

ضغوط العمل للمرأة العاملة وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة عمر البرناوي (C.R.S.T.R.A) - بسكرة - الجزائر

الأستاذة الباحثة : سهام ساعد عبد الستار موفق*

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة العاملة مع التطبيق على العاملات في مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة وشبه الجافة (عمر البرناوي)، وتهدف أيضاً إلى التعريف بظاهرة السقف الزجاجي وإبراز أسبابها، والتحقق من إمكانية تعرض العاملات بالمركز لها، بالإضافة إلى ذلك نهدف إلى معرفة ما إذا كانت العاملات بالمركز تتعرض للتمييز في مجال الترقية والتدريب. وفي ظل هذه الظروف نسعى إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني. وقد اعتمدنا في دراستنا على أسلوب دراسة الحالة، إلى جانب المنهج الوصفي، كذلك طبقنا أدوات البحث على (56) امرأة عاملة في مركز البحث العلمي والتقني، وأخضعت الإجابات المتحصل عليها للمعالجات الإحصائية اللازمة. الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، ضغوط العمل للمرأة العاملة، الرضا الوظيفي.

Abstract

This study aims to identify the sources of stress at work experienced by women working in the center of scientific and technical research on arid and semi-arid areas (Omar Bernaoui), also aims to introduce the glass ceiling phenomenon and highlight their causes, and to study the possibility of this exposure of women working at the center of scientific research, to it and more that we want to know whether workers have been subjected to discrimination in the field of promotion and training. In these circumstances, we seek to determine the level of job satisfaction among women workers at the center of scientific research. We have adopted in our study the process of the case study with the descriptive approach and research applied the tools to 56 women who work in the center of scientific research, and the responses were submitted to necessary statistical processing.

المقدمة

إن عمل المرأة الجزائرية لم يأت نتيجة للتطور الطبيعي والسلس، وكذا التغيير الانسيابي للقيم الاجتماعية والثقافية، وإنما كان مواكباً للتحويلات التاريخية والتطورات الاقتصادية والسياسية التي عرفت الجزائر، مما أدى وأسهم في تغيير بنية الأدوار المنسوبة إليها، وأدى إلى دخولها إلى مجالات عمل كثيرة، من بينها مجال البحث العلمي، هذا الأخير الذي أولته الجزائر كغيرها من الدول، اهتماماً ملحوظاً، نظراً إلى الدور الذي يؤديه في دعم الاقتصاد. وفي إطار الإصلاحات التي

* جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر.

قامت بها الدولة ودعمها الجانب الفلاحي كونه قطاعاً مهماً في الجزائر، تم إنشاء مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة الذي أريد له أن يلعب دوراً استراتيجياً في تدعيم خطط الدولة في مجال البحث في الميدان الفلاحي، باعتباره أحد أبرز وأهم معالم البحث العلمي عبر كامل التراب الوطني. ولأن هذا المجال يستقطب فئة مميزة من الأفراد ذوي المهارات والقدرات البحثية العالية، وأن نجاح المرأة المنخرطة فيه وأداء مهامها ووظائفها بأمان، مرهون براحتها الفكرية وصحتها الجسدية، واسترخائها العصبي، واستقرارها النفسي.

إشكالية البحث:

كيف تؤثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في مجال البحث العلمي؟
هذه الإشكالية تقودنا إلى طرح التساؤلات الآتية:

- هل تُشهِم مصادر مختلفة في شعور المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بضغط العمل ؟
 - هل تحد ظاهرة السقف الزجاجي من وصول المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني إلى المراكز الإدارية العليا ؟ وما العوائق أو التحديات التي تمنعها من ذلك ؟
 - هل تتعرض المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني إلى مشكلة التمييز في مجال العمل، وما أشكالها؟
 - ما درجة الرضا الوظيفي عند العاملات في مركز البحث العلمي والتقني؟
 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل، ترجع لمتغيرات: السن، المستوى التعليمي، المستوى الاجتماعي، الأقدمية، المستوى الوظيفي ؟
 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي ترجع لمتغيرات السن، المستوى التعليمي الأقدمية، الحالة العائلية ؟
- للإجابة عن التساؤلات السابقة قمنا بوضع الفرضيات الآتية:

فرضيات البحث:

❖ الفرضية الرئيسية:

لا يوجد تأثير لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني.

❖ الفرضيات الفرعية:

- لا تُسهم مصادر مختلفة في شعور المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني بضغط العمل.
- لا تحد ظاهرة السقف الزجاجي من وصول المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني إلى الوصول إلى المناصب القيادية.
- لا تتعرض المرأة العاملة إلى مشكلة التمييز في التدريب والترقية .
- هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل للعاملات في مركز البحث العلمي والتقني تعزى إلى متغيرات: السن، المستوى التعليمي، المستوى الاجتماعي، الأقدمية، المستوى الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني تعزى إلى متغيرات: السن، المستوى التعليمي، المستوى الاجتماعي، الأقدمية، المستوى الوظيفي.
- أهمية البحث: يستمد البحث أهميته من الاعتبارات الآتية:
- الحاجة الماسة والشديدة إلى معرفة كل ما يمكن أن يعيق عمل النساء العاملات، ويؤثر على أدائهن المهني وصحتهن النفسية والجسدية داخل بيئة عملهن.
- دراسة مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني، في ظل تعدد مصادر ضغوط العمل.
- غياب دراسات رسمية في الجزائر عن هذه الظاهرة (ضغوط العمل عند المرأة العاملة) وما قد يتصل بها من اضطرابات، وما ينتج عنها من إفرازات اقتصادية، توجي بدون شك إلى أهمية هذا الموضوع.

أهداف البحث:

- من مسلمات البحث العلمي، أن أية دراسة تبنى على أساس الوصول إلى أهداف واضحة ودقيقة، وعلى ضوء دراستنا (ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي لدى المرأة)، نطمح لتحقيق الأهداف الآتية:
- الوقوف على مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني.
- التعريف بظاهرة السقف الزجاجي وأسبابها، والتأكد من مدى وجودها والتحقق من إمكانية تعرض العاملات في مركز البحث العلمي والتقني لهذه الظاهرة، فضلاً عن معرفة ما إذا كنَّ يعانين من التمييز في مجالات: التدريب، الترقية.

- معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني.
- معرفة مدى تأثير بعض المتغيرات (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي) على كلٍّ من الرضا الوظيفي والضغط لدى العاملات في مركز البحث .

متغيرات البحث:

يشتمل البحث على متغيرين اثنين متغير مستقل ويتمثل في الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة ومتغير ثان تابع يتمثل في الرضا الوظيفي.

الوسائل الإحصائية: بعد جمع الاستثمارات تم ترميزها وإدخال بياناتها إلى الحاسوب، باستخدام برنامج SPSS 14 (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية إصدار Statistical 14 Package for Social Sciences).

- اعتمدنا على أساليب إحصائية تتناسب وفرضيات الدراسة ومتغيراتها تمثلت في:
- *1 النسب المئوية والتكرارات: وذلك لتقديم وصف شامل للبيانات المتحصل عليها من حيث الخصائص درجة الضغوط في العمل والرضا عنه.
 - *2 المتوسط الحسابي: بهدف معرفة تقييم العاملات بمركز البحث العلمي لمستوى الضغوط التي تتعرضن لها ورضاهن عن العمل.
 - *3 الانحراف المعياري: وذلك بهدف قياس درجة تشتت الإجابات عن الوسط الحسابي ويعرف بأنه الجذر التربيعي للتباين.
 - *4 T test : للفرق بين متوسطي مجموعتين: للمقارنة بين متوسطي مجموعتين وتستخدم إحصائية T لاختبار وجود فروق معينة عند مستوى دلالة معين.
 - *5 تحليل التباين الأحادي ANOVA: للتعرف على الفروق بين متوسطات مفردات البحث عند مستوى دلالة معين، حول عبارة معينة.
 - *6 اختبار الاستقلالية χ^2

حدود البحث: تتجلى حدود البحث في العناصر الآتية:

- ✓ بشرياً : يتحدد مجاله بالعينة المستخدمة فيه، والمتكونة من العاملات في مركز البحث العلمي والتقني، اللواتي يتراوح سنهن ما بين (20-50) سنة، ويتوزع مستواهن التعليمي على الفئات الثلاثة (ليسانس، تقني سامي، ماجستير، دكتوراه).
- ✓ زمنياً : تم إجراء الدراسة الميدانية لموضوع بحثنا خلال سنة 2013.
- ✓ جغرافياً : تمت الدراسة في ولاية بسكرة، وتحديداً في مركز البحث العلمي والتقني المناطق الجافة ، التابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

منهج البحث:

- من أجل الدراسة المعمقة والتحليل الشامل لمختلف العناصر والمتغيرات المؤثرة في مفردات البحث وتماشياً مع أهداف وأهمية وطبيعة الموضوع، وللإجابة عن الإشكالية المطروحة، واختبار الفرضيات، تم اعتماد المناهج الآتية:
- المنهج الوصفي : لغرض وصف الظاهرة، موضوع الدراسة وتحليل العلاقة بين المتغيرات خاصة في الجانب النظري، وذلك لتوضيح مفهوم ضغوط العمل ومختلف العناصر المتعلقة بها. بالإضافة إلى توضيح مفهوم ضغوط العمل عند المرأة العاملة وأثرها على الرضا الوظيفي.
 - أسلوب دراسة الحالة: الذي يمكننا من التعمق في فهم مختلف جوانب الموضوع وكشف أبعاده من خلال الزيارات الميدانية لمركز البحث العلمي والتقني، فضلاً عن إجراء مقابلة مع مختلف أطراف العينة، ودراسة وتحليل مختلف الوثائق والبيانات والمعطيات الفعلية.

