



جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.

في علم الاجتماع التنظيم والعمل

الضغوط المهنية التي تواجه المرأة العاملة  
دراسة ميدانية بمستشفى التوليد والنساء – ميموني  
الطاهر (السوقر) -

إشراف الأستاذة:

د. الماحي ليلي

من إعداد الطالبتين:

- الصغير حياة
- بن عبد السلام كريمة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر	د. حسني خيرة
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر	د. الماحي ليلي
مناقشا	أستاذ محاضر	د. زيان عبد الوهاب

السنة الجامعية: 2021 - 2022

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الضغوط المهنية على المرأة العاملة بالقطاع الصحي، كذلك معرفة واقع ضغوط العمل و إنعكاساته على الحياة المهنية و الإجتماعية للعاملين، و التعرف على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالظروف التنظيمية و الإجتماعية و المادية لدى المرأة العاملة بقطاع الصحة ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي بإختيار عينة بحث تضم العاملين في مصلحة النساء و التوليد بمستشفى ميموني الطاهر وفق أسلوب المسح الشامل و التي شملت 64 مفردة ، كما إعتدنا على الإستمارة كأداة أساسية في جمع البيانات مع إستخدام برنامج spss . و توصلت النتائج إلى أنه تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن بيئة العمل و تعدد الأدوار، و تعاني أيضا من ضغوط إجتماعية كما تؤثر الضغوط المهنية على الصحة النفسية للمرأة العاملة .

### Abstract :

The study to identify the impact of occupational pressures on women working in the healthy sector, as well as knowing the reality of work stress and its impact on professional life workers and learn about the sources of work pressures related to the social and material organizational conditions of women working in the health sector, to achieve the objectives of the study, then using , then using the descriptive analytical approach by selecting a research sample that includes in the department of obstetrics and Gynecology at Maimouni Taher hospital , according to the methods of the comprehensive survey, which included 64 districts, how we wish to invest the basic caddy in all the data with the use of the program spss the results showed that the working woman suffers from professional pressures resulting from the work environment and the multiplicity of roles ,and she also suffers from social pressures, the impact of occupational stress on the mental health of working women .

## شكر و تقدير

نحمد الله حمدا كثيرا طيبا على أن وفقنا في إتمامه هذا العمل ، كما نتوجه بخالص الشكر و التقدير للأستاذة المشرفة الماحي ليلي التي تفضلت بإشرافها على هذا البحث و كل ما قدمته لنا من توجيهات و معلومات و نصائح مفيدة طيلة فترة إنجاز هذا العمل .

كما يسرنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الذين تكلفوا عناء قراءة و مناقشة هذا البحث .

كما نشكر كافة أساتذة العلوم الاجتماعية .

و كل من ساندنا في مشوارنا الطويل .

## إهداء

الحمد لله الذي قدرني ووفقني على إنهاء هذا العمل و بعد :

\* إلى أرقى و أعظم شخص الذي كان سندا لي في أصعب أوقاتي

إلى من تعب من أجل راحتي و دراستي و سعي لإسعادي

إلى أعلى ما في الوجود {أبي العزيز} أعزه الله و أدام صحته وعافيته.

\* إلى أعلى إنسان و أعلى ما أعطاني الله ، التي ساندتني ووقفت

بجانبي، العزيزة {أمي الحبيبة} حفظها الله و أطال عمرها .

\* إلى سندي أخي الغالي { عبد الرحمان } أدامه الله و أسعده .

\* إلى رفيقة عمري و سندي التي أمضيت معها أسعد أوقاتي وشاركتني

فرحي و حزني و شجعتني و دعمتني العزيزة { بومعزة سمية } .

\* إلى الصديقة العزيزة التي دعمتني { نور الهدى } .

\* و إلى كل عائلتي و أحبتي الذين كانوا لي عوناً و سندا لهم كل الحب

والتقدير .

بن عبد السلام كريمة

## إهداء

الحمد و الشكر لله إليه ينسب الفضل كله و إكمال مسيرتي العلمية  
المكملة بالنجاح و التفوق .....

إلى الذي بدل جهد السنين سخيا و صاغ من الأيام سلاالم العلى لأرتقي  
بها ، من أحمل اسمه بكل افتخار ، إلى ينبوع العطاء والذي الحبيب .  
إلى من تتسارع لها عبارات الحب و الامتنان على ما قدمته لي لأكون  
حاضرة في هذا المكان أمي .

إلى من تسابقن و قدمن لي الدعم واحدة تلوى الأخرى إخوتي .

إلى رفيق دربي و سندي في الحياة الذي دعمني و شجعني من أجل  
النجاح محمد .

الصغير حياة

## فهرس المحتويات:

شكر وتقدير

الإهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة:.....أ

### الفصل الأول: الإطار النظري والتصوري للدراسة.....3

1. أسباب اختيار الموضوع:.....4

2. أهمية الدراسة :.....4

3. أهداف الدراسة:.....5

4. الإشكالية:.....6

5. الفرضيات:.....8

6. مفاهيم الدراسة:.....8

7. الدراسات السابقة:.....10

### الفصل الثاني: الضغوط المهنية.....18

1. مفهوم الضغوط المهنية :.....20

2. عناصر ضغوط العمل:.....20

3. أنواع ضغوط العمل:.....22

4. مراحل ضغوط العمل:.....25

5. مصادر ضغوط العمل:..... 29

6. آثار الضغوط المهنية:..... 35

### 47 ..... الفصل الثالث: المرأة العاملة

1. نشأة وتطور عمل المرأة في العالم:..... 48

2. نشأة وتطور عمل المرأة في الجزائر:..... 51

3. دوافع خروج المرأة للعمل:..... 54

4. أثر اشتغال المرأة على السلطة في الأسرة:..... 56

5. أثر عمل المرأة على المجتمع وأهميته:..... 57

6. أهمية عمل المرأة للأسرة:..... 57

7. النظريات المفسرة لعمل المرأة:..... 58

### 63 ..... الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. مجالات الدراسة:..... 64

2. منهج الدراسة:..... 70

3. أدوات الدراسة:..... 70

4. عينة الدراسة:..... 71

5. صعوبات الدراسة:..... 76

### 78 ..... الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1. عرض نتائج الدراسة:..... 79

2. نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات : .....107
3. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة: .....110
4. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات: .....110
5. النتائج العامة للدراسة: .....111
- خاتمة: .....112
- قائمة المصادر والمراجع .....113

الملاحق

## فهرس الجداول:

- جدول رقم 01: يوضح خصائص أفراد العينة حسب السن: ..... 72
- جدول رقم 02 : يوضح خصائص أفراد العينة حسب المستوى التعليمي: ..... 73
- جدول رقم 03: يوضح خصائص أفراد العينة حسب الحالة المدنية : ..... 74
- جدول رقم 04 : يوضح خصائص أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي: ..... 75
- الجدول رقم 5: يمثل توفير المؤسسة للعاملين المعلومات لأداء المهام ..... 79
- الجدول رقم 6: يمثل توفير المؤسسة كل الوسائل لتأدية المهام ..... 80
- الجدول رقم 7: يمثل توفير المؤسسة لظروف عمل مريحة: ..... 81
- الجدول رقم 8: يمثل توفر المؤسسة على تجهيزات التي تساعد على أداء المهام: ..... 82
- الجدول رقم 9: يمثل توفير المؤسسة الحماية للعاملات: ..... 83
- الجدول رقم 10: يمثل اهتمام الإدارة بالمشاكل في العمل ..... 84
- الجدول رقم 11: يمثل نتيجة الاهتمام بالمشاكل ..... 85
- الجدول رقم 12: يمثل الانزعاج من تدخل الزملاء في العمل: ..... 86
- الجدول رقم 13: يمثل الانزعاج من الزيارات المتكررة في المستشفى: ..... 87
- جدول رقم 14: يوضح توفير المؤسسة لما يحتاجه الموظف حسب المستوى الوظيفي: ..... 88
- الجدول رقم 15: يمثل التوفيق بين أداء المهام و المسؤوليات الأسرية: ..... 89
- الجدول رقم 16: يمثل التفكير في المشاكل المنزلية أثناء تأدية المهام: ..... 90
- الجدول رقم 17: يمثل العمل يأخذ وقتك على حساب رعايتك ومسؤولياتك اتجاه أسرتك ..... 91
- الجدول رقم 18: يمثل تأثير المسافة بين المنزل ومكان عملك على تأدية المهام: ..... 92

- الجدول رقم 19: يوضح المعاناة من الجهد والإرهاق: ..... 93
- الجدول رقم 20: يمثل اهتمام المؤسسة بالشؤون الأسرية للعاملين: ..... 94
- الجدول رقم 21: يمثل تقدير الزوج للمجهودات التي تقوم بها المرأة: ..... 95
- الجدول رقم 22: يمثل التوفيق بين المهام والمسؤوليات الأسرية حسب المستوى الوظيفي: ..... 96
- الجدول رقم 23: يوضح الدعم من طرف العائلة: ..... 97
- الجدول رقم 24: يوضح الالتزام بأداء الواجبات الاجتماعية ..... 98
- الجدول رقم 25: يوضح الالتقاء بالأصدقاء: ..... 99
- الجدول رقم 26: يوضح العلاقات بين الزملاء في العمل: ..... 100
- الجدول رقم 27: يمثل الثقة في العمل: ..... 101
- الجدول رقم 28: يمثل زيادة الثقة بين العمال: ..... 101
- الجدول رقم 29: يمثل تلقي الدعم أثناء ارتكاب الأخطاء: ..... 102
- الجدول رقم 30: يمثل المفاضلة في العمل: ..... 103
- الجدول رقم 31: يوضح طلب المعارف الشخصية وتقديم خدمات مكان العمل ..... 104
- الجدول رقم 32: يمثل تأثير المعارف الشخصية في العمل: ..... 105
- الجدول رقم 33: يوضح طلب المعارف الشخصية لتقديم الخدمات حسب المستوى الوظيفي : ..... 106

## فهرس الأشكال:

- الشكل رقم 01: عناصر ضغوط العمل ..... 21
- الشكل رقم 02: مراحل الضغوط عند (سيليه) ..... 27
- الشكل رقم 03: يوضح تأثير الضغوط على الحالة الصحية للأفراد وردود الأفعال السيئة بالنسبة للفرد والمنظمة. .... 38
- الشكل رقم 04: نموذج مارشال للضغوط مصادر الضغوط..... 40
- الشكل رقم 05: نموذج جبسون وآخرون لضغوط العمل..... 41
- الشكل رقم 06: نموذج كوبر للضغوط..... 42
- الشكل رقم 07: نموذج هب للضغوط..... 43
- الشكل رقم 08: تخطيط عام لنظرية "سيليه" "Selye" ..... 44

مقدمة:

يمثل العمل محورا أساسيا في حياة الإنسان، حيث من خلاله يحقق الفرد مطالبه وحاجاته، وهذا ما جعله من أكثر المجالات المسببة للضغوط لتعقده و زيادة متطلباته.

يعتبر عمل المرأة ضرورة اجتماعية واقتصادية لما يوفر لها و لأسرتها دخلا ماديا، كما ينمي لها الشعور بالالتزام، الاطمئنان، الثقة بالنفس وإثبات ذاتها داخل الأسرة وخارجها، فظاهرة انتشار خروج المرأة للعمل أدى إلى حدوث تغيرات عديدة في حياتها وذلك على مستوى توزيع الأدوار والمهام داخل وخارج أسرتها وتحمل المرأة لأدوار متعددة لوحدها ينقص من مردوديتها لأنها لا تستطيع القيام بجميع الأدوار، حيث أصبحت الحياة الاجتماعية للمرأة العاملة معقدة بعدما تحملت مسؤولية القيام بدورين مختلفين يستدعي كل منهما جهدين عضلي وفكري كبيرين وصعوبة تأدية الدورين أوقعها في مشاكل عديدة من بينها الضغوط المهنية .

إن موضوع الضغط المهني له مكان كبير لدى العلماء والباحثين في ميدان علم النفس وعلم الاجتماع، حيث اهتموا به في مجال السلوك التنظيمي وما نتج عنه من آثار سلبية على سلوك الأفراد والعاملين واتجاههم نحو العمل، وهذا الأخير يمثل مصدرا للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون في مختلف المستويات (التوتر، التعب، الإجهاد، القلق) كما نال موضوع الضغوط المهنية اهتماما واسعا وفي ظل هذا الاهتمام مستمرا حتى وقتنا الراهن، وتم ذلك مع تطور الحياة وزيادة المطالب التي دفعت بالمؤسسات إلى تنظيم أشكال العمل المختلفة.

و قد قسمنا البحث إلى جانبين :

الجانب النظري: تم التطرق إلى :

الفصل الأول : تناولنا فيه الإطار التصوري للدراسة تضمن أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة ، الإشكالية، الفرضيات، مفاهيم الدراسة وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : فقد تناولنا فيه مفهوم ضغوط العمل، عناصر وأنواع ضغوط العمل، مراحل ومصادر الضغوط، أثر الضغوط وأخيرا النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل.

الفصل الثالث: احتوى على نشأة و تطور عمل المرأة في العالم وفي الجزائر، دوافع خروج المرأة للعمل، أثر اشتغال المرأة على السلطة في الأسرة ، وأهمية عمل المرأة في المجتمع وفي الأسرة وأخيرا النظريات المفسرة لعمل المرأة .

الجانب التطبيقي : تم التطرق إلى :

الفصل الرابع: تناول الدراسة الاستطلاعية كالتعريف بالمؤسسة ، تحديد المجال الزمني والمكاني للدراسة، المنهج المستخدم، تحديد أدوات البحث. ، كيفية تشكيل العينة .

الفصل الخامس: متعلق بعرض النتائج وتحليلها، والذي يتضمن عرض النتائج المتحصل عليها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة و في ضوء النظريات و النتائج العامة للدراسة.

# الفصل الأول: الإطار النظري والتصوري للدراسة

- أسباب اختيار الموضوع

- أهمية الدراسة

- أهداف الدراسة

- الإشكالية

- الفرضيات

- مفاهيم الدراسة

- الدراسات السابقة

1. أسباب اختيار الموضوع:

من الطبيعي أن اختيار هذا الموضوع لم يكن بداعي الصدفة أو الاعتباط، بل نابع من الرغبة في محاولة إبراز التأثيرات التي تفرضها ضغوط العمل على العاملين، وهذا من خلال تسليط الضوء على الضغوط التي تواجه المرأة العاملة بقطاع الصحة.

ومن هذا المنطلق جاء الاهتمام بدراسة الموضوع نظرا لأهميته، إلى جانب أسباب أخرى دفعت إلى اختياره، نذكر منها:

- اعتبار موضوع الضغوط المهنية من أهم المواضيع في المجال التنظيمي.
- ارتفاع حدة الضغوط المهنية على عمال قطاع الصحة خلال الأعوام الفائتة بسبب جائحة كورونا.
- الرغبة في معرفة تأثير الضغوط المهنية على الموظفين بشكل عام وعلى المرأة بشكل خاص.
- الرغبة في تحديد أنواع الضغوط المهنية في القطاع الصحي.
- الرغبة في معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على أداء النساء العاملات في القطاع الصحي.
- محاولة معرفة التأثيرات التي تفرزها ضغوط العمل على أداء المرأة العاملة في قطاع الصحة.

2. أهمية الدراسة :

نظرا للظروف التي تواجه الموظفات في القطاع الصحي من ضغوط، ومدى تأثيرها الواضح والملموس على جودة أدائهن، إضافة إلى انعكاساتها المباشرة على أداء الموظفين واستقرارهم الوظيفي، فإن هذه الدراسة تحاول تقديم نظرة واسعة عن أهم مصادر وأسباب الضغوط

المهنية التي تواجه المرأة العاملة بالقطاع الصحي، من خلال تحديد آليات وخطط للتعامل مع هذه الضغوط ومحاولة التغلب أو الحد منها لزيادة فاعلية الأداء وزيادة مستوى الرضا الوظيفي بأقل ما يمكن من الجهد والخسائر، ومحاولة فهم وتفسير أبعاد الضغوط المهنية وآثارها وانعكاساتها على المرأة العاملة بقطاع الصحة، بما يؤثر على تأديتها لمهامها التي تعتبر في غاية الأهمية لأنها تقدم خدمات علاجية لإنقاذ حياة البشر.

كما تتجلى أهمية هذه الدراسة في أهمية الفئة المبحوثة والمتمثلة في النساء العاملات بقطاع الصحة، وأهمية القطاع المدروس الذي يشهد في الأعوام الأخيرة ضغوطا رهيبية نتيجة جائحة كورونا التي أصابت العالم، كما أن حساسية قطاع الصحة يفرض الاهتمام بدور وعمل مقدمي الخدمة الصحية من أطباء وممرضين وأعوان الشبه الطبي وصولا إلى أعوان الأمن، لكن بالنظر إلى خصوصية عمل الأطباء والممرضين إضافة إلى نقائص قطاع الصحة في الجزائر فإن احتمال ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى الفئة المذكورة عالٍ جدا، وهذا من شأنه أن يؤثر سلبا على الفرد وعلى المنظمة، حيث يؤدي الضغط المهني على أداء الموظفين ومستوى رضاهم المهني وصولا إلى الاستقرار بالمؤسسة.

### 3. أهداف الدراسة:

- إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على المرأة العاملة بالقطاع الصحي.
- معرفة واقع ضغوط العمل وانعكاساتها على الحياة المهنية والاجتماعية للعاملين.
- التعرف على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالظروف التنظيمية لدى المرأة العاملة بقطاع الصحة.
- التعرف على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالظروف الاجتماعية لدى المرأة العاملة بقطاع الصحة.

- التعرف على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالظروف المادية لدى المرأة العاملة بقطاع الصحة.

#### 4. الإشكالية:

أصبح خروج المرأة إلى ميدان العمل في العصر الحديث ظاهرة منتشرة عبر العالم، ما يستدعي الانتباه والاهتمام، فالمرأة باعتبارها نصف المجتمع و مربية النصف الآخر يعد وضعها الاجتماعي سواء داخل الأسرة أو خارجها ذا أهمية بالغة خاصة في العصر الذي يوصف بأنه عصر المرأة.

حيث عرفت المرأة سابقا بالنظرة الدونية للمجتمع إليها، وعانت الكثير عبر مراحل التاريخ بسبب نظرة المجتمع النمطية إلى الدور والوظيفة التي اتفق عليها المجتمع، فقد انحصرت أعمالها في الأدوار الثانوية المرتبطة بالأسرة أساسا، والتي ورثتها من العادات والتقاليد الخاصة بمجتمعها.

والمرأة العاملة باعتبارها نصف المجتمع وهي بالتالي نصف طاقته فبطبيعة الحال ستصادفها مجموعة من الضغوط أو الظروف السيئة منها الاجتماعية والعائلية والمهنية، ما يجعلها تجد نفسها مجبرة على مواجهة هذه الضغوط والتحديات المتداخلة والمواقف المجهدة التي تؤثر على استقرارها النفسي السلوكي، فبحكم عملها داخل المنزل وخارجه ومهما كان موقع عملها ووظيفتها ومنصبها فهي معرضة لأشكال مختلفة من الضغوط.

نتيجة لعمل المرأة خارج منزلها، أصبحت مطالبة بتحملها أعباء نفسية و جسدية أكبر ذلك لازدواجية مسؤولياتها داخل وخارج العمل، هذا ما جعلها في موقف مواجهة ضغوط مهنية من مستويات مختلفة، هذه الضغوط وهي مجموع الاختلالات الجسمية والنفسية التي يخلفها أسلوب العمل في المنظمة، حيث تؤثر هذه الاختلالات بشكل أو بآخر على أداء المرأة أثناء أدائها لمهامها و بالتالي على نوعية الخدمات المقدمة، إذن فهي تؤثر على

تحقيق المؤسسات الاستشفائية لأهدافها والتي من أولوياتها الحفاظ على صحة المواطن وحماية حياته، وهذا راجع لحالة عدم التوازن التي تخلفها تراكمات التعب والإجهاد والتوتر، حيث تعد الضغوط المهنية هي السبب المباشر في ظهور أغلب الاضطرابات الجسدية، النفسية والسلوكية للمرأة العاملة، وما يترتب عن ذلك من مشاكل تنظيمية مثل حوادث العمل وغيرها.

لكن تبين الكثير من الدراسات بأن المرأة تكون أكثر سيطرة من الرجل في مجالات الخدمة، وذلك راجع لميزاتها كالقدرة على الصبر والدقة في تنفيذ الأوامر و التقيد بالتعليمات، كما أنها ذات طبيعة لينة تشفق وتحب المساعدة فهي مثالية للخدمة العامة وأكثر قدرة وكفاءة من الرجل وهذا ما يجعلها أقل عرضة لبعض الضغوط من الرجل، لكن لا يمكن الجزم بذلك.

إن القطاع الصحي من القطاعات التي يواجه مستخدميها حدة في الشعور بالضغط أثناء العمل بحكم حساسية الوظيفة ومتطلباتها التي تستدعي الحضور الجسدي والذهني، دون نسيان التعامل المباشر مع المواطنين، الأمر الذي يعد من أكبر المسببات في ظهور الضغوط.

انطلاقا مما سبق، يمكننا طرح التساؤل التالي:

. هل تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ؟

**التساؤلات الفرعية:**

. هل تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن بيئة العمل؟

. هل تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن تعدد الأدوار؟

. هل تعاني المرأة العاملة من ضغوط اجتماعية؟

5. الفرضيات:

الفرضية العامة:

. تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية أثناء تأديتها لمهامها.

الفرضيات الجزئية :

- تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن بيئة العمل.
- تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن تعدد الأدوار.
- تعاني المرأة العاملة من ضغوط اجتماعية.

6. مفاهيم الدراسة:

ضغوط العمل:

لغة: صَغَط أي تشدد عليه وضيق عليه، جمع صُغُوط.<sup>1</sup>

اصطلاحا:

عبارة عن التفاعلات التي تحدث بين بيئة العمل والأفراد، وتؤدي إلى ظهور حالة وجدانية سيئة، مثل: القلق والتوتر، وتُعرّف ضغوط العمل بأنها مجموعة من التجارب التي تُؤثر على الأفراد؛ بسبب عوامل شخصية أو بيئية ترتبط مع عملهم في المنشأة؛ حيث ينتج عن هذه العوامل ظهور آثار جسمية، أو سلوكية، أو نفسية على الأفراد.<sup>2</sup>

التعريف الإجرائي:

مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له.

<sup>1</sup> معجم المعاني: اطلع عليه بتاريخ: 15 مارس 2022 ، على الساعة 21.00 ، الموقع:

<https://www.almaany.com>

<sup>2</sup> محمد أحمد الخضيرى: الضغوط الإدارية الظاهرة-الأسباب-العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، بدون سنة، ص 65.

## مفهوم المرأة العاملة:

عرفها إحصاء 1977 لليد العاملة النسوية: "المرأة الماكثة في البيت التي تدير الأعمال المنزلية".<sup>1</sup>

**التعريف الإجرائي:** هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتصل على أجر مادي مقابل عملها والتي تقوم بدورين أساسيين في الحياة ألا وهما: دور ربة البيت ودور الموظفة. **بيئة العمل:** الموقع الذي يُستخدم لأداء مهمةٍ مُعيّنة حتى الانتهاء منها، وتشمل بيئة العمل المكان الجغرافي، والمناطق التي تُحيط بالعمل، مثل موقع المكاتب أو مبنى المنشأة، كما قد تشمل مكونات أخرى مثل مستوى الضوضاء، والمميزات الإضافية الخاصة في العمل، وتُعرّف بيئة العمل بأنها المكان الذي يستخدمه الناس للعمل، مثل المؤسسة، أو المصنع، أو المكتب.

**تعدد الأدوار:** مختلف الأدوار التي تؤديها المرأة داخل المنزل وخارجه والتي تهدف من خلالها إلى تبني مكانة اجتماعية.

**الضغوط الاجتماعية:** الضغط الاجتماعي هو الضغط الذي ينبع من علاقات الشخص مع الآخرين ومن البيئة الاجتماعية بشكل عام .

<sup>1</sup> كاميليا إبراهيم عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، 1984، ص110.

7. الدراسات السابقة:

الدراسات المحلية :

دراسة ابراهيمي أسماء (2014) :

عنونت الدراسة ب الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة  
دراسة ميدانية على عينة من الممرضات و المعلمات بدائرة طولقة ولاية بسكرة .

التساؤل العام للدراسة :

- هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية و التوافق الزوجي للممرضات والمعلمات  
بدائرة طولقة ؟

تساؤلات الدراسة :

- هل توجد علاقة بين الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي للممرضات  
والمعلمات العاملات بدائرة طولقة ؟

- هل توجد علاقة بين الضغوط الناتجة عن بيئة العمل و التوافق الزوجي للممرضات  
والمعلمات العاملات بدائرة طولقة ؟

- هل توجد علاقة بين الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار والتوافق الزوجي للممرضات  
و المعلمات العاملات بدائرة طولقة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية بين الممرضات والمعلمات  
تعزى إلى المهنة ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق الزوجي بين الممرضات و المعلمات  
تعزى إلى المهنة ؟

هدفت الدراسة إلى:

- معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات العاملات  
بدائرة طولقة .

