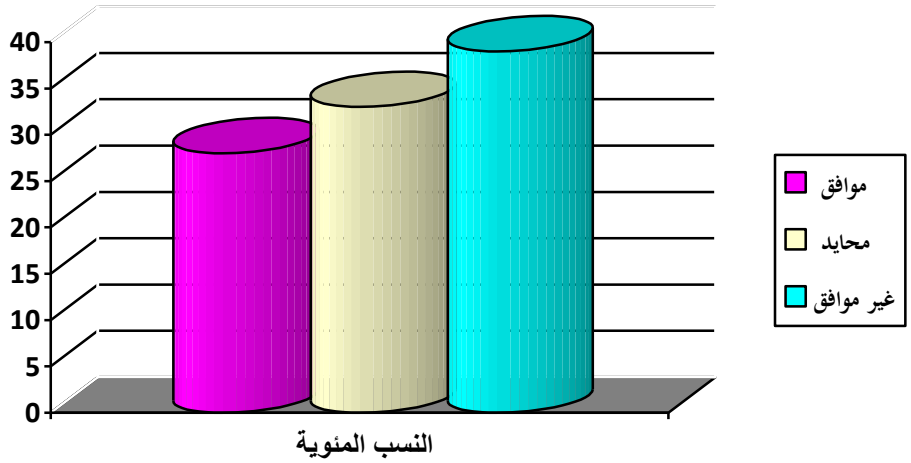


شكل رقم (28) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (57) بنسبة (64%)،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (21) بنسبة (25 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (10)والذين أجابوا بنسبة (11%) وهذا ما يوضحه الشكل رقم (28).

جدول رقم (43)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نوبات العمل	موافق	24	%28
	محايد	28	%33
	غير موافق	33	%39

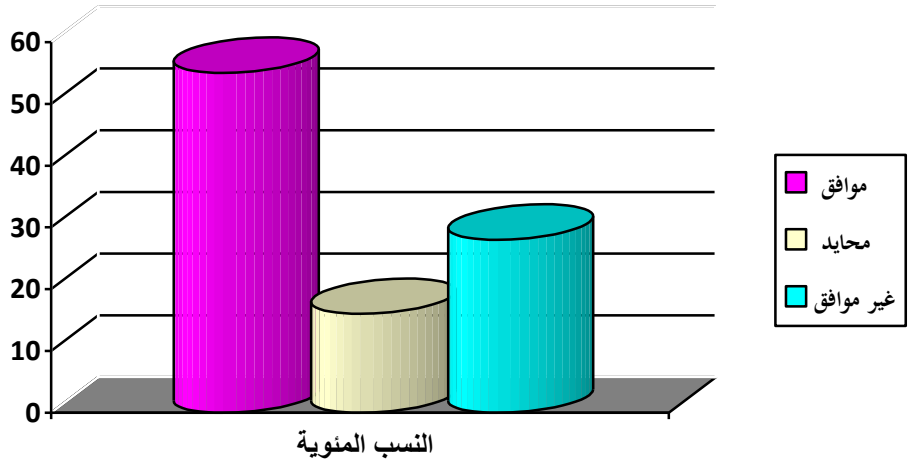


شكل رقم (29)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" والبالغ عددهم (24) بنسبة (28%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (28) بنسبة (33 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق "التي احتلت المرتبة الاولى والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (33) الذين أجابوا بنسبة (39%).وهذا ما يوضحه الشكل رقم (29).

جدول رقم (44)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نوبات العمل	موافق	47	%55
	محايد	14	%16
	غير موافق	24	%28

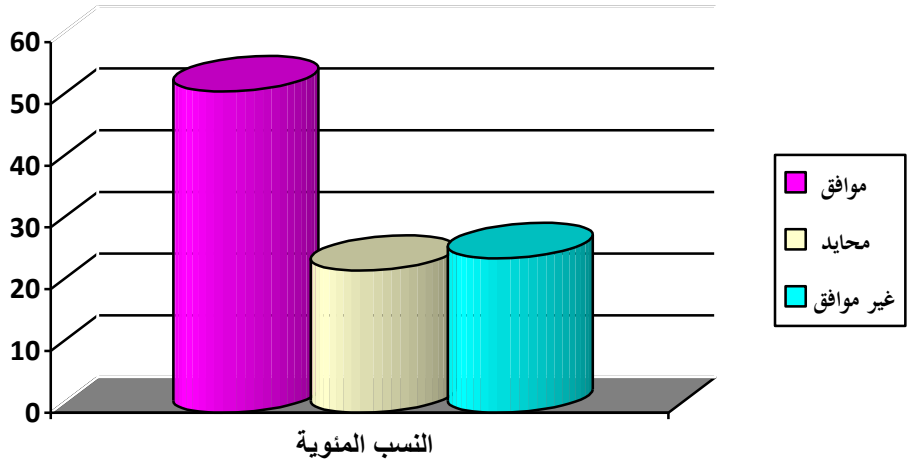


شكل رقم (30)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى ،والبالغ عددهم (47) بنسبة (55%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (14) بنسبة (16 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (24) الذين أجابوا بنسبة (28%).وهذا ما يوضحه الشكل رقم (30).

جدول رقم (45) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابع

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نوبات العمل	موافق	44	%52
	محايد	20	%23
	غير موافق	21	%25

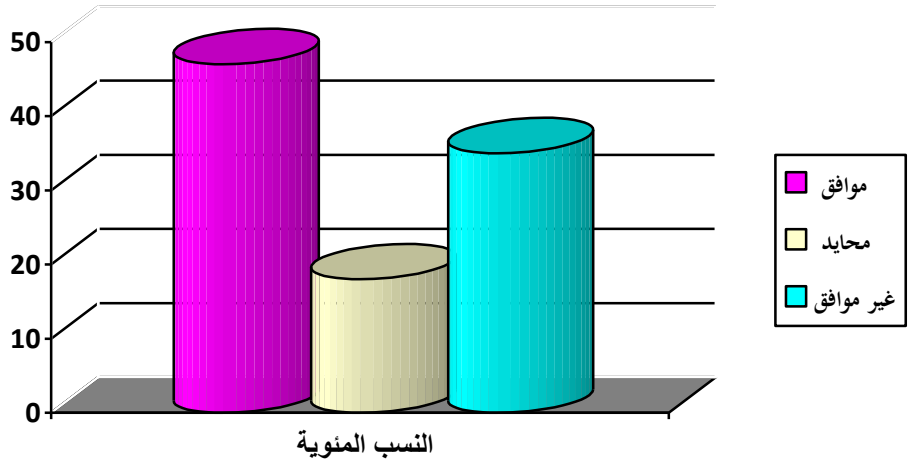


شكل رقم (31) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابع

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (44) بنسبة (52%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (20) بنسبة (23%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (21) الذين أجابوا بنسبة (25%). وهذا ما يوضحه الشكل رقم (31).

جدول رقم (46)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نوبات العمل	موافق	40	%47
	محايد	15	%18
	غير موافق	30	%35

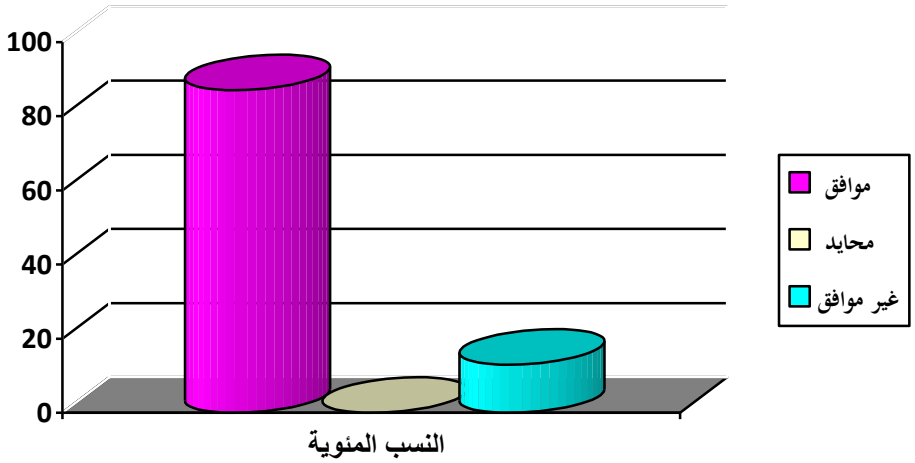


شكل رقم (32)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (40) بنسبة (47%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (15) بنسبة (18 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (30)الذين أجابوا بنسبة (35%) هذا ما يوضحه الشكل رقم (32).

جدول رقم (47)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نوبات العمل	موافق	74	%87
	محايد	0	%0
	غير موافق	11	%13

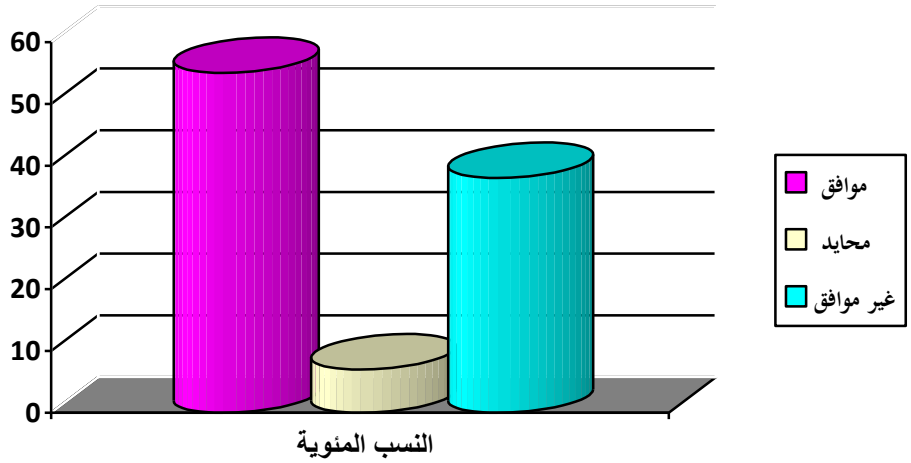


شكل رقم (33)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (74) بنسبة (87%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (0) بنسبة (0%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (11)الذين أجابوا بنسبة (13%).هذا ما يوضحه الشكل رقم (33).

جدول رقم (48) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نوبات العمل	موافق	47	55%
	محايد	6	%7
	غير موافق	32	38%



شكل رقم (34) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (47) بنسبة (55%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (06) بنسبة (7 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (32)والذين أجابوا بنسبة (38%).هذا ما يوضحه الشكل رقم (34).