هيكل البحث:

نظراً إلى طبيعة الموضوع ومتطلباته، واحتراماً للتقسيم المنهجي، استهللنا البحث بمقدمة تبرز أهم جوانب الموضوع، وتوضح إشكالية الدراسة وفرضياتها، ثم قسّمنا البحث على جانبين، نظري وتطبيقي، وكل جانب إلى محاور، ثم خاتمة توضح أهم ما استخلص من نتائج اعتمدت أساساً لتقديم الاقتراحات والتوصيات، مع مراعاة توازن الخطة من حيث التقسيم والحجم.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي،

❖ (دوباغ سعيدة، 2006): الرضا عن العمل وأثره على أداء الخدمات العمومية، دراسة

تطبيقية بمستشفى بشير بن ناصر - بسكرة -

هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الرضا عن العمل لدى الموظفين في المؤسسة العمومية.
- التعرف على أثر الرضا عن العمل على أداء الموظفين للخدمات العمومية.
- التوصل إلى توصيات يمكن أن تساهم في زيادة مستوى الرضا عن العمل لدى الموظفين، وبالتالي تحسين مستوى الأداء لديهم.
- وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي المؤسسة العمومية، وتم جمع البيانات عن طريق المقابلة، الاستبيان.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي:

على اعتبار أن الخدمات هي أداء أو جهد، فهي تتأثر مباشرة بسلوك وتصرفات الموظفين، كما أن سلوك وتصرفات الموظفين ناتجة عن اتجاهاتهم المرتبطة بالعمل، ويعتبر الرضا عن العمل من أهم هذه الاتجاهات، يعبر الرضا عن العمل وسيلة يمكن من خلالها الإسهام في الحد من المشكلات التي تعترض المؤسسة، فالشعور بعدم الرضا يترتب عليه عدد من النتائج، تتمثل في الغياب عن العمل، ترك العمل، التمارض، اللامبالاة، الشكاوي والإضراب.

❖ (بن عبيد عبد الباسط، 2006): دور الرضا الوظيفي في انضباط الموظفين في المؤسسة

العمومية الجزائرية، دراسة تطبيقية بمستشفى بشير بن ناصر) - بسكرة -

هدفت هذه الدراسة إلى:

- جمع الأفكار و المعلومات النظرية وضبط المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي وانضباط الموظفين في المؤسسة، وتقديمها بأسلوب علمي منهجي متناسق.
- قياس مستوى الرضا الوظيفي عن مختلف عناصر بيئة العمل لدى الموظفين في أحد المستشفيات العمومية (مستشفى بشير بن ناصر).
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي العام لدى موظفي المستشفى العمومي بشير بن ناصر، وكشف العلاقة بين الرضا الوظيفي وانضباط الموظفين في العمل.

- تقديم التوصيات التي من شأنها الإسهام في تحسين ظروف العمل، ومناخ تسيير الموارد البشرية في المستشفى لزيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين، والتحليل من مظاهر عدم الانضباط، بما يساعد على الرفع من مستوى وجودة الخدمة الصحية.
- وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي المؤسسة العمومية الجزائرية، أما العينة فشملت موظفي الخدمات الصحية، وتم جمع البيانات عن طريق الملاحظة المباشرة، المقابلة الشخصية، وإجراء الاستقصاء.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي:

- وجود حالات تتمتع بالرضا الوظيفي، نتيجة الرضا عن بعض جوانب العمل المتمثلة في جماعة العمل، ونمط الإشراف.
- تفشي مظاهر عدم الانضباط بين موظفي مستشفى بشير بن ناصر.
- عدم كفاءة سياسات الموارد البشرية، مما ينعكس سلبا على موظفي المستشفى، ويؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، و منه تدني مستويات أداء القوى العاملة وعدم الوصول إلى تحقيق الأهداف.
- توجيه العناية إلى البعد النفسي للموظفين، وإجراء مسح الآراء والتقصي عن مستوى الرضا الوظيفي لديهم، لمعرفة جوانب الضعف في إجراءات وسياسات التسيير في المؤسسة، لتحسين هذه الجوانب وتجاوز حالات عدم الرضا الوظيفي.

ثانياً، الدراسات المتعلقة بضغط العمل.

- ❖ (طاهري عبد الغني، 2007): ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل - بسكرة -

هدفت هذه الدراسة إلى:

- معرفة الخلفية النظرية لكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة (ضغوط العمل والرضا الوظيفي) تبعا لاختلاف الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، المستوى الوظيفي.
- وقد تم اختيار مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة محل الدراسة، كعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وتم جمع البيانات عن طريق إجراء استقصاء تضمن 45 سؤالاً حول الموضوع.

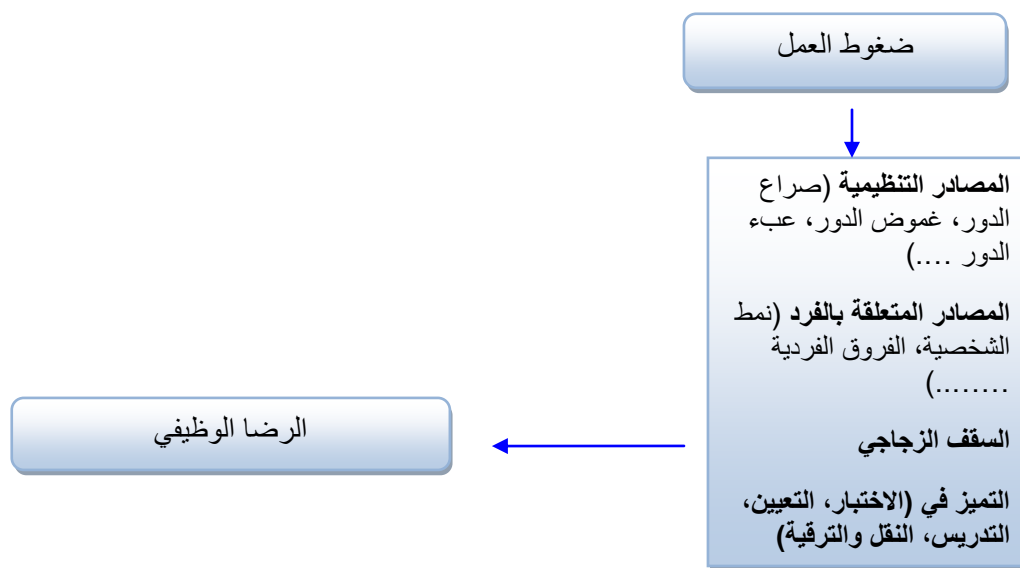
ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها.

- أن مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي، هي مستويات متوسطة بشكل عام بالمؤسسة محل الدراسة.
- أن مصادر ضغوط العمل في المؤسسة هي : ساعات العمل، بسبب نظام المناوبة، قلة فرص التقدم والترقية بسبب الإحساس بعدم عدالة الرقبة، عدم المشاركة في اتخاذ القرار وتقييم الأداء والمسؤولية عن الآخرين.
- أن المسيرين في قمة الهرم التنظيمي بشكل خاص يعانون من ضغوط عمل مرتفعة. كما أن أقصى مستويات الرضا كانت عند صغار السن من العاملين.
- أن مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي تختلف باختلاف السن والجنس.
- كما كشف البحث عن اختلاف مستويات ضغوط العمل باختلاف الخبرة المهنية، فيما لا تختلف مستويات الرضا تبعاً لذلك.
- أما درجة العلاقة الارتباطية فقد أثبتت الدراسة أنها تختلف باختلاف الجنس.

موقع الدراسة من الدراسات السابقة.

رغم وجود دراسات متعلقة بموضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي، إلا أن معظم هذه الدراسات تناولت الموضوع بصفة عامة، دون أن تخصص مجال للمرأة العاملة، كما أنها اقتصرت بدراساتها في مجالات إنتاجية سواء للسلع أو الخدمات، ومن هنا يأتي موضوعنا ليتناول ضغوط العمل عند المرأة العاملة وأثرها على مستوى الرضا الوظيفي، في مجال حساس وجدير بالبحث والتقييم، ألا وهو مجال البحث العلمي، من أجل تسليط الضوء على مختلف الضغوط التي تتعرض لها، ومحاولة إيجاد حلول أو أساليب تساهم في تخفيف حدتها.

المخطط الافتراضي للبحث:



أولاً. الجوانب النظري المحور الأول. ضغوط العمل أولاً. مفهوم الضغوط

إن كلمة ضغط Stress مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringere وتعني الضيق والسحب بشدة To Draw Tight ومن هذه الكلمة اللاتينية اشتقت الكلمة " Distress " في اللغة الفرنسية، والتي لم يستعمل فيها المصطلح Stress قبل القرن العشرين. إلا أنه كان مستعملاً بمفاهيم أخرى في الكتب الانجليزية مثل Stress, Stresse, Streset, وحتى Straisse، ويحتمل أن هذه الكلمة قد استعملت لأول مرة خلال القرن الرابع عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتاً ومنظماً، لكن يمكن القول بأن بداية انتشارها كانت خلال القرن 19⁽¹⁾.
كما عرفت الضغوط بأنها " استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه الخلل والانحراف الجسماني أو النفسي أو السلوكي للأفراد "⁽²⁾
كما عرفت الضغوط على أنها " إدراك الفرد لعدم قدرته على رد فعل مناسب للمواقف، مما يصحبه مظاهر سلبية تكون مؤشراً لهذا الضغط "⁽³⁾ أما ميكائيل أرجيل (M.Argyle1989) فيرى أن الضغط هو " رد فعل ناتج عن نقص التوافق بين الأفراد ومحيطهم "⁽⁴⁾

ثانياً، مفهوم ضغوط العمل: توجد العديد من التعريفات التي يمكن إدراجها تحت ضغوط العمل، من أهمها :

تعريف كل من French.Rogers et Cobb ضغط العمل بأنه "عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله" (5) كما تعبر الضغوط عن "حالة معرفية ديناميكية تشير الى عدم التوازن بين متطلبات الموقف من ناحية وقدرة الفرد على أن يحفز هذه المتطلبات من ناحية أخرى، وفي هذا الصدد فإن الضغوط لا تكمن في الفرد او المثيرات البيئية فحسب ، بل في العلاقة المتبادلة بينهم حيث يقيم الفرد الضغوط باعتبارها أحداثاً شاقّة تفوق قدرته على مواجهتها مما يهدر صحته" (6)

وعرف ضغوط العمل بأنها " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (7)

كما ينظر الى ضغوط العمل على إنها " حالة ديناميكية تقوم على مواجهة الفرد لفرص او عوائق او مطالب تقود لأهداف، ولكن فرص تحقيقها غير مؤكدة" (8)

ويجب الإشارة إلى أن ضغوط العمل تتوقف على عدة عوامل تتمثل في: (9) (كيفية إدراك الفرد للضغوط)، (كيفية تفسير الفرد للضغوط)، (إمكانية تقدير الفرد لمدى مواجهة الضغوط وفقاً لقدراته)، (إدراك الفرد مدى أهمية النواتج المحتملة للنجاح في التكيف مع مسببات الضغوط).