- معرفة العلاقة بين الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والعاملات بدائرة طولقة .
- معرفة العلاقة بين الضغوط الناتجة عن بيئة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات العاملات بدائرة طولقة.
- معرفة العلاقة بين الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات العاملات بدائرة طولقة.
- معرفة فيما إذا كانت هناك فروق بين الممرضات والمعلمات في الضغط المهني.
- معرفة فيما إذا كانت فروق بين الممرضات والمعلمات في التوافق الزوجي.
- تكونت العينة من 130 مفردة، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أنه**
- توجد علاقة ارتباطية سالبة عكسية بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي لدى الممرضات والمعلمات أي أنه كلما زاد الضغط المهني قل التوافق الزوجي .
- أنه توجد علاقة ارتباطية سالبة عكسية بين الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي، أي أنه كلما زادت الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل قل التوافق الزوجي.
- توجد علاقة موجبة ليست سالبة أو عكسية بين الضغوط الناتجة عن بيئة العمل والتوافق الزوجي .
- أنه توجد علاقة سالبة عكسية ضعيفة بين الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار والتوافق الزوجي للمرأة، ذلك أن تعدد الأدوار من أكبر المشاكل والصعوبات التي تعاني منها المرأة العاملة.
- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات والممرضات في الضغوط المهنية لصالح المعلمات، أي أن معلمات مرحلة التعليم الابتدائي يعانين ضغوطاً أكبر .

- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضات والمعلمات في التوافق الزوجي، وذلك يرجع إلى أن المرأة الجزائرية تبقى امرأة مهما اختلفت المهنة التي تقوم بها أو دورها في المجتمع .

ساعدت الدراسة على تكوين خلفية نظرية حول موضوع الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة من خلال تركيزنا على بعد تعدد الأدوار لدى المرأة العاملة.

دراسة لمياء قيراط (2016) :

عنونت الدراسة ب أثر الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة بالمكتبات العامة بولاية جيجل .

التساؤل العام للدراسة :

- هل تتعرض المرأة العاملة بالمكتبات العامة لضغوط مهنية و كيف تؤثر تلك الضغوط على أدائها في العمل ؟  
تساؤلات الدراسة :

- ماهي أسباب الضغوط المهنية التي تواجهها العاملات في المكتبات مجال البحث ؟  
- ماهي الاثار التي تخلفها الضغوط المهنية على أدائهن ؟  
. وهل تأثير الضغوط على المتخصصات بالمكتبات مكان البحث له وجه ايجابي كما له وجه سلبي ؟

هدفت الدراسة إلى:

- تعرض المرأة العاملة بالمكتبات العامة لضغوط مهنية تؤثر على أدائها في العمل
  - توجد أسباب مختلفة للضغوط المهنية التي تواجهها العاملات بالمكتبة
  - تؤثر تلك الضغوطات على أدائهن
  - تأثير الضغوط على المتخصصات بالمكتبات له وجه ايجابي ووجه سلبي
- تكونت العينة من 19 امرأة، توصلت الدراسة الى النتائج التالية: أنه

- أحيانا ما تتعرض المرأة العاملة بالمكاتب بضغوط مهنية متفاوتة, إذ أن نسبة 57,89% من العاملات المتخصصات يتعرضن لضغوط أثناء أدائهن لمهامهن بالمكتبة.
- و من أهم أسباب الضغوط لدى العاملات أهل التخصص هي قلة الترقية و نقص المهارات و التكوين المستمر الذي يحتاجه أي مجال مهني .
- اتضح أن ضغوط العمل التي تشعر بها العاملات المتخصصات في المكاتب العامة لولاية جيجل تؤثر على أدائهن بشكل ايجابي حيث يزيد من دافعيتهن للعمل كما يؤثر عليهن بشكل سلبي بسبب ما يحدثه من ملل في أوقات العمل .
- مكننا هذه الدراسة من الاطلاع على أهم الأسباب التي تؤدي إلى زيادة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وتأثيرها عليهن.

الدراسات العربية :

دراسة سميرة أحمد اسحق (2018) :

عنونت الدراسة ب الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق الزوجي لدى عينة من العاملات بالقطاع الحكومي في دولة الكويت

التساؤل العام للدراسة :

- هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي لدى العاملات في القطاع الحكومي بدولة الكويت؟

تساؤلات الدراسة :

- هل توجد علاقة بين طبيعة العمل والتوافق الزوجي لدى العاملات بالقطاع الحكومي بدولة الكويت؟

- هل توجد علاقة بين الضغوط الناتجة عن بيئة العمل والتوافق الزوجي لدى العاملات بالقطاع الحكومي بدولة الكويت؟

- هل توجد علاقة بين الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار والتوافق الزوجي لدى العاملات بالقطاع الحكومي بدولة الكويت؟

هدفت الدراسة إلى:

. معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي لدى العاملات بالقطاع الحكومي بدولة الكويت.

- معرفة العلاقة بين الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي للعاملات بالقطاعات الحكومية المختلفة.

- معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية الناتجة عن تعدد الأدوار والتوافق الزوجي للعاملات بالقطاعات المختلفة

- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين القطاعات المختلفة للدراسة في الضغوط المهنية.

- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين القطاعات المختلفة للدراسة في التوافق الزوجي.

تكونت العينة من 300 سيدة من العاملات في القطاعات الحكومية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة سلبية بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي فكلما زادت وارتفعت الضغوط المهنية بأبعادها كلما انعكس ذلك بالسلب على التوافق الزوجي لدى المرأة العاملة.

- هناك علاقة إرتباطية سالبة عكسية بين الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي أي كلما زادت الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل قل التوافق الزوجي .

- هناك علاقة موجبة ليست سالبة أو عكسية بين الضغوط الناتجة عن بيئة العمل والتوافق الزوجي وذلك يرجع إلى عينة البحث لا تعاني ضغوطا مرتبطة بالبيئة أي (نظافة،

ضوضاء، الضوء وغيرها ) أو بالنسبة للبيئة الإجتماعية أو العلاقات الإنسانية في بيئة العمل

أو العلاقة مع الزملاء و المدراء و غيرها .. وبالتالي عندما تتخفف المشاكل المرتبطة ببيئة العمل على العاملة، يكون هناك الضغط إيجابي أي أثره ملطف لحو العمل بالنسبة للمرأة.

- توجد علاقة سالبة عكسية ضعيفة بين الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار والتوافق الزواجي ذلك أن تعدد الأدوار من أكبر المشاكل والصعوبات التي تعاني منه المرأة العاملة، وأن عمل المرأة له أثره الواضح على الزوج والأبناء و حتى الأهل والجيران.

ساهمت هذه الدراسة في معرفة الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار وعن طبيعة العمل لدى المرأة العاملة.

دراسة حيدر كامل النصاروي (2019) :

عنونت الدراسة ب الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية في مدينة بغداد .

هدفت الدراسة إلى:

- بناء مقياس الضغوط المهنية التي يعاني منها الأطباء في المستشفيات الحكومية.
- التعرف على الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية.
- التعرف على الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية تبعاً لمتغير الجنس .
- التعرف على الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية تبعاً لمتغير التدرج الوظيفي.

تكونت العينة من 1088 مشتركاً من الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية

في مدينة بغداد. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بناء مقياس الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية.
- بعد الحصول على القوة التمييزية ل فقرات مقياس الضغوط المهنية ، أظهرت نتائج الارتباط أن فقرات المقياس تمتاز باتساق داخلي جيد جدا و يمكن تطبيقها على عينة البحث من الأطباء

من الذكور والإناث، بعد التأكد من الصدق الظاهري والثبات والقوة التمييزية للفقرات وصدقها أصبحت الأداة جاهزة للتطبيق بصيغتها النهائية، وللحصول على أكبر عدد ممكن من الأطباء شرع الباحث الى تصميم اداة القياس الكترونياً وتم الإستعانة ببعض الأطباء العاملين في مختلف المستشفيات الحكومية على نشرالرابط بين المجموعات والصفحات الرسمية الخاصة بهم و بالفعل تم الإستجابة على المقياس ، إذ بلغ عدد المشتركين (1088) مشترك منهم (561) من الذكو أما الإناث فكان عددهم (527) وحسب التدرج مقيم دوري وبلغ عددهم (421) ومقيم أقدم وكان عددهم (392) واستشاري وبلغ عددهم (275) وبعدها تم اخضاع البيانات ومعالجتها احصائياً.

- الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية. نجد أن الوسط الحسابي لعينة البحث هو(56, 81)والإنحراف المعياري (62, 5) في حين بلغ الوسط الفرضي للمجتمع (62)، وبلغت القيمة التائية المحسوبة (114,72)وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى دلالة (0,05) اما درجة الحرية فقد بلغت (1087).وبما أن القيمة التائية المحسوبة و البالغة (114,72) اكبر تشير النتيجة الى وجود مستوى مرتفع عالي جدا من الضغوط المهنية لدى الأطباء بشكل عام .

- الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية تبعاً لمتغير الجنس. نجد ان المتوسط الحسابي للذكور هو (59, 81) وإنحراف معياري (5,67) والبالغ عددهم (561) ، اما المتوسط الحسابي للإناث هو(81,51) وانحراف معياري (5,57) والبالغ عددهم (527). في حين بلغت القيمة التائية المحسوبة بالنسبة لمتغيرالجنس (0,23) وهي اقل من القيمة الجدولية البالغة (1,96) عند مستوى دلالة (0,05) اما درجة الحرية فقد بلغت (1086).وهذه النتيجة تشير الى انه ليس هناك فروق ذو دلالة احصائية للضغوط المهنية التي يعاني منها الأطباء تبعاً لمتغير الجنس.

- الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية تبعاً لمتغير التدرج الوظيفي . نجد أن المتوسط الحسابي لأطباء الإختصاص والبالغ عددهم (275) مشترك هو (79,76) وإنحراف معياري (5,91)، أما بالنسبة للمتوسط الحسابي لعينة البحث من الأطباء تدرج مقيم أقدم والبالغ عددهم (392) طبيب هو (81,39) وإنحراف معياري (5,45)، فيما بلغ المتوسط الحسابي للأطباء مقيم دوري والبالغ عددهم (421) طبيباً هو (82,89) وإنحراف معياري (5,23) في حين بلغت القيمة الفائية المحسوبة (27,40) وهي أكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (3,84) عند مستوى دلالة (0,05). وهذه النتيجة تشير الى انه هناك فروق ذات دلالة احصائية في الضغوط المهنية قد سجلت أعلى مستوى لدى تدرج المقيم الدوري .

ساعدتنا هذه الدراسة من تكوين وتحديد أهم عناصر الضغط المهني الذي تتعرض إليه المرأة العاملة، وإبراز تأثيره عليها.

## الفصل الثاني: الضغوط المهنية

- تمهيد
- مفهوم ضغوط العمل
- عناصر ضغوط العمل
- أنواع ضغوط العمل
- مراحل ضغوط العمل
- مصادر ضغوط العمل
- آثار ضغوط العمل
- النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل
- خلاصة

## تمهيد

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن مصادرها سواء كانت مادية أو سيكولوجية، ولم يقتصر تأثيرها على الفرد في البيت أو المحيط و إنما تجاوز ذلك إلى بيئة العمل، ومن هنا برزت الضغوط المهنية وهي التي جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على أدائه وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة وكذلك على صحته الجسمية والنفسية، ونظرا لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي، وفي ما يلي نتعرض لأهم المفاهيم الواردة في الموضوع .

## 1. مفهوم الضغوط المهنية :

تختلف نظرة الباحثين إلى مفهوم ضغوط العمل باختلاف توجهاتهم الفكرية ومن ثم تعرف ضغوط العمل على أنها "مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته التي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل: التوتر والقلق أو الشعور بالامتهان".<sup>1</sup>

ويشير **عسكر** إلى أن الضغط هو العملية التي يتم من خلالها تقييم حدث بأنه مؤذ، أو مهدد، أو يحمل تحدياً، وأنها تقييم قدرة الفرد على التعامل معه والسيطرة عليه بأنها غير كافية، وهي الأحداث التي تدرك بأنها أعباء على الفرد، أو أنها تجاوزت موارده للتأقلم، وعده باعثاً للتوتر وهذا ما أكدته **Tolor** في أن الضغط هو أي تغير يلقي عبئاً على قدرات الفرد التكيفية.<sup>2</sup>

## 2. عناصر ضغوط العمل :

إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط العمل فلكل فعل رد فعل و لكل مثير استجابة لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسي للضغوط وهي:

### 2.1 عنصر المثير:

يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد. يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا العنصر هو:<sup>3</sup>

-البيئة.

<sup>1</sup> رواية حسن: **السلوك التنظيمي المعاصر**، الدار الجامعية، الإسكندرية، سنة 2002، ص 365.

<sup>2</sup> صلاح الدين عبد الباقي: **مبادئ السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)**، دار الجامعة الجديدة، 38 سويتز، الأزاريطة، الإسكندرية، 2003، ص 66.

<sup>3</sup> صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سابق، ص ص 68-69.

-المنظمة.

-الفرد نفسه.

### 2.2 عنصر الاستجابة:

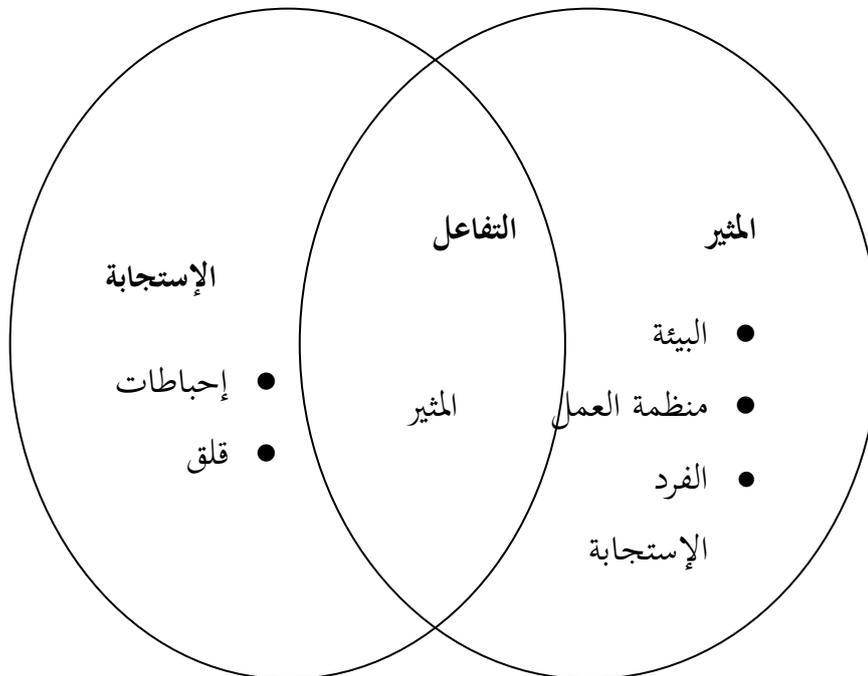
يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل القلق، التوتر، والإحباط.

### 2.3 عنصر التفاعل:

وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.

ويوضح الشكل الموالي عناصر العمل:

### الشكل رقم 01: عناصر ضغوط العمل



المصدر: صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية،

2005، ص 68.

## 3. أنواع ضغوط العمل:

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر، معيار الشدة ومعيار المصدر.

## 3.1 أنواع الضغوط وفق معيار الأثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

## 3.1.1 الضغوط الإيجابية:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة، فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

## 3.1.2 أنواع الضغوط السلبية:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل و التسرب الوظيفي...<sup>1</sup>

## 3.2 أنواع الضغوط وفق معيار الشدة:

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة.

<sup>1</sup> محمد أحمد الخضيرى، مرجع سابق، ص 65.

### 3.2.1 الضغوط البسيطة:

هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

### 3.2.2 الضغوط المتوسطة:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه...

### 3.2.3 الضغوط الشديدة:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة...<sup>1</sup>

### 3.3 أنواع الضغوط وفق معيار المصدر: وتتمثل في:

#### 3.3.1 الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء ...

#### 3.3.2 الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر...

<sup>1</sup> عليمان خالد عيادة: ضغوط العمل واثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2014، ص 47.

### 3.3.3 الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري:

هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق و الديانة...<sup>1</sup>

بينما نجد الباحث سعيد بن علي العضاوي يبرز أهم أنواع الضغوط المهنية وهي:

- **النوع الأول:** من أهم الضغوط التي تواجهها أغلب الموظفين في مقار أعمالهم ساعات العمل الطويلة التي تقابلها أجور متدنية. تعتبر ساعات العمل الطويلة من أهم الضغوط التي تواجه القوى العاملة في كثير من البيئات التنظيمية، خصوصا إذا لم تقابلها أجور مكافئة.

- **النوع الثاني:** وهو صعوبة الحصول على ترقيات. قلة الحوافز أو انعدامها لهما أثر كبير، ويسببان ضغوطا مباشرة على نفسية وأداء العاملين، خصوصا صعوبة الحصول على ترقية، أو عدم وجود نظام عادل للحوافز. فمثل هذا لا يؤدي فقط إلى ضغوط وظيفية يشعر بها الموظف فحسب، بل يثير الحسد والحقد والغيرة بين الموظفين، وتتحوّل بيئة العمل من مكان للتعاون والبناء، إلى بيئة للمؤامرات والهدم، عندها تتكون الفئوية والتنظيمات غير الرسمية، ولا أريد أن أسهب في موضوع الترقيات، وعدم وجود نظام عادل للحوافز، فقد أشبعته نقاشا وتفصيلا في مقالات سابقة يمكن الرجوع إليها .

- **النوع الثالث:** انعدام الأمان الوظيفي، وأرى أن هذا النوع يعتبر أهم عامل، خصوصا في مجال قطاع الأعمال؛ حيث يقل أثره في مجال القطاع الحكومي. انعدام الأمان الوظيفي يؤرق حياة كثير من العاملين، ويسبب لهم كثيرا من المتاعب، وهذا بدوره يسبب في كثير من الأحيان فقدان الموظف ولاءه للمنظمة التي يعمل فيها، كما يؤدي

<sup>1</sup> شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة

احمد بوقرة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، 2010، ص 79 .

إلى أن يظل في دوامة من التفكير، تفقده التركيز في عمله، فلا يدري هل سيُجدد له العقد، ويبقى موظفاً، أم إن شبح البطالة يتربص به في الخارج، خصوصاً إذا كان الموظف يعول أسرة وله ذرية.<sup>1</sup>

• **النوع الرابع:** من الضغوط التي يواجهها الموظفون صعوبة التعامل مع أنماط الشخصيات المختلفة داخل المنظمة. بيئة العمل تتطلب منا التعامل مع سلوكيات مختلفة، وأنماط متباينة من الشخصيات بعضهم متفهم، ويأخذ ويعطي، ويتحمل ويظن الحسن، بل يؤمن بأن الاختلافات والهفوات قد تحدث في بيئة العمل الداخلية، ولكن هناك أنماط شخصيات عديدة قاسية عنيفة صعبة المراس، تصطنع المشكلات، وتوقد العداوات، وتنمي الصراعات، وترى هلاكها في الاستقرار والهدوء، وهذا ليس نمطا واحداً، بل عدة أنماط مختلفة، يطلق عليهم في أدبيات السلوك التنظيمي شواذ العاملين.

• **النوع الخامس:** من ضغوط العمل الأكثر شيوعاً غموض الدور الوظيفي للموظف غموض الدور الوظيفي يعتبر ميزة لذلك النوع من القياديين والموظفين الذين يجيدون اللعب في المنطقة الرمادية، فيستفيد من غموض أدوار الموظفين، لعله يسرق مجهود غيره، أو يظهر على حساب تعب بعض زملائه. أما الموظفون الجادون والمنضبطون، فلا يحتملون هذه الفوضى؛ لأنها تسبب لهم ضغوطاً عالية، ويخشون من سرقة مجهودهم من قبل الموظفين المتمردين على قيم وأعراف المنظمة.<sup>2</sup>

#### 4. مراحل ضغوط العمل:

إن ضغوط العمل تمر عبر عدة مراحل لا بد أن يمر بها الفرد حتى يظهر عليه اثر تلك الضغوط عليه. ولضغوط العمل أربع مراحل على النحو التالي:

<sup>1</sup> سعيد بن علي العضاضي: أنواع ضغوط العمل الأكثر شيوعاً، جريدة العرب الاقتصادية الدولية، 2019، نسخة إلكترونية.

<sup>2</sup> سعيد بن علي العضاضي، مرجع سابق .

**4.1 المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط:**

أو مرحلة الإنذار المبكر ومرحلة الإحساس بوجود الخطر، ويبدأ في هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير سواء كان داخليا أو خارجيا ويمكن أن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدة الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب
- الأرق
- التوتر
- الاستهداف للحوادث

**4.2 المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل:**

وتبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين، إما المواجهة أو الهروب وذلك بهدف التغلب عليها أو الحد منها للعودة إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح الفرد في ذلك فإنه في هذه الحالة قد تعرض بالفعل أو أُصيب بالضغوط.<sup>1</sup>

**4.3 المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:**

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، في حالة نجاحه في تحقيق ذلك قد يحقق نوعا من الاستقرار أو العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل إلى المرحلة التالية.

<sup>1</sup> صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص 260.

#### 4.4 المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ومن أهم مؤشرات هذه المرحلة:

- الاستياء من جو العمل.
- التفكير في ترك العمل.
- الإصابة بأمراض نفسية وعضوية<sup>1</sup>

وقد أعطى الطبيب و العالم هانس سيليه (Hans Selye) ثلاث مراحل للضغوط ولخصها في الشكل الموالي

الشكل رقم 02: مراحل الضغوط عند (سيليه)

المرحلة (03)	المرحلة 02	المرحلة 01	
الاستجابة لحادثة الضغط	مستوى المقاومة	مرتفع	
إرهاك/ تعب	المقاومة	حركة المنبه (الجرس)	مقاومة للضغط
بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإنهاك فتقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	يبدأ الجسم في التغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل مقاومته	

المصدر: صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص 287

<sup>1</sup> صلاح الدين عبد الباقي: مرجع سابق، ص 261.

فيما يقسم الخضيرى مراحل الضغط إلى المراحل التالية:<sup>1</sup>

- **مرحلة نشوء الضغط :** وتمثل مرحلة البدء أو الظهور لضغط العمل، وتبدأ معها بوادر هذا الضغط في شكل أولي غير مباشر .
- **مرحلة نمو الضغط:** وفي هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة استكملت عدتها وأحكمت سيطرتها على الفرد، فتسيطر على أفكاره وعواطفه، ومن خلال هذه السيطرة تعمل على التحكم في سلوكه، ومن خلال هذا التحكم يتم توجيه هذا السلوك في الاتجاه المرغوب من جانبي تلك القوى الضاغطة عندما يصل الضغط إلى مرحلة النضج
- **مرحلة اكتمال الضغط:** في هذه المرحلة يصل الضغط ذروته، أي يكون الضغط أكبر من مقاومة العامل أو الموظف، وبالتالي لا يملك غير الاستجابة الانصياع لمطلب قوى الضغط
- **مرحلة انحصار الضغط :** وتبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب مهم ورئيس من المطالب التي تتادي بها قوى ضغط العمل، أو بوصولها إلى اتفاق مع العامل أو الموظف، ومن ثم تبدأ هذه القوى بتحقيق الضغط على العامل وتقديم دعمها له، ومن المعارضة إلى المهادنة إلى التعاون و المشاركة الجزئية ثم المشاركة الكاملة، ويختفي الضغط
- **مرحلة اختفاء الضغط:** تأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب القوى الضاغطة بالكامل، وبالتالي تفقد هذه القوى المبرر في استمرارها، ومن ثم لا يكون أما لها سوى خيارين : الأول الانصراف عن الاستمرار في الضغط على العامل الثاني : التحول إلى جماعات وقوى ضاغطة أخرى لمساعدتها في تحقيق مطالبها .

<sup>1</sup> الفرماوي حمدي علي: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، ص 78.

## 5. مصادر ضغوط العمل:

## 5.1 مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد:

وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالفرد الذي يشغل الوظيفة وليس بالعمل نفسه، فبعض الأفراد يجد في ضغوط العمل محفزاً للنشاط والتحدي، في حين أن البعض الآخر لا يستطيع التعامل مع الموقف الضاغط ونستعرض هنا بعض مصادر الضغط المتعلقة بالفرد.

## 5.1.1 الحياة الاجتماعية للفرد:

إن الضغوط التي يواجهها الفرد في منزله أو حيه سوف ترافقه إلى عمله وستعكس على نفسيته وأدائه، فمن الصعب على الفرد أن يتجاهل الضغوط التي يواجهها خارج العمل عندما يأتي كل صباح، ومن الأحداث الهامة في حياة الفرد التي عادة ما تسبب ضغوطاً نفسياً عليه وفاة عزيز، ومشكلات الزواج والطلاق، أو مرض الفرد أو أحد أقربائه<sup>1</sup>.

