

Work pressure of the administrative and academic members of Biskra University, its sources and its relation to some personal and functional variables  
ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة - مصادرها وعلاقتها

بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -  
د. أحمد ضيف جامعة زيان عاشور - الجلفة / الجزائر  
د. سهام موفق جامعة محمد خيضر - بسكرة / الجزائر  
د. هيبته طوال جامعة زيان عاشور - الجلفة / الجزائر

24  
19

OPEN ACCESS

P - ISSN 2518 - 5764  
E - ISSN 2227 - 703X

Received:7/10/2018  
Accepted: 25/10/2018

### المخلص:

استهدفت الدراسة إبراز واقع الضغوط الوظيفية بأبعادها (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين)، كما اعتمد الباحثين على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد كانت جامعة محمد خيضر - بسكرة - ميداناً للدراسة، ورغبة من الباحثين في شمول الدراسة لجميع فئات الموظفين في المؤسسة محل الدراسة، فقد قامت الدراسة على أساس الحصر الشامل، بحيث شملت جميع موظفات الكليات الستة (6) لجامعة محمد خيضر - بسكرة - البالغ عددهن 523 موظفة. وبعد تحليل البيانات باستخدام النسخة 21 للبرنامج الإحصائي Spss، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أبرزها، وجود مستوى منخفض للضغوط الوظيفية لموظفات الجامعة بأبعادها المختلفة.

**المصطلحات الرئيسية للبحث:** الضغوط الوظيفية، غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين.



## المبحث الأول / منهجية البحث والدراسات السابقة.

### أولاً: منهجية البحث

#### 1- مشكلة البحث:

لقد كان للتغيرات التي يعرفها العالم اليوم من اشتداد للمنافسة وانفتاح للأسواق، وظهور ما يسمى بالعلومة أثر كبير في تغيير معالم وموازين القوى الاقتصادية، حيث زال مفهوم أن الأفضل هو من يمتلك أضخم وسائل الإنتاج، وأصبح الأفضل من يمتلك أفراد ذوي مهارات ومعارف عالية، وبانتقال الاقتصاد إلى مرحلة جديدة هي مرحلة اقتصاد المعرفة، أصبح رأس المال المعرفي أهم عامل من عوامل الإنتاج داخل المؤسسة، والوسيلة الوحيدة لضمان الميزة التنافسية.

في هذه الأثناء طفت على السطح عبارة ضغوط العمل وتصدرت قاموس المصطلحات العالمية، وأصبحت سبباً في مجمل ما يعانيه الأفراد العاملين في مختلف المجالات على الصعيدين النفسي والسلوكي، مما انعكس على أداء المؤسسة وأهدافها الإستراتيجية.

هذه الظاهرة لم تكن لتستثني المرأة العاملة، التي بالرغم من مختلف الصعوبات والعراقيل التي تواجهها سواءً على مستوى المؤسسة أو على مستوى المجتمع، إلا أن ذلك لم يمنع من ظهور فئة مميزة من النساء، يمتلكن قدرات ومهارات عالية تمكنهن من تقلد مختلف المناصب والقيام بمختلف الأدوار، وبالنظر إلى الدور الذي تلعبه المرأة العاملة كشريك إستراتيجي للرجل في تحقيق أهداف المؤسسة، وانطلاقاً من كون أن ضغوط العمل هي عصب المشاكل الصحية والعمود الفقري لأغلب الاضطرابات الجسدية والنفسية والسلوكية، والمحرك الديناميكي لمختلف المخاطر والتهديدات والآثار المهنية الضارة، والمستنزف الهام للتكاليف المباشرة وغير المباشرة لأية مؤسسة، مهما كانت طبيعة نشاطها، والسبب في إزاحة العديد من المؤسسات من مجال المناقشة، بالإضافة إلى كونها أحد أهم معوقات أداء الأفراد وكذا فاعليتهم التنظيمية، واستقرارهم المهني، باعتبارهم أهم الأصول الفكرية داخل المؤسسة، فإن هذا يدفعنا إلى أن نضع هذه الظاهرة تحت المجهر الاقتصادي، ونحاول تحديد أبعادها وانعكاساتها على المؤسسة والعاملين فيها.