ثالثاً، عناصر ضغوط العمل

من خلال ما ورد من تعريفات لضغوط العمل ، نجد أنها تتكون من العناصر الآتية :

1- مثير الضغط: وهو القوة المسببة للضغط، وهي أي حدث يدركه الفرد على أنه تهديد وقد تكون هذه المثيرات طبيعية أو نفسية أو اجتماعية، ومن أمثلة المثيرات الطبيعية ملوثات البيئة، الأمراض مثل H1N1 ، أما المثيرات النفسية فإنها تنشأ عن التهديدات التي ترجع إلى ردود الفعل الداخلية للفرد من أفكار، أحاسيس أو قلق بخصوص تهديدات غير مدركة، ومن ثم فإن المثيرات النفسية ترجع إلى الشخص نفسه، بمعنى أن التهديدات والفرص تحدث نتيجة تفسير الفرد لواقعة ما، وليست مرتبطة بطبيعة الواقعة، أما المثيرات الاجتماعية فتنتج نتيجة للتدخلات في العلاقات الاجتماعية مثل: الخلافات مع الأقارب والأصدقاء (10)

2- الاستجابة للضغط: ويتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية، والسلوكية الأولية الناتجة عن التعرض للمثير، وتظهر في صورة قلق وخوف.⁽¹¹⁾

3- التفاعل بين الفرد والمثير: وفي هذا العنصر يتفاعل الفرد مع مثير الضغط، ويبدأ الفرد في التفكير في كيفية التعامل مع الضغط سواء بالمواجهة أو الاستسلام، وذلك انطلاقاً من طبيعة المثير وقوته⁽¹²⁾

4- ردود الفعل الناتجة عن التفاعل بين الفرد والمثير: نتيجة للتفاعل بين الفرد والعامل المثير يُبدي الفرد ردود أفعال مختلفة تظهر في حالتهم النفسية وفي سلوكياتهم، وتظهر في صورة قرارات متسارعة، مواجهة.⁽¹³⁾

رابعاً، مصادر ضغط العمل

لا شك أن ضغوط العمل لا تنشأ من العدم، بل هناك العديد من العوامل التي تسهم في ظهورها، وهي ما يطلق عليها بمصادر ضغوط العمل، وفيما يأتي عرض لأهم تلك المصادر:

1- المصادر التنظيمية: يتفق الباحثون على أن أي عنصر يرتبط بالعمل نفسه أو بمحيطه، قد يشتمل على عوامل قد تكون مصدراً للضغط على العامل، لذلك يمكن اعتبارها عوامل تنظيمية تسبب نوعاً من عدم الراحة والتكيف مع الأحداث أو المتغيرات البيئية في العمل، وتختلف هذه العوامل في درجة حدتها وتأثيرها على الفرد، إن طبيعة الفرد هي التي تحدد درجة التأثير⁽¹⁴⁾ ومن أهم هذه العوامل:

1-1 غموض الدور: يقصد بغموض الدور " عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكيد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، وكذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المؤسسة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المؤسسة وطرق تقييم الأداء وغيرها، مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بعدم الرضا والميل لترك العمل".⁽¹⁵⁾

2-1 صراع الدور: يظهر صراع الدور عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه، أو خارج عن إرادته، أو عندما يطلب منه القيام بعدد من الأعمال غير المتجانسة، ويعبر عن هذا الصراع بمشاعره وتصرفاته أثناء عمله⁽¹⁶⁾.

كما يقصد به " تعارض الدور الوظيفي مع مفاهيم الفرد وقيمه الشخصية او مع ظروفه الخاصة او الاثنين معا، فقد اوضحت بعض الدراسات ان ضربات القلب تزداد بحدة في الاوقات التي يتعرض فيها الفرد لصراع الدور اثناء عمله اليومي"⁽¹⁷⁾

1-3 عبء العمل: ويقصد به كم العمل اليومي سواء الزيادة أو النقصان، أما العبء النوعي فهو يعني صعوبة العمل ومستوى تعقيده"⁽¹⁸⁾ لذلك فعبء العمل يأخذ شكلين اثنين⁽¹⁹⁾:

* عبء العمل الزائد : يشبه بعضهم هذا العامل بانقطاع التيار الكهربائي، فالشيء نفسه يحدث للفرد عندما تزداد المهام المطلوبة منه سواء من حيث الكمية أو مستوى المهارة، وعلى عكس النظام الكهربائي ، لا يمتلك الإنسان جهازاً آلياً مسانداً للسلامة يجنبه الآثار السلبية الناتجة عن العبء الزائد، وغالباً ما تؤدي زيادة العبء هذه إلى مشكلات بدنية وعقلية، والتي بدورها تؤثر سلباً على الأداء.

* عبء العمل الناقص: يقصد بقلّة عبء الدور أن " الفرد لديه عمل قليل وأن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته وهذا ما يؤدي بالفرد للشعور بالملل والرتابة في العمل وبالتالي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية والتحدي والإثارة في عمله".

1-4 الأجور والحوافز: تعدّ المشاكل المالية، من أهم مسببات ضغوط العمل، فكثرة الالتزامات المالية المترتبة على الفرد وعدم كفاية دخله لتغطيتها، تتسبب في شروذ تفكير الفرد نحو كيفية إشباع حاجاته من أجر غير كاف، مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد، الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع معدلات دوران ترك العمل، وهذا ما ينعكس سلباً على أداء المؤسسة.⁽²⁰⁾

1-5 تقييم الأداء : ويقصد به مدى وجود نظام فاعل لتقييم أداء العاملين بالمؤسسة، حيث إن عدم وجود معايير منطقية يقتنع بها العاملون، من الممكن أن تكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل، بحيث يتكون لدى العاملين اعتقاد بأنهم لن يحصلوا على حقهم المناسب في التقدير المادي والمعنوي، وإن الجميع سواسية، وإن من يعمل يساوي من لا يعمل ، مما يوجد حالة من الإحباط لدى العاملين.⁽²¹⁾

1-6 عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: إن عدم مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار، خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها، يعدّ تجاهلاً لحاجتهم إلى التقدير، واحترام الذات وإثباتها، يقود إلى انخفاض الروح المعنوية لديهم، مما ينعكس على أدائهم للعمل وفقدان ولائهم للمؤسسة. (22)

2- المصادر المتعلقة بالفرد: على الرغم من أن طبيعة العمل والظروف المحيطة به، تعدّان مصدراً من مصادر ضغوط العمل، إلا أنه لا يجب إغفال عوامل أخرى مرتبطة بالفرد، هذه العوامل قد تكون من أهم مصادر ضغوط العمل:

2-1 نمط الشخصية: لقد أظهرت الدراسات العملية أن طبيعة ونمط شخصية الفرد لها دور مؤثر في إدراك الضغوط، وتحديد طبيعة الاستجابة لها، و يمكن أن نميز بين نمطين من الشخصية: (23)

نمط الشخصية (أ): تتميز بخاصية التنافس والمثابرة، والإقبال على العمل، والمكافحة لانجاز أكبر عدد ممكن من المهام في أقل وقت، وفي صراع دائم مع الأحداث، لذلك نجد أن هذا النمط من الشخصية عرضة أكثر لضغوط العمل، واستجابته لها تكون بقدر كبير.

نمط الشخصية (ب): تتميز بأنها شخصية هادئة الطباع، مسترخية الأعصاب، وتتميز بالتفوق العلمي، لذا يقل تأثرها بضغوط العمل.

2-2 اختلاف قدرات الأفراد: تتفاوت قدرات الأفراد من فرد لآخر، ويلعب ذلك دوراً في تفاوت الشعور بضغوط العمل، ومن هذه القدرات (24): (القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة). (القدرة على تحمل المسؤولية)، (القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط: فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، ومع أن مصادر ضغوط العمل واحدة، إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد).

2-3 أحداث الحياة: تشكل أحداث حياة الفرد مصدراً إضافياً لضغوط العمل التي قد يعيشها وسواء كانت هذه الأحداث ايجابية كالزواج، والحمل، والولادة أو سلبية مثل المشاكل العائلية أو انهيار العلاقات الأسرية أو الوفاة، كل هذه الأحداث تخلق مناخاً من الضغوط على الأفراد، وتنتقل مع الأفراد العاملين إلى مجال عملهم، مما يزيد أثارها على الفرد وعلى المؤسسة. (25)

المحور الثاني: ضغوط العمل عند المرأة العاملة:

على الرغم من تعرض المرأة العاملة لمصادر الضغوط السابقة الذكر في المحور الأول إلا أنها تتعرض لضغوط إضافية تتمثل في مشكلة التمييز في بعض جوانب العمل، بالإضافة إلى ظاهرة السقف الزجاجي، وفيما يأتي شرح لمختلف أنماط ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة العاملة. أولاً: السقف الزجاجي: من بين التعريفات التي عرفت بها ظاهرة السقف الزجاجي نذكر: عرفت المنظمة الدولية للعمل بأنه "وصف للحواجز الاصطناعية التي تولدها الأفكار المسبقة الشخصية والمؤسسية التي تقصي المرأة عن المراكز التنفيذية العليا"⁽²⁶⁾ كما يعرف بأنه "حاجز غير مرئي يحد من التقدم الوظيفي للمرأة أو الأقليات في منظمات الأعمال ويمنعهم من الوصول إلى المناصب العليا، ويحرم المنظمة من الاستفادة من خبراتهم وطاقاتهم التي تكون متميزة في أحيان كثيرة"⁽²⁷⁾.