من خلال نتائج الجداول السابقة يتضح العاملات غير راضيات عن توقيت العمل المعمول به في المؤسسة ،ونظام المناوبة المعمول به فهي تسبب لهم الشعور بالضغط

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة اندرسون وكوكان بالودي (1986) حيث نصت على أن العينة المدروسة اختيرت ضغوط كبيرة في التعامل مع الوقت ووجد ان هناك علاقة بين قلة الوقت والعناية بأطفالهن ... اهملت باقي الدراسات الضغط الناتج على نوبات العمل او ساعات العمل .وجاءت في دراسة سبونر وباتون Spooner, Patton عام (2007) : بعنوان محددات ضغط العمل بين الممرضات العاملات في المستشفيات العامة، وتهدف الدراسة إلى التعرف على المحددات الأساسية لضغط العمل مع التعرف على تأثير الدعم الوظيفي على ضغط العمل لدى هيئة التمريض، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (283) مفردة، من الممرضات الإناث وعدد ، وطبقت الدراسة على جنوب شرق كوينلاند باسترليا، ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك فروق في التأثر بضغط العمل وفقا لمتغير المرحلة العمرية ، كما تبين وجود فروق وفقا لمتغير ساعات العمل وكانت الفروق لصالح فترات العمل الأكبر، كما تبين أن هناك علاقة بين الدعم الوظيفي والتخفيف من حدة ضغط العمل لدى هيئة التمريض .

-تحليل وتفسير نتائج الاجابات للأداء الوظيفي:

1- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

جدول رقم (49) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للاداء الوظيفي:

البعد	رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة
الاداء الوظيفي	01	2.94	0.59	01
	02	2.67	0.73	08
	03	2.71	0.59	7
	04	2.60	0.60	11
	05	2.76	0.53	6
	06	2.63	0.75	10
	07	2.87	0.63	2
	08	2.38	0.92	17
	09	2.23	1.06	18
	10	2.52	0.81	13
	11	2.41	0.70	16
	12	2.50	0.65	15
	13	2.78	0.67	5
	14	2.51	0.80	14
	15	2.53	0.86	12
	16	2.84	0.65	3
	17	2.80	0.66	4
	18	2.68	0.73	09

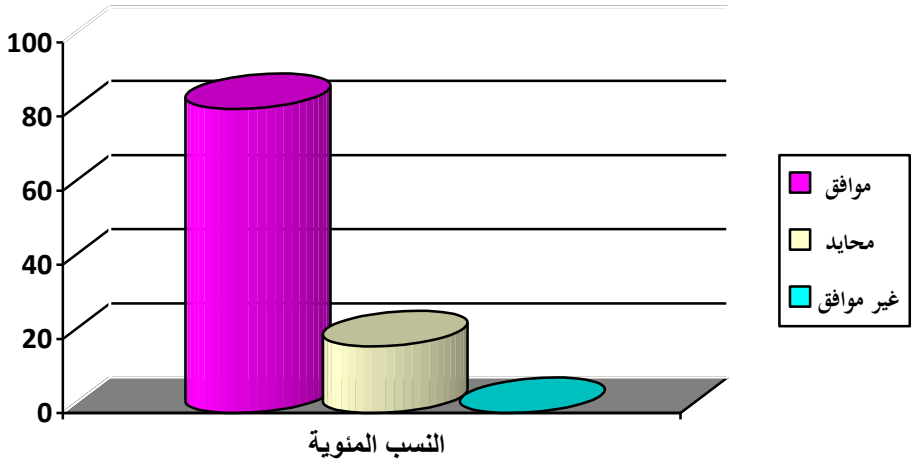
من خلال نتائج الجدول أعلاه رقم (49) نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم (85) فردا واحتلت الاجابة على العبارة (01) على اعلى نسبة بمتوسط حسابي (2.94) وهو مؤشر يدل على أن العينة تلتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل ،في حين كانت أدنى نسبة للعبارة (09) بمتوسط حسابي (2.23)وهو مؤشر يدل على أن العينة لا تستطيع التعرف على احتياجات الاخرين ومشكلاتهم.

وسيتم تحليل إجابات الافراد لكل بعد على حدى من خلال التكرارات والنسب المئوية حيث تتضمن ما يلي:

التكرارات والنسب المئوية للأداء الوظيفي:

جدول رقم (50) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	70	%82
	محايد	15	%18
	غير موافق	0	%0

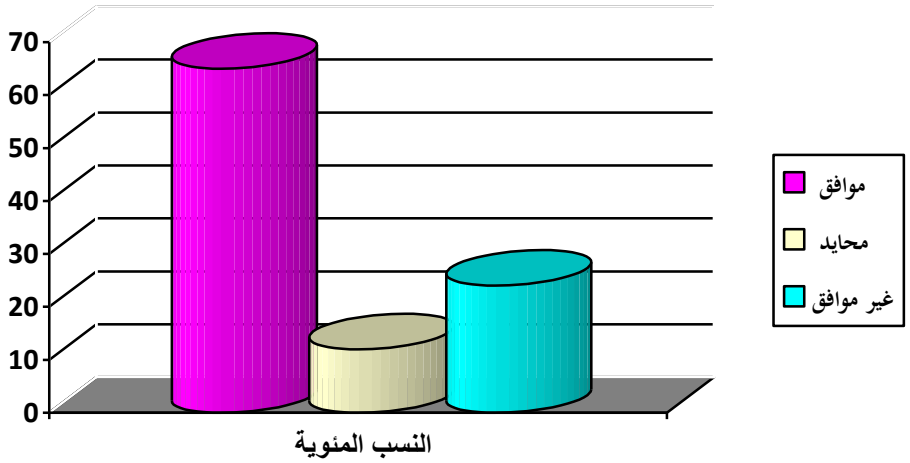


جدول رقم (35) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الاولى

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (70) بنسبة (82%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (15) بنسبة (18 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (0)والذين أجابوا بنسبة (0%) هذا ما يوضح الشكل رقم (35).

جدول رقم (51) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	55	%65
	محايد	10	%12
	غير موافق	20	%24

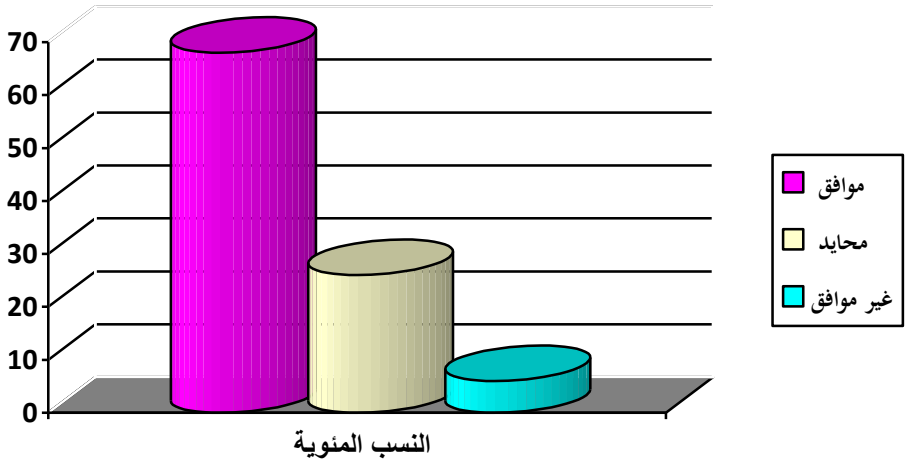


شكل رقم (36) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (55) بنسبة (65%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (10) بنسبة (12%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (20)و الذين أجابوا بنسبة (24%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (36).

جدول رقم (52) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	58	%68
	محايد	22	%26
	غير موافق	5	%06

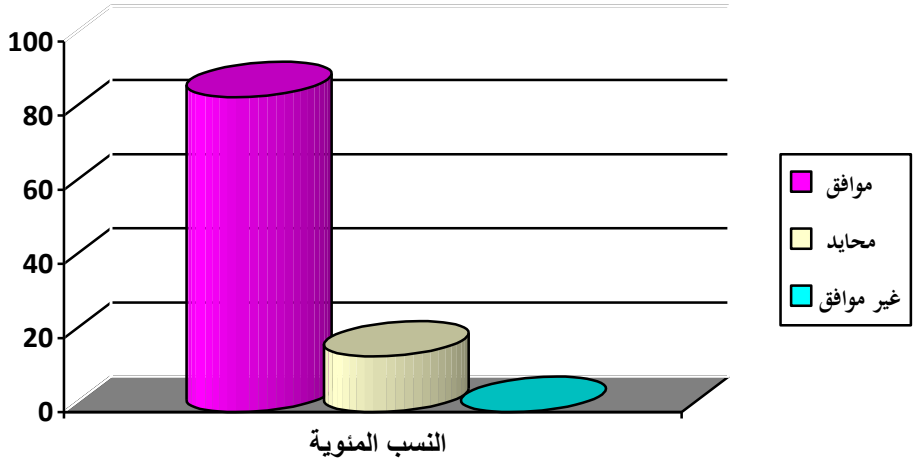


شكل رقم (37) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (85) بنسبة (68%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (22) بنسبة (26 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (05)و الذين أجابوا بنسبة (06%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (37).

جدول رقم (53) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	72	%85
	محايد	13	%15
	غير موافق	0	%0

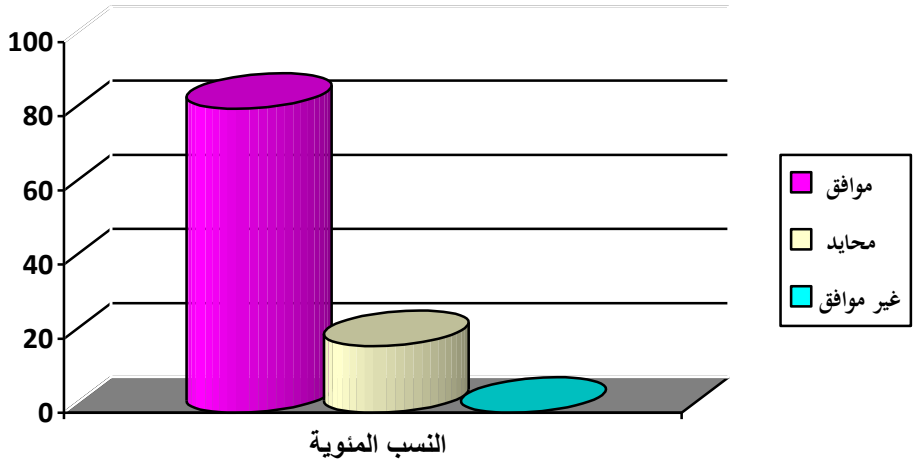


شكل رقم (38) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (72) بنسبة (85%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (13) بنسبة (15 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (0)و الذين أجابوا بنسبة (0%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (38).