ومن ناحية أخرى فقد كان للتطور الطبيعي والسلس، والتغير الانسيابي للقيم الاجتماعية والثقافية، وبالإضافة للتحويلات التاريخية والتطورات الاقتصادية والسياسية التي عرفتها الجزائر، أثر على عمل المرأة الجزائرية، حيث ساهمت هذه التطورات في تغيير بنية الأدوار المنسوبة إليها، وكذا دخولها إلى مجالات عمل كثيرة، لعل أهمها مجال البحث العلمي الذي يعد مجالاً يشهد تزايداً نسبياً في التمثيل أو العمالة النسوية، ونظراً لخصوصية هذا المجال، فلاشك أن طبيعة الضغوط ومستواها تختلف عن بقية المجالات التي اقتحمتها المرأة. وانطلاقاً من أهمية هذا المجال، وخطورة أي مشكل قد يتعرض له على أهدافه الإستراتيجية، فإنه بات من الضروري أن يتولى هذا المشكل " الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة" اهتماماً جدياً من قبل مؤسساتنا، وأن يحظى بالتشخيص الدقيق بغية تحديد مصادره، وكذا إيجاد حلول موضوعية له.

وكون جامعة محمد خيضر بسكرة من أكبر الأقطاب الجامعية في الجزائرية، وكونها تستقطب عدد معتبر من الموظفين (أستاذات وإداريات)، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الإشكالية التالية: ما هو مستوى الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة بجامعة محمد خيضر - بسكرة؟

#### 2- أهمية البحث: يستمد البحث أهميته من الاعتبارات التالية:

1. الحاجة الماسة والشديدة لمعرفة كل ما يمكن أن يعيق عمل النساء العاملات ويؤثر على أدائهن المهني وصحتهن النفسية والجسدية داخل المؤسسة؛
2. غياب دراسات رسمية في الجزائر عن ظاهرة " الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة"، وما قد يتصل بها من اضطرابات وما ينتج عنها من إفرازات اقتصادية، يوحي دون شك إلى أهمية الموضوع؛
3. ندرة البحوث الأكاديمية المتصلة بموضوع ضغوط العمل بشكل عام والمرأة بشكل خاص، وكذا قلّة الدراسات الميدانية التي تناولت الموضوع.

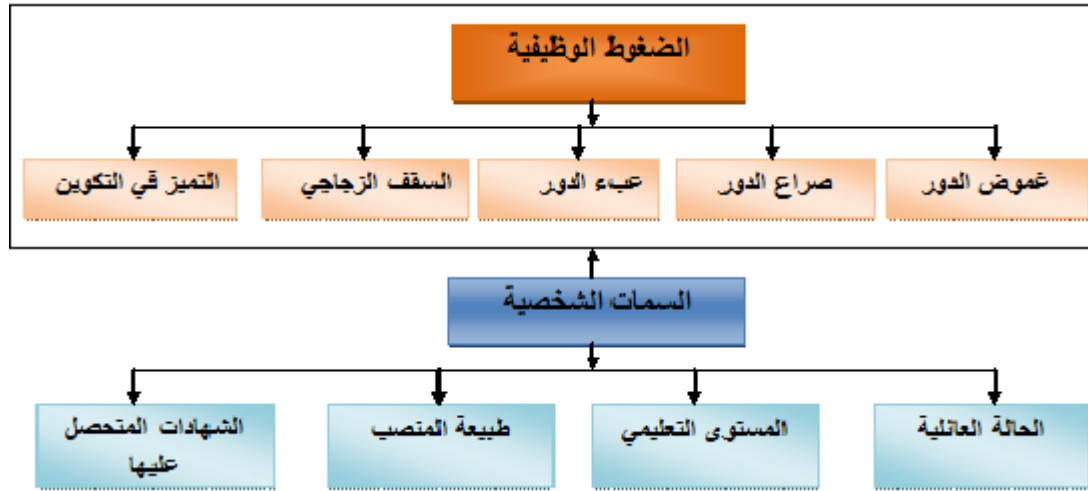
3- أهداف البحث: من مسلمات البحث العلمي أن أية دراسة تبنى على أساس الوصول إلى أهداف واضحة ودقيقة، وعلى ضوء دراستنا للموضوع فإننا نهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. معرفة الخلفية النظرية لموضوع الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، من حيث مفهومها، وكذا أهمية دراستها بالإضافة إلى أهم مصادرها؛
2. محاولة إسقاط ما جاء من مفاهيم نظرية على أرض الواقع، وذلك بهدف الكشف عن مدى التطابق بين ما تم التطرق إليه في الجانب النظري، وبين الواقع العملي للمؤسسة محل الدراسة؛