ثانياً: أشكال التمييز ضد المرأة : يأخذ التمييز ضد المرأة الأشكال الآتية:

التمييز في الاختيار ويحدث إذا "حجبت فرصة الاختيار للتوظيف عن متقدمة، لها نفس الخصائص التي تتطلبها الوظيفة وتسمح الاعتبارات الدينية والاجتماعية بعملها بها وأُتيحت نفس الفرصة لمتقدم رجل له نفس الخصائص أو أقل".⁽²⁸⁾ أما التمييز في التعيين فإنه يحدث بسبب الانطباعات المسبقة لدى بعض الرؤساء والتقييم غير الموضوعي واتجاه البعض لتصنيف الوظائف بحسب كونها رجالية أو نسائية وتأثير الثقافة الاجتماعية على اتجاهات ومواقف هؤلاء الرؤساء، كل هذه الأسباب تؤدي إلى اتجاه بعض الرؤساء لتعيين الموظفين في إطار ما يعتبرونه وظائف نسائية⁽²⁹⁾. ويقصد بالتمييز في التدريب "أن الفرص التدريبية التي تتاح للموظفات بشكل عام تعد متواضعة إذا ما قورنت بالفرص التي تتاح للموظفين الرجال، حتى مع اعتبار الكثافة العددية النسبية لكل جنس ضمن هيكل العمالة".⁽³⁰⁾

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

أولاً، مفهوم الرضا الوظيفي،

الرضا كما تشير بعض المعاجم اللغوية هو ضد السخط، وارتضاه بمعنى رآه له أهلاً، ورضي عنه بمعنى أحبه وأقبل عليه⁽³¹⁾. ومن بين التعريفات نذكر:

- يعرفه Vroom (فروم) الرضا الوظيفي بأنه "اتجاه ايجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه"⁽³²⁾

-وعرفه العديلي على انه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والتوقعات من العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ".⁽³³⁾

-كما يرى محمد علي شهاب "أن الأجزاء المكونة للرضا الوظيفي تختلف من دراسة إلى أخرى ،لكن شاع اعتبار بعض العوامل مؤثرة على الرضا الوظيفي في أغلب الدراسات والبحوث وتشمل هذه العناصر ⁽³⁴⁾ :

*الرضا عن الأجر.*الرضا عن الإجراءات الخاصة بالمؤسسة .*الرضا عن الرؤساء . *الرضا عن الأنشطة المرتبطة بالوظيفة .

ثانياً ، أهمية الرضا الوظيفي

ما يدل على أهمية الرضا الوظيفي للعاملين هو ما توصلت إليه العديد من الدراسات في هذا المجال حيث وجد أن: ⁽³⁵⁾

✚ الرضا الوظيفي المرتفع غالباً ما يزيد في الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين.

✚ لرضا الأفراد أهمية كبيرة، حيث يعدّ مقياساً لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان الرضا الكلي للأفراد مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تتوقعها المؤسسة عندما تقوم برفع الأجور أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات.

✚ لدراسة الرضا الوظيفي أهمية بالغة بالنسبة للإدارة، فمن طريق دراسة الرضا الوظيفي تتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب العملية الإدارية، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلafiها ،ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تعترض العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل مصلحة الطرفين (المؤسسة والعاملين فيها) .

✚ ويعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتنوير الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً ، وأيضاً لتأثير رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته.

ثالثاً ، آثار ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للمرأة العاملة

✚ لقد ترتب على تعرض المرأة لضغوط العمل باختلاف مصادرها آثار سلبية على رضاها الوظيفي حيث بينت العديد من الدراسات التأثير السلبي لبعض عناصر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي مثل :

الأجر، الترقية ، نمط الإشراف، فلقد بينت دراسة لماتسن وإنفانوفيش على 329 مفردة من المديرين وخمسين مفردة من الممرضات أوضحت أن هناك تأثيراً سلبياً لصراع الدور وزيادة عبء العمل على

المرأة العاملة، ومن ثم تؤثر سلباً على مستوى الرضا الوظيفي ، إلى جانب ذلك فإن لطبيعة نمط الإشراف وعدم تفهمه لظروفها أثراً سلبياً على الرضا الوظيفي (36).

وبينت دراسة جاب الله يمينه لموضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بمعنى الحياة لدى المرأة شملت مديرية التعمير والبناء ، دار الثقافة ، دار البلدية وشركة أدوية لولاية سطيف، على عينة مكونة من 52 امرأة عاملة تحتوي على 34 إمرة متزوجة (37). وجدت أن كثرة أعباء العمل، ونظرة الرؤساء للمرأة على عدم قدرتها على تحمل أعبائه إضافة إلى زيادة حجم الأعباء الملقة على عاتقها وعدم تفهمه لظروفها ، إلى جانب تخوف الرؤساء من تفوقها وذلك عن طريق عدم مشاركتها في اتخاذ القرارات، كل هذه العوامل أسهمت في انخفاض الرضا الوظيفي لعملها وأدى إلى ظهور العديد من المظاهر منها التغيب، اللامبالاة ، ترك العمل .

وأظهرت دراسة نوال حمداش : الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية وإستراتيجيات التعامل معه، على عينة حجمها 24 امرأة عاملة متزوجة من الطبيبات والممرضات والإداريات بالمستشفى الجامعي بمدينة قسنطينة، وقد خلصت الدراسة إلى وجود آثار سلبية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي للمرأة العاملة ، وتجلّى هذا التأثير من خلال العديد من المؤثرات منها : الشكاوي ... ، حوادث العمل ، انخفاض مستوى الأداء (38) .

ثانياً، الجوانب التطبيقي،

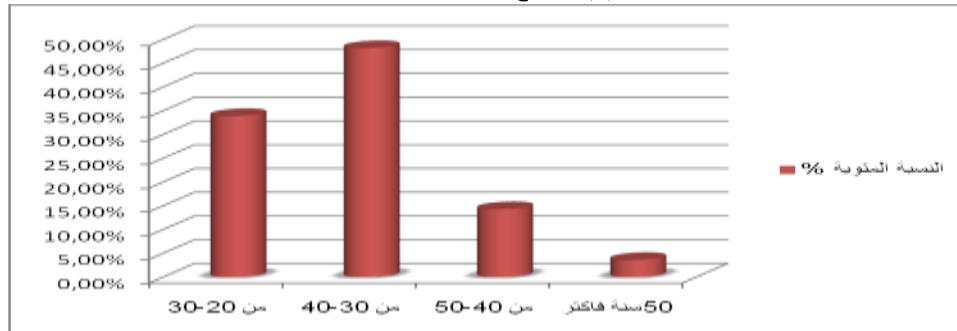
بهدف إخراج الموضوع من الورق إلى الواقع، واستشعار وقياس الضغوط الفعلية للعاملات في مركز البحث العلمي والتقني ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي لديهن، وبغية التغطية الشاملة والفعلية للموضوع فقد تم إجراء الدراسة على أساس الحصر الشامل، والاستعانة بمجموعة من أدوات جمع المعلومات، هذا إلى جانب تدعيم الموضوع بمجموعة من الأدوات الإحصائية، لمتابعة تحليل البيانات واختيار صحة الفرضيات.

المحور الأول، مجتمع الدراسة ووصف خصائصه

يشتمل مجتمع الدراسة على 56 عاملة في مركز البحث العلمي والتقني، من مختلف الفئات العمرية وكذا الحالات الاجتماعية، حاملات لشهادات علمية مختلفة، موزعين على مختلف المستويات الوظيفية: الإدارية والبحثية وحتى العليا، وفيما يأتي شرح لأهم خصائص عينة الدراسة.

1. من حيث السن

الشكل (1): توزيع مفردات البحث حسب السن

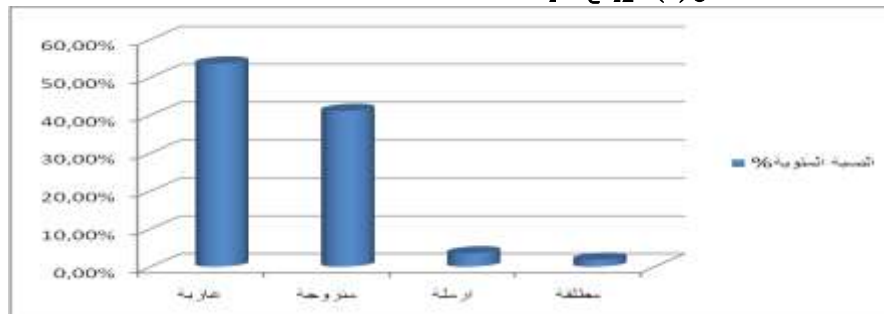


المصدر: من مستخرجات برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول

من خلال الشكل نلاحظ أن غالبية العائلات في مركز البحث العلمي والتقني تتراوح أعمارهم بين 30-40 سنة، بنسبة تقدر بـ 48.2%، تليها الفئة العمرية من 20-30 سنة بنسبة 33.9%. بينما تقدر نسبة العائلات في المركز التي تتراوح أعمارهم بين 40 و 50 سنة بـ 14.3%، أما أقل نسبة فهي 3.6% للعائلات الأكثر من 50 سنة.

2. من حيث الحالة العائلية

الشكل (2): توزيع مفردات البحث حسب الحالة العائلية

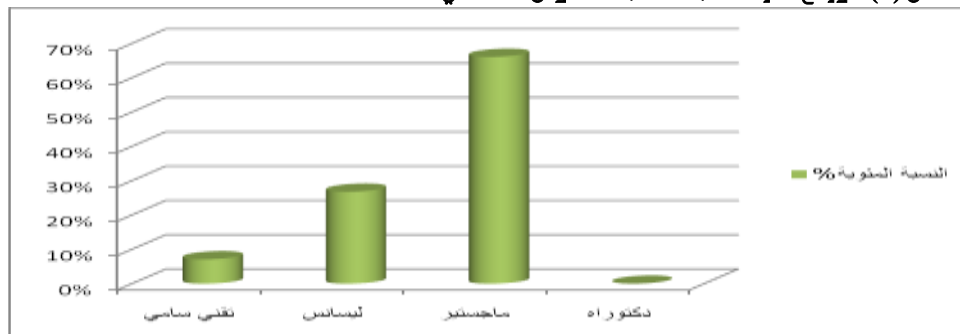


المصدر: من مستخرجات برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول

من خلال الشكل يتضح أن أكبر نسبة من حيث الحالة العائلية للعائلات في مركز البحث العلمي والتقني، هي العازبات حيث تقدر بـ 53.6%، بينما تشكل فئة المتزوجات نسبة 41.1%، يليها بعد ذلك نسب ضئيلة للأرامل والمطلقات، وهي على التوالي: 3.5% و 1.8%.