جدول رقم (54) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	70	%82
	محايد	15	%18
	غير موافق	0	%0

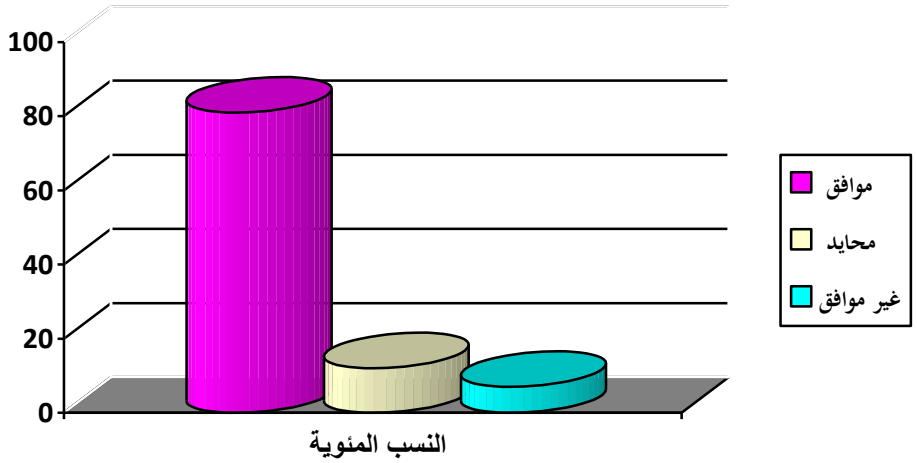


شكل رقم (39) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (70) بنسبة (82%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (15) بنسبة (18 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (0)و الذين أجابوا بنسبة (0%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (39).

جدول رقم (55) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	69	81%
	محايد	10	%12
	غير موافق	6	%7

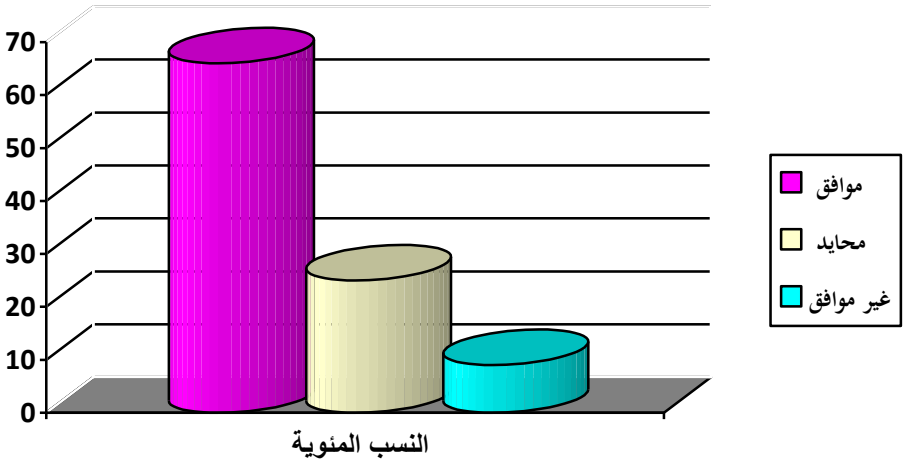


شكل رقم (40) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (69) بنسبة (81%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (10) بنسبة (12%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (06)و الذين أجابوا بنسبة (07%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (40).

جدول رقم (56) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	56	%66
	محايد	21	%25
	غير موافق	8	%9

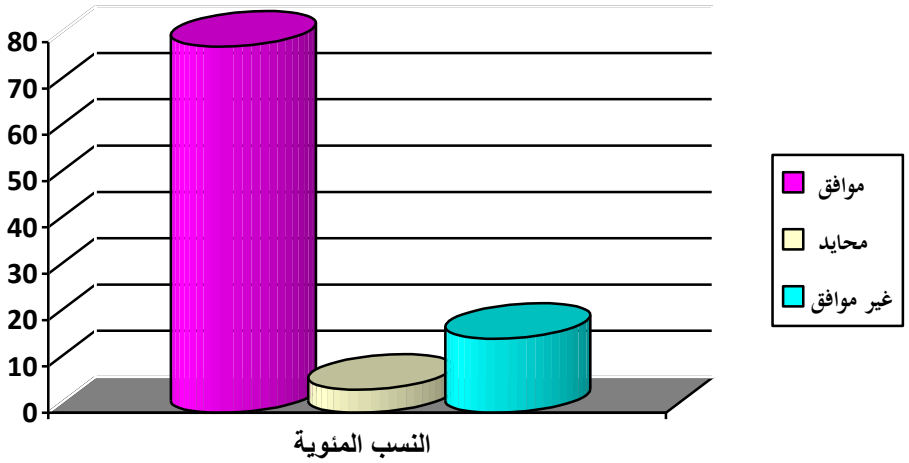


شكل رقم (41) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (56) بنسبة (66%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (21) بنسبة (25 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (08)و الذين أجابوا بنسبة (09%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (41).

جدول رقم (57) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	67	%79
	محايد	4	%5
	غير موافق	14	%16

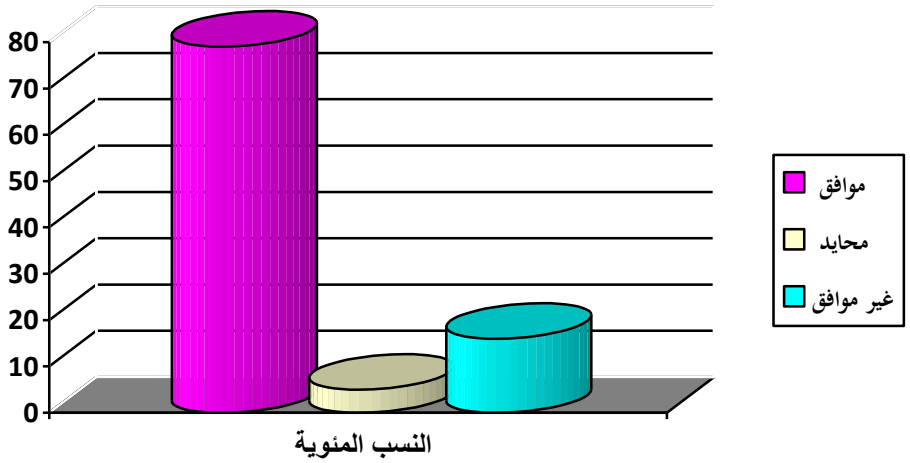


شكل رقم (42) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (67) بنسبة (79%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (04) بنسبة (5 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (14)و الذين أجابوا بنسبة (16%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (42).

جدول رقم (58) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة التاسعة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	67	%79
	محايد	04	%05
	غير موافق	14	16%

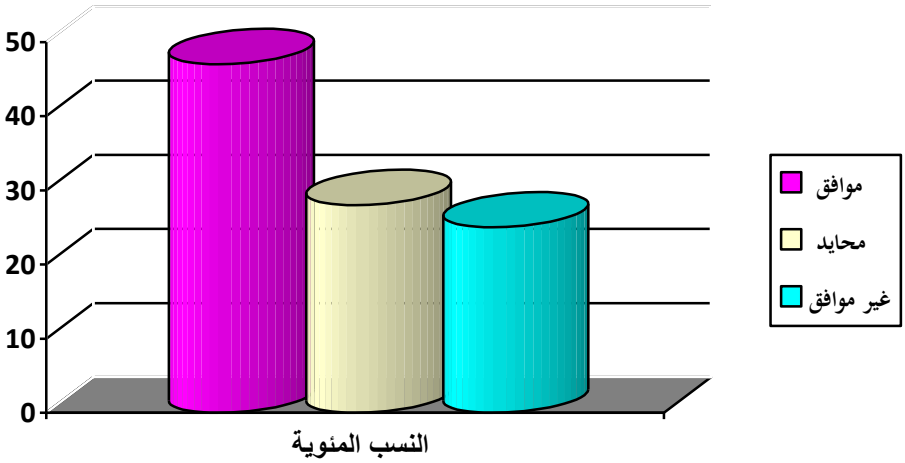


شكل رقم (43) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة التاسعة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (67) بنسبة (79%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (04) بنسبة (05 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (14)و الذين أجابوا بنسبة (16%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (43).

جدول رقم (59) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة العاشرة

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	40	%47
	محايد	24	%28
	غير موافق	21	%25

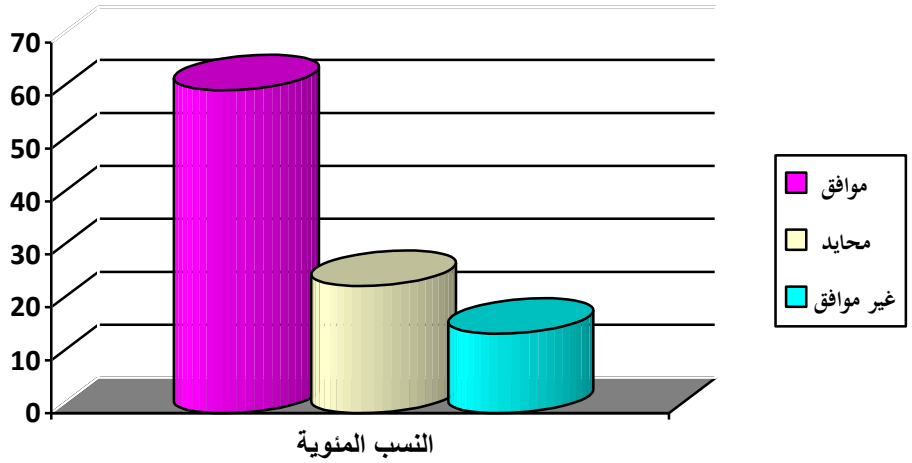


شكل رقم (44) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة العاشرة

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (40) بنسبة (47%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (24) بنسبة (28 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (21)و الذين أجابوا بنسبة (25%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (44).