## 5.1.2 نمط الشخصية:

تشير الدراسات العلمية إلى أن طبيعة ونمط الشخصية لها دور حاكم ومؤثر في إدراك الضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها، ويميز الباحثون في هذا المجال بين نمطين أساسيين للشخصية هما النمط (أ) والنمط (ب) وذلك على النحو التالي:

بالنسبة للنمط (أ) من ملامح شخصيته العامة يميل إلى العمل بمفرده كما لديه قوة الدافع للإنجاز، كما أنه منافس وعنيد، وخشن المعاملة، كما أنه عجول في العمل وعدواني سريع الغضب.<sup>2</sup>

فيما يخص تعامله مع الضغوط فإنه يظهر دائماً على أنه راض عن عمله، ولذلك لا يلاحظ ولا يستجيب ولا يعترف بوجود ضغوط العمل خاصة أمام الزملاء أو المرؤوسين

<sup>1</sup> - عثمان حمود الخضر: علم النفس التنظيمي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ط1، 2005، ص77.

<sup>2</sup> هيجان عبد الرحمن أحمد: ضغوط العمل نهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، 99.

أو الرؤساء فهو يتكيف معها. أما بالنسبة للنمط (ب) فيفضل العمل في جماعة العمل على العمل منفرداً، كما أنه صبور وهادئ، سهل المعاملة، له القدرة على تحقيق التوازن بين الاهتمام بالعمل والجوانب الأخرى للحياة.

فيما يخص تعامله مع الضغوط يعترف بالضغوط في حالة وجودها ويحاول التعامل معها<sup>1</sup>.

وقد أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين ينتمون لنمط الشخصية (أ) أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، بالمقارنة بالنمط (ب) وأرجعت ذلك إلى متغير العدوانية وسرعة الغضب التي يتميز بها.

### 5.1.3 الإدراك:

يتفاعل الأفراد مع البيئة المحيطة بهم من خلال إدراكهم للواقع والإدراك ما هو إلا محاولة لفهم وتفسير الواقع، وفي أحيان كثيرة لا يدرك الإنسان واقعه على صورته الحقيقية، فالأفراد يختلفون في تفسير وقراءة واقعهم، فهم يختلفون فيما بينهم في إدراكهم لنفس الموقف الضاغط، فحين يطلب مسؤول العمل من أفراده القيام بعمل ساعات إضافية كي ينجز العمل في الوقت المحدد، فإن بعض العمال والموظفين سينظر لهذا الطلب على أنه فرصة لكسب إعجاب مسؤوله بإظهار ولائه وحبه وتضحيته من أجل المؤسسة، في حين سينظر البعض الآخر لهذا الطلب بأنه أعباء إضافية سيشعر بالضغط أكثر من الأفراد الآخرين الذين يختلفون في وجه النظر بالنسبة للموقف<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، ص47.

<sup>2</sup> سهام موفق: دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة - ، دراسة حالة جامعة محمد خيضر، بسكرة، ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2015/2014 ص 50.

#### 5.1.4 القدرات والمهارات والخبرات:

تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل، فكلما كان الفرد يمتلك من المهارات والقدرات ما يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما قلت معاناته من ضغوط العمل، فقدرات الفرد ومهاراته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة الضغوط بالنسبة له.

أما فيما يخص الخبرة بالعمل فإن الفترة الأولى من عمل الفرد تتسم عادة بعدم الوضوح والغموض، وضعف الثقة بالنفس بسبب أن الموقف جديد بالنسبة للفرد ويحتاج إلى إثبات ذاته وكسب ثقة واحترام رئيسه وزملائه في العمل، وكلما طالت مدة خدمته في وظيفته كلما اكتسب خبرة ومعلومات ستساعده في كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة.

#### 5.1.5 هيكل الحاجات والقيم:

تؤكد الدراسات التي تمت في مجال العلوم الطبية ومجال علم النفس الصناعي ومجال السلوك التنظيمي على دور القيم والحاجات في الاستجابة لضغوط العمل، فيرى الباحثون أن حاجات الفرد غير المشبعة تؤثر على مستوى الضغوط، ويرون أن فهم هذه الحاجات والقيم يساعد في التنبؤ إذا كان سوف يتعرض لمصادر الضغوط، كما تساعد الفرد في إدراك أهمية التكيف أو التغلب على هذه الضغوط<sup>1</sup>.

#### 5.1.6 الحالة الانفعالية الوجدانية:

تؤكد بحوث هيرسي Hersey وغيرها أن الحالة الانفعالية الشديدة للعمال يمكن أن تزيد من التورط في الحوادث، فالحزن والغضب وما إلى ذلك من حالات انفعالية تقلل من

<sup>1</sup> محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 51.

وظائف العمليات المعرفية وتباعد بينها وبين المعالجات الناجحة للمواقف الضاغطة، كما أن الابتهاج الزائد يؤدي للتورط في الحوادث.<sup>1</sup>

## 5.2 ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة:

وهي ضغوط تسببها عوامل مرتبطة بالمنظمة حيث تنتج عن طبيعة الدور الوظيفي الذي يمارسه الفرد أو حتى البيئة الداخلية للمنظمة من ظروف العمل الطبيعية كالحرارة والرطوبة والإضاءة وكذلك الضوضاء الناتجة عن الأجهزة والآلات والمعدات، وتنتج كذلك عن المناخ التنظيمي السائد في المنظمة وكذا العلاقات الاجتماعية داخل العمل.

### 5.2.1 الدور الوظيفي:

يمكن تعريف الدور على «أنه عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته»  
 إن توقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح وهذا ما يسمى بغموض الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة مع توقعات الشخص نفسه أو متعارضة مع قيمة الشخصية وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته، وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور، وبالتالي ينشأ عن علاقات الدور ثلاثة أشكال من الضغوط هي :<sup>2</sup>

<sup>1</sup> معروف إعتدال: مهارات مواجهة الضغوط في الأسرة، في العمل، في المجتمع، مكتبة الشقري، 2001، ص 52.

<sup>2</sup> - موسى اللوزي: التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر، الأردن، ط2، 2003، ص 111.

### 5.2.2 غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات، ويقصد بمفهوم غموض الدور «عدم تأكد الموظف بخصوص المتطلبات الأساسية الوظيفية»<sup>(1)</sup> بمعنى أن غموض الدور يمثل عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى وكيف. ولقد تبين أن غموض الدور يسود بدرجة كبيرة في الوظائف الإدارية عن الوظائف غير الإدارية، وقد يحدث غموض الدور أيضا في الوظائف غير الإدارية عندما يفشل المدير في تخصيص الوقت الكافي لتوضيح متطلبات الدور المتوقع من المرؤوس ويتركه غير متأكد من الطريقة التي يؤدي بها عمله، ولقد أظهرت الدراسات أن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة في مواجهة غموض الدور، فالبعض لديه قدرة عالية على تحمل الغموض، والبعض الآخر لا تكون له نفس القدرة على تحمل ومواجهة غموض الدور ومن ثم ضغوط العمل.

### 5.2.3 صراع الدور:

من أهم المصادر الشائعة للضغوط الشائعة هو صراع أدوار الفرد في بيئة العمل بالمنظمة، ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد طلبين متعارضين، الإبقاء على أحدهما يتعارض مع تحقيق الآخر.

### 5.2.4 عبء الدور:

ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين هما:

#### • زيادة عبء الدور: وهناك نوعين من زيادة عبء الدور:

- عبء كمي: حيث يتعين على العامل أداء أعمال كثيرة في وقت قصير.
- عبء كيفي: وهو عبء ناتج عن نقص في المهارات المطلوبة لأداء مهام معينة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> -جيرالد جرينج، روبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، السعودية، 2004، ص278.

<sup>2</sup> - محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004، ص204.

- وتنتج زيادة عبء العمل عن بعض المظاهر نذكر منها<sup>1</sup>:
- زيادة محتوى الوظيفة وأهدافها عن القدرات الذهنية للفرد.
  - ارتفاع متطلبات أعباء الوظيفة وواجباتها ومسئولياتها عن إمكانية الفرد.
  - عدم كفاية الوقت المستغرق في أداء العمل، ومن ثم الاضطرار لساعات عمل إضافية دون القدرة على الوفاء بمتطلبات الوظيفة.
  - عدم كفاية الجهد المبذول في أداء مهام الوظيفة والوفاء بمتطلباتها، رغم القيام بجهد إضافي غير عادي .

#### • انخفاض عبء الدور:

ويقصد به أن الفرد لديه عمل قليل وأن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته، فالعامل على خط الإنتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل والرتابة، وبالتالي يفترق الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة في عمله، كما يؤدي انخفاض عبء الدور إلى انخفاض شعور الفرد بتقدير ذاته و زيادة معدلات الغياب والأخطاء والعصبية والعزلة<sup>2</sup>.

ويشير الكثير من الدراسات والبحوث على وجود مصادر عامة للضغوط يختلف مستواها وتأثيرها من بيئة عمل إلى أخرى، وهي تتباين أيضا في تأثيراتها على العامل بتباين سماته الشخصية، و هي:

- ✓ تتعارض الأدوار المرتبطة بالعمل ويطلق عليه أحيانا "صراع الدور".
- ✓ مدى وضوح الدور المنوط به العمل، ويطلق عليه "غموض الدور".
- ✓ العبء الوظيفي، ويعني مدى استطاعة العامل الوفاء بمتطلبات الوظيفة.
- ✓ عدم مشاركة العامل في سياسات العمل وقراراته .

<sup>1</sup> - مصطفى محمد أبو بكر: إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003، ص140.

<sup>2</sup> - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص60.

- ✓ غياب الدعم الاجتماعي للعامل وإنجازاته .
- ✓ صعوبات في البيئة المادية للعمل (الإضاءة التهوية- درجة الحرارة.. إلى غير ذلك من الصعوبات).

تلك الأسباب والمصادر التي تشكل عاملا ضاغطا عليهم.<sup>1</sup>

## 6. آثار الضغوط المهنية:

ضغوط العمل عادة لها آثار ايجابية وسلبية، وذلك إن انعدام الضغوط كليا يؤدي بالإفراد إلى شعورهم بالملل، وفقدان الدافعية للعمل . لذا يمكن تقسيم آثار ضغوط العمل إلى آثار سلبية وأخرى ايجابية كالتالي:

### 6.1 الآثار الإيجابية:

- رفع مستوى الشعور بالرضي والثقة والروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء التميز لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم .
- العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية ويتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع المعالجة هذه المشاكل
- من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم و الكفاءات المتميزة لديهم وذلك يتم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات هؤلاء العاملين و مستوياتهم المهنية .
- تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة الضغوطات والمشكلات .

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سابق، ص 207.

- إثارة الدوافع القوية عند الفرد في العمل وذلك تؤدي ضغوط العمل إلى خلق تآلف، وتعاون بين الأفراد، من خلال القيام بالعمل وتحقيق متطلباته من أجل تحقيق الذات بالإضافة إلى تنمية المعرفة لديهم.<sup>1</sup>
- لتوحيد جهودهم بغية حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة.
- تعد ضغوط العمل سببا في زيادة الدافعية ومضاعفة الرغبة في العمل.
- تؤدي إلى خلق ما يسمى بالتنافس البناء بين الأفراد داخل المنظمة الواحدة.
- تدفع الفرد إلى إثبات ذاته، وبالتالي خلق الشعور بالتحدي والرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.

## 6.2 الآثار السلبية:

- وتتمثل الآثار السلبية لضغوط فيما يلي:<sup>2</sup>
- يفقد الموظف رؤيته الذاتية عن نفسه، وتصبح رؤيته مشوهة ومهترزة عن نفسه وذاتيته الحقيقية.
- يفقد الموظف قيم الجدية العملية، وتغيب عن نفسه روح التفاؤل والقيم الإيجابية وتتعدم الثقة في قدرة الذات على تحقيق أي شيء.
- تدني احتياجات الفرد ورغباته وتكاد تنحصر في الاحتياجات المعيشية، ويختفي الدافع لديه نحو الارتقاء.
- تعاني معظم الدول النامية من ظاهرة الكسل والخمول وضعف القدرة على العمل، نتيجة للأوضاع الجسمانية والذهنية والنفسية لدى العاملين، وتأثيرها السلبي على نشاطهم.

<sup>1</sup> عبد الغفار حنفي وآخرون: محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، ط1، 2002، ص217 .

<sup>2</sup> محسن أحمد الخضيرى، مرجع سابق، ص.ص 29-30.

- الإفراط في التدخين، الإدمان على الكحوليات والعقاقير المهدئة، العدوانية والتخريب، المشاكل الأسرية، المشاكل العاطفية، اختلال عادات النوم، الاحتراق النفسي والأمراض العضوية.

- إن شعور الفرد بالقلق النفسي يصاحبه زيادة في نشاط الجهاز العصبي، ومن ثم تزيد نسبة الأدرينالين، فينتج عن ذلك الأعراض المصاحبة للقلق النفسي منها ارتفاع ضغط الدم، زيادة ضربات القلب، جحوظ العينين، تحريك السكر في الدم وزيادة نسبته مع شحوب في الجلد، زيادة العرق، جفاف الحلق وأحياناً ترتجف الأطراف.<sup>1</sup>

تسبب ضغوط العمل العديد من الآثار السلبية التي تحمل معها الكثير من النواحي التدميرية، والتي تمثل خطورة على الإنسان، ومن ذلك تأثيرها على كل من الدورة الدموية، الجهاز الهضمي، الرئتين، العضلات والمفاصل، كما أنها تسارع في عملية الشيخوخة.<sup>2</sup> وهناك من يصنف الآثار السلبية للضغوط على الفرد في ثلاث أعراض هي :

• **أعراض فسيولوجية:** كالصداع وآلام الظهر، وزيادة ضغط الدم، والعرق، والإرهاق، وعدم النوم وضعف النشاط العام، واضطرابات المعدة وأمراض القلب، والشعور بالدوار، وضعف جهاز المناعة، وبوجه عام الأمراض السيكوسوماتية.

• **أعراض سيكولوجية:** هناك مجموعة من الأعراض السيكولوجية المرتبطة بالضغوطات تشمل القلق والإحباط، والخوف، والاكتئاب، والاحتراق النفسي، والنظرة السلبية للأمور وكذا انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد.

• **أعراض سلوكية:** الأعراض السلوكية المرتبطة بالضغوطات تشمل مجموعة من السلوكيات والتصرفات كزيادة معدلات التدخين استهلاك الكحوليات، والتعرض للحوادث

<sup>1</sup> سلامي باهي، الآثار السلبية للضغوط المهنية على الفرد، مجلة الباحث، العدد 1، جامعة الأغواط، 2009، ص 204.

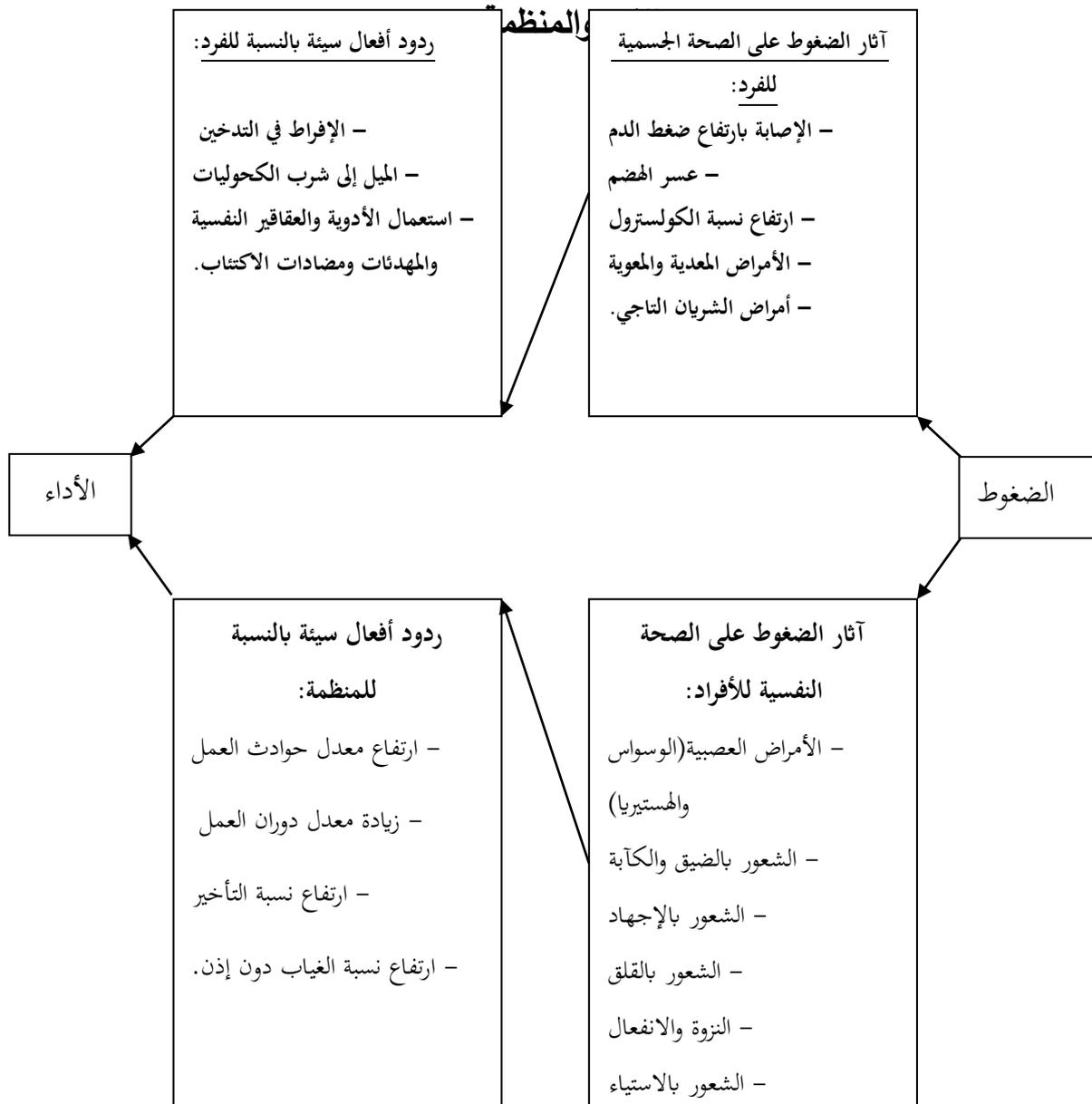
<sup>2</sup> راير ميريل ودايك جورج: إدارة الأزمات والضغوط في العمل والحياة الخاصة، ترجمة: باهر عبد الهادي، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، 2002، ص 26 .

نتيجة عدم التركيز، وكذا ارتفاع معدل العنف وسوء العلاقة الاجتماعية مع الآخرين، وزيادة معدلات التمارض، والتغيب، والاستقالة، إضافة إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي.<sup>1</sup>

وهناك من يلخص الآثار الناتجة عن الضغوط على الحالة الصحية للأفراد وردود

الأفعال السيئة بالنسبة للفرد في الشكل التالي:

الشكل رقم 03: تأثير الضغوط على الحالة الصحية للأفراد وردود الأفعال السيئة بالنسبة



<sup>1</sup> ماجدة العطية: سلوك المنظمة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2003، ص 377.

المصدر: - صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 345.

### 6.3 آثار ضغوط العمل على المنظمة:

لا يمكن - بالطبع - الفصل بين الفرد والمنظمة فهو جزء لا يتجزأ منها وعلاقة التأثير والتأثر متبادلة بينهما، ومن ثمة فإن التأثيرات السلبية على الأفراد كالأزمات والاضطرابات تنعكس على المنظمة، فكثر الغياب والتسرب، والاستقالة، والتوتر في العلاقات يؤدي إلى تدهور الأداء ونقص الإنتاج.

### 6.4 آثار ضغوط العمل على الأداء:

تعد الضغوطات المهنية معوقات وعقبات تعيق الأفراد عن أداء العمل بشكل مناسب وضغوط العمل شيء مكروه من جانب الأفراد حيث يترتب عليها مواقف ضارة ومؤذية بالصحة في بيئة العمل، فالفرد الذي يواجه بيئة عمل ضارة ومؤذية يستنفذ وقته وجهده في محاولة للتكيف معها والسيطرة على هذه الضغوط، كذلك يترتب عليها قيام الفرد بإتباع أنماط سلوكية غير مرغوبة مثل تعطيل الإنتاج أو التخريب أو الانسحاب . وقد لاقى هذه الفرضية تأييداً كبيراً من جانب الباحثين.

### 6.5 النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل:

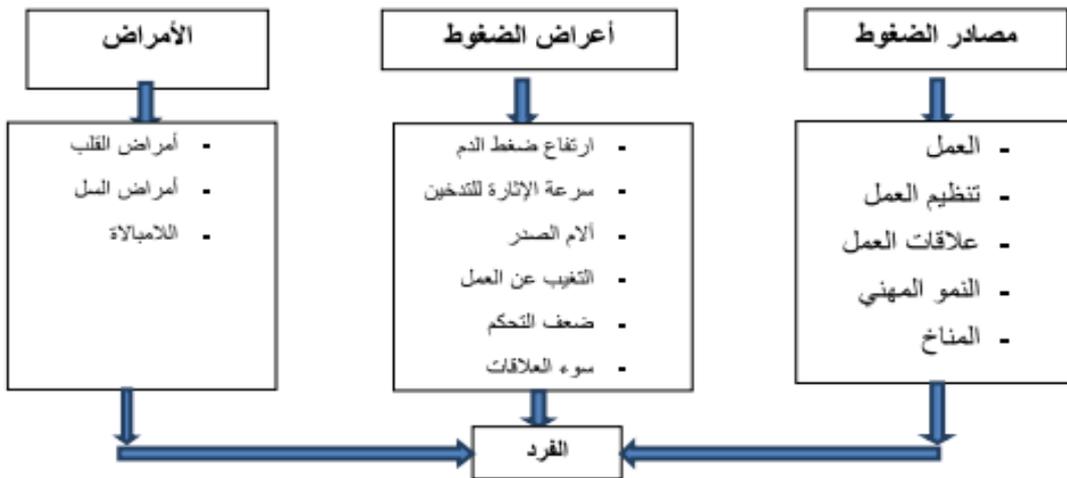
هناك عدة نماذج نظرية حاولت تقديم تفسير لضغوط العمل لدى الأفراد قصد إيجاد أساليب التعامل معها وفيما يلي نقوم بعرض البعض من هذه النماذج المستخدمة في إدارة الضغوط المهنية وهكذا تتفق التعارف السابقة أن الضغوط المهنية تترجم على شكل حالة من الإنهاك النفسي الجسدي والمهني التي تنعكس سلباً على أداء عمله وإلى إتقانه له نتيجة مواجهته لأنواع مختلفة من الضغوط.

## 6.6 نموذج مارشال :

يحدد مارشال في هذا النموذج النظري العوامل المسببة للضغوط في العمل كما يبين الأعراض الناتجة

عن ذلك وهناك أعراض خاصة بالفرد والتي تتمثل في مختلف الأمراض الجسمية كأمراض القلب كما أن هناك أعراض خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ونموذج مارشال يوضحه الشكل الآتي :

الشكل رقم 04: نموذج مارشال للضغوط مصادر الضغوط



المرجع: شارف خوجة، مليكة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين -دراسة مقارنة في المراحل

التعليمية الثلاث، ابتدائي، متوسط، ثانوي. رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو الجزائر، 2011.

ركز هذا النموذج النظري على تبيان أهم مصادر الضغوط المهنية وكيفية تأثيرها على

الفرد وذلك بالتطرق لأهم أعراضها التي تؤثر على الفرد والمنظمة معا.<sup>1</sup>

## 6.7 نموذج جيسون وآخرون:

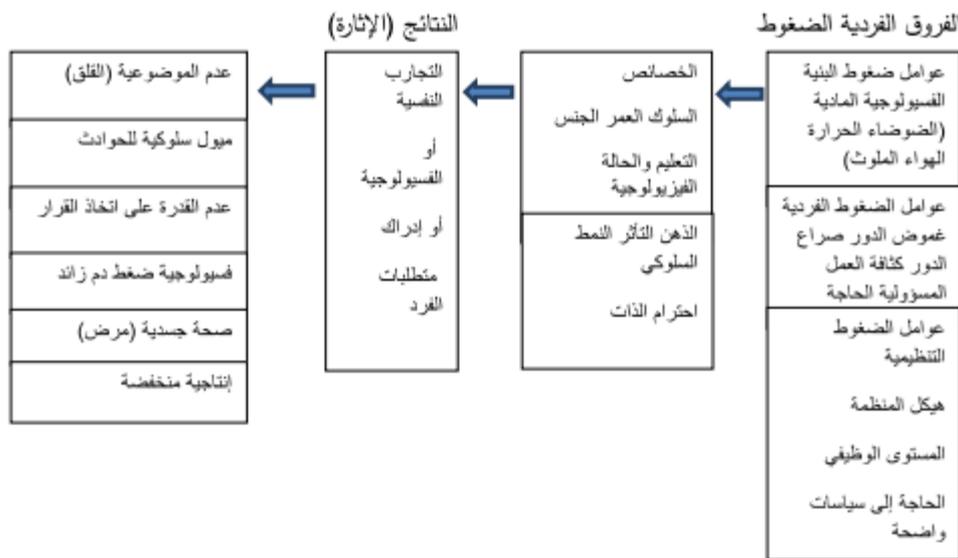
يسمى هذا النموذج النظري بالنموذج المترابط لضغوط العمل يوضح فيه جيسون وآخرون العلاقة بين مؤثرات عديدة ومصادر مختلفة للضغوط والآثار المترتبة عنها الآثار الخاصة

<sup>1</sup> شارف خوجة مليكة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين -دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث

،ابتدائي، متوسط، ثانوي. رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو الجزائر، 2011، ص 88.