3- من حيث المستوى التعليمي:

الشكل (3): توزيع مفردات البحث حسب المستويات التعليمية.



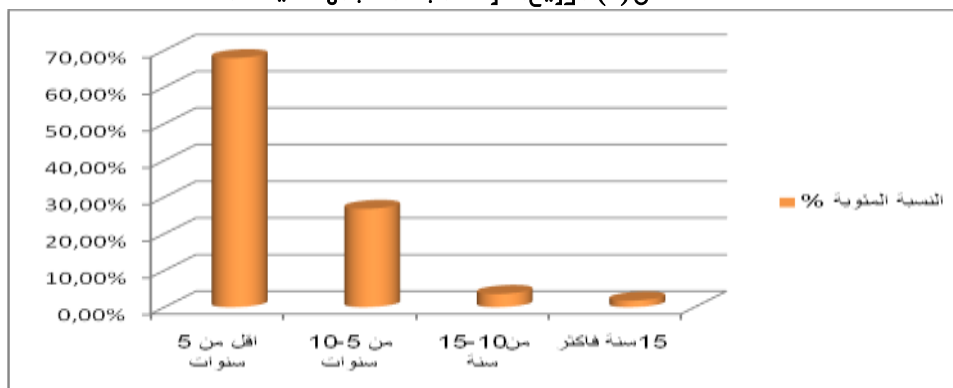
المصدر: من مستخرجات برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول

من خلال الشكل يتضح أن غالبية النساء العاملات في مركز البحث العلمي والتقني حملات لشهادة الماجستير وتقدر نسبتهن بـ 66.1%، تليها بعد ذلك الحاملات لشهادة ليسانس وتقدر نسبتهن بـ 26.8%، أما الحاملات لشهادة تقني سامي فتقدر نسبتهن بـ 7.1%، كما يلاحظ انعدام الحاملات لشهادة الدكتوراه.

ومن خلال هذه الأرقام المذكورة يتضح شيء مهم ألا وهو طبيعة التكوين العلمي العالي للعاملات في مركز البحث العلمي والتقني، حيث إن النسبة الأكبر منهن حاملات لشهادة الماجستير.

4- من حيث الأقدمية:

الشكل (4): توزيع مفردات البحث حسب الأقدمية.

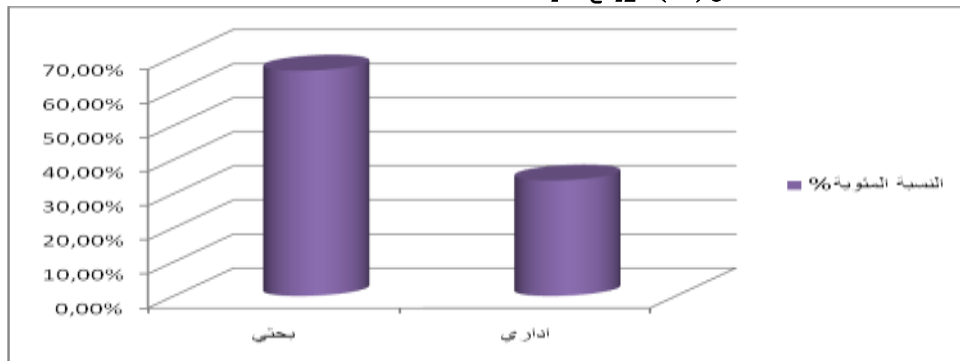


المصدر: من مستخرجات برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول.

نلاحظ أن حوالي 95 % من العاملات في مركز البحث العلمي والتقني تقل أقدميتهن عن 10 سنوات، منها حوالي 68 % من العاملات تقل أقدميتهن عن 5 سنوات، بينما تقدر نسبة العاملات في المركز لمدة 5 إلى 10 سنوات بحوالي 27 %، تليها نسبة 3.6 % اللواتي تتراوح أقدميتهن بين 10 إلى 15 سنة، والنسبة الأقل هي للعاملات لأكثر من 15 سنة وتقدر بـ 1.8 %.

5- من حيث طبيعة المنصب:

الشكل (05): توزيع مفردات البحث حسب طبيعة المنصب.



المصدر: من مستخرجات برنامج Excel بناءً على معطيات الجدول.

فيما يتعلق بطبيعة المناصب التي تشغلها العاملات في مركز البحث العلمي والتقني، فنلاحظ أن غالبية النساء العاملات تشغلن مناصب بحثية وتقدر نسبتهن بـ: 66 %، فيما تقدر نسبة الشاغلات لمناصب إدارية بـ: 34 %.

المحور الثاني، أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد في دراستنا على الأدوات الآتية:

الاستبيان: تناسباً مع طبيعة الموضوع وتماشياً مع طبيعة العينة، فقد اعتمدنا على تصميم استبيان وُجّه للعاملات في مركز البحث العلمي والتقني تضمن 35 سؤالاً لتغطية جميع جوانب الموضوع، ويتكوّن من ثلاثة أجزاء رئيسية: الأول يتعلق بالخصائص الشخصية لمفردات البحث، أما الثاني فخصص لقياس ضغوط العمل للعاملات في مركز البحث العلمي والتقني، أما الثالث فقد خصص لقياس مستوى الرضا الوظيفي للعاملات في مركز البحث العلمي والتقني، واشتمل على عبارة تجيب عنها المستقصيات حسب سلم ريكرت الخماسي.

المقابلة: وللتعمق أكثر في الموضوع، تم إجراء مقابلة مع مديرة مركز البحث العلمي والتقني، تضمنت 18 سؤالاً تمس جوانب مختلفة بضغط العمل التي تتعرض لها المرأة القيادية، كما تتضمن بعض الأسئلة حول أسباب ظاهرة السقف الزجاجي وأسئلة مفتوحة لاقتراح حلول موضوعية لها.

المحور الثالث: تفسير النتائج واختبار الفرضيات

- وفي اختبارنا للفرضيات تم وضع قاعدة للتقييم لتسهيل عملية التقييم على مستوى كل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي، حيث تم تقسيم مستويات الضغوط في ثلاثة مجالات حددت قيمها بضرب القيمة العظمى للسلم x عدد الأسئلة، والقيمة الصغرى للسلم x عدد الأسئلة، والأمر كذلك بالنسبة إلى الرضا الوظيفي، وبذلك تم تقسيمها على المجالات الآتية :
- أولاً: بالنسبة للضغوط: [35-81] مستوى ضغوط عمل منخفض. [82-128] مستوى ضغوط متوسط. [129-175] مستوى ضغوط عمل مرتفع.

• ثانياً: بالنسبة للرضا الوظيفي:

- [3-6.5] مستوى رضا وظيفي منخفض. [7-10.5] مستوى رضا وظيفي متوسط .
 - [7-10.5] مستوى رضا وظيفي متوسط
- بعد تفريغ البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية، تمكنت الباحثة من الوصول إلى بعض النتائج التي تسمح لها باختبار فرضيات الدراسة.
- أولاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص :على أنه " لا يوجد تأثير لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني" واختبار الفرضية قمنا بحساب معامل الارتباط (بيرسون).

الجدول(1): العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملات في المركز.

المتغير الإحصائي	X^2	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
الضغوط	24,78	0,639	-0,15
الرضا الوظيفي	25,5	0,000	

-بعد حساب علاقة الارتباط بيرسون بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي ، أتضح أن هناك تأثيراً لضغوط العمل على الرضا الوظيفي، والدليل على ذلك قيمة معامل الارتباط بيرسون التي بلغت)

(-0,15)، بمعنى أنه كلما زادت ضغوط العمل قل الرضا الوظيفي للعاملات في مركز البحث العلمي والتقني، ومن ثم فإننا "لا نُسَلِّم بالفرضية المعتمدة ونقبل بالفرضية البديلة"، يوجد تأثير لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني، ولو أنه ارتباط ضعيف.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: التي نصت على أنه " لا تُسهم مصادر مختلفة في شعور المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني بضغوط العمل".

بعد قياس المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة بالنسبة للعبارات التي تقيس مصادر ضغوط العمل بالنسبة للمرأة العاملة، وجد أنه بلغ 3.14 وهو أكبر بقليل من المتوسط المتوقع حيث عُدت نقطة المنتصف على المقياس (3)، هي المتوسط المتوقع مما يشير إلى أن أفراد البحث قد أجابوا بتوفر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة، ولكن بمستوى أكبر بقليل من المتوسط. ويظهر من نتائج العبارات السابقة، أنه على الرغم من ميل آراء مفردات البحث إلى توفر مصادر الضغوط، إلا أن درجة توفرها تختلف من مصدر ضغط إلى آخر وقد جاء ترتيب أكثر المصادر تأثيراً من حيث قيمة متوسطها الحسابي كما يأتي:

الجدول (2): ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب قيم متوسطها الحسابي.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الترتبة
26	حجم ساعات العمل اليومي يشعرني بالإرهاق	4.34	1
1	أجد وظيفتي ذات مهام ومسؤوليات متعددة	4.02	2
9	ساعات عملي تؤثر على حياتي الخاصة	3.79	3
11	أجد صعوبة في تحقيق طموحاتي من خلال عملي	3.75	4
5	التفكير بالمشاكل والخلافات العائلية	3.73	5

من خلال قراءة الجدول نجد أن أكثر مصادر الضغوط لدى العاملات هي على الترتيب: حجم ساعات العمل الكبير، تعدد مهام ومسؤوليات الوظيفة، تأثير عدد ساعات العمل على الحياة الخاصة للعاملات، صعوبة تحقيق الطموحات من خلال العمل، والدليل على ذلك قيم متوسطاتها الحسابية التي جاءت كما يأتي: 4.34، 4.02، 3.79، 3.75، 3.73.

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: التي نصت على أنه "لا تحد ظاهرة السقف الزجاجي من وصول المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني إلى المناصب الإدارية العليا".