جدول رقم (60) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الحادي عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	52	%61
	محايد	20	%24
	غير موافق	13	%15

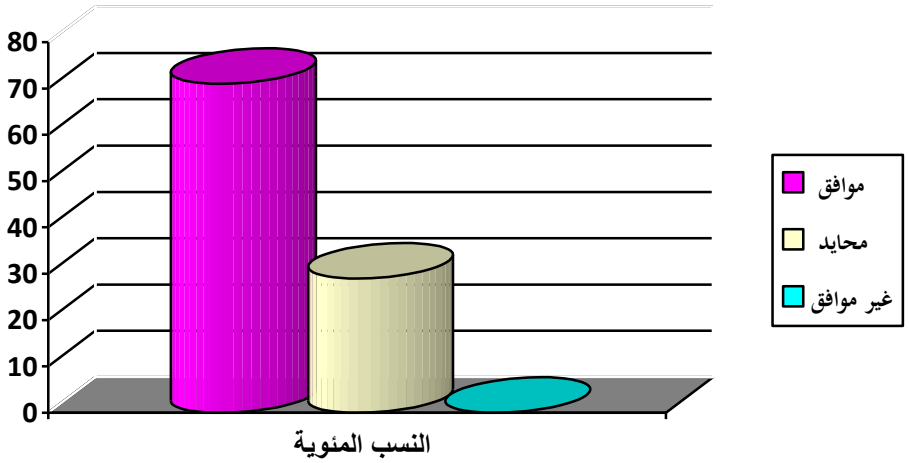


شكل رقم (45) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الحادي عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (52) بنسبة (61%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (020) بنسبة (24 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (13)و الذين أجابوا بنسبة (15%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (45).

جدول رقم (61)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	60	%71 .
	محايد	25	%29
	غير موافق	0	%0

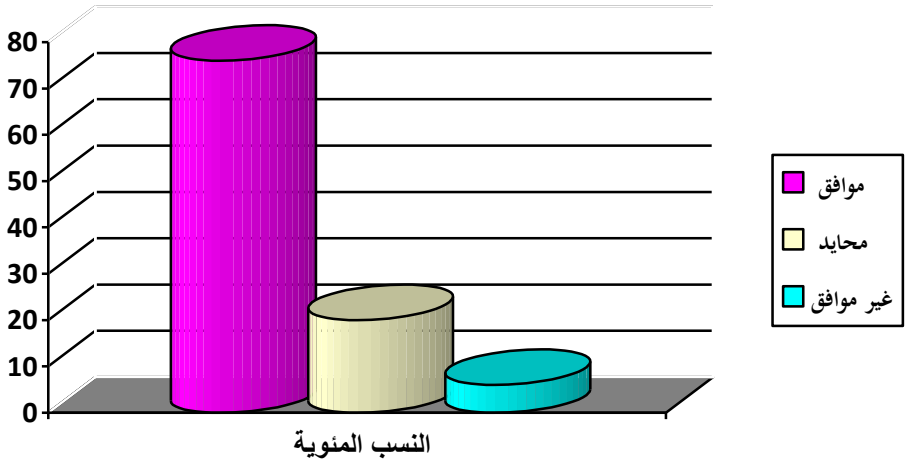


شكل رقم (46)يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثانية عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (60) بنسبة (71%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (25) بنسبة (29 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (0)و الذين أجابوا بنسبة (0%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (46).

جدول رقم (62) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	65	%76
	محايد	17	%20
	غير موافق	05	%6

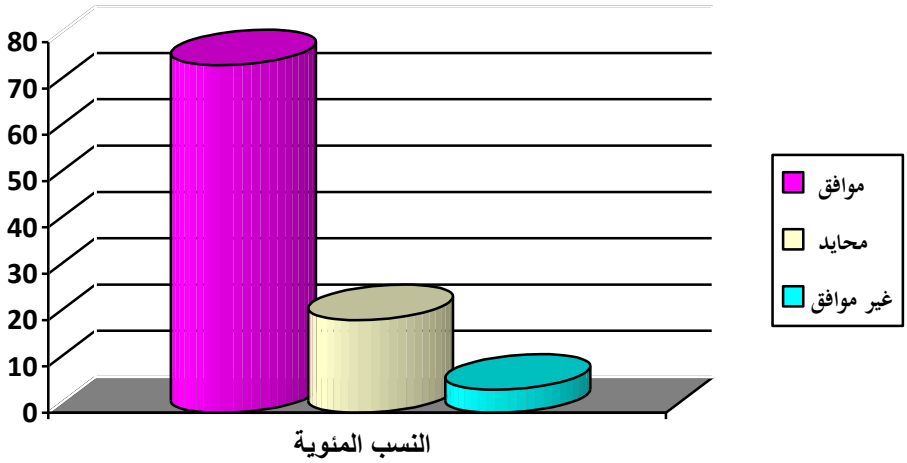


شكل رقم (47) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثالثة عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (65) بنسبة (76%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (17) بنسبة (20 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (5)و الذين أجابوا بنسبة (06%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (47).

جدول رقم (63) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	64	%75
	محايد	17	%20
	غير موافق	4	%5

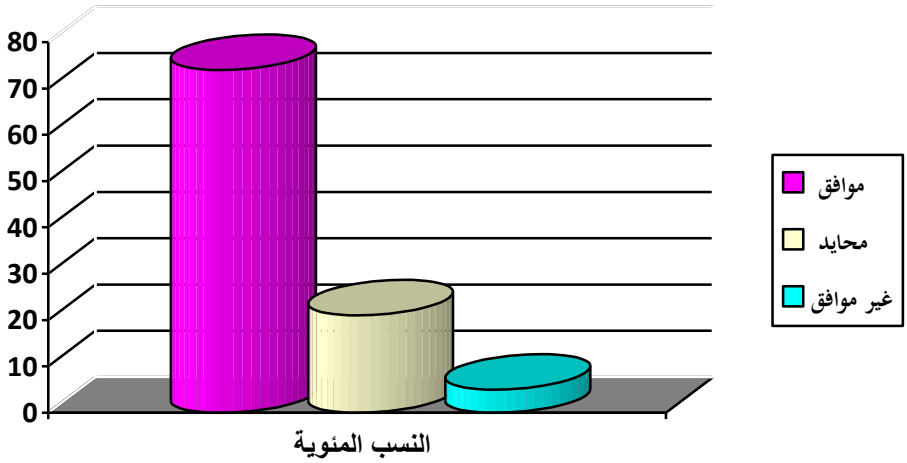


شكل رقم (48) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الرابعة عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (64) بنسبة (75%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (17) بنسبة (20%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (04)و الذين أجابوا بنسبة (05%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (48).

جدول رقم (64) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	63	%74
	محايد	18	%21
	غير موافق	04	%5

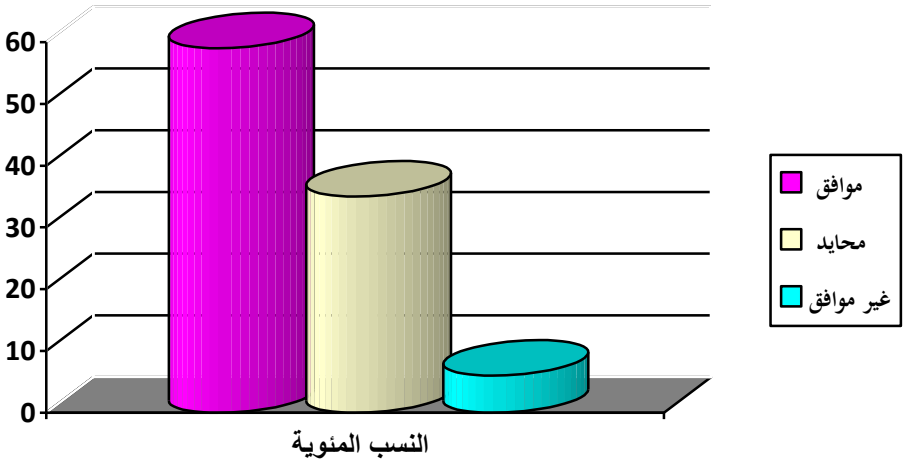


شكل رقم (49) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الخامسة عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (63) بنسبة (74%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (18) بنسبة (21%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (04)و الذين أجابوا بنسبة (05%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (49).

جدول رقم (65) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	50	%59
	محايد	30	%35
	غير موافق	05	%6

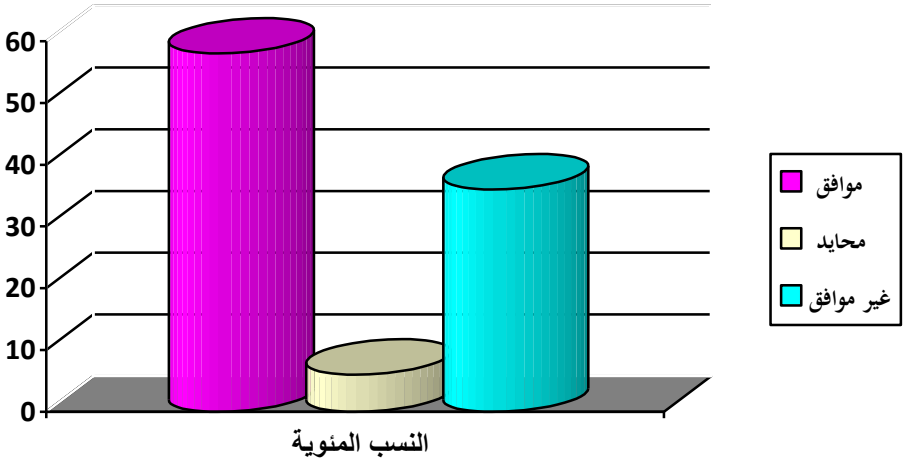


شكل رقم (50) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السادسة عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (50) بنسبة (59%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (30) بنسبة (35%) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (05)و الذين أجابوا بنسبة (06%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (50).

جدول رقم (66) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	49	%58
	محايد	05	%6
	غير موافق	31	%36

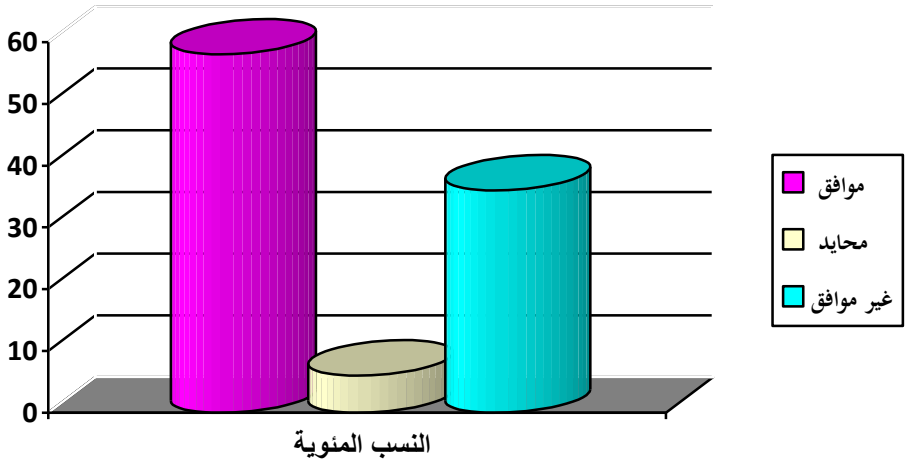


شكل رقم (51) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة السابعة عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (49) بنسبة (58%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (05) بنسبة (06 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (31)و الذين أجابوا بنسبة (36%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (51).