#### 4- المخطط الفرضي للبحث:

على ضوء مشكلة البحث وعناصره، وبالرجوع إلى الأدبيات ذات العلاقة، استطاع الباحثين تحديد متغيرات البحث على النحو المعروض في الشكل رقم (1)، الذي يعكس متغيرات البحث الأساسية، فضلا عن المتغيرات الجزئية.

الشكل رقم (1): النموذج الفرضي للبحث



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على دراسات سابقة.

#### 5-فرضيات البحث: انطلق البحث من فرضيتين مفادهما ما يلي:

- 1- يوجد مستوى منخفض للضغوط الوظيفية ( صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين) للمرأة العاملة بجامعة محمد خيضر - بسكرة.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات مفردات الدراسة تعزى للمتغيرات التالية:(الحالة العائلية، المستوى التعليمي، طبيعة المنصب، الشهادات المتحصل عليها).

#### 6-حدود البحث: تتجلى حدود البحث في العناصر التالية:

- ✓ بشريا: يمثل المجال البشري للبحث في جميع وظائف الكليات الست(6) لجامعة محمد خيضر - بسكرة - (إداريات وأستاذات) والبالغ عددهن 523 موظفة،
- ✓ زمنيا: تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الموسم الجامعي 2015/2016.
- ✓ جغرافيا: تمت الدراسة بولاية بسكرة، وبشكل أدق بجامعة محمد خيضر- بسكرة-.

#### 7- أدوات جمع البيانات:

من أجل الحصول على المعلومات اللازمة لإجراء الجانب التطبيقي، وكأي دراسة تتحدد أدواتها على ضوء طبيعة البيانات والمعلومات المتوفرة حول الموضوع، وكذا المنهج أو المناهج المستخدمة، فقد يعتمد الباحثين على أكثر من أداة لجمع المعلومات حول مشكلة البحث، وذلك من أجل الإجابة على أسئلة البحث، وهذا ما تم العمل به من خلال بحثنا، فقد تم الاعتماد على الأدوات التالية:

1-المصادر الثانوية: اتجه الباحثين في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع باللغة العربية وباللغة الأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، إلى جانب الاستعانة بالشبكة العنكبوتية وما تحتويه من مراجع تتعلق بموضوع البحث، والهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذه الدراسة، هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذا أخذ تصور عام عن آخر ما كتب حول موضوع البحث.

2-المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، وكون البحث تمت على أساس الحصر الشامل، لجأ الباحثين إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستمارة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، حيث تم توزيع الاستمارة على عينة الدراسة، حيث تضمنت الاستمارة بشكلها النهائي وبعد إجراء التعديلات على شكلها الأولي 22 عبارة، ناهيك عن البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بخصائص مفردات البحث، حيث تضمنت هذه الاستمارة قسمين رئيسيين هما على التوالي:

القسم الأول: تعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات البحث من حيث: السن، المستوى التعليمي، الشهادات المتحصل عليها، الحالة العائلية، طبيعة المنصب، الأقدمية في العمل.

القسم الثاني: ويشمل متغير البحث الأساسي وتضمن 22 عبارة وزعت على الأبعاد الخمس للدراسة كما يلي:

البعد الأول: غموض الدور: وتضمن 4 عبارات من العبارة (1-4)، البعد الثاني: صراع الدور: وتضمن 4 عبارات من العبارة (5-8)، البعد الثالث: عبء الدور: وتضمن 4 عبارات من العبارة (9-12)، أما البعد الرابع فتمثل في: السقف الزجاجي: وتضمن 5 عبارات من العبارة (13-17)، أما البعد الأخير فتمثل في التمييز في التكوين: وتضمن 5 عبارات من العبارة (18-22).