الجدول (3): إجابات المستقيمين حول العبارات التي تقيس ظاهرة السقف الزجاجي.

الرقم	العبارة	موافقة تماماً		موافقة		لا أدري		غير موافقة		غير موافقة تماماً		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	X ²	مستوى الدلالة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار				
13	الدور العائلي و الاجتماعي يمنعني من تقلد لمناصب العليا	11	19.6	16	28.6	4	7.1	10	17.9	15	26.8	2.96	1.53	8.10	0.088
14	نظرة رؤسائي تقدراني تمنعني من تقلد المناصب العليا	12	21.4	11	19.6	12	21.4	11	19.6	10	17.9	3.07	1.41	0.25	0.993
المتوسط الحسابي العام												3.015			

المصدر: من إعداد الطالبة من خلال مستخلصات برنامج spss .

بعد حساب المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة بالنسبة للعبارة التي تقيس ظاهرة السقف الزجاجي وجد انه بلغ 3.015 و هو بذلك يكاد ينطبق على المتوسط المتوقع ،حيث عُدَّت نقطة المنتصف على المقياس (3) في المتوسط المتوقع مما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يصرّحن بوجود ظاهرة السقف الزجاجي، بتحفظ (نسبة ضعيفة) ويرجع هذا في اعتقادنا إلى العبارة 14 نظرة رؤسائي تمنعني من تقلد المناصب العليا التي كان متوسطها الحسابي يقدر بـ: 3.07 و بانحراف معايير 1.41.

وتم تدعيم هذه الفرضية بإجراء مقابلة مع مديرة مركز البحث العلمي والتقني وذلك من أجل الوقوف على الأسباب الحقيقية لظاهرة السقف الزجاجي، بحكم التجربة الشخصية للمديرة في ميدان القيادة، وفيما يأتي بعض إجابات المديرة حول بعض الأسئلة التي دارت في المقابلة.

السؤال السادس عشر: ما العوائق التي تمنع المرأة في نظرك من الوصول إلى المناصب الإدارية العليا ؟

كأمراة قيادية وبحكم التجربة الشخصية ، أرى أنه يوجد من النساء من يملكن قدرات ومهارات تمكنهن من تقلد مناصب إدارية عليا ، وأن المرأة تمتلك ذكاءً خاصاً، وبُعد نظر يمكن أن يساعدها في الوصول إلى مناصب عليا، ومع ذلك فإن نسبتهن في الوظائف الإستراتيجية تبقى ضئيلة، ويرجع ذلك إلى العوائق الآتية :

✓ العادات والتقاليد الجزائرية تلعب دوراً رئيساً يمنع المرأة من الوصول إلى المناصب العليا فهي ترى أن الوظائف العليا مخصصة للرجال فقط وأن المرأة لها أدوارها الطبيعية وهي الزواج وتربية الأولاد، وكذلك أنها ترفض فكرة تقلد المرأة لمناصب عليا لما تتطلبه هذه

الأخيرة من ساعات عمل طويلة، وأنها تتطلب السفر المتواصل وهذا ما يتنافى مع عادات وثقافة المجتمع الجزائري.

✓ تعدد ادوار المرأة خاصة منها المتزوجة كربة بيت وأم، قد يكون سبباً آخر في منع وصول المرأة إلى المناصب العليا، فمع هذه المسؤوليات المتعددة قد لا تستطيع المرأة تلبية كل المطالب سواء الخاصة بالعمل أو البيت.

✓ نظرة الرؤساء المشبعة بالثقافة والعادات والتقاليد العربية والجزائرية خصوصاً تمنع المرأة من الوصول إلى المناصب العليا فهي ترى أن المرأة غير قادرة على اتخاذ القرارات الإستراتيجية التي تتطلبها المناصب العليا.

✓ عدم تقبل الرجل لأن يكون تحت رئاسة امرأة، قد يكون سبباً آخر يمنع المرأة من الوصول إلى المناصب العليا .

السؤال السابع عشر: ما الأساليب التي ترينها مناسبة لتسهيل وصول المرأة إلى المناصب القيادية ؟

ولقد كانت الإجابة كما يأتي: لكي تصل المرأة إلى المناصب القيادية فإن عليها اتخاذ الإجراءات أو التحلي بالمبادئ الآتية :

- الاجتهاد في العمل ومقاومة كل العقبات سواء من داخل العمل أو من خارجه.
- النزاهة في العمل بمعنى إلغاء المصالح بين الأطراف.
- تقديم بعض التضحيات : مثل التضحية بالراحة (الجسدية، الفكرية)، أي إعطاء الأوليّة للعمل ثم تأتي بعده الأوليات الشخصية.

رابعاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة : التي نصت على إنه: " لا تتعرض المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني لمشكلة التمييز في التدريب والترقية "

الجدول (4): إجابات المستقيمين حول العبارات التي تقيس مشكل التمييز في التدريب والترقية.

الرقم	العبارة	موافقة تماما		موافقة		لا أدري		غير موافقة		غير موافقة تماما		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	X ²	مستوى الدلالة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار				
14	فرص التدريب غير كافية	1	1.8	7	12.5	8	14.3	19	33.9	21	37.5	2.07	1.09	25.78	0.000
15	سياسة الترقية منصفة وعادلة	1	1.8	16	28.6	10	17.9	18	32.1	11	19.6	2.61	1.15	15.60	0.004
16	سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الكفاءة	6	10.7	13	23.2	13	23.2	16	28.6	8	14.3	2.88	1.23	5.96	0.22
17	سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الأقدمية	/	/	8	14.3	19	33.9	17	30.4	12	21.4	2.41	0.98	5.28	0.152
18	أعتقد أن سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الجنس	5	8.9	6	10.7	13	23.2	16	28.6	16	28.6	2.43	1.26	10.25	0.036
المتوسط الحسابي												2.48			

المصدر: من إعداد الطالبة من خلال مستخلصات برنامج spss .

أظهرت النتائج أن المتوسط العام لإجابات مفردات الدراسة بالنسبة للعبارات التي تقيس التمييز ضد المرأة في التدريب والترقية قد بلغ 2.48 وهو أقل من المتوسط المتوقع (3) و الذي يعد نقطة المنتصف، مما يشير إلى أن أفراد الدراسة، قد أجابوا بوجود تمييز ضد المرأة في مجال التدريب والترقية في المؤسسة محل الدراسة.

كما يظهر من نتائج العبارات السابقة، أنه على الرغم من ميل آراء أفراد عينة البحث إلى وجود ظاهرة التمييز ضد المرأة في مجال التدريب و الترقية، إلا أن درجة توفرها تختلف من أساس إلى آخر، وقد جاء ترتيب أشكال التمييز الذي تتعرض له المرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة وفقا لقيم متوسطاتها الحسابية كما يظهره الجدول.

الجدول(5): ترتيب مظاهر التمييز حسب قيم متوسطها الحسابي.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الترتبة
16	سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الكفاءة	2.88	1
15	سياسة الترقية منصفة عادلة	2.61	2
18	أعتقد أن سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الجنس	2.43	3
17	سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الأقدمية	2.41	4
14	فرص التدريب كافية وموضوعية	2.07	5

المصدر : من إعداد الطالبة من خلال مستخلصات برنامج spss.

من خلال قراءة الجدول نلاحظ أن العبارة 16 " سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الكفاءة أخذت المتوسط الحسابي الأكبر، وقدّر هذا الأخير بـ 2.88، وبانحراف معياري قدره 1.23 حيث إن نسبة 28.6% وهي أكبر نسبة من الإجابات ترى أن سياسة الترقية في المؤسسة لا تتم على أساس الكفاءة في حين بلغت بنسبة الرفضات تماما للعبارة 14.3%، أما الموافقات تماما فبلغت نسبتهن 10.7% وأما الموافقات على العبارة فبلغت نسبتهن 23.2% ، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعبارة 15 المتمثلة " سياسة الترقية منصفة وعادلة" 2.61 بانحراف معياري قدره 1.15، وتوزعت إجابات المستقصيات حول العبارة على الترتيب على النحو التالي 1.8% موافقة تماما، 28.6% موافقات ، 17.9% لا أدري 32.1% غير موافقات، 19.6% غير موافقات تماما.

أما المرتبة الثالثة فقد كانت للعبارة 18 "أعتقد أن سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الجنس" بمتوسط حسابي قدره 2.43 ، حيث إن غالبية الإجابات كانت غير موافقة على العبارة و قدرت نسبة هذه الإجابات بالنسب التالية: 28.6% غير موافقة، 28.6% غير موافقة تماما .

أما المرتبة الرابعة من حيث قيمة المتوسط الحسابي فقد كانت للعبارة 17 "سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الأقدمية " وقد بلغ هذا الأخير 2.41، بانحراف معياري 0.98، أما المرتبة الأخيرة من حيث الترتيب المعتمد على قيمة المتوسط الحسابي فقد كانت للعبارة 14 "فرص التدريب كافية وموضوعية" وقد بلغ هذا الأخير 2.07 بانحراف معياري قدره 1.09 ، حيث إن النسبة الأكبر من إجابات المستقصيات غير موافقة تماما على أن سياسة التدريب كافية وموضوعية ، و قدرت نسبتهن بـ 37.5%

من خلال هذه النتائج (قيم المتوسط الحسابي لكل عبارة) و المتوسط الحسابي العام ، فإننا نرفض الفرضية المعتمدة "لا تتعرض المرأة العاملة بمركز البحث العلمي لمشكل التميز في التدريب و الترقية" ونقبل بصحة الفرضية البديلة " تتعرض المرأة العاملة بمركز البحث العلمي لمشكل التميز في التدريب و الترقية.

خامساً : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابع التي نصت على أن "هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني" .

لاختبار الفرضية قمنا بحساب X^2 و مستوى الدلالة الإحصائية، وعبرنا عن الرضا الوظيفي من خلال العبارة 36 "أنا راضية عن وظيفتي في الوقت الحاضر."

الجدول (6): إجابات المستقصين حول الرضا الوظيفي .

الرقم	العبارة	X^2	مستوى الدلالة .
36	أنا راضية عن عملي في الوقت الحاضر	64,53	0,000

المصدر : من إعداد الطالبة من خلال مستخلصات برنامج SPSS .