جدول رقم (67) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة عشر

البعد	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
الاداء الوظيفي	موافق	65	%76
	محايد	14	%16
	غير موافق	07	%8



شكل رقم (52) يوضح التكرارات والنسب المئوية للعبارة الثامنة عشر

من خلال اجابات الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم إجمالا (85) توزعوا على (03) مجموعات ،المجموعة الاولى تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بموافق" التي احتلت المرتبة الاولى والبالغ عددهم (65) بنسبة (76%) ،وجاءت المجموعة الثانية والتي تمثل الافراد الذين أجابوا على العبارة "بمحايد" والبالغ عددهم (14) بنسبة (16 %) ،أما المجموعة الأخيرة التي أجابت ب"غير موافق " والتي تمثل الافراد البالغ عددهم (17)و الذين أجابوا بنسبة (08%). وهذ ما يوضحه الشكل رقم (52).

هذا ما اكدته مختلف الدراسات ان الاداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة يتأثر بعدة عوامل وضغوط وهذا ما أكدت سميرة الأطرش (2014) هدفت الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى مربيات الأطفال بولاية ورقلة كما تبحث عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الالتزام التنظيمي والفروق ذات الدلالة الاحصائية في الأداء الوظيفي باختلاف الخبرة، الحالة الاجتماعية، الراتب....وقد بينت النتائج المتوصل إليها من خلال المعالجة الاحصائية للفرضيات أنه توجد علاقة ارتباطية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى مربيات رياض الأطفال،وأن الاداء يتأثر بعوامل اخرى..

2– مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات :

عرض وتحليل نتائج الفرضية الاولى:

–توجد علاقة بين صراع الادوار والاداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة الام.

جدول رقم(68) يوضح معامل الارتباط ين صراع الدور والاداء الوظيفي.

المجال	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القيمة المجدولة	درجة الحرية
صراع الدور	0.30	0.01	0.28	83

بين الجدول (68)أن معامل الارتباط بين صراع الدور والاداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الام"، العاملة بمستشفى رزيق البشير يساوي 0.30 عند مستوى الدلالة 0.01، أين قدرت القيمة المجدولة ب0.28 ،وهي أقل من المحسوبة ،وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة بين صراع الدور والاداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة الام.

ويمكن تفسير ما توصلنا اليه من نتائج أن النساء العاملات يعانين ويتأثرن بصراع الدور الذي يعشنه ،في أداء الاعمال التي يقمن بها، وانهن يعنين من تدخل الاخرين وتلقيهن عدة أوامر من عدة رؤساء مصالح ومسوؤلين. وقد اتفقت مع دراسة هنية السباعي(2011) والتي اثبتت أن اهم المصادر المسببة للضغط لدى الموظفات مرتبة من الاكثر .الى الاقل ،فرص التطور الوظيفي،صراع الدور ،عبء العمل،.وهذا راجع الى أن الموظفات اللواتي مستواهن التعليمي أعلى يشعرن بمستوى ضغط أكثر مما يؤثر على أدائهن الوظيفي. ودراسة خليفة2002)

التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين بعض مشكلات صراع الدور من حيث عدد الاولاد والمستوى الثقافي والخبرة لدى المرأة العاملة والتوافق النفسي الام والاولاد ومقارنتها بالمرأة غير العاملة، وكانت عينة الدراسة مؤلفة من 215امراة عاملة وأولادهن 215ذكورا وإناثا،وتوصلت الى وتوصلت إلى أن الاعباء المنزلية هي أكثر مشكلات صراع الدور لدى المرأة العاملة وغير العاملة في دولة قطر، وأن مشكلات صراع الدور تؤثر سلبا على التوافق النفسي بالنسبة للمرأة العاملة وغير العاملة، وأن المرأة العاملة تعاني أكثر من مشاكل صراع الدور من المرأة غير العاملة، وأن الام العاملة التي تشعر بصراع الدور أكثر توافقا نفسيا من الام غير العاملة التي تعاني من صراع الادوار، ووجدت أن نوع المؤهل العلمي العالي والخبرة في العمل يقلل من مشاكل صراعات الدور بالنسبة لألم العاملة بينما لم تجد فروق داله احصائيا على مقياس مشكلات صراع الدور.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

توجد علاقة بين مشاكل الحياة الخاصة والاداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة "الام".

جدول رقم(69) يوضح معامل الارتباط بين مشاكل الحياة الخاصة الاداء الوظيفي للمرأة العاملة.

المجال	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القيمة المجدولة	درجة الحرية
مشاكل الحياة الخاصة	0.88	0.01	0.28	83

بين الجدول (69)أن معامل الارتباط بين مشاكل الحياة الخاصة والاداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الام"، العاملة بمستشفى رزيق البشير يساوي 0.88 عند مستوى الدلالة 0.01، أين قدرت القيمة المجدولة ب0.28 ،وهي أقل من المحسوبة ،وهذا يدل على وجود علاقة ايجابية ممتازة بين مشاكل الحياة الخاصة والاداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة الام.

ويمكن تفسير ما توصلنا اليه من نتائج أن النساء العاملات يشعرن بالقلق والذنب، وصورة المرأة التي تعمل منذ ساعات الفجر الأولى وحتى ساعة متأخرة من الليل كي تساهم في تأمين الدخل الكافي للأسرة ، ولا تنتهي معاناتها عند هذا الحد بل تعود إلى المنزل بعد يوم شاق لتجد زوجها وأولادها في انتظارها ، هذا الانتظار الذي لا يخلو من تذمر ورفض ، وإشعار بالتقصير في الواجبات المنزلية ، فالبيت لا يوجد فيه طعام ، والبيت يحتاج إلى ترتيب والأولاد لم يبدؤوا بدراستهم بعد ، الكل في انتظارها لكي تقوم بما لا يستطيع، كل هذا يشعرهن انهن لا يؤدين واجباتهن على اكمل وجه نحو اسرتهن واطفالهن وازواجهن، وايضا على عدم كفاية العائد المادي الذي يتحصلن عليه من خلال عملهن مما يؤثر على أدائهن لعملهن،وكانت دراسة الأشقر(1995) ان مستويات الضغط بين النساء العاملات يعزى إلى مكان العمل والعائد المادي للمهنة غير كاف،ودراسة محمد السعيد(2013). التي ركزت دراسته على المرأة العاملة المتزوجة. sandha (2008) حيث اظهرت النتائج تأثير هذه الضغوط على الرعاية الاسرية وكذلك تتفق مع دراسة الاشقر (1995) التي أبرزت نتائجها ان مصادر الضغط لدى النساء العاملات المتزوجات والغير متزوجات ان الفرص في التقدم والترقية بطيئة وان العائد المادي غير كافي .

وتتفق أيضا مع دراسة غازي (2011) حيث أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط والمساندة الاجتماعية .

ودراسة حماد(2011) هدفت إلى الوقوف على العلاقة بين أحداث الحياة الضاغطة لدى ربة الاسرة ومحاوره (ضغوط أسرية-ضغوط اجتماعية-ضغوط اقتصادية-ضغوط عاطفية). وأظهرت نتائج الدراسة وجود عالقة دالة موجبة بين أبعاد أحداث الحياة الضاغطة وبين إدارة الموارد الاسرة، كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين المرأة العاملة وغير العاملة وأحداث الحياة الضاغطة وبين إدارة بعض الموارد الاسرة لصالح المرأة العاملة.

توجد علاقة بين نوبات العمل والاداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة "الام".

جدول رقم(70) يوضح معامل الارتباط بين نوبات العمل و الاداء الوظيفي للمرأة العاملة.

المجال	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القيمة المجدولة	درجة الحرية
نوبات العمل	0.64	0.01	0.28	83

بين الجدول (70)أن معامل الارتباط بين نوبات العمل الخاصة والاداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم"،العاملة بمستشفى رزيق البشير يساوي 0.64 عند مستوى الدلالة 0.01، أين قدرت القيمة المجدولة ب0.28 ، وهي أقل من المحسوبة ،وهذا يدل على وجود علاقة ايجابية جيدة بين نوبات العمل والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة الأم.

ويمكن تفسير ما توصلنا إليه من نتائج أن النساء العاملات لا يحبذن العمل الليلي، أو العمل ساعات متأخرة من الليل، لأنه يخلق لها مشاكل وسوء تفاهم بينهن وبين أزواجهن، وحتى الأولاد،وكذلك السعي للبحث على مربية لأولادها، أو أم بديلة أمينة لأولادها ترعاهم .وتعود كل هذه المشاعر والأحاسيس، القلق ، المشاعر السلبي على عملها وعلى كيفية أدائها له.

ودراسة سبونر وباتون Spooner, Patton عام (2007) :بعنوان محددات ضغط العمل بين الممرضات العاملات في المستشفيات العامة، وتهدف الدراسة إلى التعرف على المحددات الأساسية لضغط العمل مع التعرف على تأثير الدعم الوظيفي على ضغط العمل لدى هيئة التمريض، وطبقت الدراسة على عينة قوامها(283) مفردة، من الممرضات الإناث وعدد ، وطبقت الدراسة على جنوب شرق كوينلاند باسترليا، ولقد توصلت الدراسة إلى أن هناك فروق في التأثر بضغط العمل وفقا لمتغير المرحلة العمرية وكانت الفرق لصالح المرحلة العمرية الأصغر، كما تبين وجود فروق وفقا لمتغير ساعات العمل وكانت الفروق لصالح فترات العمل الأكبر، كما تبين أن هناك علاقة بين الدعم الوظيفي والتخفيف من حدة ضغط العمل لدى هيئة التمريض .

وهذا ما أكدته دراسة أندرسون وكولمان وبالودي (1986) حيث بينت نتائج الدراسة أن العينة عانت ضغوط كبيرة في التعامل مع الوقت مما يؤثر على أدائهن لعملهن.

عرض وتحليل الفرضية العامة:

-توجد علاقة بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة "الام".

جدول رقم(71) يوضح معامل الارتباط بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي للمراة العاملة.