كما تم الاعتماد مدرج ليكرت الثلاثي في تصميم الاستمارة ، كما هو موضح في الجدول رقم (1):

الدرجة	غير موافق	محايد	موافق
الوزن	1	2	3

## ثانياً : دراسات سابقة:

### 1- عرض دراسات سابقة:

الباحث والسنة	دراسة: (خالد محي الدين مفلح أحمد، 2006)
عنوان الدراسة	ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية العامة والخاصة ومدارس وكالة الغوث في الأردن
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية العامة والخاصة ومدارس وكالة الغوث في الأردن، كما هدفت إلى بيان أثر كل من الجنس وعدد سنوات الخبرة والمؤهل العلمي والسلطة المشرفة على المدرسة في المتغيرات الرئيسية للدراسة
أسلوب الدراسة	اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات
مجتمع وعينة الدراسة	تكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات العاملين في المدارس الثانوية العامة والخاصة ومدارس وكالة الغوث من مختلف التخصصات والمؤهلات العلمية، البالغ عددهم (14705) معلماً ومعلمة، أما عينة الدراسة فقد اشتملت على (3057) معلماً ومعلمة، حيث مثلت نسبة 20% من المجتمع الأصلي للدراسة
نتائج الدراسة	وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05، بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات العاملين في المدارس الثانوية العامة والخاصة ومدارس وكالة الغوث في الأردن.
الباحث والسنة	دراسة: (تغريد زياد عمار، 2006)
عنوان الدراسة	أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات العربية الفلسطينية
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المتغيرات المختلفة على مستوى ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة

أسلوب الدراسة	قامت الباحثة بتصميم استبيان تكون من (134) عبارة قُسمت على أربعة أجزاء: المتغيرات الشخصية، في الجامعات للتغلب على ضغوط العمل، كانت نسبة الاسترداد (80%)، واستخدمت الباحثة العديد من الأساليب الإحصائية في اختبار الفرضيات كان منها، معامل الارتباط، تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، واختبار شيفيه Scheffe Test، معامل ارتباط بيرسون
مجتمع وعينة الدراسة	وتكون مجتمع الدراسة من الهيئة الإدارية والأكاديمية للعاملين في كل من جامعة الأقصى، الأزهر والإسلامية وبلغ عددهم 1486 فرد، وشكلت عينة الدراسة 30% من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث تم استخدام العينة الطبقية العشوائية
نتائج الدراسة	استنتجت الباحثة عدم وجود أي تأثير للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، ومكان العمل في الجامعة) على الإحساس بضغوط العمل، بينما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغوط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور النوعي والكمي، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية تجاه الآخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، فرص النمو والتقدم، المشاركة في اتخاذ القرارات)، بينما لم يكن لطبيعة العمل (إداري/أكاديمي) أثره على الإحساس بضغوط العمل.
الباحث والسنة	دراسة ( أحمد عبد الله العزاوي، 2011)
عنوان الدراسة	أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، رسالة ماجستير (غير منشورة) في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية في الأردن
أسلوب الدراسة	قام الباحث بتصميم استبانته شملت (35) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (110) مفردة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، ومنها تحليل الانحدار البسيط والمتعدد
مجتمع وعينة الدراسة	تكونت عينة الدراسة من 110 مفردة بالمؤسسة محل الدراسة
نتائج الدراسة	توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لضغوط العمل (عبء العمل، صراع وغموض الأدوار، ظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.05) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعبء العمل على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.05) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لصراع وغموض الأدوار على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.05) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي عند مستوى الدلالة (0.05).

2- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة : تمتاز الدراسة الحالية عن ما سبق عرضه من دراسات سابقة في النقاط التالية الذكر:

1. رغم وجود دراسات متعلقة بموضوع ضغوط العمل، إلا أنّ معظم هذه الدراسات تناولت الموضوع بصفة عامة، دون أن تخصص مجالاً للمرأة العاملة، كما أنّ معظمها اكتفت بدراستها في مجالات إنتاجية، ومن هنا يأتي موضوعنا ليتناول الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، في مجال حساس وجليد بالبحث والتقييم، ألا وهو مجال البحث العلمي، من أجل تسليط الضوء على مختلف الضغوط التي تتعرض لها،
2. ركزت معظم الدراسات المتعلقة بكلّي المتغيرين بدراسة أثر المتغير المستقل في التابع، على غرار الدراسة الحالية التي حاولت تسليط الضوء على مصادر الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة بالمؤسسة محل الدراسة؛
3. معظم الدراسات السابقة اختارت عينة عشوائية من مجتمع الدراسة لاختبار فرضيات الدراسة، في حين جاءت الدراسة الحالية على أساس الحصر الشامل، حيث شملت جميع موظفات المؤسسات محل الدراسة؛

## المبحث الثاني / الإطار النظري للبحث:

### 1- مفهوم ضغوط العمل:

على الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع " الضغوط " وانتشار المصطلح في وقتنا الحاضر، وكذا تعدد الدراسات التي تناولت الموضوع على اختلاف تعريفها له، وتحديد مصادره وطرق مواجهته والسيطرة عليه، إلا أن التطرق لتاريخ نشأته وتطور مفهومه حتمية يفرضها اختلاف مفهومه من شخص لآخر تبعاً لتخصصه ومجال عمله.

كلمة ضغط STRESS مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringere وتعني الضيق والسحب بشدة To Draw Tight ، ومن هذه الكلمة اشتقت الكلمة Déstress في اللغة الفرنسية، والتي لم يستعمل فيها المصطلح قبل القرن العشرين، إلا أنه كان مستعملاً بمفاهيم أخرى في الكتب الانجليزية مثل: stress, stresse, strest (Stora, 1993,3)

أما فيما يتعلق بمفهوم الضغط فيرى (مارك جراث 1970 M. Grath) أن الضغط هو "إدراك الفرد لعدم قدرته على رد فعل مناسب للمواقف، مما يصاحبه مظاهر سلبية تكون مؤشراً لهذا الضغط". (Rebbin, decenzo, 1999,202)

أما ميكائيل أرجيل (M. Argyle, 1989) فيرى أن الضغط هو "رد فعل ناتج عن نقص التوافق بين الأفراد ومحيطهم". (Argyle, 1989, 199) في حين عرفت ضغوط العمل بأنها "عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله". (العميان، 2002، 108)

إلى جانب ذلك عرفت ضغوط العمل بأنها: "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسدية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل بين الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط". (عياصرة، 2008، 160) وعليه يمكن القول بأن ضغوط العمل هي عبارة عن حالة تصيب الفرد نتيجة لعدم توافقه مع بيئة العمل، إثر تعرضه لمثيرات ذاتية أو بيئية تفوق طاقته في التعامل والتكيف مع هذه المثيرات، وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسيولوجية والسلوكية".

2- خصائص ضغوط العمل: تتميز ضغوط العمل بجملة من الخصائص أهمها: (رحيم، 2004، 284)