، الذي تجاوز 0.05، وهذا ما يؤدي بنا إلى رفض الفرضية المعتمدة وقبول الفرضية البديلة " وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى العاملات ترجع للمتغير السن".

◀ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى 0.05 بين متوسطات درجات مختلف فئات الحالة العائلية الأربعة لمفردات البحث في إدراك ضغوط العمل وهذا ما يؤكد مستوى الدلالة البالغ 0.25 و الذي تجاوز 0.05 وبذلك فإننا نرفض الفرضية المعتمدة ونقبل الفرضية البديلة "وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل ترجع للحالة العائلية".

◀ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى (0.05) بين متوسطات درجات مختلف فئات المستوى التعليمي في إدراك الضغوط المهنية، حيث كانت قيم f للفروق بين المتوسطات حسب متغير المستوى التعليم غير دالة إحصائياً وهذا ما يؤكد مستوى الدلالة الذي تجاوز 0.05 و بلغ 0.93، وهذا ما يؤدي إلى عدم التسليم بالفرضية المعتمدة وقبول الفرضية البديلة "وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل ترجع للمستوى التعليمي".

◀ من خلال قيمة مستوى الدلالة البالغة 0.64 والتي تتجاوز بذلك 0.05، فإن هذا يدل على وجود فروق

◀ ذات دلالة إحصائية بين المجموعات الأربعة لمفردات الدراسة حسب الأقدمية في مستوى التأثير بضغوط العمل، وهذا يؤدي بنا إلى رفض الفرضية المعتمدة وقبول الفرضية البديلة " وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل ترجع إلى الأقدمية".

◀ من نتائج اختبار t يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التأثير بضغوط العمل، باختلاف المناصب (إدارية، بحثية)، عند مستوى (0.05) ، وهذا ما يؤكد مستوى الدلالة البالغ 0.40 والذي فاقت قيمته (0.05)، وبذلك نرفض الفرضية المتبناة ونقبل الفرضية البديلة "وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل ترجع لطبيعة المنصب"، فمن خلال النتائج السابقة المتعلقة باختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لكل متغير على حدة: السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب، فإننا نرفض الفرضية المعتمدة "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني تعزى للمتغيرات : السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية في المؤسسة، طبيعة المنصب " ونقبل الفرضية البديلة ".

سابعاً : نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة التي نصت على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات :السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي،الأقدمية في المؤسسة، طبيعة المنصب"

للتحقق من هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل التباين الأحادي (anova) للتعرف على الفروق بين الفئات العمرية الأربعة لمفردات الدراسة في مستوى الرضا الوظيفي، وتم حساب اختبار t لدلالة الفروق بين متوسطات أفراد الدراسة حسب طبيعة مناصبهم في درجة الرضا الوظيفي وقد تم التوصل إلى النتائج الآتية:

◀ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين متوسطات مختلف الفئات العمرية الأربعة في درجة الرضا الوظيفي، حيث كانت قيمة f للفروق بين المتوسطات حسب متغير السن غير دالة إحصائياً وهذا ما يؤكد مستوى الدلالة الذي تجاوزت قيمته 0.05 وبلغت 0.16 ، وعليه فإننا نرفض الفرضية المقترحة " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني ترجع للسن " ونقبل الفرضية البديلة.

◀ أظهرت النتائج أن قيمة f غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات الأربعة لمفردات الدراسة حسب الحالة العائلية في درجة الرضا الوظيفي، والدليل على ذلك قيمة مستوى الدلالة التي تجاوزت بقليل 0.05 وبلغت 0.057 مما ينفي الفرضية المعتمدة " عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى مفردات الدراسة تعزى للحالة العائلية " ومن ثم نقبل الفرضية البديلة.

◀ أظهرت نتائج التحليل أن قيمة f 0.66 غير دالة إحصائياً عند المستوى 0.05، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المجموعات الثلاث في درجة الرضا الوظيفي حسب المستوى التعليمي، وما يؤكد ذلك قيمة مستوى الدلالة البالغة 0.51 و التي تعدت مستوى 0.05 ، و وبهذا فإننا نرفض الفرضية المعتمدة ونقبل بالفرضية البديلة" وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي " وهذا يدل على أن المستوى التعليمي يلعب دوراً مهماً في تحديد درجة الرضا الوظيفي لدى مفردات عينة الدراسة".

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات سنوات الخبرة الثلاث لأفراد العينة في درجة الرضا الوظيفي، حيث قيمة $f = 2.18$ ، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ، وما يؤكد ذلك أن قيمة مستوى الدلالة تجاوزت 0.05 وبلغت 0.1 ، وبذلك فإننا نرفض الفرضية المعتمدة ونقبل الفرضية البديلة " وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لمفردات عينة الدراسة ترجع للأقدمية " ومن ثمّ يمكن القول أن للأقدمية أثراً في تحديد درجة الرضا الوظيفي لمفردات عينة الدراسة .

أظهرت نتائج اختبار t أن قيمة t غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مفردات الدراسة ذوات المناصب البحثية وذوات المناصب الإدارية في درجة الرضا الوظيفي ، حيث تظهر النتائج أن ذوات المناصب البحثية أكثر رضا عن وظائفهم والدليل على ذلك قيمة المتوسط الحسابي البالغ 9.46 بالمقارنة مع ذوات الإدارية البالغ متوسطها الحسابي 9.16 ، وما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تعزى لطبيعة المنصب وقيمة مستوى الدلالة التي ارتفعت عن 0.05 وقدرت بـ 0.45 ، وهذا يقودنا إلى رفض الفرضية المعتمدة والقبول بالفرضية البديلة " وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي ترجع لطبيعة المنصب " .

من خلال النتائج السابقة ، المتعلقة باختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الرضا الوظيفي لكل متغير على حدة : السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب، فإننا نرفض الفرضية المعتمدة "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى العوامل في مركز البحث العلمي والتقني تعزى للمتغيرات: السن، الحالة العائلية ، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب " ونقبل الفرضية البديلة .

الاستنتاجات.

مع نهاية هذه الدراسة، وبعد بناء الإشكالية ووضع الفروض الملائمة وإتباع المنهج المناسب واستخدام الطرق الإحصائية المنسجمة مع الفرضيات، وكذا تحليل النتائج وتفسيرها، يمكن القول: إن هذه الدراسة خلصت إلى النتائج الآتية:

- ✓ هناك تأثير لضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة وشبه الجافة.
- ✓ تُسهم مصادر مختلفة في شعور المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني بضغوط العمل أهمها: حجم ساعات العمل اليومي، تعدد المهام والمسؤوليات في العمل، تأثير ساعات العمل على الحياة الخاصة، صعوبة تحقيق الطموحات من خلال العمل.
- ✓ تحدّ ظاهرة السقف الزجاجي من الوصول إلى المناصب القيادية للعاملات في مركز البحث العلمي والتقني .
- ✓ تتعرض المرأة العاملة في مركز البحث العلمي والتقني لمشكلة التميز في التدريب والترقية.
- ✓ هناك درجة متوسطة من الرضا الوظيفي لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني في ضغوط العمل ترجع للمتغيرات الآتية : السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملات في مركز البحث العلمي والتقني في درجة الرضا الوظيفي ترجع للمتغيرات الآتية : السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية، طبيعة المنصب.

التوصيات.

إن معادلة التميز لمركز البحث العلمي والتقني، تقتضي وجود توازن بين طرفي المعادلة، الطرف الأول ممثل بضغوط العمل والثاني ممثل بالرضا الوظيفي للعاملات، وانطلاقاً من نتائج الدراسة الميدانية وحتى نضمن تحقيق هذا التوازن، فإننا نقترح التوصيات الآتية:

- 1- اعتماد جداول عمل مرنة تتناسب مع الظروف العائلية للعاملات خاصة بالمتزوجات منهن.
- 2- التخفيف من عبء العمل الزائد للعاملات في مركز البحث العلمي والتقني.
- 3- اعتماد أسس عادلة وموضوعية في سياستي الترقية والتدريب.

- 4- فتح المجال بصور أفضل أمام العاملات ممن يملكن قدرات ومهارات تمكنهن من الوصول إلى المناصب العليا.
- 5- تخفيض حجم ساعات العمل بما يراعي مهام المركز وكذلك الراحة الجسدية والنفسية للعاملات.
- 6- منح صلاحيات أكبر للعاملات فيما يخص المسائل المتعلقة بأعمالهن.
- 7- إنشاء دور حضانة تابعة لمركز البحث العلمي والتقني خاصة بالنساء المتزوجات ممن لديهن أطفال، قد يشعر العاملات بالثقة ويخفف من ضغوط التفكير بأطفالهن ويزيد ولائهن للمركز.
- 8- ضرورة اهتمام جميع المؤسسات بصورة جدية بظاهرة السقف الزجاجي والبحث عن أسبابها بأساليب علمية ومحاولة إيجاد أساليب موضوعية للتخفيف من آثارها السلبية على كل من النساء والمؤسسات.

قائمة المراجع:

- ¹ - j-ben jamin stora « le stress » que sais-je, ed : Dahleb, Paris, 1993, p3.
- ² -Lathans ;Fred ; « Organizational Behavior » sixth edition ,(Mc Graw-hilly, New York, 1992, p:400
- ³ - Stephen Robbins –David decenzo, Management : L’essentiel des concepts et des pratique, ed: Pearsnon, france, 4 eme ed, 1999, p202.
- ⁴ -M.Argule" the social psychology of work, ed: PEN GUIN, London, 1989, 2nd ed, p199.
- ⁵ - محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، (دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002) ص 108.
- ⁶ Long,B; and Cox.R" women ‘s ways of coping with employment stress, Afeminist contextual analysis, 2000, p:118
- ⁷ -معن محمود عياصرة ، إدارة الصراع والأزمات و ضغوط العمل، (دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008)، ص 160.
- ⁸ -Robbins,S,judge,t, "Organizational behavior" 12th ed upper saddleriver, N,Y, Pearson Prentice Hall, 2007, p:211
- ⁹ - جونسون سالي حطمي، الضغوط النفسية بإتباع 6 خطوات عملية شافية ، ترجمة علي فاطمة ، (الدار العربية للعلوم ، لبنان ، 2002)، ص 13
- ¹⁰ - إبراهيم عبد الستار، الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث، (عالم المعرفة، الكويت ، 1998)، ص 118
- ¹¹ - عبد الحكم أحمد الخزامي، آفة العصر ، ضغوط العمل بين المدير والخبير (مكتبة ابن سينا ، مصر ، سنة النشر غير مذكورة) ص 16.
- ¹² - لوكيا الهاشمي، الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي، مشروع بحث معتمد من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مديرية البحث الجامعي (1999-2000) ص 96.