بالفرد التي تتمثل في الحوادث المختلفة وانخفاض في الإنتاج والشكل يوضح أهم مصادر الضغوط والآثار المترتبة عنه.

الشكل رقم 05: نموذج جبسون وآخرون لضغوط العمل



المرجع: شارف خوجة، مليكة: المرجع السابق، ص 89.

يوضح هذا الشكل نموذج جبسون وآخرون مختلف المصادر المسببة لضغوط العمل في أربع محاور رئيسية وهي عوامل ضغوط البيئة عوامل الضغوط الفردية عوامل ضغوط الجماعة وعوامل الضغوط التنظيمية.

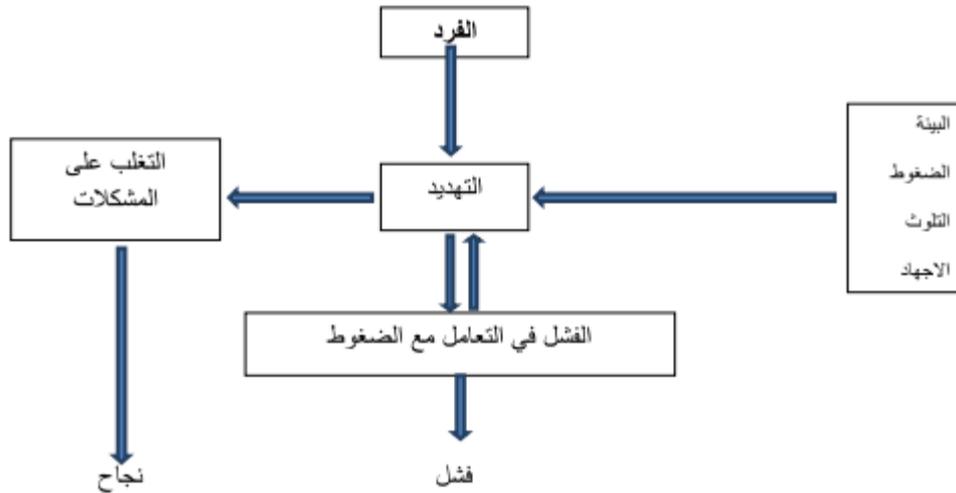
6.8 نموذج كوبر:

يذكر كوبر أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط والتي تشكل خطرا يهدد في حالة ما استمرت هذه الضغوط لفترات طويلة وفشل الاستراتيجيات التي يستخدمها للتوافق مع الموقف الضاغط فان ذلك يؤدي إلى بعض الأمراض كما يؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> شارف خديجة، المرجع السابق، ص 88.

والشكل التالي يوضح هذا النموذج :

الشكل رقم 06: نموذج كوبر للضغوط



المرجع: شارف خوجة، مليكة، ص 91.

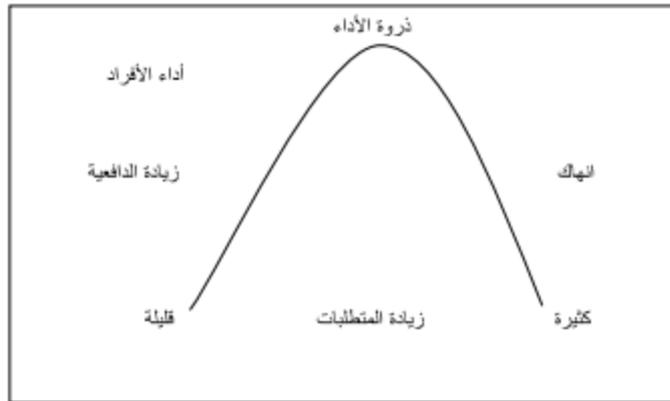
نلاحظ أن البيئة تبقى دائما مصدرا للضغوط ويحدث الضغط عندما يفشل الفرد في التعامل مع البيئة الضاغطة.<sup>1</sup>

### 6.9 نموذج هب:

وضع هب هذا النموذج انطلاقا من دراسته للعلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه وبذلك أكد هب أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل والزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا ما من الحوافز لكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق و بالتالي نقل قدرة الفرد على التركيز وعلى الأداء بوجه عام والزيادة المستمرة في المتطلبات الزائدة عن قدرات الفرد تؤدي إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء مما ينجم عنه الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة الأتفه الأسباب و يمكن رصد نموذج هب في الشكل التالي:

<sup>1</sup> شارف خديجة، المرجع السابق، ص 71- 72 .

الشكل رقم 07: نموذج هب للضغوط



المرجع: شارف خوجة، مليكة، المرجع السابق.

يوضح هذا النموذج النظري وجود مصدرين رئيسيين للضغوط المهنية وهما زيادة

الحمل الوظيفي وقلته:

- زيادة المتطلبات تعيق قدرة الفرد على مواجهتها والاستجابة لها .
- قلة الحمل الوظيفي يؤدي إلى الشعور بالملل والفراغ.<sup>1</sup>

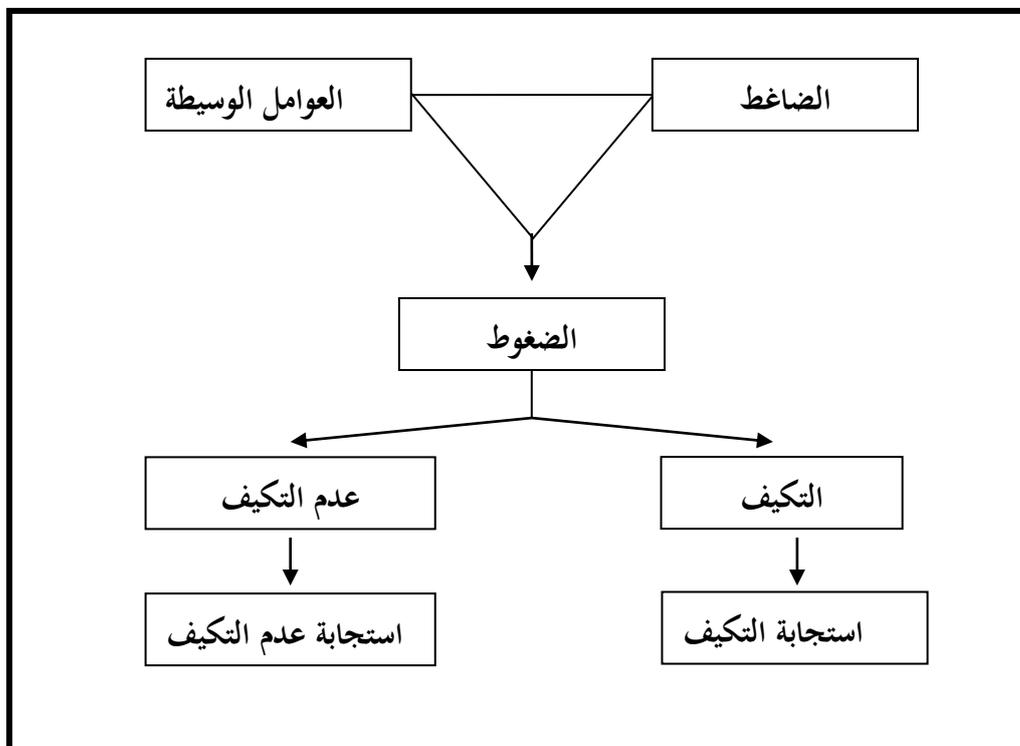
### 6.10 نظرية سيلبي Selye

قدم "هانز سيلبي Hans Selye" نظريته لتفسير ضغوط العمل عام 1936 وأطلق عليها اسم زملة التوافق العام، تنطلق هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل، وإنما هو استجابة لعامل ضاغط يميزه الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وإن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ويعتبر "سيلبي" أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> شارف خديجة، المرجع السابق، ص 74-75 .

<sup>2</sup> السيد فاروق عثمان : القلق وإدارة الضغوط، دار الفكر العربي، القاهرة، 2000، ص 98.

الشكل رقم 08:: تخطيط عام لنظرية "سيلي" "Selye"



المصدر: فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 99.

### 6.11 نظرية "هنري موراي" "Murray"

يعتبر "موراي" أن مفهوم الحاجة تمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويمز "موراي" بين نوعين من الضغوط هما: ضغط بيتا Beta Stress وهو يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد، أما النوع الثاني فهو ضغط ألفا Alpha Stress ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي. ويوضح "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة، ويطلق على ذلك

مفهوم تكامل الحاجة عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يجب عنه بمفهوم ألفا Alpha<sup>1</sup>.

## 6.12 نظرية التوافق البيئي :

تعد نظرية التوافق البيئي من نظريات الضغط الشهيرة، والتي توصل إليها معهد الأبحاث الاجتماعية بجامعة ميتشغان، وتشير هذه النظرية إلى وجود نوعين من عدم المواءمة بين الفرد والبيئة قد يكون لهما تأثير سلبي على صحة الفرد والرضا الوظيفي للعاملين وهما:

- عدم تطابق حاجات الفرد وتوقعاته مع مكافآت المنظمة أو الوظيفة التي يشغلها.
- عدم تطابق قدرات الرد ومهاراته مع متطلبات الوظيفة أو العمل ويترتب على ذلك الخلل حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل.
- وتشير النظرية إلى أن المواءمة بين الفرد والبيئة لا تكون مطلقة في جميع الحالات وإنما مرتبطة بتوفر شروط محددة بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد والكيفية التي يتم بها إنجاز تلك الأعمال و الوقت المخصص لإنجازها، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية<sup>2</sup>.

وبؤرة هذه نظرية هي العلاقة بين إدراك الفرد لإحدى المهام، وإدراكه لقدرته على إكمال هذه المهمة وما لديه من حافز على إكمالها ويفترض هذه النموذج أن مشاعر الضغط لا بد أن تزداد عندما تتسع الفجوة بين الفرد والبيئة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - السيد فاروق عثمان، مرجع سابق، ص 100.

<sup>2</sup> عبد الرحمن بن أحمد الهيجان، مرجع سابق، ص 58.

<sup>3</sup> سارازيف جريبر: إدارة الضغوط من أجل النجاح، مكتبة جريبر، الرياض، 1999، ص 8.

## خلاصة:

من خلال دراسة هذا الموضوع اتضح أن ضغوط العمل ، هي ردود الأفعال التي تصدر عنه نتيجة تعرضه لمجموعة من مثيرات سواء كانت هذه الأخيرة تتعلق بالبيئة الخارجية أو الداخلية الشخصية وردود الأفعال هذه قد تكون إيجابية أو سلبية، تؤثر على القدرات الجسمية و السلوكية و النفسية للمورد البشري .

وضغوط العمل متكونة من عناصر وهي المثير، التفاعل والإستجابة، فالمثير هو العنصر الذي يحتوي على المؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، ومصادره متعددة، أم الفعل الفسيولوجي، النفسي والسلوكي الذي يبيده المورد البشري كالقلق، التوتر،...والتفاعل هو النتيجة التي تحدث عن تفاعل المثيرات و الإستجابة .

## الفصل الثالث: المرأة العاملة

### تمهيد

- نشأة و تطور عمل المرأة في العالم
- نشأة و تطور عمل المرأة في الجزائر
- دوافع خروج المرأة للعمل
- أثر اشتغال المرأة على السلطة في الأسرة
- أهمية عمل المرأة في المجتمع
- أهمية عمل المرأة للأسرة
- النظريات المفسرة لعمل المرأة

### خلاصة

## تمهيد:

يتميز الإنسان عن سائر المخلوقات بكون نشاطاته هادفة، إذ تهدف إلى التأثير على الأشياء من خلال العمل الذي يعتبر محورا أساسيا في حياته، وحاجة ضرورية واستعداد داخل جوهره، بالنسبة للرجل أو المرأة على حد سواء.

وأصبح موضوع عمل المرأة في وقتنا الراهن يشكل محور الانشغالات في مختلف القطاعات السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، في ظل التحولات الراهنة التي مست ميدان العمل، والتطورات المنعكسة على عالم الشغل.

و قد خصصنا هذا الفصل لتسليط الضوء حول نشأة و تطور عمل المرأة في العالم و في الجزائر ، كدوافع خروجها للعمل ، و أهمية عمل المرأة على المجتمع والأسرة ، وأهم النظريات المفسرة لعمل المرأة.

## 1. نشأة وتطور عمل المرأة في العالم:

أصبح عمل المرأة في العالم ضرورة محتمة تفرضها مجموعة من الظروف المختلفة التي تتعلق بالمرأة في المقام الأول، و التي تحاول إثبات ذاتها في المجتمع وتحقيق استقرارها الاقتصادي والاجتماعي من خلاله، وظروف أخرى تتعلق بالوضع الاجتماعي والاقتصادي للمرأة ، أو بالظروف الخاصة بالبلد من جهة خاصة مع التطورات الكبيرة التي شهدتها المجتمعات فكان العمل ينحصر في القديم على الزراعة والعمل الحرفي فقط، ومع ظهور وزيادة فرص تعليم المرأة استطاعت أن تشارك ندا إلى ند مع الرجل في مناصب العمل، وقد اختلفت دوافع خروج المرأة للعمل من مجتمع إلى آخر.

### 1.1 تطور عمل المرأة في البلدان الصناعية (الغربية):

مر دخول المرأة الغربية لميدان العمل بعدة مراحل بداية بالأعمال البسيطة غير الم عقدة إلى أعمال أخرى أكثر تعقيدا تتطلب تحملا للمسؤولية بشكل أكبر، وقد ارتبط عمل المرأة في القديم بالعمل الزراعي فقط، "وقد ظهرت الحاجة إلى عمل المرأة أو الأم بعد تقصير الزوج في واجباته المادية و عدم قدرته على سد الحاجة العائلية لذا اضطرت المرأة للخروج إلى المزارع من أجل العمل في الفلاحة وتحقيق الربح وتلبية حاجيات الزوج والأبناء، بعد أن كان دورها الأساسي ووظيفتها مرتبطة بآلية القيام بالواجبات المنزلية والاهتمام بأفراد الأسرة، ثم تطورت وظيفتها لتشغل دورين مختلفين في الحياة، الدور الأول مرتبط بالعائلة والثاني " مرتبط بعملها في الزراعة البسيطة، ثم انتقلت بعد ذلك إلى العمل الحرفي ثم إلى الصناعة لتتوسع بعد ذلك لتشمل المجال السياسي والطبي والقانوني الجانب التعليمي وذلك بسبب ما توصل إليه العالم من تطور وتقدم في جميع المجالات<sup>1</sup>.

#### 1.1.1 تطور عمل المرأة في أمريكا:

بعد أن كان عمل المرأة يقتصر في الأساس على وظيفتها المنزلية المتمثلة في تربية الأطفال وتنشئتهم ورعاية الزوج، حدثت تطورات كبيرة وهامة أفضت إلى ضرورة مشاركة النساء في جميع المجالات خاصة مع ظهور الثورة الصناعية التي تتطلب توفرا كبيرا في الأيدي العاملة في المصانع وذلك من أجل تنمية الاقتصاد القومي وسد احتياجات الأسرة"<sup>2</sup> ومع التغيرات الصناعية تزايدت نسبة النساء العاملات خاصة عندما ظهرت المصانع لأول مرة في الأرض الأمريكية في نيو انجلند في القرن 19 الذي اتسم بملائمته للطبيعة النسوية، أي أن العمل داخل هذه المصانع يناسب النساء أكثر من الرجال"، ومنه لوحظ

<sup>1</sup> سوزان مولر أوكين: النساء في الفكر السياسي الغربي، ترجمة: إمام عبد الفتاح، دار التنوير، د ب، ط 1، 2009، ص 79.

<sup>2</sup> كاميليا عبد الفتاح، نفس المرجع السابق، ص 50.

تواجد المرأة الأمريكية في عدة مهن إلى جانب الرجل ما دعى إلى ضرورة إصدار قوانين تحفظ حقوقها في تأمين الأجر خلال الإجازات والعطل المرضية، " فحسب إحصائية أجريت سنة 1990 لوحظ أن نسبة النساء العاملات هي 40 % في الولايات المتحدة الأمريكية.<sup>1</sup>

### 1.1.2 عمل المرأة في أوروبا:

كان المجتمع الأوروبي يعبر عن ازدرائه من المرأة بما ورثه من تاريخ المجتمع الأثني، وما تولدت لديه من عادات تمقت نظرتة الدونية للمرأة، أرسطو فقد عرف المرأة "بوظيفتها الإنجابية وواجباتها داخل المنزل" فعلى المرأة أن تبقى في خدمة زوجها ومنزلها، ثم بدأت المرأة تدخل تدريجيا في ميدان العمل وذلك بعد أن تحررت من النظرة الدونية التي كان يحملها المجتمع عليها خلال أحقاب متعاقدة تاريخية بسبب هيمنة الفكر الذكوري أو النظام الأبوي<sup>2</sup>، ومع بداية التفكير في إعطائها حقوقها خرجت المرأة إلى ميدان العمل وأصبحت تشارك ندا إلى ند مع الرجل فأصبح توجهها للعمل في قطاعات المطاعم والتنظيف أو رعاية كبار السن وظائف منخفضة الأجر.

وقد كان دخول المرأة الأوروبية لسوق العمل من نتائج حدوث الثورة الصناعية التي كانت تهدف إلى سيادة النظام الرأسمالي والقضاء على النظام الإقطاعي الذي كان قائما، فخرجت المرأة إلى ميدان العمل كان بسبب تكون مجتمعات الرأسمالية البرجوازية وانهايار النظام الإقطاعي فاضطرت المرأة إلى الخروج إلى المدن بحثا عن لقمة العيش بأي ثمن وبأي وسيلة، ولهذا فقد عمد الرأسماليون إلى استغلال فئات النساء وحتى الأطفال عن طريق تشغيلهم في المصانع في مختلف الوظائف الدونية لساعات طويلة وبأجور زهيدة وبطريقة تعسفية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> روبرت سميثس: المرأة والعمل في أمريكا، ترجمة: حسين عمر، مكتبة النهضة العربية، مصر، 1972، ص. 23.

<sup>2</sup> الفقيه البشير: المرأة العاملة المعاصر وإشكالية المجتمع الذكوري، دار ومكتبة البلاد للطباعة والنشر، د ب، 2009، ص. 20.

<sup>3</sup> سوزان مولر أوكين: المرجع السابق، ص 27.

## 2. نشأة وتطور عمل المرأة في الجزائر:

## 2.1 عمل المرأة الجزائرية في فترة الاحتلال:

لقد تباينت مساهمة المرأة الجزائرية خلال الثورة التحريرية بين بعض الأعمال اليدوية كغزل الصوف ونسج البرانس والزرابي ومساعدة الرجل في أعماله الزراعية في الحقول من جهة، و بين العمل الميداني والنضال الكفاحي من جهة أخرى، حيث وقفت جنبا إلى جنب الرجل، وقد شملت الثورة التحريرية الجزائرية جميع فئات الشعب رجالا، نساء وأطفالا فظهرت بذلك مساهمة المرأة الجزائرية كأهم أدوارها في الدفاع عن بلادها بعدما عاشت تهميشا لقدراتها وأدوارها بسبب الأوضاع والظروف التي كانت تمر بها البلاد<sup>1</sup>.

وبسبب تجريد المستعمر الفرنسي أراضي الجزائريين التي كانت تعتبر مصدر قوتهم اضطرت المرأة الجزائرية للخروج إلى العمل لسد جوع أطفالها خاصة الأرامل اللاتي لا تملكن سند لإعالتهن، فتوجهت المرأة الجزائرية للعمل كخادمة في بيوت البورجوازيين أين عاشت مختلف مظاهر العنف اللفظي والجسدي " لكن هذا لم يمنعها من إفادة إخوانها المجاهدين بالمعلومات التي تنقلها يوميا كونها ليست محل للشك لأن طبيعة عملها يفرض عليها الخروج من المنزل يوميا سواء معلومات سرية من خلال رصد الحركات المستعمر وخططه أو وثائق وغير ذلك<sup>2</sup>.

## 2.2 عمل المرأة الجزائرية في مرحلة الاستقلال:

بعد استقلال الجزائر كانت جميع قطاعاتها مدمرة اقتصاديا، اجتماعيا وثقافيا فعمدت السلطة الحاكمة إعادة بناء مؤسسات الدولة حيث كان هدفها الأول هو نشر التعليم لأن

<sup>1</sup> أحسن بومالي: أدوات التحنيد والتعبئة الجماهيرية أثناء الثورة التحريرية الجزائرية 1954-1956، دار المعرفة، الجزائر، 2010، ص 428.

<sup>2</sup> وزارة المجاهدين، كفاح المرأة الجزائرية، دراسات وبحوث الملتقى الوطني الأول حول كفاح المرأة، منشورات المركز الوطني للدراسات والبحث في الحركة الوطنية وثورة أول نوفمبر، الجزائر، 1 ط 1976، ص 321.

المحرك الأساسي للتنمية لأي دولة، فأولت الدولة الجزائرية اهتماماً متميزاً بالمؤسسات التعليمية حيث أعطت حق التعليم ومجانيته ناثاً لجميع المواطنين ذكورا و ، إلا أن نسبة الإناث لم تكن كبيرة في الأعوام الأولى بعد الاستقلال وذلك لظروف اجتماعية واقتصادية فقد كان تعليم المرأة آنذاك متغير جديد على طبيعة المجتمع الجزائري المحافظ بالإضافة إلى العوامل الاقتصادية التي لا تسمح للعائلات بتعليم الإناث.

ففي بداية فترة خروج المرأة للعمل كانت نسبة ضئيلة جدا حيث أن الأسر الجزائرية كانت مكتفية ويكفي أن يكون فردا واحدا في العائلة عاملا لتوفير احتياجات أفرادها، فقد كانت “ جميع أو معظم متطلبات العيش الكريم للأسرة في متناول الأفراد وقد قدرت نسبة عمل المرأة سنة 1966 بنسبة 1.82% وفي سنة 1977 بـ 2.61% لكن مع تغير الأوضاع والأسعار تدريجيا وبداية من التسعينات اضطرت المرأة الجزائرية للخروج للعمل لضعف القدرة الشرائية للأسرة الجزائرية وأصبحت السلع الضرورية اليومية غالية الأسعار مقارنة بمدخول الأسرة، وبدخول المرأة الجزائرية ميدان العمل تحررت من النظرة التقليدية لها ولدورها كفاعل اجتماعي<sup>1</sup>.

#### جدول يبين: النسبة النسوية الوظيفية حسب الفئات المهنية:

السنة	1983	1984	1985	1987
معلمات	25.7%	27%	25.5%	26.9%
موظفات	26.4%	31.3%	25.5%	22.4%
خادمت	18.2%	18.8%	18.3%	14.9%
عاملات	8.2%	7.4%	9.3%	6.8%
إطارات متوسطة	10.3%	10.2%	13.5%	12.6%
إطارات سلمية	3.8%	3.8%	5.8%	7.2%

#### المصدر: مكاك ليلي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الدستور، المعهد الوطني، 1976، ص 25.

<sup>2</sup> مكاك ليلي: عمل المرأة وأثره على الاستقرار الأسري بالمجتمع الجزائري، دراسة ميدانية ببلدية الشجرة ولاية باتنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع العائلي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2016-2017، ص 85.

### 2.3 عمل المرأة الجزائرية في المجتمع الحديث:

عرف المجتمع الجزائري تغيرات اجتماعية واقتصادية انعكست بصورة واضحة على الأسرة لأن جميع هذه التغيرات لها ارتباط مباشر وغير مباشر مع البناء المحوري في المجتمع ألا وهو الأسرة، ولعل أهم تغير اجتماعي هو ظاهرة عمل المرأة الجزائرية وارتفاع هذه النسبة لحتمية اقتصادية وذاتية وثقافية وذلك لمسايرة الظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الحاصلة ، ومحاولة التكيف معها لتوفير متطلبات واحتياجات الأسرة حيث تعددت أدوار المرأة العاملة الجزائرية بين العمل المنزلي داخل الأسرة والعمل الخارجي في مختلف القطاعات الاقتصادية إذ تعتبر عنصر مهم من عناصر القوى العاملة المنتجة التي لا يمكن الاستغناء عنها.