1. تحدث ضغوط العمل عندما تكون طبيعتها وحجمها والمواقف والظروف المحيطة بها فوق طاقة من يعمل الفسيولوجية والنفسية والذهنية، وخارج نطاق خبرته ومهاراته في العمل، بحيث يكون غير قادر على التكيف والتعايش مع الجوانب المتعلقة بعمله ومعالجتها كلياً أو جزئياً؛
2. تتباين ضغوط العمل من وظيفة لأخرى حسب طبيعتها وصعوبتها وموقعها في الهيكل التنظيمي، وعلاقتها مع الوظائف الأخرى، فعلى سبيل المثال نجد أن ضغط العمل لدى سكرتير المدير العام أكبر من ضغط العمل لدى سكرتير مدير الشراء، علماً أن الوظيفتين هما من نوعية واحدة؛
3. تتباين ضغوط العمل من شخص لآخر حسب إمكانياته الفسيولوجية والذهنية والنفسية ومهاراته في العمل، فكلما كانت هذه الإمكانيات عالية يشعر الفرد بضغط عمل أقل؛
4. لا يقتصر تباين وتفاوت ضغوط العمل داخل المؤسسة فقط، بل يتباين من مؤسسة لأخرى، وذلك حسب المتغيرات التنظيمية السائدة فيها، فالثقافة التنظيمية، النمط القيادي، طرق وإجراءات العمل، الفلسفة الإدارية، حجم المؤسسة، طبيعة العمل فيها، المناخ المادي والاجتماعي والعلاقات المتبادلة بين الموارد البشرية، جميعها تلعب دوراً في حدوث ضغوط العمل؛
5. إن ضغوط العمل ليست مرادفاً للقلق، ذلك أن القلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد؛ (أبو شيخة، 2002، 226).



6. تختلف ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضاً مفيدة، بحيث تكون دافعاً لرفع جودة العمل، المنافسة، التفوق، وقد تشكل فرصة للتحسين والتطوير، كما قد تسبب أضراراً كبيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي، وبالتالي فإنَّ لضغوط العمل جانبين: جانب إيجابي وأخر سلبي، وبالتالي فإن التعامل السليم مع الضغوط يقتضي تعظيم الجانب الإيجابي له، وتقليل الآثار الضارة لجانبه السلبي، هذا إلى جانب أنه ليس بالضرورة أن يكون سبب الضغط موقفاً سلبي، بل قد يكون سببه موقفاً إيجابياً؛ (رحيم، 2004، 285).
7. ضغوط العمل ليست حادثة أو ظرف، ولكنها استجابة لهذه الظروف أو الأحداث، إذ أنَّ الحادثة أو الظروف تمثل مثيراً والضغوط تمثل استجابة لهذه المثيرات؛ (رحيم، 2004، 285)
8. ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبه، حيث أنه ما دام الفرد يتفاعل مع بيئته، فإنه عرضة لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط، بل إنَّ الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة معتدلة ومقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء؛ ( سعيد، عبد الوهاب، 1998، 373).
9. يختلف تأثير ضغوط العمل على الأفراد، فالبعض يستطيع تحمل حجم كبير نسبياً، ولفترات طويلة من الوقت، بينما البعض الآخر لا يمكنه تحمل سوى مواقف ضاغطة قليلة جداً؛ ( سعيد، عبد الوهاب، 1998، 373).
10. إن إدراك الأفراد للضغوط وكيفية تفسيرهم لها يخلق اختلافاً في استجاباتهم وردود أفعالهم اتجاهها، فكثره العمل والعمل لساعات طويلة يعني قلقاً وتوتر عند البعض، بينما قلة العمل عن القدر المطلوب، يعتبره البعض سوء تقدير لمهاراتهم، وغياباً لفرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليه آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذلك إنَّ الضغوط التي تسبب أثراً نفسية ضارة عند البعض، قد يعتبرها آخرون مصدراً للطاقة والنشاط، (رحيم، 2004، 285)، وبالتالي يمكن القول أنَّ ضغوط العمل لا تحدث دائماً نتيجة للاستثارة الزائدة فقط، إذ من الممكن أن تحدث نتيجة لغياب المطالب أو عدم كفايتها؛ ( عقلي، 2005، 594-595)
11. ضغوط العمل متواجدة بشكل أو بآخر وفي كل مكان، فازدحام المكتب مثلاً، أو زيادة طلبات الزبائن، تغيير مواعيد العمل أو زيادة واجبات ومسؤوليات الوظيفة أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد وأعضائه وحالته النفسية؛ ( سعيد، عبد الوهاب، 1998، 374)
12. ضغوط العمل كثيرة ولا توجد طريقة تكفل القضاء عليها، لكن هناك طرق تخففها إلى حد ما الأدنى؛
- 3- أهمية دراسة ضغوط العمل:** تكمن أهمية دراسة ضغوط العمل في النقاط التالية:
- (علوان، احمد، 2009، 127-128)
1. توفير المناخ الملائم في بيئة العمل، بالشكل الذي يمكن متخذ القرار من اتخاذ قراراته وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل أفضل؛
  2. تحقيق أهداف المؤسسة بالشكل السليم وتعظيم أرباحها وفقاً لما هو مخطط وموضوع بالبرامج التنفيذية؛
  3. رفع دافعية الأفراد وكذا متخذي القرار في المؤسسة عن طريق رفع وتحسين قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة التي يواجهونها، مما ينعكس إيجاباً على زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية؛
  4. تنمية مهارات التجاوب السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه الأفراد ومتخذي القرار في المؤسسة، وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذي القرار والأفراد العاملين؛
  5. خلق روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمؤوسين وزيادة التفاهم والمشاركة الإيجابية البناءة، بما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وإحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضر ومستقبل المؤسسة؛ إلى جانب زيادة العمر الإنتاجي للفرد العامل، وبالتالي تعظيم عوائد الاستثمار الناتجة عن تدريب وإعداد وزيادة خبرات ومهارات الأفراد خلال عمرهم الوظيفي.