المجال	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	القيمة المجدولة	درجة الحرية
الضغوط المهنية	0.85	0.01	0.28	83

بين الجدول (71)أن معامل الارتباط بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة "الأم"،العاملة بمستشفى رزيق البشير يساوي 0.85 عند مستوى الدلالة 0.01، أين قدرت القيمة المجدولة ب0.28 ،وهي أقل من المحسوبة ،وهذا يدل على وجود علاقة ايجابية ممتازة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي عند المرأة العاملة المتزوجة الأم.

ويمكن تفسير ما توصلنا إليه من نتائج أن النساء العاملات المتزوجات يعانين من ضغوط مهنية بدرجة كبيرة ،وهذه الضغوط ،أثرت على نفسيتها بالدرجة الأولى حيث أن المرأة تواجه جملة من الاضطرابات النفسية نتيجة خروجها للعمل ، رغم أنها خرجت للعمل بملء إرادتها .فالمرأة العاملة تشعر بالاكتئاب و الإحساس بالذنب ، فهي متشتتة الفكر ما بين عملها و ضرورة تأديته على أكمل وجه و ما بين أسرتها و أطفالها و منزلها إن تواجدها في هذه الحالة يجعلها فريسة التوتر المستمر الذي يهدد بناء شخصيتها فينعكس على سلوكاتها و تصرفاتها و يرافق هذه المشاعر بعض الأعراض الأخرى الثانوية مثل فقدان الشهية و الأرق و البكاء المتكرر ، ونظرة المجتمع لها حيث أنها في بيئة عربية إسلامية بالإضافة إلى انعكاسات أخرى على المجتمع والأسرة.....كما جاءت دراسة نبيل نجري وعلي فارس (2011) جامعة الجزائر 2: علاقة الضغط المهني بالمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة، دراسة ميدانية، الجزائر العاصمة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة الجزائرية عينة قوامها (127) امرأة متزوجة وعازبة، ولجمع البيانات تم استخدام مقياس الضغط المهني الذي أعده سليم نعامة وأنور جميل علي، ومقياس الساندة الاجتماعية الذي صممه السيد محمد أبو هشام وبعد المعالجة الاحصائية أسفرت الدراسة على:

- وجود علاقة ارتباطية بين الضغط المهني والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة.

- وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير طبيعة العمل.
- وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.
- عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير الأقدمية.

وكان أهم توصيات البحث:

- تنظيم ندوات وورشات عمل عن استراتيجيات التكيف الايجابية مع الضغوط المهنية.
- تحسين الظروف العمل المادية والفيزيقية للمرأة العاملة.

محاولة فهم الزوج تعدد أدوار وواجبات المرأة العاملة (زوجته) وتقديم يد المساعدة لها بعد اجهادها بأعمال يستطيع القيام بها لوحده دون مساعدتها.

3- استنتاج عام:

تم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة، وذلك من خلال تحليل النتائج الإحصائية ،بالاعتماد على الأساليب الإحصائية وتم التوصل إلى أن جميع العاملات يعانون من ضغط مهني مما يؤثر على أدائهم لعملهم.

كما تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم مصادر الضغوط التي تأثر على العاملات المتزوجات بمستشفى رزيق البشير ،حيث إن النتائج المتحصل عليها تؤكد وجود علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي متمثلة في الأبعاد :صراع الدور ،مشاكل الحياة الخاصة، نوبات العمل ،لأنها تؤثر وبشكل كبير على العينة المدروسة ،أي كلما عانت المرأة من ضغوط في عملها كان ادائها الوظيفي سيء ،فعند ممارسة المرأة لعملها فهي تفكر باستمرار في أطفالها هذا يؤدي بها إلى عدم التركيز والنسيان وأداء الأعمال والواجبات المهنية المطلوبة ،وحتى أنها تصل إلى مكان العمل متأخرة ،كما أنها تتغيب لأسباب عائلية،أو حتى خروجها من العمل قبل نهاية الدوام...وعند عودتها إلى البيت تكون في حالة نفسية فسيولوجية متعبة لتتحمل مسؤولية أهم وأبجل ،ورغم ذلك تجدها تحاول نوعا ما إن تحقق التوازن بين الدورين على حساب راحتها ،وإن أحست أنها مقصرة في أحد الدور فإنها تتنازل على دور العاملة وتبجل دور الأم.

4- الاقتراحات والتوصيات:

بعد إلقاء الضوء على نتائج البحث في الاطار النظري والواقعي ،الذي تمكن الوصول اليه ،طهرت بعض التساؤلات وهي بحاجة الى اجابات في الدراسات اللاحقة.

من أجل فهم جيد للضغوط المهنية التي تعيشها العاملة المتزوجة الام ، في بيئة العمل ،والتي هي جديرة بالدراسة والتحليل نظرا لأهمية العينة ،ونظرا لنقص الدراسات المتناولة لهذا الموضوع ،لهذا اقترحنا:

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث الميدانية التي تتناول كلا المتغيرين
- تكثيف الدراسات عن الجانب النفسي والاجتماعي للمرأة العاملة الام.
- إجراء دراسات عن الأداء الوظيفي عند المرأة العاملة.معرفة ما هي مسبباته.

أما التوصيات :

- عقد محاضرات وندوات تثير الاهتمام بالموضوع.
- تخصيص جزء من وقت العمل لتوجيه العاملات في المؤسسة وتوعيتهن بأهمية إتباع الأساليب الايجابية في مواجهتهن لضغوط العمل وذلك من قبل مرشدين نفسانيين ذو خبرة ودراية بهذا المجال..
- إجراء دورات تدريبية للعاملات من أجل تعريفهن بأساليب مواجهة الضغوط والتغلب عليها.وكيفية التركيز في ادائهن لعملهن.
- إدراك ظروف المرأة الخاصة وتكييف أقات العمل معها بشكل يجعلها توفق بين العمل وتربية الاطفال.
- إنشاء دور الحضانة للأطفال الرضع و الصغار في سائر المصانع و المؤسسات.
- النظر في السن القانوني لخروج المرأة للتقاعد، والتعديل فيه بما يتناسب وخصوصية المرأة ومراعاة مسؤولياتها المتعددة.
- العمل بنظام المناوبة في مؤسسات الوطن باختلافها.
- تحفيز العاملات المادي المعنوي من أجل اداء وظيفي احسن ،من توفير علاوات ومكافآت وترقيات حسب الجهد المبذول.
- اعداد برامج خاصة لتنمية مهارات العاملات في التعامل مع ضغوط العمل وبأشراف ملاكات متخصصة في مجال العلوم النفسية والإدارية والاجتماعية في إدارة مواجهة ضغوط العمل .

توصيات خاصة بالمرأة العاملة:

رغم أنه أحيانا يعاب في الدراسات الأكاديمية الميدانية على تقديم التوصيات إلا إذا كان العمل موجه لصالح مؤسسة ما أو مديرية معينة إلا أن الباحثة ارتأت أن تقدم هذه التوصيات نظرا لنتائج دراستي ومقابلاتي مع أفراد عينة البحث حيث أن هذه التوصيات مبنية أساسا على واقعهن المعاش، وفي ما يلي تقترح الباحثة هذه التوصيات العملية :

- يجب أن توفر للمرأة العاملة رعاية تتمثل في تأكيد الضمانات الممنوحة لها في التشريفات الاجتماعية كإنشاء خدمة اجتماعية لرعاية أطفال هؤلاء النسوة كدور الحضانة لأن العديد من النساء العاملات لديهن أطفال و لا يجدن الوسيلة المناسبة لرعايتهم أثناء العمل ، ذلك لأن دور الحضانة تخفف عن المرأة العاملة بعض المسؤولية تقي الأطفال الإهمال و التشرد و الجنوح التي يتعرضون لها أثناء غياب الأم ، حيث ترى الزوجة العاملة أنه يجب أن تتولى وزارة الشؤون الاجتماعية و العمل و وزارة التربية و غيرهم من المؤسسات ذات العلاقة بمعالجة هذه المشكلة و هذا بإنشاء العديد من مؤسسات الحضانة و رياض الأطفال في كافة الأحياء و المدن و أماكن العمل و تنتهي إلى ما بعد انتهاء الدوام الرسمي
- كما يطالبن بتوفير الأدوات و الأجهزة الكهرومنزلية ، لأنها يتطلب استعمالها جهد اقل و تسهل العمل المنزلي مع مراعاة خفض أثمانها في الأسواق حتى تتمكن الزوجة العاملة من اقتناءها
- و نظرا للإرهاق و التعب اللذين تتعرض لهما الزوجة العاملة بسبب تحمل مسؤولياتها المضاعفة في البيت و العمل فإنه يتطلب من الزوج و الأطفال خاصة القادرين مشاركة المرأة في أعمال المنزل ، إذ كما يطالب المجتمع المرأة بأن تساعد في عملية النمو الاقتصادي و زيادة الإنتاج كذلك للمجتمع حق بأن يطالب الزوج بمديد المساعدة في العمل المنزلي
- عدم الربط بين العمل المنزلي و جنس الأبناء خلال التنشئة الاجتماعية إذ يجب تدريب البناء و البنات من الصغر التعاون معا في بعض الأعمال المنزلية دون تمييز فلقد كان علي بن أبي طالب كرم وجهه يعاون زوجته فاطمة بنت رسول الله صلى الله عليه وسلم في كثير من أعمال المنزل .
- كما لا ننسى أن الزوجة العاملة تعاني الأمرين بسبب ضيق الوقت و قلة الجهد الناتجين من تطبق نظام الدوام الكامل في العمل، فجعل النساء العاملات تعاني من هذا الأمر و يشكل ضغط عليها بالنسبة لإمكانية القيام بوظيفتها و بعملها المنزلي، و لتأمين التوازن مع عملها المنزلي لابد من تغيير نظام ممارسة العمل في القطاع العام و القطاع الخاص أيضا فلقد لاحظنا من خلال بحثنا هذا أن أغلبية الزوجات العاملات يرغبن في تعديل عدد ساعات العمل (التخفيض من عدد الساعات)

- أيضا من الضروري أن تتكفل المؤسسات و الإدارات التي تعمل فيها النساء بتأمين وسائل النقل لهؤلاء العاملات من مقر سكناهن إلى مقر عملهن حتى تتخلص هؤلاء النساء من ازدحام وسائل النقل و تضمن عدم تأخرهن في الوصول إلى مكان العمل . هذه بعض من مقومات الرعاية الاجتماعية للزوجات العاملات ، و التي يمكن أن تخلق وضعا نفسيا و مهنيا جيدا ي

خاتمة :

إن الهدف من هذا البحث هو معرفة علاقة الضغط المهني بالأداء الوظيفي ومدى تأثر المرأة العاملة بالضغوط التي تواجهها في بيئة عملها، وبناءا على النتائج المتوصل اليها يمكننا القول أن المرأة العاملة المتزوجة تعاني فعلا ضغطا مهنيا عاليا فيما يخص مصادره المتمثلة في : صراع الدور، ومشاكل الحياة الخاصة، ونوبات العمل، فتلجأ إلى استعمال عدة استراتيجيات مباشرة لمقاومة مختلف مصادر الضغط في ميدان عملها .