#### • التعليم:

ولقد سعت المرأة الجزائرية في مجال التعليم لتساير التطور الحاصل في المبادئ التعليمية والفكر التربوي لدى عملت على الاستفادة من بيداغوجية الإدماج التربوي، " فتمكنت المرأة الجزائرية من شغل مناصب عليا كمعلمة في الابتدائي أو أستاذة في التعليم المتوسط أو الثانوي أو أستاذة محاضرة بالتعليم العالي أو فيما يخص مستويات وزارة التعليم، فحقها في التعليم يتيح لها مؤهلات للتحويل في عالم الشغل بمستويات تعليمية عالية"، حيث تدعم الأسر الجزائرية خاصة الرجال ممارسة المرأة الجزائرية لمهنة التعليم لأنه أنسب المجالات على الإطلاق، فالتعليم من أنسب قطاعات النشاط التي يعتبرها المجتمع الجزائري ملائمة للإناث ، وفيما يلي سنعرض أهم الإحصائيات حول عدد ونسب النساء العاملات في قطاع التربية والتعليم في الطور الابتدائي والمتوسط والثانوي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> رسالة الأسرة: صادرة عن الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلف للأسرة وقضايا المرأة، العدد 1، مارس 2004، ص

## • الصحة:

اهتمت المرأة الجزائرية كثيرا بمهنة الطب بعد مجال التعليم، حيث يمثل التأطير النسوي الجزائري في قطاع الصحة 65 %، وبلغت نسبة النساء 54.39% في الطب العام، و69.77% في جراحة الأسنان.<sup>1</sup>

## • السياسة:

تعتبر المشاركة السياسية أرقى تعبير عن الديمقراطية وتختلف مستويات المشاركة من مجتمع لآخر بحسب المعطيات السياسية وما هو متاح قانونيا، حيث بمجيء الرئيس عبد العزيز بوتفليقة للسلطة قام بتعيين أول منصب والي امرأة تحت هالة إعلامية كبيرة وتبعه تعيين ثلاث نساء أخريات، ونصب سنة 2000 مجموعة لا بأس بها من النساء في مجال القضاء، كما أعطيت المرأة حوالي 14 منصب كمديرة للتربية الذي كان حكرا على الرجال.<sup>2</sup> ومن خلال ما حققته المرأة الجزائرية في العمل السياسي من تقدم واستمرارية استطاعت أن تتبوأ لها مكانة سياسية هامة وتصبح شريكة الرجل في المجال السياسي وعنصر مهم في استقرار البناء السياسي للدولة الجزائرية.

## 3. دوافع خروج المرأة للعمل:

## 3.1 الدوافع الاقتصادية:

إن ظاهرة خروج المرأة للعمل لم تظهر عشوائيا بل خضعت إلى عوامل عديدة ومتداخلة بل دفعت بالمرأة دفعا إلى الاشتغال، وقد بينت الدراسات الأولى في هذا المجال أن أهم دوافع خروج المرأة للعمل هو الحاجة الاقتصادية، فخروج المرأة للعمل ضرورة ألزمتها الحاجات المتزايدة للمجتمع الصناعي الحديث، إذ أن تزايد أعباء المعيشة وغلائها من جهة، والتطلع

<sup>1</sup> الديوان الوطني للإحصائيات: مجلة الأسرة، ص 18.

<sup>2</sup> محمد جمعة: مؤتمر المشاركة السياسية للمرأة في شمال إفريقيا، المركز الإعلامي ثقافة وفكر، 30 أبريل 2001.

إلى مستوى أفضل للحياة من جهة أخرى، دفع بالمرأة إلى الخروج عن إطارها التقليدي والمتمثل في دور المنجبة والمربية والراعية لشؤون أسرتها.

وفي دراسة أجراها عباس محمود العوض على خمسة آلاف امرأة حديثة التخرج أين بين أن ثلث الزوجات يعملن من أجل مساندة مدخول أزواجهن.<sup>1</sup>

إن الاستقلال الاقتصادي الذي تسعى إليه المرأة العاملة والحاجة إلى تأكيد ذاتها إنما هما عاملين مرتبطين، فبحصولها على الاستقلال الاقتصادي تتحصل المرأة على الاستقلال المعنوي النفسي، و الشعور بالمكانة والقيمة الاجتماعية العالية في المجتمع والأسرة معا، وتحسين مكانتها التقليدية الضيقة.

### 3.2 دوافع نفسية واجتماعية:

إن ارتفاع المستوى الثقافي والتعليمي للأسرة الذي كان له دور هام في دفع المرأة للعمل وذلك عن طريق تشجيعها وتحفيزها من طرف أفراد عائلتها وكذا المحيط الاجتماعي الذي تنتمي إليه الأمر الذي شجعها لإثبات مكانتها والمساهمة في التنمية الاجتماعية.<sup>2</sup>

كما أن الجانب النفسي للمرأة يعمل على تقبلها لما تقوم به ويعتبر حافزا قويا لبلوغه، إذ أن الحاجة لتحقيق الذات لدى المرأة العاملة مكنتها من مشاركة الرجل ميدان العمل للحصول على الرضى النفسي.<sup>3</sup>

وبالتالي يمكننا تحديد الدوافع النفسية والاجتماعية لعمل المرأة الجزائرية في:

محاولة المرأة الجزائرية تحقيق الرضى النفسي من خلال الإحساس بأنها فاعل اجتماعي له مكانة اجتماعية يقدم منفعة للآخرين وينفع ذاته بطاقة إيجابية من خلال ممارسة نشاط سواء ذهني أو جسدي.

<sup>1</sup> عباس محمود عوض: علم النفس الاجتماعي، دار النهضة للطباعة والنشر، د ب، ص 213.

<sup>2</sup> كاميليا عبد الفتاح، نفس المرجع السابق ص 88.

<sup>3</sup> حسين عبد الحميد رشوان: العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة، المكتب الجامعي

الحديث، مصر، ص 98.

خروج المرأة الجزائرية من النظرة الضيقة والتقليدية للمجتمع، وتوسيع شبكة علاقاتها الاجتماعية.

#### 4. أثر اشتغال المرأة على السلطة في الأسرة:

إن انتشار ظاهرة خروج المرأة أدت إلى حدوث تغييرات في بنية ووظيفة الأسرة الحديثة ومن أهم مظاهر هذا التغيير مشاركة المرأة العاملة في السلطة الأسرية، بحيث مكن استقلالها الاقتصادي من أن يضعها في مكانة تختلف عما هي عليها المرأة الماكثة بالبيت، فخروج المرأة للعمل يزودها بالإحساس بالكفاءة ويحول لها كثيرا من السلطة.

حيث يبدو أن لعمل المرأة خارج البيت تأثيرا على مكانة النساء وسلطتهن في اتخاذ القرارات الأسرية... ويزداد احتمال اشتراكهن في اتخاذ القرارات داخل الأسرة.

نفس المجال أمام المرأة للعمل خارج البيت يغيرها في أول الأمر، إذ تجد فيه حرية أوسع من حريتها في بيتها، ثم ما تلبث أن تجد نفسها متورطة في أعمال لا تستطيع الشكوى منها، وقد يؤدي ذلك إلى انخراط المرأة كلياً في عملها، وبالتالي سيبعدها عن المنزل طوال الوقت، وهو ما قد يؤدي إلى تفكك الأسرة، ويقول الدكتور مصطفى السباعي في كتابه «المرأة بين الفقه والقانون»: لا نظن أن الغربيين راضون بما انتهت إليه حالة الأسرة وحالة المرأة بعد نزولها إلى ميدان العمل، فقد بدأ المفكرون منذ أواخر القرن الماضي يشكون من ذلك وينذرون بالأخطاء الناشئة عنها ويعلمون عن قرب انهيار حضارتهم نتيجة لذلك. وقد يكون ما أثاره المفكرون الأوروبيون من آراء في شأن عمل المرأة له أسبابه، يقول الفيلسوف الاقتصادي «جول سيمون» في مجلة المجلات "النساء قد أصبحت الآن نساكات وطباكات، وقد استخدمتهن الحكومة في معاملها، وهناك نساء مهندسات، ويعملن في وظائف راقية لكن هذه الوظائف قد سلختهن من أسرهن سلخاً..."<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مصطفى السباعي: المرأة بين الفقه والقانون، دار الوراق للنشر والتوزيع، 1999، ص 45.

### 5. أثر عمل المرأة على المجتمع وأهميته:

- يوجد عدة مميزات لعمل المرأة وأثره على نفسها ومن هذه المميزات:
  - العمل يجعل المرأة ذات كيان منفرد، وتفكير أعمق، وزيادة تقديرها لنفسها، ورغبتها في تنمية مهاراتها وقدراتها والتفكير بأمر أكثر أهمية كي تثبت نفسها بجدارة.
  - العمل يزيد من حماس المرأة وإصرارها وإتقانها في عملها، كي تصل إلى ما تريد وتحقق أهدافها.
  - تحددت المرأة المجتمع ونزلت إلى سوق العمل واشتغلت به وأثبتت ذاتها، فحكم عليها المجتمع من خلال أدائها ومهاراتها وقدرتها على التواصل مع الآخرين.
  - العمل يؤدي إلى استقلالية المرأة وزرع التوازن في حياتها العملية والأسرية خاصة أثناء تعاملها مع الآخرين.
  - مما يجعلها أكثر ثبات وقوة، حيث لا يمكنها أن تضحي بحريتها من أجل علاقة ما.
  - تمسك المرأة بحقها في العمل ودورها في المجتمع أدى ذلك إلى المساهمة في التغلب على الأفكار السلبية تجاه عمل المرأة، علاوة على التغلب على فكرة التفرقة والتمييز بين الرجل والمرأة.<sup>1</sup>
- ### 6. أهمية عمل المرأة للأسرة:

- يساعد عمل المرأة في تحسين الوضع الاقتصادي للأسرة والوضع الاجتماعي لهم، خاصة إذا كانت لديها القدرة في التوفيق بين العمل والمنزل.
- العمل يوفر للمرأة الشعور الإيجابي ويحسن من نفسياتها، وبالتالي تنعكس هذه النفسية على أسرتها مما يوفر لهم جو أسري هادئ وسعيد خالي من الضغوط والمشاكل.

<sup>1</sup> محامدية إيمان، بوطوطن سليمة: المرأة العاملة والعلاقات الأسرية، الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الأسرة، أبريل 2013، ص 5.

• أثبتت الدراسات طبقاً لمكتب إحصاءات العمل أن دخل المرأة العاملة يساهم بشكل كبير في مواجهة الأزمات المالية مهما كانت قيمته خاصة في الأسر متوسطة ومحدودة الدخل.

• يوفر العمل فرصة كبيرة للمرأة لاكتساب خبرات مختلفة في العلاقات الإنسانية، ما ينعكس على حياتها بشكل عام، وعلى أسرتها بشكل خاص، إضافة إلى أن العمل جعل المرأة تعرف قيمة المال والجهد المبذول للحصول عليه، بعد أن كان دورها يقتصر على صرف هذا المال في المجتمعات الاستهلاكية.

• العمل بالنسبة للمرأة له وظائفه الاجتماعية والمادية والعاطفية، حيث يحقق للمرأة فرصة للتفاعل الاجتماعي المتبادل<sup>1</sup>.

لعمل يُتيح للمرأة فرصة كبيرة للتعبير عن ميولها وقدراتها وطموحاتها، إضافة إلى إشباع حاجتها للنجاح والتقدير والتميز. ولو أتينا من الجانب الديني لعمل المرأة في عهد الرسول، صلى الله عليه وسلم، وتصفحنا كتب سيرة النبي لوجدنا أن المرأة شاركت في الكثير من الأعمال، كالغزوات والمساعدات وغيرها.. فتعطيل المرأة وإبعادها عن عملية التنمية سيضر حتماً بالإنسانية، فالمجتمع حالياً بحاجة كبيرة للأم العاملة. وأخيراً، الجلوس في المنزل لا يساعد أي امرأة بالخوض في الحياة الخارجية، بل على العكس تماماً سيهدم أي موهبة لديها مهما كانت.

## 7. النظريات المفسرة لعمل المرأة:

### 7.1 النظرية الماركسية

يعتبر الماركسيون من دعاة حقوق المرأة فهم ينتقلون من مناقشة العمل المنزلي إلى تحليل وضع النساء باعتبارهن جيشاً احتياطياً للعمل، ففي ضوء المادية التاريخية والمادية الجدلية أعطى كل من "ماركس" و"انجلز" و"بيير" اهتماماً خاصاً بقضية اضطهاد المرأة وأكدوا

<sup>1</sup> مادوي نجية: عمل المرأة الأم وتأثيره على الأسرة والمجتمع، مجلة الحوار الثقافي، العدد 2، ص 126.

خضوعها وقهرها نتيجة للتطور الاقتصادي التي مرت به المجتمعات الإنسانية فقد فسّر "انجلز" تفسيراً شاملاً للعوامل التي ساعدت على التمييز بين الجنسين باعتماده فكرتي الاستغلال الطبقي ونشأة الملكية الخاصة. وهو يقول: "إن أول تنافر وأول عداً طبقي ظهر في التاريخ كان متطابقاً مع تطور العداً بين الرجل | والمرأة في ظل نظام الزواج الأحادي وإن أول ظلم طبقي كان مصاحباً لظلم الرجل للمرأة" مؤكداً | الدور الحاسم للمرأة في العملية الإنتاجية في ظل النظام العائلي الذي أكسبها مكانة أفضل من الرجل وسميت هذه المجتمعات بالأمومية، وإن تطور قوى الإنتاج ونشأة نظام تقسيم العمل قد أدى إلى تدني مكانتها، بحيث شهد التاريخ الإنساني أول شكل من أشكال المجتمعات الطبقيّة في ظل المجتمع العبودي، وبظهور الإقطاعية والرأسمالية تطورت علاقات الإنتاج القائمة على الاستغلال.<sup>1</sup>

ظهر النظام الأبوي مقابل انحطاط مكانة المرأة وتحولت إلى مجرد سلعة وأداة للمتعة والمنفعة وانحصار دورها وإمكاناتها الإنتاجية والإنسانية في الحدود البيولوجية وتأسيساً على ما سبق فإن المنهج الماركسي يخضع المرأة للعلاقة بين المستغل والمستقل، وفي هذا السياق لقد أعلن ماركس وانجلز مشكلة المرأة بربطها بالنضال الطبقي وبالتحول الثوري ويخص ماركس فكرة مشاع النساء التي تدين بها الشيوعية الأمية، وأوضح انجلز أن النساء والأطفال هم ضحايا الرأسمالية فأصحاب المغازل يفضلون النساء على الرجال لأنهن يعملن أكثر وبأقل اجر" وهو ما أكدته ماركس وانجلز في البيان الشيوعي حيث جاء فيه: إن المجتمع الطبقي وحده الذي يحرر المرأة، كما جاء في "رأس المال" فالمساهمة في الإنتاج والتحرر من الاستغلال الرأسمالي هما | المرحتان الأساسيتان لتحرر المرأة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الصادق عثمان: عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الأدوار، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 44.

<sup>2</sup> خليل احمد خليل : المرأة العربية وقضايا التغيير، دار الطليعة الجديدة، بيروت، لبنان، 1982، ص 120.

## 7.2 النظرية الوظيفية:

ترى هذه النظرية أن الأفراد في المجتمع الواحد يؤدون وظائف مختلفة، أي أن كل فرد يقوم بوظيفة جد هامة، داخل النسق الاجتماعي، وذلك لخدمة المصلحة العامة للمجتمع، ولقد اتخذت هذه الوظيفة عدة أوجه متباينة فيما بينها نذكر منها ما يلي: <sup>1</sup>

أ- **الوظيفية المطلقة:** ويمثلها "مالينوفسكي" الذي يرى أن كل مؤسسة، تقوم بوظيفة ضرورية ومهمة إزاء المجتمع ولا يستطيع أي عضو القيام بوظيفة أخرى غير وظيفته فمثلا، وظيفة المرأة الأساسية والخاصة بها داخل النسق الأسري تتمثل أساسا في السهر على راحة الزوج و تربية الأبناء ورعايتهم " باعتبارها الأكثر فعالية من الأب في الإشراف على واجبات الأبناء " كما لا يعوض أي أحد عن دور الأم في مجال تربية أطفالها، والسهر على تلبية حاجاتهم اليومية وهكذا تبقى الأم الوحيدة المسؤولة على الاعتناء بأطفالها ومصدر الأمن والحنان لدى الصغير ولها وظيفة مطلقة تجاه هذا الأخير.

ب - **الوظيفية النسبية:** يرى "روبرت ميرتون" أنه لا ينبغي للباحث أن يفترض أن عنصر أو بناءة واحدة فقط يمكن أن يؤدي وظيفة معينة، بل على العلماء الاجتماعيين أن يقبلوا الحقيقة التي تذهب إلى البناءات الاجتماعية البديلة إنما تؤدي وظائف ضرورية لاستمرار الجماعات، كما يقر أيضا بان العنصر ذاته قد يؤدي وظائف متعددة، وكذلك الوظيفة ذاتها يمكن أن تؤدي من خلال عناصر عديدة وبديلة".

وعليه فإن المرأة العاملة يمكن لها أن تقوم بوظائف متعددة، فهي إذن تعمل خارج المنزل وداخل الأسرة، ألا وهي الإشراف على رعاية الأبناء وتدبير شؤون المنزل.

## 7.3 نظرية المساواة بين الجنسين:

ترى هذه النظرية أن سيطرة الذكور تتجذر في ظاهرة التقسيم الجنسي للعمل فهي تبحث في أصل التفاوت الجنسي، فاشتغال الرجل بالصيد والمرأة بالقطف أدى إلى سيطرة الرجل على

<sup>1</sup> ارفنج زالتن: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، ترجمة: محمود عودة، إبراهيم عثمان، دراسة نقدية، دار المعرفة الجامعية، الكويت، 1998، ص 27.

زمام الأمور نظرا لما أسمته بعض البحوث بـ "التعقد التكنولوجي لعملية الصيد وبساطة الأعمال التي تقوم بها المرأة"، بالإضافة إلى استقرار النساء نسبيا في مكان واحد كونهن يقمن بحمل الأطفال ورعايتهم. انطلاقا من نقدها لنظرية الحتمية البيولوجية والنظرية الاجتماعية، ذات الطابع التطوري التي ترى في التقسيم الجنسي عنصر مركزي في هذا التمييز، وتمتد جذورها عبر مراحل التطور الإنساني.<sup>1</sup>

لقيت هذه النظرية رواجاً كبيراً في الغرب ممثلة بعدة حركات مثل حركة تحرير المرأة، الحركة النسوية، حركة ترقية المرأة، وهي حركات ذات طابع اجتماعي سياسي فتوي تطالب بتغيير عام وشامل لوضعية المرأة في المجتمع، وتبنت مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة، لأنها تواجه الحياة الاجتماعية كالرجل وباستطاعتها الحصول على مواردها الاقتصادية وكذلك استعمال موانع الحمل ومشاركة الزوج في رعاية الأبناء والأعمال المنزلية.

من خلال هذا الطرح يتبين أن هناك اختلاف كبير في الرؤى حول المرأة ووظيفتها داخل المجتمع يرجع ذلك إلى طبيعة المجتمعات وما تحمله من أفكار ومعتقدات حول المرأة نفسها وأدوارها التي تختلف كذلك من مجتمع لآخر.

<sup>1</sup> ارفنج زالتن، المرجع السابق، ص 29.

## خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل يمكننا القول أن خروج المرأة للعمل كان له دوافع عديدة لعل أهمها دوافع نفسية كإثبات الذات والشعور بالرضى النفسي ، بالإضافة إلى دوافع اقتصادية كتلبية احتياجات أسرتها و مساعدة زوجها في مصاريف الأسرة ، ودوافع اجتماعية وثقافية أفرزها الوعي الذي اكتسبته المرأة من خلال التعلم وإدراك حقوقها وواجباتها، وما يمكنها أن تقدمه لنفسها وأسرتها وبلدها، فتمكنت المرأة أن تتبوأ مكانة إلى جانب الرجل والقيام بمعظم أدواره التي اعتادت العديد من المجتمعات أن تكون حكرًا على الرجال فقط.

# الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- مجالات الدراسة
- منهج الدراسة
- أدوات الدراسة
- عينة الدراسة و خصائصها

## تمهيد :

بعد استعراض الجانب النظري للدراسة و تحديد المشكلة البحثية سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني للدراسة ، بحيث سيتم تحديد التقنيات المنهجية التي اتبعتها الدراسة للإجابة على الفرضيات السابقة .

## 1. مجالات الدراسة :

• **المجال المكاني:** وهو المكان المخصص لإجراء الدراسة الميدانية ، أجريت هذه الدراسة بمستشفى ميموني الطاهر بالسوقر، مصلحة النساء والتوليد. ولقد انشأ هذا المستشفى بتاريخ 1988/10/28 .

## ❖ تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية بمدينة السوقر :

تعد المؤسسة العمومية الاستشفائية لمدينة السوقر من أهم المنشآت الحيوية التي لا يمكن الاستغناء عنها فهو يسعى للحفاظ على صحة المواطن و ذلك بعلاجه و توفير الأدوية له و توعيته من مختلف الأمراض التي تهدد البشرية حيث سخرت مجهودات كبيرة من اجل ضمان صحة المواطن ، و لقد انشأ هذا المستشفى بتاريخ 1988/10/28 من طرف رئيس الجمهورية السابق السيد شادلي بن جديد و هو يتسع ل 120 سرير موزعة حسب عدة أجنحة داخلية :

- جناح الاستعجالات الطبية الجراحية
- جناح الجراحة العامة (نساء و رجال)
- جناح الطب الداخلي (نساء و رجال)
- جناح طب الأطفال
- جناح التوليد و أمراض النساء
- جناح الأشعة

- يضم المستشفى أيضا جناحا خاصا بالتحاليل الطبية المتنوعة و إصدار النتائج لمختلف التحاليل المطلوبة، و تأسس هذا الجناح مباشرة بعد تأسيس المستشفى إلا انه تم في سنة 2001 تطوير و توسيع المخبر و تجهيزه بأحدث الوسائل التقنية.
- جناح للتبرع بالدم.

كما توجد بالمستشفى إطارات مسيرة إداريا وتقنيا يشرف على رأسها

- مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية ويساعده في ذلك إطارات أخرى تشرف على رأس بيانات المديرية وتتمثل فيما يلي:

- المدير الفرعي لمصالح الصحة

- المدير الفرعي للموارد البشرية

- المدير الفرعي للمالية والوسائل

- المدير الفرعي للتجهيزات الطبية والملحقة

وكل هذه المصالح لها علاقة مع بعضها البعض سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

#### ❖ نشاطات وأهداف المؤسسة العمومية الإستشفائية:

السهر على صحة المواطن من خلال :

- الوقاية من الأمراض مثل التلقيح

- توفير الأدوية بالنسبة للمصابين بالأمراض المزمنة

- تنظيم الولادات.

#### ❖ من أهم مشاكل المؤسسة :

من بين المشاكل التي تعاني منها المؤسسة العمومية الإستشفائية :

- نقص في الأطباء المتخصصين (القلب، العيون...)

- نقص في العتاد الطبي خاصة من ناحية الأشعة

❖ الاقتراحات:

- يجب على المؤسسة أن تقوم بالتوظيف الخارجي للبحث عن مصادر جديدة
- وضع برامج تكوين و تطوير للعمال الحاليين

❖ أقسام المديرية :

▪ المديرية الفرعية للهياكل الصحية : يتكون من عدة مكاتب أهمها:

- مكتب تنظيم و تقييم النشاطات الصحية:

هو جهاز إداري يقوم بالإشراف على تنظيم كافة المصالح الصحية سواء داخلية أو خارجية فهو يقوم بعملية التنسيق بين كافة فروع المصالح والمتابعة والتوجيه والتنسيق وإعطاء التعليمات الصحية وبالتالي فهو يقوم بعملية الإشراف اللازمة لسير هذه الوحدات.

كما أنه مكتب حيوي وضروري تعتمد عليه الإدارة الصحية فهو مصلحة تقوم بجمع كافة المعلومات والإحصائيات بما في ذلك تحركات المرضى ومدة الإقامة وعدد الدخول بالنسبة للمرضى شهريا و سنويا وتكلفة المريض يوميا و سنويا بما في ذلك تكلفة العلاج والإقامة وتكلفة الخدمات.

- مكتب الدخول والحالة المدنية:

هو جهاز إداري تعتمد عليه كافة المصالح داخل المستشفى وبالتالي فهو يقوم بالتنسيق بين كافة فروعها والتكفل بالمريض من يوم الدخول حتى يوم الخروج فيقوم بتسجيل كل تحركات المرضى على مستوى المستشفى.

كما يقوم بالتنسيق الإداري مع مصالح الحالة المدنية وذلك بإعلان كافة الولادات والوفيات وذلك عن طريق السجل المخصص لهذا الغرض للتصريح لهذه الحالات وكما يقوم هذا المكتب بعملية الإعلام لبعض المصالح الإدارية الأخرى كجهاز الشرطة العدالة الدرك

الوطني وهذا عند الضرورة في حالات خاصة كالحوادث والوفيات المشبوه فيها فهي تتم بإجراء إداري خاص.