- 13- المرجع نفسه ، ص 96.
- 14- Pahnos.M, "The Principals the Primary Mediator of stress" Education; vol:11; issue 1, 1990; pp:125-130
- 15- صلاح محمد عبد الباقي، قضايا إدارية معاصرة، (الدار الجامعية، مصر، 1999، دون ذكر الطبعة)، ص 180.
- 16- علي السلمي، السلوك التنظيمي، (دار غريب للنشر و التوزيع، مصر، سنة النشر غير مذكورة)، ص 168.
- 17- French.J & scaplan.R, "Psychosocial Tractors in coronary heart disease", Industrial medicine, N:39, 1970, pp:337-379.
- 18- Holloway, j "Mentoring New leaders" Educational leadership, vol:61, issue 7 ,2004, pp:87-89.
- 19- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، (الدار الجامعية، مصر، 2008، دون ذكر الطبعة)، ص 50.
- 20- عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، مرجع سابق، ص 599.
- 21- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان ، ضغوط العمل "منهج شامل لدراسة مصادرها نتائجها وكيفية إدارتها"، (مركز البحوث و الدراسات الإدارية السعودية ، 1998) ، ص 273.
- 22- عمر وصفي عقيلي، الإدارة أصول وأسس ومفاهيم، (دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 1997، دون ذكر الطبعة)، ص 428.
- 23- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، (الدار الجامعية، مصر، 2004)، ص 343، 344.
- 24- أحمد سيد مصطفى، المدير ومعارفه السلوكية، (الاتصال التفاوض، الشخصية الضغوط)، (الناشر المؤلف أحمد سيد مصطفى، مصر، 2005، دون ذكر الطبعة) ، ص 25.
- 25- عبد الغفار حنفي وآخرون، مرجع سابق، ص 188.
- 26- www.ilo.org/public/arabic/region/arpro/.
- 27- دافيد ويلسون، ترجمة تحية عمارة، استراتيجية التغيير، مفاهيم و مناظرات في إدارة التغيير، (دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ط 1)، ص 101
- 28- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، (الناشر المؤلف، مصر، 2004، دون ذكر الطبعة)، ص 184
- 29- المرجع نفسه ، ص 186
- 30- أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر، الأصول و المهارات، (الناشر المؤلف، مصر، 2002، دون ذكر الطبعة)، ص 277-278
- 31- سهام موسي دربالى، واقع التسويق الداخلي وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة على الكادر الطبي والتمريضي في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة اليرموك ، الأردن ، 2009، ص 49.

- ³² محمد سيد أنور سلطان ، السلوك التنظيمي، مرجع سابق ،ص 195
- ³³ - ناصر محمد العديلي ، السلوك الإنساني والتنظيمي، منظور كلي مقارن ،(معهد الإدارة العامة ، السعودية ، 1995)، ص189.
- ³⁴ - محمد علي شهاب، السلوك الانساني في التنظيم، (دار الفكر العربي، مصر، 1976، ط2) ، ص 230.
- ³⁵ - عارف بن ماضل الجريد ، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في شرطة منطقة الجوف، دراسة ميدانية على ضباط وأفراد شرطة منطقة الجوف ،رسالة ماجستير(غير منشورة) في العلوم الإدارية ،السعودية، 2007، ص46
- ³⁶ - عبد الغني طاهري ، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2007/2008. ، ص76
- ³⁷ - جاب الله يمينه ، الاحتراق النفسي وعلاقته بمعنى الحياة ، لدى المرأة العاملة العانس، دراسة ميدانية بولاية سطيف، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير(غير منشورة)، في علم النفس تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي ، جمعة محمد خيضر بسكرة ، 2006/2007ن ص93.
- ³⁸ - نوال حمداش ، الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية وإستراتيجيات التعامل معه،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، في علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007، ص102.

الملاحق.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر -بسكرة-

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير

قسم: علوم التسيير

التخصص: ادارة الموارد البشرية

استبيان بحث:

الموضوع: . ضغوط العمل للمرأة العاملة وأثرها على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة مركز البحث

العلمي والتقني حول المناطق الجافة عمر البرناوي (C.R.S.T.R.A) - بسكرة - الجزائر

بغرض الدراسة والبحث العلمي في مجال إدارة الموارد البشرية في موضوع يهتمك اختي الفاضلة ،وبوصفك ذات خبرة في مجال البحث العلمي ،نرجو منك أختي قراءة هذه الفقرات والإجابة عليها من وجهة نظرك وكما تعيشينها بوضع العلامة (x) في الخانة التي ترينها مناسبة ،مؤكدة لك بأن هذه المعلومات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

مع فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية :

1-السن :

☐

من 20-30 سنة

☐

من 30-40 سنة

☐

من 40-50 سنة

☐

من 50 سنة فأكثر

2-الحالة العائلية:

☐

عازية

☐

متزوجة

☐

أرملة

☐

مطلقة

3- المستوى التعليمي(الشهادات المتحصل عليها).

☐

ماجستير

☐

ليسانس

☐

دكتوراه

☐

تقني سامي

4-الاقدمية في المؤسسة بالسنوات:

- ☐ اقل من 5 سنوات ☐ 10 - 15 سنة
☐ 5 - 10 سنوات ☐ 15 سنة فأكثر

5-طبيعة المنصب :

- ☐ بحثي ☐ إداري

المحور الأول:ضغوط العمل.

التعرض لمختلف الضغوط التي تتعرض لها المرأة .

	العبارات	موافقة تماما	موافقة	لا ادري	غير موافقة	غير موافقة تماما
1	أجد وظيفتي ذات مهام ومسؤوليات متعددة					
2	وظيفتي نادرة أو قليلة الأعمال والمهام					
3	انخفاض العائد المادي وعدم ملائمة لعب عملي					
4	كثرة الأعمال المنزلية الملقاة على عاتقي					
5	التفكير بالمشاكل والخلافات العائلية					
6	الأجر الذي أتقاضاه لا يتناسب مع متطلباتي ومسؤولياتي					
7	اشعر ان عملي مصدر للكثير من المشاكل العائلية					
8	اشعر أن طبيعة العمل الذي أقوم به اكبر من إمكانياتي المهنية					
9	ساعات عملي تؤثر على حياتي الخاصة					
10	كثيرا ما يؤخذ برأي عند اتخاذ قرارات تخص عملي					
11	أجد صعوبة في تحقيق طموحاتي من خلال عملي					
12	الدور العائلي والاجتماعي يمنعني من تقلد المناصب العليا					
13	نظرة رؤسائي لقدراتي تمنعني من تقلد المناصب العليا					

14	فرص التدريب كافية وموضوعية				
15	سياسة الترقية منصفة وعادلة				
16	سياسة الترقية في مؤسستي تتم على أساس الكفاءة				
17	اعتقد بان الترقية في على أساس الأقدمية				
18	اعتقد بان الترقية في مؤسستي تتم على أساس الجنس				

المحور الثاني : يتعلق بالرضا الوظيفي.

يقيس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمركز البحث العلمي .

غير موافقة تماماً	غير موافقة	لا أدري	موافقة	موافقة بشدة	العبارات	
					انا راضية عن وظيفتي في الوقت الحاضر	36

أسئلة المقابلة الخاصة بالنساء الإطارات :

1-في رأيك هل المناصب الإدارية العليا التي يصل إليها الرجل تطمح إليها المرأة ؟

☐ نعم ☐ لا

2-هل شغلت منصباً قيادياً من قبل ؟ نعم ☐ لا ☐

3-هل غادرته ؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب نعم لماذا؟.....

4-هل تشغلين منصباً قيادياً حالياً ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐

5-ماهي العوامل التي ساعدتك في الوصول إليه؟.....

6-ماهي الأهداف التي تطمحين لتحقيقها من وراء بلوغك لمنصب قيادي؟

☐ المال

☐ الشهرة

☐ إثبات الجدارة

☐ اهداف اخرى

7-هل يمكنك الاستمرار في منصبك القيادي؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب ب لا لماذا؟.....

إذا كان الجواب نعم لماذا؟.....

8-هل تلقي أومرك باعتبارك امرأة قيادية القبول والفاعلية في التنفيذ ؟

دائماً ☐ غالباً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐ أبداً ☐

9- هل يلقي منصبك كامرأة قيادية قبولا من طرف أفراد أسرتك والمجتمع؟

نعم ☐ نوعاً ما ☐ لا ☐

10-هل تطمحين إلى شغل منصب أعلى من منصبك الحالي؟ نعم ☐ لا ☐

11-ماهي العوائق التي تمنعك من الوصول إليه؟.....

12-كامرأة قيادية هل تتعرضين لأحد الضغوط التالية:

☐ صراع الدور

☐ غموض الدور

تباين عبء العمل : عبء العمل الزائد ☐ عبء العمل الناقص ☐

☐ الروتين والملل

13- هل أنت راضية عن منصبك في الوقت الحالي ؟

راضية ☐ راضية نوعا ما ☐ غير راضية ☐

14- هل تجدين صعوبة في التوفيق بين منصبك وبين واجباتك العائلية ؟

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

15- هل أنت نادمة بسبب وجودك في هذا المنصب ؟

نعم ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

16- ماهي العوائق التي تمنع المرأة في نظرك من الوصول إلى المناصب الإدارية العليا ؟

.....

17- ماهي الأساليب التي تدينها مناسبة لتسهيل وصول المرأة إلى المناصب القيادية ؟

.....

18- هل أنت مستعدة لترك منصبك الحالي في حالة لو أتيحت لك فرصة عمل أخرى؟

نعم ☐ لا ☐