وفي ختام بحثي هذا أشير إلى أهمية ظاهرة خروج الزوجة الأم للعمل ومواجهتها من عدة ضغوط في عملها في بيتها، بالدراسة خاصة وأنها ذات أبعاد علائقي من جهة ومن جهة أخرى ذات دلائل نفسو- اجتماعية. فخروج الزوجة للعمل رغم انها ظاهرة صحية وحضارية إلا أنه لا بد من أن يلازمها اهتمام من طرف الباحثين والمختصين الاجتماعيين حتى يمنع حدوث آثار سلبية على صحة الأسرة، فلا يمكن اغفال الدراسات الأجنبية التي أظهرت بعض الآثار غير الرغوب فيها خاصة على الأطفال وأحدثت انهيار في تماسك الاسرة نتيجة عدم اللامبالاة بأمور الاسرة والغياب الطويل للام عن أطفالها، ولهذا كانت هناك حاجة ماسة إلى إجراء دراسات أخرى والتي يتم فيها التعرف على راي الزوج نفسه في خروج زوجته للعمل ورأي الأطفال أيضا في هذه الظاهرة على اعتبار أنهم أكثر الاشخاص تعاملا معها، وهذا للتمكن من معرفة أبعاد الظاهرة المراد دراستها معرفة معمقة . لهذا كله اقترح ان تكون بحوث اخرى تتناول هذه الظاهرة الحديثة في المجتمع .

قائمة المراجع

قائمة الكتب والمراجع

1- المصادر :

القران الكريم

القوانين والمراسيم :

- ✓ الدستور الجزائري : قانون رقم 66-133 المؤرخ في 02يوبي 1966المتعبق بالوظيف العمومي.
- ✓ قانون العمل 90-11 المنظم لعلاقات العمل .
- ✓ اتفاقية بيكين 1977.
- ✓ المادة 46 من الفنن رقم 82-302.
- ✓ المرسوم رقم 84-17 المؤرخ في 11فيفري 1984،المتعلق بقانون الضمان الاجتماعي.
- ✓ اتفاقية رقم111منظمة العمل الدولية .
- ✓ اتفاقية منطمة العمل العربية 1965.
- ✓ الميثاق الافريقي لحقوق الانسان
- ✓ لقانون الأساسي للعامل : رقم 78/12 مؤرخ في 5 أوت 1978

معجم :

- ✓ الأنصاري ، جمال الدين ،معجم لسان العرب "، دار إحياء التراث ، الجزء الثاني ، القاهرة.1988.

2- المراجع

الكتب بالعربية:

- ✓ إبراهيم أحمد عبد الغفور ،مجيد خليل حسن ،المدخل الى طرق البحث ،ط1،دار زهران للنشر و التوزيع ،عمان ،2008.
- ✓ إحسان محمد الحسن ،علم الاجتماع الصناعي ،ط1، دار وائل للنشر ،مصر.
- ✓ أحمد بدوي ،معجم المصطلحات العلوم الادارية ،دار الكتاب اللبناني ،ط1 ،بيروت ،1984.
- ✓ أحمد عاشور صقر ،السلوك الانساني في المنظمات أدوات البحث التطبيقي ،بيروت ،لبنان 1982.

- ✓ إعتدال معروف ،مهارات مواجهة الضغوط ،مكتبة الشقيري ،الرياض 1421.
- ✓ أندرو سيزلاقي ،ومارك جي ولاس ،السلوك التنظيمي والاداء ،معهد الادارة العامة 1991.
- ✓ تركي رابح ،مناهج البحث في العلوم التربية وعلم النفس ،د.ط ،المؤسسة الوطنية للكتاب ،الجزائر 1984.
- ✓ ثابت عبد الرحمان ادريس ،جمال الدين محمد المرسي ،السلوك التنظيمي ،نظريات نماذج،د.ط الدار الجامعية 2004.
- ✓ ثابت عبد الرحمان ادريس ،والمرسي جمال الدين ،السلوك التنظيمي ،نظريات ونماذج،تطبيق على لادراة السلوك ،الدار الجامعة ،الاسكندرية 2002.
- ✓ جمعة سيد مصطفى ،إدراة الضغوط المهنية ،مركز تطور الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية ،القاهرة 2007.
- ✓ جينزبرغ جيرالد ،وبارون روبرت ،إدارة السلوك في المنظمات ،ترجمة رفاعة محمد رفاعي ،دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية 2004.
- ✓ حسن مصطفى عبد المعطي ،علم النفس الاكلينيكي ،ط1، دار قباء للطباعة والنشر ، القاهرة ،2003.
- ✓ حمدي ياسين و اخرون ،علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق ،دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع،1999.
- ✓ رواية حسن ،إدارة الموارد البشرية ،الاسكندرية ،المكتب الجامعي الحديث ،1999.
- ✓ سامية جبار ،علم الاجتماع العام ، ط،1دار النهضة العربية ، بيروت 2003.
- ✓ شبر معمرية ،القياس النفسي وتصميم أدواته ،ط2،منشورات الحر ،الجزائر 2007.
- ✓ صلاح الدين عبد الباقي ،الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ،دار الجامعة ،الجديد للنشر ،الاسكندرية ،2002.
- ✓ طه عبد العظيم حسين ،إدارة الضغوط التربوية والنفسية ،دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ،الاردن 2006.
- ✓ عبد الحميد إسماعيل الانصاري ،قضايا المرأة بين تعاليم الاسلام وتقاليد المجتمع ،ط1،دار الفكر العربي ، قطر ،2000.
- ✓ عبد الرحمان العيسوي ،سيكولوجية العمل والعمال ،ط1،دار الراتب الجامعية،بيروت ،لبنان 2000.

- ✓ عبد الكريم بو حفص،الاحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية و الانسانية ،د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر 2005.
- ✓ عبد الله وكيل الشيخ ،عمل المرأة في ا لميزان ،الدار السعودية ،جدة 1980.
- ✓ عبد المجيد عبد العزيز محمد،سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي ،مركز الكتاب للنشر والتوزيع ،القاهرة 2005.
- ✓ علي السلمي ،خواطر في الادارة المعاصرة ،دار غريب االطباعة والنشر والتوزيع ،القاهرة ،2001.
- ✓ علي عسكر ، ضغوط العمل وأساليب مواجهتها ،الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق ،ط3 ،دار الكتاب الحديث 2003.
- ✓ علي غربي واخرون ،أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية ،مطبعة سير تاكوبي ،قسنطسنة ،2005.
- ✓ عمار الطيب كشرودة ،علم النفس الصناعي والتنظيم الحديث ، ط1، منشورات قاريونس ، بنغازي ، ليبيا ،1995.
- ✓ فرانسيس ديف ،مايكوف ودكوك ،القيم التنظيمية ،ترجمة عبد الرحمان أحمد ،الادارة العامة للبحوث ،1995.
- ✓ فيصل عباس ،الاختبارات النفسية ،تقنياتها واجرائتها ،ط1،دار الفكر العربي للطباعة والنشر ،بيروت 1996.
- ✓ كاميليا إبراهيم عبد الفتاح ،سيكولوجية المرأة العاملة ،دار النهضة العربية ،بيروت 1998.
- ✓ ماجد عطية ،سلوك الفرد الجماعة ،ط1، دار الشروق للنشر ، العراق ،2003.
- ✓ ماهر أحمد ،السلوك التنظيمي ،مدخل بناء المهارات دار الجامعة للنشر ،الاسكندرية ،2203.
- ✓ محمد الصبر وافي ،الضغط والقلق الاداري ،مؤسسة نورس للنشرو التوزيع ،مصر 2005.
- ✓ محمد المدهون ،إدارة تنمية الموارد البشرية ،ط1،بدون مكان نشر ،فلسطين،2005.
- ✓ محمد جامع العبيدي ،المدخل الى علم النفس الاجتماعي ، ط1 ،اصدار ثاني ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،2009.
- ✓ محمد حسن محمد حميدات ،السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ،ط2،دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان 2008.
- ✓ محمد فتحي عكاشة ،علم النفس الصناعي ،مطبعة الجمهورية ،الاسكندرية ،1999.

- ✓ محمد قاسم القريوتي ،إدارة الافراد ،المرشد العلمي في تطبيق الاساليب العليمة في إدارة شؤون العاملين في القطاعين العام والخاص،شركة المطابع النموذجية ،عمان 1990.
- ✓ محمد مرعي مرعي ،دليل المديرين في قيادة الافراد وفرق العمل ،ط1،دار الرضا ،سوريا 2000.
- ✓ محمود سلمان العميان ،السلوك التنظيمي في المنظمات والاعمال، دار وائل للنشر ،ط5،الاردن ،2010.
- ✓ مكية مرزا ،مشكلات المرأة المسلمة المعاصرة وحلها في ضوء الكتاب السنة ،دار المجتمع ،جدة ،1999.
- ✓ هيجان عبد الرحمان بن أحمد ،ضغوط العمل ،مصادرها ونتائجها ،معهد الإدارة العامة ،الرياض 1988.

المجلات :

- ✓ أحمد عسكر ،متغيرات ضغط العمل ،دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات ،الادارة العامة ،العدد 60 ،1988.
- ✓ حسين حريم ،ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالاردن ،دراسة ميدانية ،المجلة الاردنية للعلم التطبيقية ،جامعة العلوم التطبيقية الاهلية ،مجلد 6 عدد 1 ،2003.
- ✓ فانوس ،المرأة في الاسلام ،مجلة الانماء العربية للعلوم الانسانية ،المرأة العربية بين الذات والموضوع ،معهد الانماء العربي ،عدد 1991،64. عبيد العمري ،ضغوط العمل عند المعلمين بمدارس الرياض الحكومية ،دراسة ميدانية ،مجلة، الملك سعود للآداب ،2003.
- ✓ الكبيسي موفق ،ضغوط العمل وتاثيرها على الاداء الوظيفي ،دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية ،المجلة العلمية للبحوث والدراسات ،جامعة الحلوان،القاهرة 2004.
- ✓ مروان جلعودّ ،وسائل معالجة ضغوط العمل لدى إدارات الجامعات في محافظة الخليل ومؤشراته ،ونتائجه ،مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات ،مجلة علمية ،محكمة ،عدد12 ،2000.
- ✓ الميز،العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي ،والرضا الوظفي والصفات الشخصية ،دارسة مقارنة ،مجلة الادارة العلمية 1995.
- ✓ نائل العوالمة ،الاداء الاداري في المؤسسات بين الاقليمية والعولمة ،دراسات العلوم الانسانية ،مجلة علمية ،عدد 31 ،2004.