- مكتب الإعلام والتوجيه: القيام باستقبال و توجيه المرضى

○ مصلحة الوقاية والطب الوقائي:

المتابعة الصحية للمرضى المصابين بالأمراض المستعصية (فيروس الكبد الوبائي، السرطان....) كما تقوم المصلحة بالإعلان عن الحوادث للأمراض النادرة كالملا ريا، التيفوئيد... وهي مكلفة بالتلقيح ومكافحة الأوبئة.

- مكتب التعاقد و تحليل التكاليف

من مهام هذا المكتب القيام بحساب التكلفة الفصلية لكل مصلحة على حدى وذلك اعتمادا على تجميع البيانات المتعلقة بالمصاريف التي يتم توزيعها على المصالح بالنسبة إلى حجم النشاط المعبر عنه بوحدات القياس لكل مصلحة.

- مكتب الأرشيف

▪ المديرية الفرعية للموارد البشرية: يتكون من

- مكتب التسيير الموارد البشرية : من مهامه

○ التكفل بنشاطات تسيير الحياة المهنية للموظفين (التوظيف ، الترقية العزل،الإحالة على التقاعد، العطل بأنواعها.....)

○ السهر على تطبيق القانون (المراسيم، النظام الداخلي للمؤسسة)

- مكتب المنازعات

○ متابعة القضايا التي تكون المؤسسة طرفا فيها.

○ متابعة خصومات ومشاكل العمال.

### - مكتب التكوين

○ التكفل بالتكوين

○ تنظيم دورات تكوينية لفائدة العمال والسهر على السير الحسن لها.

#### ▪ المديرية الفرعية للمالية و الوسائل:

هو جهاز إداري يقوم بالإشراف على تنظيم كافة المصالح العامة الخاصة باقتصاد المستشفى سواء الوحدات الداخلية أو الخارجية فهو يقوم بعملية صيانة مباني القطاع الصحي ووضع برنامج سنوي مع مسؤولي الورشات وبالتالي فهو يقوم بعملية إشراف ومتابعة وتنفيذ الميزانية وإعطاء التعليمات اللازمة لسير مدا خيل هذه الوحدات.

### - مكتب تسيير الجرد و الإحصاء:

هو مكتب حيوي و ضروري تعتمد عليه المستشفى لسير شؤونها الاقتصادية والمتمثلة في حسابات التخزين ومعرفة الحد الأدنى والحد الأقصى للمخزون حسب عملية الاستهلاك والباقي المخزن مع وضع استثمارات الجرد العام الخاص بالعتاد وإحصائه عبر احتياج كل مصلحة.

### - مكتب الصيانة و المصالح العامة:

هو مكتب رئيسي يقوم بتنظيم و متابعة حركة حظيرة السيارات و إعداد وصول خاصة بإخراج قطع الغيار و مسك الحسابات الخاصة بالبنزين و تسجيل السيارات في سجل خاص و إعدادها للأمر بالمهمة لذلك إعداد بالتنسيق مع مسؤولي الورشات البرنامج السنوي الخاص بالصيانة و المراقبة شهريا للحالات بالأعمال.

### - مكتب الأجور:

هو مكتب يقوم بمتابعة حركة العمال (التنصيب، الترقية، الخصم، العطل المرضية.....) لتنظيم الأجور الشهرية للعمال.

- مكتب تحليل التكاليف :

هو مكتب جد هام يقوم بإعداد و توزيع الوثائق الخاصة بالعقود المهنية سواء مع مسؤولي الورشات أو التجار كاللحوم و الخضر و تحضير الوثائق الخاصة بالمصاريف التي تحتاجها كل مصلحة مع تحديد أسعار صيدلانية كانت أو غذائية و مراقبة شهرية لسجل الهاتف مع تحديد المكالمات لكل مصلحة.

▪ المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية التجهيزات المرفقة:

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات الملحقة :

- الإشراف على استلام التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة
- الإمضاء على محاضر الاستلام و الإشراف على التشغيل الأولي له
- إبرام اتفاقيات الصيانة
- تدوين التدخلات التي تنفذها المصلحة على التجهيزات الطبية و المرافقة و تكوين ملف لكل جهاز طبي ( بطاقة الجرد، محضر التشغيل، تقارير الصيانة، الفواتير و متابعة أعمال الصيانة....)
- متابعة كل العمليات المتعلقة بإلغاء استعمال العتاد و التجهيزات بالتنسيق مع مفتشية أملاك الدولة ، تضم هذه المديرية مكتبين.

• المجال الزمني :

مر إجراء الدراسة الميدانية بخمس مراحل زمنية .

**المرحلة الأولى :** بتاريخ 19 أبريل 2022، بعد تسلمنا لرخصة النزول إلى ميدان

الدراسة، توجهنا إلى مستشفى ميموني الطاهر بالسوقر ،حيث تم المصادقة على رخصة الدراسة الميدانية ودامت يوما واحدا .

**المرحلة الثانية:** من 20 إلى 21 أبريل 2022 ، خصصت هذه المرحلة لاستطلاع الميدان لمدة يومين، حيث تركزت أساساً على مصلحة النساء والتوليد و منها مصلحة الموارد البشرية و ذلك للحصول على المعلومات و كل ما يساعدنا في موضوع بحثنا (عدد العمال، الهيكل التنظيمي، التعريف بالمؤسسة، تصنيف العمال) .

**المرحلة الثالثة :** دامت يومين من 24 إلى 25 أبريل 2022، حيث تم في هذه المرحلة تكملة لاستطلاع الميدان والتأكد من المعلومات ،حيث ساهمت هذه المرحلة في ضبط عينة البحث ،تحديد الفئات السوسيو مهنية وبرمجة لكيفية توزيع الاستمارات على الفئات السوسيو مهنية .

**المرحلة الرابعة :** تم يوم 25 أبريل 2022 ، توزيع استمارات البحث وتم في يوم واحد، والتي بلغ عددها 64 استمارة وجهت إلى العاملات في مختلف الفئات السوسيو مهنية في مستشفى ميموني الطاهر مصلحة النساء ة التوليد.

**المرحلة الخامسة:** دام يوم واحد بتاريخ 28 أبريل 2022، قمنا باسترجاع استمارات البحث بعد أن تمت الإجابة عنها.

• **المجال البشري:** يقصد به عدد الأفراد الموجودين بالمستشفى مصلحة النساء والتوليد، حيث تضم 64 عاملة.

## 2. منهج الدراسة:

أنسب منهج يراعي طبيعة موضوع الدراسة والأهداف المرجوة ويحقق التجانس بين الفصلين النظري والميداني هو المنهج الوصفي التحليلي، يهدف توظيف هذا المنهج في دراستنا إلى الضغوط المهنية التي تواجه المرأة العاملة .

## 3. أدوات الدراسة:

❖ **الملاحظة:** تم الاعتماد عليها في مرحلة استطلاع الميدان، كانت ملاحظة

بسيطة وبدون مشاركة وغير مقننة .

- ❖ **الاستمارة:** أداة لجمع البيانات في الدراسات الاجتماعية الميدانية، كما اعتمدنا عليها كأداة أساسية لجمع البيانات و تمت مراجعة الاستمارة أصبحت في شكلها النهائي تضم 30 سؤال، وتم تقسيمها إلى أربعة محاور .
- **المحور الأول:** تضم البيانات الشخصية وهي أربعة أسئلة وهي: السن، المستوى التعليمي، الحالة المدنية، المستوى الوظيفي .
- **المحور الثاني:** يضم بيانات حول الضغوط المهنية الناتجة عن بيئة العمل ، حيث تبدأ من السؤال 5 إلى 13.
- **المحور الثالث:** يضم بيانات حول الضغوط المهنية الناتجة عن تعدد الأدوار، وتتنحصر من السؤال 14 إلى 20 .
- **المحور الرابع:** يضم بيانات حول الضغوط الاجتماعية التي تعاني منها المرأة العاملة ، تبدأ من السؤال 21 إلى 30 .

#### 4. عينة الدراسة:

- المسح الشامل يعبر عن المعطيات التي يتم جميعها من مفردات المجتمع الإحصائي ميدانياً، ويتم تكوين المسح الشامل من خلال شمول كافة مفردات المجتمع الإحصائي.
- نظرا لعدد العوامل الذي يضم 64 مفردة .
- بما أن مجتمع البحث هو 64 مفردة ويقل عن 100 مفردة فنطبق المسح الشامل.

## • خصائص العينة:

جدول رقم 01: يوضح خصائص أفراد العينة حسب السن:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
7,81	5	من 25 إلى 30
23,45	15	من 31 إلى 35
34,37	22	من 36 إلى 40
14,06	9	من 41 إلى 45
12,5	8	من 46 إلى 50
7,81	5	أكبر من 50
<b>% 100</b>	<b>64</b>	<b>المجموع</b>

من خلال المعطيات الكمية لمتغير السن يتضح لنا أن معظم الأفراد العينة محل الدراسة تتراوح أعمارهن ما بين 36 إلى 40 سنة بما يعادل 34,37 %، أما بالنسبة للفئة الثانية التي تتراوح ما بين 31 إلى 35 سنة تقدر بنسبة 23,45 % ثم تليها فئة من 41 إلى 45 بنسبة 14,06 % بينما الفئة العمرية الرابعة من 46 إلى 50 سنة بنسبة 12,5 %، في حين كانت فئة من 25 إلى 30 سنة ممثلة بنسبة 7,81 %، بينما كانت فئة من أكبر من 50 سنة الفئة الأقل تمثيلاً بنسبة 7,81%.

جدول رقم 02 : يوضح خصائص أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
7,81	5	متوسط
39,06	25	ثانوي
53,12	34	جامعي
<b>%100</b>	<b>64</b>	<b>المجموع</b>

من خلال الجداول الإحصائية أعلاه نجد أعلى نسبة تعود للعمال الذين لديهم مستوى تعليمي جامعي وذلك بنسبة 53,12% بينما تعود نسبة 39,06% إلى المستوى التعليمي الثانوي وفي الأخير نجد نسبة 7,81% تعود إلى العمال الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط.

جدول رقم 03: يوضح خصائص أفراد العينة حسب الحالة المدنية :

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
21,87%	14	غير متزوج (ة)
75%	48	متزوج (ة)
3.12%	02	مطلق (ة)
00	00	أرمل (ة)
100%	64	المجموع

يبين الجدول أعلاه توزيع مفردات مجتمع البحث حسب الحالة المدنية، حيث يتضح لنا من خلال البيانات الواردة في الجدول أن 48 مفردة من المجموع الكلي لأفراد مجتمع البحث متزوجات ممثلين بنسبة 75 %، ويقابلهن 14 مفردة من مجتمع البحث غير متزوجات وذلك بنسبة 21,87 %، بينما وجدت مفردتين مطلقتين بنسبة 3.12 % في حين انعدم وجود الأرمال.

بالاعتماد على نسب الجدول أعلاه نجد أن أغلبية الأفراد متزوجات وريات أسر، ويعود ذلك إلى الاستقرار النفسي والاجتماعي الذي يضمنه لهن الأجر الذي يتقاضونه... وهذا ما يكون له تأثير على فعالية الأداء داخل المؤسسة.

جدول رقم 04 : يوضح خصائص أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

النسبة المئوية	التكرارات	العينة الاحتمالات
59,37	38	ممرضة
10,93	7	قابلة
12,5	8	طبيبة
6,25	4	عاملة نظافة
10,93	7	إدارية
<b>% 100</b>	<b>64</b>	<b>المجموع</b>

يبين لنا الجدول أعلاه أن عينة البحث حسب متغير الفئة المهنية تنحصر في 59,37% من الممرضات، في حين نجد 12,5% من الطبيبات، كما نجد نسبة 10,93% من فئة المبحوثات من القابلات، إضافة إلى أن 10,93% من العاملات الإداريات. وفي الأخير نجد نسبة 6,25% يعود إلى عاملات النظافة.

يرجع وجود عدد كبير من الممرضات إلى طبيعة مهام المؤسسة والتي يتركز غالبيتها على الأعمال التمريضية.

5. صعوبات الدراسة:

- صعوبة في النزول إلى الميدان بسبب عدم الحصول على الترخيص من طرف القسم.
- عدم سماح المؤسسة بإجراء التريص بسبب وباء كورونا والاكتفاء بتوزيع الاستمارات والخروج من المؤسسة.
- صعوبة الحصول على المادة العلمية.

خلاصة :

تطرقنا في هذا الفصل إلى تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة مع تبيان المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات إضافة إلى تحديد عينة الدراسة وخصائصها و أخيرا التطرق إلى الصعوبات التي واجهتنا .

# الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- عرض نتائج الدراسة
- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات
- النتائج العامة للدراسة

1. عرض نتائج الدراسة: عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى :

مفادها : تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن بيئة العمل.

الجدول رقم 5: يمثل توفير المؤسسة للعاملين المعلومات لأداء المهام

النسبة	التكرار	التكرار		البدائل
		%	ك	
84,37	54	74.07	40	الأنية والوضوح
		7.40	04	الدقة والمصادقية
		18.51	10	الغموض والتعقيد
		%100	54	المجموع
15,62	10	لا		
100	64	المجموع		

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب المبحوثين يقرون بتوفير المؤسسة المعلومات اللازمة لأداء المهام المطلوبة وهذا بنسبة 84.37% ممثلة بـ 54 مبحوثا، حيث بينوا بأنها تتميز الأنية والوضوح، في حين يرى 15.62% من مبحوثين بأن المؤسسة لا توفر المعلومات اللازمة.

يمثل توفير المؤسسة المعلومات اللازمة لأداء المهام المطلوبة من خلال البيانات الإحصائية أعلاه نجد أن العاملات لديهم المعلومات الخاصة بمهامهم وتضمن لهم السير الحسن لأداء مهامهم من خلال عملية التفاعل التنظيمي، فالمؤسسة كلما كانت ذات نسق مفتوح زاد توفير المعلومات وقاعدة البيانات التي يحتاجها العاملات، فالمعلومة هي ضرورية في العمل وجزء منه كما نجد مؤشر الأنية والوضوح يدعم ذلك بحيث يحتاج العاملات إلى ضرورة توفر المعلومات الخاصة بالتخصص المهني من أجل القيام بالمهام في الوقت المناسب، كما يدعم مؤشر الدقة والمصادقية هذا، فكلما كانت المعلومة متوفرة وصحيحة كانت المهام ذات صلة مباشرة بالأداء العام ككل، كذلك بالنسبة للغموض وعدم التعقيد الذي يزيد من سلامة المهام و انسيابية المعلومة، وهذا ما يضمن التناسق العام للأداء الخاص

بالعاملات، كما يضمن هذا جانبا هاما من الاستقرار النفسي للمرأة العاملة و الابتعاد عن الضغوط، وفي مقابل هذا نجد نسبة 6% من العاملات ترى عكس ذلك بحث أن المعلومات الغير متوفرة ولها جانبا هاما في إحداث الضغوط المهنية.

الجدول رقم 6: يمثل توفير المؤسسة كل الوسائل لتأدية المهام

النسبة	التكرار	التكرار				البدائل
46.87	30	نعم				
53.12	34	%	ك	التوتر والقلق	لا	
		58.82	20			
		35.29	12	عبئ العمل		
		5.88	02	لا تهتم بتاتا		
		%100	34	المجموع		
100	64	المجموع				

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن 30 عاملا بنسبة 46.87% توفر لهم المؤسسة كل الوسائل لتأدية المهام، حسب إجابة 53.12% مجبوتا مما يسبب لهم القلق والتوتر وزيادة عبئ العمل.

ويفسر هذا أن المؤسسة لها وسائل قليلة لا تسمح لهم بأداء مهامهم كما ينبغي، فعدم توفير الوسائل والأدوات اللازمة لأداء المهام خاصة لما تكون شاقة وصعبة يؤدي ذلك إلى ضغوط نفسية وصراعات عمالية أو بين العاملات والإدارة، كما يعود هذا إلى ثقافة المؤسسة ومدى اهتمامها بالتنوع الخاص بالوسائل باعتبارها جانبا هاما من العمل وتساعد على توفير الجهد وربح الوقت، ويترجم هذا في سلوكيات العاملات بحيث ينجم عنها توتر وقلق لدى العاملات اللواتي يسعين لأداء مهامهن لمدة زمنية محدودة كما يزيد هذا من عبء

العمل الداخلي والخارجي والخاص بالظروف المتواجدة داخل المؤسسة أين تصبح العاملات تعانين من صعوبة التوفيق بالعمل داخل المؤسسة مما يزيد من ضغوطات العمل.

الجدول رقم 7: يمثل توفير المؤسسة لظروف عمل مريحة:

النسبة	التكرار	التكرار			البدائل
46.87	30	نعم			
53.12	34	%	ك	ظروف مادية	لا
		58.82	20		
		41.17	14	ظروف تنظيمية	
		%100	34	المجموع	
100	64	المجموع			

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن المؤسسة لا توفر الظروف المريحة للمرأة العاملة، وهذا حسب إجابة 53.12% من المبحوثات، في حين نجد أن 46.87% من العاملات ترين بأن المؤسسة توفر لهن الظروف الملائمة لتأدية المهام من ظروف مادية وتنظيمية.

بناء على المعطيات الإحصائية أعلاه نجد غالبية العاملات يرون بأن المؤسسة لا توفر لهن ظروف عمل مناسبة، سواء في الجانب التقني أو التنظيمي أو على مستوى العلاقات العاملاتية، ما يصعب هذا من أداء المهام واحتمالية زيادة الضغوط المهنية لدى العاملات ما يجعلهن غير راضيين عما تقوم به المؤسسة اتجاههم، ويعتبر هذا من بين السلبيات التي تكون كعملية تفاعلية ذات أثر نفسي ومهني يدفع بعدم الرضا عن المعاش داخل المؤسسة.

الجدول رقم 8: يمثل توفر المؤسسة على تجهيزات التي تساعد على أداء المهام:

النسبة	التكرار	التكرار	البدائل		
46.87	30	نعم			
53.12	34	%	ك	الانزعاج	لا
		41.17	14		
		58.82	20	التوتر	
		/	/	لا تهتم	
		%100	34	المجموع	
100	64	المجموع			

من خلال البيانات الكمية أعلاه نجد أن أغلب العاملات يصرحون بعدم توفر المؤسسة على التجهيزات المساعدة على أداء المهام وهذا بنسبة 53.12%، في حين يرى عكس ذلك 46.87% ممثلين بـ 30 مبحوثاً.

يقر غالبية العاملات بأن المؤسسة لا توفر لهم التجهيزات اللازمة لأداء مهامهم ومن خلال هذه الإجابات تعتبر المؤسسة مكاناً لضغوط مختلفة تؤدي بالمرأة العاملة إلى وجود أمراض سيكوسوماتيا، وغالبا ما نجد هذا لدى العاملات اللواتي لديهن أقدمية ومن خلال المقابلة مع إحدى العاملات تبين أن هناك عاملات يسعين فقط إلى كسب لقمة العيش وإعالة أسرهن بالرغم من ظروف العمل الصعبة والشاقة ما يجعلهم يتحملون هذه الضغوطات الناجمة عن العمل و ظروفه الغير مناسبة، فالتجهيزات والوسائل التي تسهل من سير العمل واستمراريته قد لا تكون متوفرة داخل الأنساق الخاصة بالمؤسسة، ما يزيد هذا من تدمير العاملات واغترابهم، كما ينقص هذا من فعالية العاملات و المؤسسة على سواء وفي مقابل هذا نجد أن نسبة النقاط يرون بأن المؤسسة تحتوي على التجهيزات التي تساعد على العمل وأداء مهامهم في مختلف الظروف.

## الجدول رقم 9: يمثل توفير المؤسسة الحماية للعاملات:

النسبة	التكرار	العبرة
62.5	40	نعم
37.5	24	لا
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب العاملات ترى أن توفر لهن الحماية أثناء تأدية مهامهن وهذا بنسبة 62.5%، في حين تصرح 37.5% بأن الإدارة لا توفر الحماية

بناء على المعطيات الواردة أعلاه تبين أن المؤسسة توفر للعمال الحماية اللازمة لأداء المهام ويعود هذا لثقافة المؤسسة من خلال سعي المؤسسة إلى تحقيق الاستقرار المهني وتوفير مناخ ملائم للعمل بعيدا عن التهديدات والمضايقات المتواجدة من ظرف محيط خارجي للمؤسسة، كما أن عدم توفير الحماية يؤدي إلى عدم استقرار الوضع المهني داخل المؤسسة ونجد نسبة النقاط ترى بأن المؤسسة لا توفر هذا الأمن أين يكون العمل متأثرا بوسائل الحماية داخل المؤسسة أو ما يخص محيطها.

## الجدول رقم 10: يمثل اهتمام الإدارة بالمشاكل في العمل

النسبة	التكرار	العبرة
21.87	14	نعم
78.12	50	لا
%100	64	المجموع

تبين البيانات الموجودة في الجدول أعلاه أن أغلب العاملات يشتكين من عدم اهتمام الإدارة بالمشاكل الموجودة في العمل وهذا حسب إجابة 50 مبحوثة بنسبة 78.12%، في حين أقرن 14 مبحوثة بأن الإدارة طالما تهتم بمشاكلهن في العمل بنسبة 21.87%.

من خلال البيانات الإحصائية أعلاه نجد غالبية العاملات يقرون بأن الإدارة لا تستمع إلى مشاكلهم التي تتعلق بالعمل وظروفه وعلاقاته ومختلف مجريات العمل ما يؤكد هذا وجود ضغوطات تؤثر عليهم فالإصغاء إلى المشاكل يفتح المجال للعمل و التنسيق في الأداء بينما عدم الإصغاء يؤدي إلى زيادة الفجوة في الاتصال والمسؤوليات بينما نجد نسبة نقاط من العاملات ترى بأن هناك اهتمام بالمشاكل من طرف الإدارة وبصفة عامة أن المشاكل لها مستوى من التأثير في كيفية أداء المهام وكلما كان الاهتمام بالمشاكل كانت الضغوطات أقل تأثيراً على نفسية العاملات.

## الجدول رقم 11: يمثل نتيجة الاهتمام بالمشاكل

النسبة	التكرار	العبرة
46.87	30	زيادة الولاء التنظيمي
53.12	34	ارتفاع الأداء الوظيفي
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن 34 مبحوثة بنسبة 53.12% ترى بأن الاهتمام بالمشاكل يدفعهن إلى الرفع من الأداء الوظيفي، بينما ترى 46.87% مبحوثة بأن ذلك يزيدهن من الولاء التنظيمي.

من خلال البيانات الإحصائية يتبين أن الاهتمام بالمشاكل يزيد من الأداء الوظيفي لدى العاملات ويعتبر الاهتمام بالمشاكل كتغذية راجعية تسعى إليها المؤسسة من أجل ضمان السير الحسن للعمل وللعاملات كذلك، يزيد هذا من ولائهن للمؤسسة ويحسن من العلاقات داخل المؤسسة ويخفض من مستوى الضغوطات.

الجدول رقم 12: يمثل الانزعاج من تدخل الزملاء في العمل:

النسبة	التكرار	البدائل			
		التكرار		لا	
31.25	20	لا			
68.75	44	%	ك	إظهار الغضب	نعم
		45.45	20		
		15.90	07	تجاهلين ذلك	
		38.63	17	تتساجرين مع زملائك	
		%100	44	المجموع	
100	64	المجموع			

يتبين لنا من خلال بيانات الجدول أن أغلبية العائلات ينزعجن من تدخل زملائهن في عملهن، حيث أجابت بذلك 68.75 % متصرفات حيال ذلك بإظهار الغضب والتشاجر أكثر من تجاهل الأمر، في حين نجد 31.25% منهن لا تنزعجن من التدخل.

من خلال البيانات الواردة يتبين أن العائلات ينزعجن من تدخل الزملاء في العمل والخاص بهن، ويعتبر هذا جانبا من التداخل في المهام أو القيام بالمهام خارج نطاق مهامهن خاصة لما يكون هناك مناصب حساسة وذات أهمية ويتطلب خبرة وظيفية كذلك بالنسبة على مستوى تنفيذ أين يشكل ضغط مختلف على كافة الفئات السوسيو مهنية، أين لا يتم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب هذا ما يشكل ضغطا مستمرا، فالعائلات لهن خصوصيات مهنية تدخل في نطاق مهامهن الرسمية.

الجدول رقم 13: يمثل الانزعاج من الزيارات المتكررة في المستشفى:

النسبة	التكرار	التكرار		البدائل
		%	ك	
78.12	50	40	20	نعم تشتت الانتباه فقدان التركيز زيادة الضغط
		14	07	
		34	17	
21.87	14	لا		
100	64	المجموع		

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية العاملات ينزعجن من الزيارات المتكررة في المستشفى، حيث أجابت بذلك 78.12% من العاملات، مبررين ذلك بتشتيت الانتباه وفقدان التركيز وزيادة الضغط عليهن، في حين أجابت 21.87% بأنهن لا ينزعجن من الزيارات.

أرجعت إحدى المبحوثات الانزعاج من الزيارات إلى فوضوية الزائرين وعدم احترامهم للمرضى والطاقم الطبي بالمستشفى، كما أرجعت ذلك إلى الصخب الكبير الذي يصدرونه أثناء الزيارة، إضافة إلى الوقت الكبير الذي يقضونه عند المرضى مما يسبب تعطيلاً لهم لأداء مهامهم، كما أوضحت بأن الزيارات خارج الأوقات المحددة هي ما تزيد من الضغوط وتقدهن التركيز.

جدول رقم 14: يوضح توفير المؤسسة لما يحتاجه الموظف حسب المستوى الوظيفي:

المجموع		توفر المؤسسة كل ما تحتاجه لأداء المهام				السؤال السؤال		
		لا		نعم				
%	ت	%	ت	%	ت	المستوى الوظيفي		
100	35	88.6	31	11.4	4			ممرضة
100	5	/	/	100	5			قابلة
100	8	/	/	100	8			طبيبة
100	4	/	/	100	4			عاملة نظافة
100	12	25	3	75	9			إدارية
100	64	53.1	34	46.9	30	المجموع		

من خلال الجدول نلاحظ أن اتجاهه العام المتمثل في عدم توفير المؤسسة كل ما تحتاجه العاملة لأداء مهامها بنسبة 53,1% مقابل نسبة 46,9% مع توفير المؤسسة كل ما تحتاجه العاملة لأداء مهامها.

وعند إدخالنا للمتغير المستقل و المتمثل في المستوى الوظيفي، نجد أن كل من القابلة والطبيبة وعاملة النظافة بنسبة 100% يوافقن على توفير المؤسسة كل ما تحتاجه الموظفات لأداء مهامهن، في حين نجد بعض الممرضات ينفين توفير المؤسسة كل ما تحتاجه لأداء مهامهن وذلك بنسبة 88,6%، ونجد 75% من الإداريات يوافقن على توفير المؤسسة كل ما يحتاجون لأداء مهامهن ، مقابل 25% من الإداريات لا يوافقن على توفر المؤسسة كل ما يحتاجون لأداء مهامهن .

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق يتبين لنا أن المؤسسة الاستشفائية لا تحرص كل الحرص على ما يطلبه من لوازم لتأدية المهام على أكمل وجه.

### عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية :

مفادها : تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن تعدد الأدوار .

الجدول رقم 15: يمثل التوفيق بين أداء المهام و المسؤوليات الأسرية:

النسبة	التكرار	التكرار				البدائل
15.62	10	نعم				
68.75	44	%	ك	كثرة العمل	لا	
		45.45	20			
		15.90	07			
		38.63	17	التعب والإجهاد		
15.62	10	أحيانا				
100	64	المجموع				

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب العاملات لا تستطعن التوفيق بين مهامهن ومسؤولياتهن الأسرية وهذا بنسبة 68.75%، وأرجعن ذلك إلى كثرة العمل والتعب والإجهاد، بينما صرحت 15.62% منهن بأنهن أحيانا ما لا يستطعن التوفيق بين الأسرة والعمل، بينما نجد 15.62% من العاملات يستطعن التوفيق بين الأسرة والعمل.

في الآونة الأخيرة أصبح عمل المرأة من المواضيع المعاصرة التي ظهرت للعيان نتيجة لصراع الأدوار التي تعاني منهم المرأة بين عملها وتحقيق طموحاتها المهنية وبين واجباتها ومسؤولياتها الأسرية، مما يدخلها في حلقة صراع دائم نتيجة عدم قدرتها على تحقيق التوازن بين العمل و أسرتها مما يدفعها للاستعانة بالخدم لتغطية عجزها وتقصيرها اتجاه أسرتها

ووضع الأطفال في دور الحضانة، مما يولد تشتت و صراع دائم داخل أسرتها الأمر الذي يؤثر على استقرار الأسرة نتيجة الإجهاد والضغط الذي تتعرض له في عملها ينعكس سلبي على أسرتها و استقرارها.

الجدول رقم 16: يمثل التفكير في المشاكل المنزلية أثناء تأدية المهام:

النسبة	التكرار	التكرار		البدائل
		ك	%	
78.12	50	20	40	نعم كثرة الوظائف المنزلية التفكير في الأبناء صعوبة التوفيق بين الأسرة والعمل
		10	20	
		20	40	
15.62	10			لا
6.25	04			أحيانا
100	64			المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية العاملات يفكرن طوال الوقت بمشاكلهن المنزلية أثناء تأدية مهامهن، حيث نجد 78.12% من المبحوثات يرين بأن التفكير في المشاكل المنزلية يرجع إلى كثرة الوظائف المنزلية، والتفكير في الأبناء والشؤون الأسرية، في حين نجد 10% من العاملات لا يفكرن في مشاكلهن.

تواجه المرأة العاملة عدة ضغوطات سواء من الناحية النفسية أو الاجتماعية نظرا لتعدد مسؤولياتها وتشتت أفكارها بين أسرتها وعملها فالمرأة أثناء تأدية عملها يكون أكثر ما يشغلها وصولها للبيت والقيام بمختلف مسؤولياتها اتجاه أسرتها نتيجة لذلك التشتت الذهني الذي تعاني منه المرأة العاملة و الذي يولد لديها حالة نفور من العمل وأداء مختلف المهام الموكلة إليها فعدم قدرتها على التوفيق بين العمل وأسرتها يشكل لديها صراع داخلي والشعور بالضعف لذلك تتجه العديد من النساء العاملات إلى التخلي عن منصب العمل أو التخلي

عن دورها الأساسي كربة بيت للخدم ودور الحضانة والذي نتج عنه كثرة الطلاق وانحراف الأبناء.

الجدول رقم 17: يمثل العمل يأخذ وقتك على حساب رعايتك ومسؤولياتك اتجاه أسرتك

النسبة	التكرار	العبارة
68.75	44	نعم
31.25	20	لا
%100	64	المجموع

يتبين لنا من خلال البيانات الموجودة في الجدول أعلاه أن 68.75% من المبحوثات تترين بأن العمل يأخذ الوقت على حساب الرعاية الأسرية، في حين تنفي ذلك 31.25% منهن.

خروج المرأة للعمل يسرق وقتها ووقت أسرتها وعمل المرأة يتطلب منها الالتزام بمواقيت العمل ومهما كانت الظروف فتضطر للخروج في الصباح الباكر والرجوع للمنزل في المساء مما يحول دون رؤيتها لأسرتها وتأدية واجباتها اتجاههم، الأمر الذي يدخلها في صراع ازدواجية الأدوار بين العمل والأسرة الذي ينتج عنه تعب نفسي وإرهاق جسدي كبير لدى المرأة والذي يكون في غالب الأحيان له نتائج صعبة على المرأة سواء من ناحية صحتها وإصابتها بالأمراض النفسية كالاكتئاب أو الجسدية نتيجة القلق والضغط الدائم الذي تعاني منه، بالإضافة إلى توتر العلاقات مع أسرتها خاصة النساء العاملات اللواتي يسكن في وسط العائلة الممتدة تكون دائما محط نقد نتيجة لتقصيرها في أداء واجباتها الأسرية كربة بيت.

الجدول رقم 18: يمثل تأثير المسافة بين المنزل ومكان عملك على تأدية المهام:

النسبة	التكرار	التكرار		البدائل	
		%	ك		
84.37	54	37.03	20	لاستيقاظ المبكر	نعم
		18.51	10		
		18.51	10		
		7.40	4		
15.62	10	لا			
100	64	المجموع			

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن 84.37% من المبحوثات يتأثرن من المسافة بين المنزل ومكان العمل، وهذا ما أرجعنه إلى الاستيقاظ المبكر والذي يسبب فقدان التركيز والتعب، بينما نجد 15.62% منهن لا يتأثرن بالمسافة، وهذا راجع إلى سهولة التنقل لمكان العمل.

في ظل التطورات التي جاءت بها العولمة والثقافات الجديدة التي غزت مجتمعاتنا عمل المرأة في أي مكان فبعد أن كان حصرها على المنطقة التي تقطنها أصبحت المرأة تعمل في عدة أماكن وبمسافات طويلة عن بيتها أثر كثيرا على تأدية مسؤولياتها نتيجة قضاء جل وقتها في العمل والتنقل له نتيجة بعد مكان العمل عن بيتها واستغراقها لوقت طويل في التنقل من المنزل للعمل و من العمل للمنزل فالوقت الطويل الذي تستغرقه المرأة في الذهاب والإياب من العمل يخلق بها إرهاق وتعب وتوتر نتيجة انشغالها الدائم وعدم قدرتها على الراحة وذلك الضغط ناتج عن التعب والإرهاق يعرقل حياتها الأسرية خاصة رعاية أبنائها وزوجها مما يتولد عنه اختلال العلاقات الأسرية والذي يؤدي إلى صراعات دائمة و في غالب الأحيان ينتهي بتشتت الأسرة أو تدميرها من خلال الانفصال.

## الجدول رقم 19: يوضح المعاناة من الجهد والإرهاق:

النسبة	التكرار	العبرة
93.75	60	نعم
6.25	4	لا
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب العاملات بنسبة 93.75% يعانين من جهد وإرهاق بسبب طبيعة العمل، في حين نجد 6.25% من المبحوثات لا يعانين من ذلك.

إن طبيعة العمل في المؤسسات الاستشفائية يعد عملا صعبا بحكم المهنة الإنسانية النبيلة والتي تتطلب الاهتمام الكامل والرعاية ومحاولة إنقاذ النفس، وهذا ما يتطلب جهدا كبيرا وتركيزا عاليا من العاملين، وهذا ما قد يجبر المرأة العاملة على التخلي عن العديد من أولوياتها قد تكون أسرية، مما يجعلها تعاني من إرهاق وإجهاد بدني ونفسي، وهذا ما يجب أن تسعى الإدارة إلى توفير الرعاية النفسية للعاملات من أجل تفادي تفاقم مستوى الإرهاق. وهذا ما تؤكد عليه أغلب النظريات التنظيمية والتي تنادي بضرورة الاهتمام بالعامل النفسي.

## الجدول رقم 20: يمثل اهتمام المؤسسة بالشؤون الأسرية للعاملين:

النسبة	التكرار	العبارة
31.25	20	نعم
68.75	44	لا
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن المؤسسة لا تهتم بالشؤون الأسرية للعاملات وهذا حسب إجابة 68.75% منهن، في حين نجد 31.25% يرين بأن المؤسسة تهتم بالشؤون الأسرية للعاملات.

ما هو متعارف عليه في العالم الشغل عدم اهتمام المؤسسة التي ينتمي إليها العامل بشؤون حياته الأسرية سواء كان العامل امرأة أو رجل وفي ضوء ذلك تع المرأة العاملة أكثر تأثر بالشؤون الأسرية نتيجة لدورها الأساسي فيه وما يحدثه عملها من تشتت بين دورها كأم وربة بيت وكعاملة ذات مسؤوليات يجب أن تؤديها، ورغم كل الصعوبات التي تعانيها المرأة العاملة داخل أسرتها تبقى خاصة بها و لا تتدخل المؤسسة فيها خاصة في ظل المؤسسات البيروقراطية التي تعمل فيها النساء و التي تفنقذ للإنسانية.

فالمؤسسة همها الوحيد زيادة الإنتاج وتحقيق العوائد المادية لضمان مكانة المؤسسة وقدرتها التنافسية حتى ولو على حساب حياة الأفراد.

الجدول رقم 21: يمثل تقدير الزوج للمجهودات التي تقوم بها المرأة:

النسبة	التكرار	التكرار				البدائل
15.62	10	نعم				
84.37	54	%	ك	الإحباط	لا	
		55.55	30			
		22.22	12			
		22.22	12	تدني تقدير الذات		
100	64	المجموع				

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب العاملات يعانين من عدم تقدير أزواجهن للمجهودات المبذولة من طرفهن في المنزل والمؤسسة، وهذا بنسبة 84.37% مما يسبب إحباطا بنسبة كبيرة إضافة إلى التعب وتدني تقدير الذات.

خروج المرأة للعمل من الظواهر التي غزت مجتمعاتنا بعد ما كان العمل خارج المنزل حكرا على الرجل نتيجة تطور العولمة وبروز ثقافات جديدة، أصبحت المرأة تبحث عن التقدير والتميز وتحقيق الذات، فتوجهت للعمل خارج منزلها.

خاصة بالنسبة للمرأة العاملة أين تبذل مجهودات مضاعفة بين عملها وبيتها غير أنها نادرا ما تلقى التقدير والثناء من قبل الزوج الذي ينظر لها على أنها هي من اتخذت قرار العمل تتحمل عبء ذلك ولا يقدم على مساعدتها في أمور البيت وهذا ما ينعكس سلبيا على نفسية المرأة وعلاقتها بزوجها.

الجدول رقم 22: يمثل التوفيق بين المهام والمسؤوليات الأسرية حسب المستوى

الوظيفي:

المجموع		التوفيق بين المهام والمسؤوليات العائلية						السؤال	السؤال
		أحيانا		لا		نعم			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
100	35	/	/	100	35	/	/	ممرضة	
100	5	/	/	100	5	/	/	قابلة	
100	8	12.5	1	/	/	87.5	7	طبيبة	
100	4	/	/	25	1	75	3	عاملة نظافة	
100	12	75	9	25	3	/	/	إدارية	
100	64	15.6	10	68.8	44	15.6	10	المجموع	

من خلال الجدول نلاحظ أن إتجاهه العام المتمثل في عدم التوفيق بين المهام والمسؤوليات العائلية بنسبة 68,8% مقابل 15,6% يرون أنهم قادرات على التوفيق بين المهام والمسؤوليات العائلية، ومنهن يقدرن أحيانا.

وعند إدخالنا للمتغير المستقل والمتمثل في المستوى الوظيفي ، نجد نسبة 100% من الممرضات و القابلات لا يقدرن على التوفيق بين المهام والمسؤوليات العائلية، في حين نجد كل من الطبيبة بنسبة 87,5% و عاملة نظافة ب 75% يقدرن على التوفيق بين المهام والمسؤوليات العائلية و 25% من الطبيبات يرون أنهم يقدرن أحيانا على التوفيق بين

المهام والمسؤوليات العائلية، وبنسبة 25% لكل من عاملات النظافة وإداريات يرون أنهم لا يقدرون على التوفيق بين المهام والمسؤوليات العائلية.

تستنفذ المرأة العاملة طاقتها للتوفيق بين المهام والمسؤوليات العائلية وهذا ما يعرضها إلى ضغوط مهنية ونفسية بسبب محاولاتها اليائسة للتوفيق بين العمل وحياتها الشخصية وعدم قدرتها على تأدية المهام، تعدد الأدوار الموكلة للمرأة أدى إلى ضعف مشاركتها في الحياة العامة. كما أكدت إحدى المبحوثات بأن العمل غزى على حياتهن الشخصية وأصبح الحفاظ على التوازن بين المهام والمسؤوليات العائلية مهمة صعبة .

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق تبين لنا أن العاملات لا يستطعن التوفيق بين المهام والمسؤوليات العائلية .

عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة :

مفادها : تعاني المرأة العاملة من ضغوط إجتماعية .

الجدول رقم 23: يوضح الدعم من طرف العائلة:

النسبة	التكرار	العبارة
40.62	26	نعم
59.37	38	لا
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن 59.37% من العاملات لا يتلقين الدعم من طرف عائلتهن، بينما نلاحظ أن 40.62% من المبحوثات صرحن بأنهن يتلقين الدعم الكامل من طرف العائلة.

في غالب الأحيان تجد المرأة العاملة الدعم من عائلتها وذلك تقديرا منهم على المجهودات والتضحيات التي تبذلها المرأة، وفي نفس الصدد تجد المرأة العاملة نفسها محل النقد والضغط حيث يعتبرون عملها مضيعة للوقت بعدم تمكنها من التوفيق بين الأدوار المزدوجة العمل والأسرة، فتجد المرأة نفسها تحت ضغوط اجتماعية كبيرة تؤثر على أدائها أكثر سواء المهني أو العائلي.

الجدول رقم 24: يوضح الالتزام بأداء الواجبات الاجتماعية

النسبة	التكرار	العبرة
45.31	29	نعم
54.68	35	لا
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه نجد أن أغلب العاملات تقر بأنهن لا يلتزم بأداء الواجبات الاجتماعية والزيارات وهذا بنسبة 54.68%، في حين نلاحظ حفاظ 45.31% من المبحوثات على أداء الزيارات والواجبات الاجتماعية.

في الآونة الأخيرة أصبحت المرأة العاملة بعيدة جدا عن الحياة الاجتماعية نتيجة تراكم المسؤوليات عليها وعدم قدرتها على إيجاد وقت فراغ للقيام بالواجبات والزيارات العائلية، فتجد المرأة العاملة تقوم بالزيارات الضرورية فقط لانشغالها الدائم، الأمر الذي يجعل أصدقاء العائلة تسلط عليها نتيجة تقصيرها اتجاههم فيخلق لها ضغوطات اجتماعية كبيرة صعب أن تتغلب عليها في ظل انقسامها بين عملها وأسررتها.

الجدول رقم 25: يوضح الالتقاء بالأصدقاء:

النسبة	التكرار	التكرار				البدائل
45.31	29	نعم				
54.68	35	%	ك	قلة الوقت	لا	
		42.85	15			
		57.14	20	تراكم المسؤوليات		
100	64	المجموع				

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلب المبحوثات بنسبة 54.68% لا يلتقين بالزملاء والأصدقاء وهذا بسبب تراكم المسؤوليات وقلة الوقت، في حين نجد أن 45.31% يلتزمن بالالتقاء بالأصدقاء.

إن تراكم المسؤوليات وتعدد الأدوار الذي تواجهه المرأة العاملة جعلها تتعزل عن الحياة الاجتماعية من خلال تخلفها عن الزيارات العائلية والالتقاء بالأصدقاء، ويرجع هذا كله إلى محاولة المرأة العاملة وسعيها للتوفيق بين شؤون عملها وأمورها الأسرية، وهو الأمر الذي يسبب لها نوعاً من الضغوط التي قد تؤثر على نفسياتها.

## الجدول رقم 26: يوضح العلاقات بين الزملاء في العمل:

النسبة	التكرار	العبرة
7.81	05	جيدة
50	32	مقبولة
42.18	27	سيئة
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن نصف المبحوثات تربطهن علاقات مقبولة بزملائهن وهذا بنسبة 50%، في حين نجد أن 42.18% تربطهن علاقات سيئة مع الزملاء، كما نجد أن 7.81% تربطهن علاقات جيدة مع زملائهن وزميلاتهن.

ومن خلال البيانات الإحصائية أعلاه يتبين أن هناك علاقات مقبولة بين النساء العاملات في المؤسسة فالعلاقات تتكون من خلال التفاعل المستمر وتتطور بناء على الجانب الرسمي المتواجد فيما بينهن سواء فيما يخص أداء العمل كجانب رسمي أو العلاقات الاجتماعية كجانب غير رسمي داخل المؤسسة، فالعاملات يسعين لإشباع هذه الحاجات من العلاقات داخل المؤسسة أين تكون هذه العلاقات ذات أثر هام ما قد تقلل من مستوى الضغوط أو تزيد منها، وينعكس هذا على أداء العاملات.

ونلاحظ بأن أبرز نظريات التنظيم تحرص على خلق علاقات جيدة بين العمال في إطار الصداقة والاحترام وهذا من أجل تعزيز روح العمل الجماعي داخل المؤسسة.

الجدول رقم 27: يمثل الثقة في العمل:

النسبة	التكرار	العبرة
57.81	37	نعم
42.18	27	لا
%100	64	المجموع

تبين لنا بيانات الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من العاملات تثقن في زملائهن وتقدر هذه النسبة بـ 57.81% بينما نلاحظ أن 42.18% منهن لا تثقن في زملائهن.

ومن خلال البيانات الإحصائية أعلاه نجد أن العاملات لديهن ثقة في بعضهن البعض في مكان العمل، ويترجم هذا طبيعة الثقافة العمالية المتواجدة والتي تعبر عن تماسك علاقات العمال، كما بين هذا أن الضغوط المهنية الناجمة عن تعامل الإدارة العليا مع العمال أكثر من الضغوط المتواجدة بين العمال و في مقابل هذا نجد جزء من عينة مجتمع البحث يؤكد على أنه لا توجد ثقة بين العاملات نظرا للمشاكل و الصراعات المتواجدة بينهن، ما يشكل أحيانا بعض الضغوطات المهنية داخل المؤسسة.

الجدول رقم 28: يمثل زيادة الثقة بين العمال:

النسبة	التكرار	العبرة
25	16	الرضا عن العمل
31.25	20	الالتزام في العمل
34.37	22	زيادة الأداء
9.37	6	لا تزيد شيئا
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه تبين لنا أن الثقة بين العمال تؤدي بشكل كبير إلى زيادة الأداء والالتزام بالعمل وهذا بنسبة 34.37% و 31.25% على التوالي، في حين نلاحظ أن

25% من المبحوثات ترى بأن الثقة بين العمال تؤدي إلى زيادة الرضا عن العمل، بينما نجد 9.37% من المبحوثات ترى بأن الثقة لا تزيد شيئاً.

يفسر هذا بأن العاملات دائماً ما تسعين لأداء مهامهن، فالأداء غالباً ما يكون تابعاً لمجموعة من المداخلات التنظيمية، وهو العنصر الأساسي للمؤسسة ككل، كما أن عامل الثقة يصنع مستوى مرتفع من الرضا للمؤسسة ويحقق الانسجام والتناسق بين العمال، إضافة إلى هذا يزيد من مستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال ما يحقق هذا نوعاً من الالتزام داخل المؤسسة، وينعكس بالإيجاب على أداء العمال كذلك يخفض من مستوى الضغط المهني لدى العاملات، بحيث يشعرن بالانتماء المهني والاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة كما ينعكس كذلك على علاقتهم الاجتماعية و على أسرهم خارج المؤسسة بحيث يكون اتجاه إيجابي نحو العمل.

الجدول رقم 29: يمثل تلقي الدعم أثناء ارتكاب الأخطاء:

النسبة	التكرار	العبرة
57.81	37	نعم
42.18	27	لا
100%	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن 57.81% يتلقين الدعم أثناء ارتكابهن أخطاء في أداء مهامهن، بينما نجد 42.18% لا يجدن الدعم المطلوب أثناء ارتكاب الأخطاء في العمل.

يفسر هذا مستوى الثقة المتواجدة بين العاملات و الذي يزيد من الدافعية للعمل و التطور المهني داخل المؤسسة بحيث أغلب العاملات يكتسبن المهارة والخبرة في الأداء من خلال وجود الحوافز المعنوية والتي تضمن حسن سير العلاقات المهنية، كذلك بالنسبة لعمليات الأداء المهني بحيث يكون ذو علاقة إيجابية لما يكون هناك تسامح في الأخطاء أو

التشجيع من طرف المشرفين أو المسؤولين المباشرين، وفي مقابل هذا نجد جزء من عينة مجتمع البحث يرين بأن بأنهن لا يتلقين الدعم أو التحفيز وعدم التجاوز عن الأخطاء، مما يشكل هذا لهن ضغوط متفاوتة بينهن

الجدول رقم 30: يمثل المفاضلة في العمل:

النسبة	التكرار	العبارة
6.25	4	العمل لوحدك
78.12	50	التعاون مع الزملاء
15.62	10	حسب نوع العمل
%100	64	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية أعلاه أن أغلبية العاملات تفضلن التعاون مع الزملاء أثناء قيامهن بالمهام وهذا بنسبة 78.12%، في حين تبين 15.62% أن طبيعة العمل تحدد ما إذا كانت المرأة العاملة تفضل العمل لوحدتها أو في إطار جماعي، بينما نجد 6.25 من المبحوثات يفضلن العمل لوحدهن.

من خلال ما ورد في التفسير الكمي أعلاه يتبين أن العاملات يفضلن التعاون مع الزملاء بحيث يفرض هذا الأخير نوعا من العلاقات المهنية و الرسمية داخل التنظيم، كذلك طبيعية العمل التي تزيد عن فعالية وكفاءة العمال، أين يصبح سير العمل ذو فعالية كبيرة داخل الأنساق التنظيمية لما يكون هناك تعاون وتكاتف في الجهود كذلك يخفض من مستوى الضغوط، ويزيد من التنسيق بين العاملات ويشعرن بالرضا المهني.

الجدول رقم 31: يوضح طلب المعارف الشخصية وتقديم خدمات مكان العمل .

النسبة	التكرار	العبرة
93.75	60	نعم
6.25	4	لا
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة كبيرة جدا من العاملات يطلب منهن تقديم الخدمات للمعارف الشخصية، وهذا بنسبة 93.75%، بينما نجد نسبة 6.25% لا يطلب منهن تقديم الخدمات.

من خلال ما ورد في التحليل الكمي يتبين أن هناك جانب من العلاقات لشخصية التي تعتبر كعنصر ضغط على العاملات وحسب أهمية المنصب، وما تم ملاحظته أن العاملات يعانين من طلب تقديم خدمات في العمل، وهو الأمر الذي يبعث الضغط المهني لدى المرأة العاملة ويزيد من فقدانها للتركيز.

الجدول رقم 32: يمثل تأثير المعارف الشخصية في العمل.