الجرائد :

- ✓ جريدة الاحداث سنة 1989،الجزائر.
- ✓ الوزارة المنتدبة المكفلة بالايرة وقضايا المرأة ،النهوض القانوني للمرأة ،الجزائر.

الرسائل العلمية :

- ✓ حنان عبد الرحيم ،صغوط العمل لدى الاطباء ،المصادر والاعراض ،معهد الادارة العامة ،الرياض السعودية ،2000.
- ✓ شاطر شفيق ،أثر الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ،سونلغاز ،جيجل 2010.
- ✓ شريف مرشدي ،مصادر الضغط المهني واستراتيجيات التعامل ،لدى الجراحين ،رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ،جامعة الجزائر 2008.
- ✓ عاشور علوطي ،الضغوط المهنبة لدى العاملين بنظام التعاقد وعلاقته بالرضا الوظيفي ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ،علم النفس العمل والتنظيم.2009.
- ✓ عبد القادر سعيد بنات ،ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة ،كلية التجارة ،قسم إدارة الاعمال ، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال الموارد البشرية ،2009.
- ✓ عدلي أبو طاحون ،حقوق المرأة ،دراسات دينية سوسيولوجية ،جامعة المفية ،الاسكندرية 2000.
- ✓ ناصر السكران ،المانخ التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي ،دراسة مسحية على ضباط الامن الخاص ،بمدينة الرياض ،رسالة ماجستير ،غ منشورة ،أكاديمية نايف للعلوم الامنية ،2004.
- ✓ وفاء طاهري ،التحفيز واداء الممرضين ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ،جامعة قسنطينة 2012.

الملتقيات:

- ✓ أوقانيس لونيس ،مشاركة النساء في المهن الذكورية في الحياة العامة ، السياسية الثقافية ،الملتقى الوطني حول المرأة.
- ✓ علي لونيس ،علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيقية في البيئة المهنية ،الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ،جامعة سطيف ،الجزائر.

- ✓ الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الاسرة ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،أيام 10/90 أفريل 2013.
- ✓ ميزات بلهواري ،الوضعية النسوية في سوق العمل في الجزائر من 1960الى 1995،فعالية الملتقى الوطني حول المرأة الجزائرية 1998.

المراجع الاجنبية:

- ✓ Martory Bernard , Daniel Crozet, gestion des ressourses humaines, pilotage sociale et performances,6éme édition dunod , paris , 2005 , p 164. 3
- ✓ J.Barraux , entreprise et performance globale , évaluation et pilotage , édition économica , 2000
- ✓ Seley hans : the stress of life (2nd Ed) New York, MC Growhill
- ✓ 1976..
- ✓ Gibson,l jame Invacevich and Donnelly, organization behavior structure processes 8th éd, Boston, 1994.
- ✓ Jean Benjamain, strira, les streses 2edition, , edition dahleb, France, 1993.
- ✓ claire Edey, Gamasson, prevemir le stress professionnel et promovoir l'inplication antravaille une enjen de gestion des ressources humaimes, les caheir du CER GOR 01 , paris, février 2004.
- ✓ Don hellrigel, Fohm W.Slocoum , mangement des organisation traduction des onorenanlt 2ediction de Bock, Belgique, 2006.

- ✓ Bernard Gangloff, stisfaction of souffrances au travail, ed paris, 2000.
- ✓ Christrain Guillevic, psychologie du travail, ed nathon, paris, 1999.
- ✓ Kalmand and cooper, cl(1993) Stress in the pelang Roon high performances under pressure, london, rutledge.
- ✓ Szelagy Mhallaa (1987) organzation Behavior and perfommance, lionis, foresman an compary .
- ✓ Wagner, JA & Hdlenbeck .j.noRGANI Behavior Engleurood Eliffes, New jersey, 1992.

مواقع الكترونية:

- ✓ منى لعواد، حقوق المرأة العاملة في المجال الصحي، مجلة نبأ نيوز، **2006/10/27** **www.raban ews.net**
- ✓ **http:// Wikipédia.Scolaraisation lavail et genre en algerie, Houria Sadon** .
- ✓ **http:// francis, muller, free fr/ deversifier/Burn out .htp**
- ✓ **www.planing/gov.sa/planning/all** أحمد نصيرات

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والعمل والتنظيم

استمارة تحكيم

الأستاذ:

الرتبة:

التخصص :

تحية طيبة وبعد،

أستاذي الفاضل أضع بين يديك هذه الاستبانة قصد التحكم وإبداء رأيكم حولها والتي تتناول موضوع الدراسة تحت عنوان : الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة (الام)

الفرضية العامة :

توجد علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة المتزوجة (الأم) بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة .

الفرضيات الفرعية :

1- توجد علاقة بين (صراع الدور) والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة (الأم) بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة .

2- توجد علاقة بين ضغوط أحداث الحياة الخاصة والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة (الأم) .

3- توجد علاقة بين نوبات العمل والأداء الوظيفي للمرأة العاملة المتزوجة (الأم) بمستشفى رزيق البشير ببوسعادة .

شكرا وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير

إعداد الطالبة

العمراوي يمينة

تحت إشراف الأستاذ

علوطي عاشور

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والعمل والتنظيم

الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للمرأة

العاملة المتزوجة " الام "

استمارة استبيان

عزيزتي الموظفة العاملة ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد...

المرأة ركنا أساسي في تنمية المجتمع لها بصمة داخل أسرتها فهي الام والأخت والزوجة . وتتفاعل بدورها خارج أسرتها مع جماعة العمل حيث أنها قد تمثل القائدة او الرئيسة أو المديرة ومربية الأجيال وصاحبة الرأي فيما يخص عملها، فمن هنا كان لزاما علينا ان نوجه اهتمامنا بالمرأة من خلال بحثنا لمعرفة الدور الذي تلعبه الضغوط المهنية في أدائها .

ومن خلال الإشارة التالية نسعى لتحصيل المعلومات المرجوة التي تخدم البحث والتي سوف تحاط بسرية تامة والتي تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، مع وضع علامة (X) في الخانة المناسبة .

والله ولي التوفيق

إعداد الطالبة

العمراوي يمينة

المحور الأول : البيانات الشخصية والوظيفية

1- **العمر** : أقل من 25 ☐ من 25 إلى 35 ☐ من 36 فما فوق ☐

2- **المؤهل العلمي** : بدون مستوى ☐ إبتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐

جامعي ☐

3- **صنف الوظيفة** : طبيبة ☐ ممرضة ☐ إدارية ☐ عاملة ☐

4- **عدد ساعات العمل** : من 6 ساعات ☐ 8 ساعات ☐ العمل بنظام المناولة ☐

المحور الثاني :

فيمايلي مجموعة من المؤشرات المتعلقة بمقياس الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة فضلا ضعي إشارة (X) في خانة الاختيار التي تعبر عن رأيك :

استبانة الضغوط المهنية

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع أخلاقيات عملي			
2	يتدخل الآخرين في مجال عملي يضعف من أدائي			
3	أحس بتشويش في أدائي لواجباتي نتيجة تعدد رؤسائي في العمل			
4	أتعامل مع اكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها			
5	يتدخل المسؤولين بأداء عملي بشكل كبير			
6	الأعمال المكلف بها بعيدة عن امكانياتي			
7	تنقصني معارف لأداء العمل			
8	أشعر ان عملي متعارض مع حياتي الشخصية			
9	أعاني صراع الأدوار بين عملي وواجباتي العائلية			
10	عائلتي غير راضية عن مجال عملي			
11	أتضايق من كوني أم وعاملة في آن واحد			
12	يصعب عليها التوفيق بين أدوار العمل وأدواري الأسرية			

13	عملي يخلق لي مشاكل مع زوجي			
14	أحس ان عملي أثر على علاقتي مع زوجي			
15	تؤثر مشاكلي العائلية على تركيزي في العمل			
16	أحس أن العمل أبعدني عن أولادي			
17	العائد المادي لا يتناسب مع الجهد المبذول			
18	راتبي لا يكفي احتياجاتي المادية			
19	ترهقني المسافة بين عملي ومنزلي			
20	ضرورة الاستقاض المبكر للوصول إلى مكان العمل			
21	أنزعج كون وسائل المواصلات تأخذ جزءا كبيرا من وقتي للوصول للعمل			
22	ساعات العمل الطويلة ترهقني			
23	اضطر أحيانا للعمل ساعات إضافية			
24	أعمل بنظام المناوبة –			
25	ساعات العمل المعمول بها حاليا مناسبة			
26	أضطر للعمل في الليل			
27	يؤثر العمل الليلي على حياتي العائلية			
28	يؤثر العمل في المناسبات على حياتي العائلية			

المحور الثالث:

فيمايلي مجموعة من المؤشرات المتعلقة بمقياس الاداء الوظيفي لدى المرأة العاملة فضلا ضعي إشارة (X) في خانة الاختيار التي تعبر عن رأيك :

الاداء الوظيفي للمرأة العاملة

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	تلتزمين بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي			
2	تراعين التوقيت المطلوب لإنجاز الاعمال المكلفة بها			
3	تدركين ما هي حقوقي وواجباتي الوظيفية			
4	تحرصين على تحسين مستوى ادائي			
5	تنفذين الأعمال المطلوبة بكفاءة			
6	تقومين بالاعمال المطلوبة منك بفعالية			
7	تعتمدين على ذاتك في إنجاز الاعمال			
8	تفضلين إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل			
9	تستطيعين التعرف على احتياجات الآخرين وحل مشكلاتهم			
10	تهتمين بالمظهر العام			
11	تلتزمين بأوقات الدوام الرسمي			
12	علاقاتك الإنسانية القوية مع زملائك في العمل تسهل على اداء واجباتك			
13	تصححين الأخطاء التي قد تقومين بها أثناء قيامك بعملك			
14	تحسنين جيدا إدارة وقت عملك			
15	لديك القدرة للتواصل مع الزملاء			
16	تستخدمين التقنيات الحديثة في أداء عملك			
17	تهيئين نفسك للتكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل			
18	تبذلين جهود اضافية للحصول على فرص ترقية سريعة			