النسبة	التكرار	العبارة
34.37	22	الإحراج
45.31	29	يزيد عليك الضغوط
20.31	13	لا يؤثر عليك
%100	64	المجموع

من خلال بيانات الجدول أعلاه صرحت المبحوثات على أن المعارف الشخصية تزيد عليه الضغوط والمهام وهذا بنسبة 45.31%، في حين نجد أن 20.31% من المبحوثات يرين بأن المعارف الشخصية لا تؤثر عليهن، كما نجد 34.37% يؤكدن بأن ذلك يسبب لهن الإحراج.

الجدول رقم 33: يوضح طلب المعارف الشخصية لتقديم الخدمات حسب المستوى

الوظيفي:

المجموع		طلب المعارف الشخصية لتقديم خدمات في مكان العمل						السؤال السؤال	
		أحيانا		لا		نعم			
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
100	35	/	/	2.9	1	97.1	34	ممرضة	المستوى الوظيفي
100	5	/	/	/	/	100	5	قابلة	
100	8	/	/	/	/	100	8	طبيبة	
100	4	/	/	/	/	100	4	عاملة نظافة	
100	12	/	/	25	3	75	9	إدارية	
100	64	/	/	6.3	4	93.8	60	المجموع	

. نلاحظ من خلال الجدول أن إتجاهه العام نحو يطلب منهن المعارف الشخصية

تقديم خدمات في مكان العمل بنسبة 93,8% ، مقابل 6,3% لا يطلب منهن المعارف الشخصية لتقديم خدمات في مكان العمل.

وعند إدخالنا للمتغير المستقل و المتمثل في المستوى الوظيفي ، نجد أن كل من القابلة و الطبيبة و عاملة النظافة يطلب منهن المعارف الشخصية لتقديم خدمات في مكان العمل بنسبة 100% ، والممرضة بنسبة 97,1% ، مقابل 2,9% لا يطلب منهن المعارف الشخصية لتقديم خدمات في مكان العمل من الممرضات ، في حين نجد 75% من

الإداريات يطلب منهن المعارف الشخصية لتقديم خدمات في مكان العمل ، و 25% منهن لا يطلب منهن المعارف الشخصية لتقديم خدمات في مكان العمل .

قيام العاملات بأداء واجب الوظيفية بأمانة و نزاهة و موضوعية و العمل باستمرار على تحقيق أهداف المؤسسة، وأن تكون ممارسة العاملات في حدود الصلاحيات المخولة لهن و أن يؤدي عملهن بحسن نية متجردا من سوء القصد أو إهمال أو تقديم خدمات لمعارف شخصية في العمل تضر بالمصلحة العامة لتحقيق مصلحة خاصة لغيرهم و هذا غير موجود في المؤسسة الاستشفائية ، بحيث العاملة لم تحرص على ممارسة عملها في حدود الصلاحيات المخولة لها ، بل تقدم خدمات لمعارفها الشخصية في مكان عملها ، وهذا ما جعلها تعاني من ضغوط مهنية و اجتماعية .

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق تبين لنا أن العاملات يطلب منهن المعارف الشخصية لتقديم خدمات في مكان العمل.

## 2. نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات :

- الفرضية الأولى : مفادها : تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن بيئة العمل .

جاءت نتائجها كما يلي :

- من خلال الجدول رقم 06: نجد نسبة 53.12% من العاملات أكدوا بأن المؤسسة لا توفر لهم كل الوسائل لتأدية المهام و هذا ما سبب لهم التوتر و القلق .

- من خلال الجدول رقم 07: نجد نسبة 53.12% من العاملات أكدوا بأن المؤسسة لا توفر لهم ظروف عمل مريحة .

- من خلال الجدول رقم 10: نجد نسبة 78.12% من العاملات صرحوا بأن الإدارة لا تهتم بالمشاكل الموجودة في العمل ما أكد إلى وجود ضغوطات و التأثير على أداء المهام.

- من خلال الجدول رقم 12: نجد نسبة 68.75% من العاملات ينزعجن من تدخل زملائهن في العمل فيقيمن بإظهار الغضب و التشاجر فيما بينهم.

- من خلال الجدول رقم 13 نجد نسبة 78.12% من العاملات ينزعجن من الزيارات المتكررة في المستشفى مما يسبب لهن الضغط و ضعف التركيز.

و على هذا الأساس يمكن لنا القول بأن الفرضية التي مفادها : تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن بيئة العمل . تحققت ميدانيا

• الفرضية الثانية : مفادها : تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن تعدد الأدوار .

اتضح ما يلي :

- من خلال الجدول رقم 14 : نجد نسبة 68.75% من العاملات لا يستطعن التوفيق بين مهامهن و مسؤولياتهن الأسرية و أرجعن ذلك إلى التعب و كثرة العمل .

- من خلال الجدول رقم 15: نجد نسبة 78.12% من العاملات يفكرون بمشاكلهم المنزلية أثناء تأدية المهام نظرا لتعدد الادوار المحملة على عاتقهن.

- من خلال الجدول رقم 16: نجد نسبة 68.75% من العاملات يصرحون أن العمل يأخذ وقتهن على حساب رعايتهن و مسؤولياتهن الأسرية.

- من خلال الجدول رقم 17 : نجد نسبة 84.75% من العاملات صرحوا بأن المسافة بين المنزل و العمل يؤثر على تأدية المهام و هذا راجع للتعب و الاستيقاظ المبكر.

- من خلال الجدول رقم 18 : نجد نسبة 95.75% من العاملات يعانون من الأرق والجهد سبب طبيعة العمل.

- من خلال الجدول رقم 19: نجد نسبة 68.75% من العاملات صرحوا بأن المؤسسة لا تهتم بشؤونهن الأسرية وهذا راجع للمؤسسة التي همها الوحيد هو الزيادة في الانتاج ، لا تهتم بحياة الأفراد.

- من خلال الجدول رقم 20: نجد نسبة 84.37% من العاملات يعانين من عدم تقدير الزوج للمجهودات التي تقوم بها في العمل و المنزل.
- و على هذا الأساس يمكن لنا القول بأن الفرضية التي مفادها : تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن تعدد الأدوار . تحققت ميدانيا
- الفرضية الثالثة : مفادها : تعاني المرأة العاملة من ضغوط اجتماعية :
- من خلال الجدول رقم 21 : نجد نسبة 59.37% من العاملات لا يتلقين الدعم من طرف عائلتهن.
- من خلال الجدول رقم 22: نجد نسبة 54.68% من العاملات لا يلتزم بأداء الواجبات الاجتماعية كالزيارات العائلية و هذا راجع إلى تراكم المسؤوليات على المرأة و عدم وجود وقت فراغ .
- من خلال الجدول رقم 23: نجد نسبة 54.68% من العاملات لا يلتقين بالأصدقاء وهذا راجع إلى قلة الوقت و المسؤوليات الكثيرة.
- من خلال الجدول رقم 29 : نجد نسبة 93.75% من العاملات يطلب منهن معارفهن الشخصية تقديم خدمات في مكان العمل و هذا بسبب أهمية المنصب و الذي يعتبر عنصر ضغط .
- و على هذا الأساس يمكن لنا القول بأن الفرضية التي مفادها : تعاني المرأة العاملة من ضغوط اجتماعية ناتجة عن عملها و دورها الأسري . تحققت ميدانيا
- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

من واقع الشواهد والدلائل الكمية، والقراءات التحليلية والتفسيرية المستنبطة من الجداول المرتبطة بمؤشرات فرضيات الدراسة، والتي أكدت على تحقق الفرضيات الجزئية، ومن واقع ما أفرزته الأساليب الإحصائية المطبقة في الجداول المركبة المشار إليها ، يمكننا القول بأن

الفرضية الرئيسية والتي مفادها: تعاني المرأة من ضغوط مهنية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالسوقر قد ثبت تحققها.

### 3. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

إن الاعتماد على الدراسات السابقة أمر ضروري من أجل الاستفادة من نتائجها في البحث على جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة وربطها بمراحل البحث المختلفة، وعلى رأسها النتائج المتوصل إليها بهدف الكشف عن نقاط الاتفاق أو الاختلاف بينها.

وفي هذا السياق خلصت دراستنا إلى مجموعة من النتائج أبرزها معاناة المرأة العاملة من ضغوط مهنية أثناء تأديتها لمهامها، وهذا ما اتفق مع دراسة لمياء قيراط (2016) التي أكدت على تعرض المرأة العاملة لضغوط مهنية متفاوتة، كما اتفقت دراستنا مع نتائج دراسة ابراهيمي أسماء (2014) التي أكدت على أن تعدد الأدوار من أكبر المشاكل والصعوبات التي تعاني منها المرأة العاملة، في حين نجد أن دراسة سميرة أحمد اسحق (2018) خلصت إلى وجود علاقة بين الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار والتوافق الزوجي ذلك أن تعدد الأدوار من أكبر المشاكل والصعوبات التي تعاني منها المرأة العاملة، وأن عمل المرأة له أثره الواضح على الزوج والأبناء وحتى الأهل والجيران.

### 4. مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات:

هناك عدة نماذج نظرية حاولت تقديم تفسير لضغوط العمل لدى الأفراد قصد إيجاد أساليب التعامل معها وفيما يلي نقوم بعرض البعض من هذه النماذج المستخدمة في إدارة الضغوط المهنية، ونجد مارشال يحدد في هذا النموذج النظري العوامل المسببة للضغوط في العمل كما يبين الأعراض الناتجة عن ذلك وهناك أعراض خاصة بالفرد والتي تتمثل في مختلف الأمراض الجسمية كأمراض القلب كما أن هناك أعراض خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث، وهذا ما تبين لنا في الدراسة الميدانية، حيث خلصنا إلى أن المرأة العاملة تعاني من ضغوط نتيجة العوامل التنظيمية المتمثلة في عبئ

العمل وتعدد الأدوار، وهذا ما أكد عليه نموذج هب النظري، حيث يوضح هذا النموذج النظري وجود مصدرين رئيسيين للضغوط المهنية وهما زيادة الحمل الوظيفي وقلته بحيث نجد أن زيادة المتطلبات تعيق قدرة الفرد على مواجهتها والاستجابة لها في حين قلة الحمل الوظيفي يؤدي إلى الشعور بالملل والفراغ.

#### 5. النتائج العامة للدراسة:

لقد خلصت الدراسة إلى العناصر التالية:

- تعاني المرأة العاملة من ضغوط اجتماعية,
- تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن بيئة العمل.
- تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن تعدد الأدوار.
- تؤثر الضغوط المهنية على المرأة العاملة.
- تؤثر الضغوط المهنية على الصحة النفسية للمرأة العاملة.

خاتمة:

أصبح موضوع الضغوط المهنية من المواضيع الذي يحظى باهتمام كبير من الباحثين ، و هذا الاهتمام راجع إلى الأمراض المترتبة عن هذه الضغوط . و من خلال تطرقنا إلى موضوع الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة اكتشفنا مصادر هذه الضغوط ، بحيث المرأة العاملة تشعر بظروف العمل ،عبء العمل ، صراع ، غموض ، و تعدد الأدوار مما يؤدي إلى الشعور بالإرهاق و التعب و يؤثر سلبا على فعالية أداء المرأة في عملها لأنها تحمل مسؤولية القيام بدورين مختلفين و صعوبة تأدية الدورين أوقعها في ضغوط نفسية زيادة على ذلك الضغوط المهنية فهي تحتاج إلى اهتمام من طرف المسؤولين و المشرفين و ذلك في العوامل التي تحسن من ظروف العمل و تعدد الأدوار و حتى غموض الدور التي بإمكانها أن تزيد من روحها المعنوية و تشعرها بالاستقرار في عملها لذلك لا بد من تخفيض هذه الضغوط و تعديلها نحو الأفضل مع خلق جو مهني و عائلي يشجع على العطاء و البقاء .

و السؤال الذي يبقى قيد البحث هو :

. ما دور التغيرات السوسيو تنظيمية في تشكيل ضغوطات على المرأة العاملة ؟

و الذي نتمنى من الدفعات القادمة الإجابة عليه و محاولة التعمق فيه .

• الكتب:

- 1- السيد فاروق عثمان : القلق وإدارة الضغوط، دار الفكر العربي، القاهرة، 2000.
- 2- أحسن بومالي: أدوات التجنيد والتعبئة الجماهيرية أثناء الثورة التحريرية الجزائرية 1954-1956، دار المعرفة، الجزائر، 2010.
- 3- ارفنج زالتن: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع، تر: محمود عودة، إبراهيم عثمان، دراسة نقدية، دار المعرفة الجامعية، الكويت، 1998.
- 4- جيرالد جرينج، روبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، تر: رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، السعودية، 2004.
- 5- حسين عبد الحميد رشوان: العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- 6- خليل احمد خليل : المرأة العربية وقضايا التغيير، دار الطليعة الجديدة، بيروت، لبنان، 1982.
- 7- رابر ميريل ودايك جورج: إدارة الأزمات والضغوط في العمل والحياة الخاصة، ترجمة: باهر عبد الهادي، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، 2002.
- 8- رواية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، سنة 2002
- 9- روبرت سميتس: المرأة والعمل في أمريكا، تر: حسين عمر، مكتبة النهضة العربية، مصر، 1972.
- 10- سارازيف جربير: إدارة الضغوط من أجل النجاح، مكتبة جرير، الرياض، 1999.
- 11- سوزان مولر أوكين: النساء في الفكر السياسي الغربي، تر: إمام عبد الفتاح، دار التنوير، د ب، 1 ط، 2009

- 12- صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي (مدخل تطبيقي معاصر)، دار الجامعة الجديدة، 38 سويتز، الأزاريطة، الإسكندرية، 2003.
- 13- عبد الغفار حنفي وآخرون: محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، ط1، 2002.
- 14- عثمان حمود الخضر: علم النفس التنظيمي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، ط1، 2005.
- 15- عليما خالد عيادة: ضغوط العمل واثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.
- 16- الفرماوي حمدي علي: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
- 17- الفقيه البشير: المرأة العاملة المعاصر وإشكالية المجتمع الذكوري، دار ومكتبة البلاد للطباعة والنشر، د ب، 2009 .
- 18- كاميليا إبراهيم عبد الفتاح: سيكولوجية المرأة العاملة ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، 1984.
- 19- ماجدة العطية: سلوك المنظمة ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، ط1، 2003.
- 20- محمد أحمد الخضيري: الضغوط الإدارية الظاهرة- الأسباب -العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، بدون سنة.
- 21- محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، القاهرة.
- 22- محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004.
- 23- مصطفى السباعي: المرأة بين الفقه والقانون، دار الوراق للنشر والتوزيع، 1999
- 24- مصطفى محمد أبو بكر: إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003 .

- 25- معروف إعتدال: مهارات مواجهة الضغوط في الأسرة، في العمل، في المجتمع، مكتبة الشقري، 2001.
- 26- موسى اللوزي: التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر، الأردن، ط2، 2003.
- 27- هيجان عبد الرحمان أحمد: ضغوط العمل نهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
- المعاجم:
- 28- معجم المعاني: اطلع عليه بتاريخ: 15 مارس 2022 ، على الساعة 21.00 ،  
الموقع: <https://www.almaany.com>
- المذكرات والأطروحات:
- 29- سهام موفق: دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة-، دراسة حالة جامعة محمد خيضر، بسكرة، ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر البرناوي)، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2014/2015 .
- 30- شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، جامعة احمد بوقرة بومرداس كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، 2010.
- 31- الصادق عثمان: عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الأدوار، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
- 32- شارف خوجة مليكة: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين -دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث ،ابتدائي، متوسط، ثانوي. رسالة ماجستير ،جامعة تيزي وزو الجزائر، 2011.

33- مكاف ليلي: مذكرة بعنوان عمل المرأة وأثره على الاستقرار الأسري بالمجتمع الجزائري، دراسة ميدانية ببلدية الشمرة ولاية باتنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع العائلي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2016-2017.

• الجرائد والمجلات:

34- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الدستور، المعهد الوطني، 1976 .

35- الديوان الوطني للإحصائيات: مجلة الأسرة.

36- رسالة الأسرة: صادرة عن الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلف للأسرة وقضايا

المرأة، العدد 1، مارس 2004.

37- سعيد بن علي العضاوي: أنواع ضغوط العمل الأكثر شيوعاً، جريدة العرب

الاقتصادية الدولية، 2019، نسخة إلكترونية.

38- سلامي باهي، الآثار السلبية للضغوط المهنية على الفرد، مجلة الباحث، العدد 1،

جامعة الأغواط، 2009.

39- مادوي نجية: عمل المرأة الأم وتأثيره على الأسرة والمجتمع، مجلة الحوار الثقافي،

العدد 2.

• الملتقيات :

40- محامدية إيمان، بوطوطن سليمة: المرأة العاملة والعلاقات الأسرية، الملتقى الوطني

الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الأسرة، أبريل 2013.

41- محمد جمعة: مؤتمر المشاركة السياسية للمرأة في شمال إفريقيا، المركز الإعلامي

ثقافة وفكر، 30 أبريل 2001.

42- وزارة المجاهدين، كفاح المرأة الجزائرية، دراسات وبحوث الملتقى الوطني الأول حول

كفاح المرأة، منشورات المركز الوطني للدراسات والبحث في الحركة الوطنية وثورة أول نوفمبر،

الجزائر، 1 ط، 1976 .

الملاحق



جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

استمارة بحث حول موضوع :

الضغوط المهنية التي تواجه المرأة العاملة  
دراسة ميدانية بمستشفى التوليد والنساء –ميموني  
الطاهر(السوقر)-

نقدم لكم هذه الاستمارة التي صممت خصيصا للحصول على بعض البيانات الضرورية لإتمام الدراسة .  
نرجو منكم التكرم بالاطلاع على محاور الاستمارة المرفقة و قراءة كل عبارة فيها بدقة ، ووضع علامة (x)  
في المكان المناسب بما يعبر عن رأيك ، علما أن جميع الإجابات ستكون محل العناية و الاهتمام و السرية  
التامة ، و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

إشراف الأستاذة:

د. الماحي ليلي

من إعداد الطالبتين:

▪ الصغيرة حياة

▪ بن عبد السلام كريمة

الموسم الجامعي 2021-2022

## المحور الاول : البيانات الشخصية:

1- السن: .....

2-المستوى التعليمي: .....

3-الحالة المدنية:  غير متزوجة  متزوجة  
 مطلقة  أرملة

4- المستوى الوظيفي:.....

## المحور الثاني: تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن بيئة العمل:

5- هل توفر المؤسسة للعاملين المعلومات اللازمة لأداء المهام المطلوبة منهم؟ نعم  لا  في حالة الإجابة بنعم، فإن هذه المعلومات تتميز بـ:

الأنية والوضوح .  الدقة والمصداقية .  الغموض والتعقيد.

6-هل توفر لك المؤسسة كل الوسائل لتأدية مهامك على أكمل وجه؟ نعم  لا

في حالة الإجابة بلا، فهذا يسبب: التوتر والقلق  عبئ العمل  لا تهتم بتاتا

7-هل توفر لك المؤسسة ظروف عمل مريحة؟ نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه الظروف:  ظروف مادية .  ظروف تنظيمية.  أخرى تذكر:

8-هل يتوفر مكان العمل على التجهيزات التي تساعدك على أداء مهامك؟ نعم  لا

في حالة الإجابة بلا، كيف تشعر أثناء تأدية مهامك: الانزعاج التوتر.  لا تهتم

9-هل توفر لك المؤسسة الحماية اللازمة لتأدية المهام؟ نعم  لا

10- هل تهتم الإدارة بمشاكلك في العمل؟ نعم  لا

11- هل ترين أن الاهتمام بالمشاكل التي تواجهك تساعدك على:

ارتفاع تقديرك لذاتك  زيادة ولائك للمؤسسة  ارتفاع أدائك الوظيفي

12- هل تنزعجين من تدخل زملائك في العمل؟ نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم، فهل تقومين بـ:

إظهار غضبك.  تتجاهلين .  تتشاجرين مع زملائك

13- هل تنزعجين من الزيارات المتكررة في المستشفى؟ نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم، هل تشعرين بـ:

تشئت الانتباه .  فقدان التركيز.  زيادة الضغط.

### المحور الثالث : تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن تعدد الأدوار

14- هل تستطيعين التوفيق بين أداء مهامك ومسؤولياتك الأسرية؟ نعم  لا  أحيانا

في حالة الإجابة بلا، هذا بسبب: كثرة العمل.  التوتر الزائد  التعب والإجهاد

15- هل تفكرين في مشاكلك المنزلية أثناء تأدية مهامك؟ نعم  لا  أحيانا

في حالة الإجابة بنعم، فهذا بسبب:

كثرة الوظائف المنزلية.  التفكير في الأبناء.  صعوبة التوفيق بين الأسرة والعمل

16- هل ترين أن العمل يأخذ وقتك على حساب رعايتك ومسؤوليتك اتجاه أسرته؟

نعم  لا

17- هل تؤثر المسافة بين منزلك ومكان عملك على تأديتك لمهامك؟ نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم فهذا من خلال:

الاستيقاظ المبكر.  فقدان التركيز.  التعب.  الإجهاد  ضيق الوقت

18- هل تعانين من الأرق والإجهاد؟ نعم  لا

19- هل تهتم المؤسسة بشؤونك الأسرية؟ نعم  لا

20- هل تجدين تقديرا من طرف الزوج للمجهودات التي تقومين بها في العمل والمنزل؟

نعم  لا  في حالة الإجابة بلا، كيف يؤثر ذلك على نفسك؟

### المحور الرابع : تعاني المرأة العاملة من ضغوط اجتماعية

21- هل تجدين دعما من طرف عائلتك؟ نعم  لا

22- هل تلتزمين بواجباتك الاجتماعية كالزيارات العائلية؟ نعم  لا

23- هل تلتقين بأصدقائك؟ نعم  لا

في حالة الإجابة بلا، فهل هذا بسبب: قلة الوقت.  تراكم المسؤوليات.

أخرى تذكر:

24- كيف هي علاقتك بزملائك في العمل؟ جيدة  مقبولة  سيئة

25- هل تتقين بزملائك في العمل؟ نعم  لا

26- في اعتقادك، هل الثقة بينك وبين زملائك تزيد من:

رضاك في العمل.  التزامك في العمل.  أدائك.  لا تزيد شيئا.

27- إذا ارتكبت خطأ أثناء تأديتك لمهامك، هل تتلقين الدعم والمساندة من زملائك؟

نعم  لا

28- أثناء قيامك بأداء مهامك، هل تفضلين:

العمل لوحدها.  التعاون مع الزملاء.  حسب نوع العمل

29- هل يطلب منك معارفك الشخصية تقديم خدمات في مكان عملك؟ نعم  لا

30- كيف يؤثر عليك تواجد معارفك في العمل؟

يسبب ذلك إحراجا.  يزيد عليك الضغط  لا يؤثر عليك.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

إلى السيد : **رئيس الجامعة**  
**الاستاذ الدكتور منير الطاهر**  
**السوق**

الموضوع طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:

في إطار تميمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم العلوم الاجتماعية يشرفني أن أتمس من سيادتكم الترخيص

للطالبة: **... بن عجم... السيد م. كرم...**

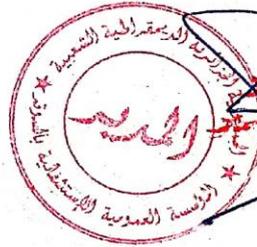
السنة الثانية ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل لإجراء دراسة ميدانية

في 2022 / 04 / 19

لمدة ٤ أسابيع 2022 / 04 / ٤



الدكتور: حفصة طاهر  
رئيس قسم العلوم الاجتماعية  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
جامعة ابن خلدون - تيارت



المدير  
مهنات

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية

الى السيد : **رش المصطفى**  
**المستشار العلمي**  
**السوق**  
الموضوع طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:

في إطار ترمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم العلوم الاجتماعية يشرفني أن ألتبس من سيادتكم الترخيص

للطالبة: **المصطفى حيا**.....

السنة الثانية ماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل لإجراء دراسة ميدانية

في 2022/04/19

لمدة 10 أيام كالتالي 2022/04/20

تيارت في: ابن خلدون - تيارت  
الدكتور: حفصة طاهر لعيميد  
رئيس قسم العلوم الاجتماعية  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
جامعة ابن خلدون - تيارت

الديبر المصطفى  
مدرسة العلوم الإنسانية والاجتماعية  
جامعة ابن خلدون - تيارت





جامعة ابن خلدون - تيارت  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) .....  
.....

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم .....  
المسجل(ة) بكلية: .....  
و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنونها:

.....  
.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة  
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

05 جوان 2022

التاريخ .....

إمضاء المعني



عائدي فاطمة الزهراء  
شعبان مكتبة الإدارة الأقليمية

الإشهاد  
2022/06/05

مجلس المجلس  
فيتموهن منته  
مفوضات الحفالة المدنية  
بن حسين ياسمينه  
2022

7

# الهيكل التنظيمي لمديرية المؤسسة العمومية الإستشفائية