- 4- **مصادر ضغوط العمل:** تساهم العديد من المصادر في ظهور ضغوط العمل، ومن أبرز هذه المصادر نذكر:
- 1-4 المصادر التنظيمية لضغوط العمل: ترتبط بالعمل نفسه أو بمحيطه قد يشتمل على عوامل قد تكون مصدراً للضغوط على العامل، ومن أهم هذه العوامل ما يلي:
1. غموض الدور: ويقصد به " نقص معرفة الفرد بالواجبات والالتزامات المطلوبة منه، لكي يقوم بأداء عمله". (حمادات، 2006، 174)
2. صراع الدور: يظهر صراع الدور عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه، أو خارج عن إرادته، أو عندما يطلب منه القيام بعدد من الأعمال غير المتجانسة، ويعبر عن هذا الصراع بمشاعره وتصرفاته أثناء عمله". (الخصيري، 2009، 96)
3. عبء الدور: من الشائع الاعتقاد أن ضغوط العمل عادة ما تنشأ عن كثرة العمل وتحميل الفرد أكثر من إمكانياته، لكن في الواقع هناك نوعين من العبء: (عبء الدور الزائد: ويقصد به " قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، وأن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يمتلكها الفرد"، عبء الدور الناقص: يقصد به أن " الفرد لديه عمل قليل، وأن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته وهذا ما يؤدي بالفرد للشعور بالملل والرتابة في العمل، وبالتالي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية والتحدي والإثارة في عمله"). (حمادات، 2006، 96)
- 2-4 المصادر الفردية لضغوط العمل: وهي عناصر مرتبطة بالفرد، وتشمل ما يلي:
1. نمط الشخصية: لقد أظهرت الدراسات العملية أن طبيعة ونمط شخصية الفرد لها دور مؤثر في إدراك الضغوط، وتحديد طبيعة الاستجابة لها. (عبد الباقي، 2004، 343، 344)
2. اختلاف قدرات الأفراد: تتفاوت قدرات الأفراد من فرد لآخر، ويلعب ذلك دوراً في تفاوت الشعور بضغوط العمل، ومن هذه القدرات (مصطفى، 2005، 25): ( القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة، القدرة على تحمل المسؤولية، سواء كانت مسؤولية إشراف على أشخاص أو على أشياء مادية، القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط).
3. مفهوم الذات: غالباً ما نجد أن الأفراد الذين يتقنون في أنفسهم وفي قدراتهم أقل شعوراً بضغوط العمل وأكثر سرعة وفعالية في التعامل معها، على عكس الأفراد الذين لا يتقنون في أنفسهم ولا في مقدرتهم على مواجهة ضغوط العمل التي تحيط بهم. (مصطفى، 2005، 189)
- إضافة إلى المصادر السابقة الذكر تعاني المرأة العاملة ضغوطاً إضافية من أبرزها ظاهرة السقف الزجاجي وكذا التمييز في العمل وفيما يلي شرح لمفهوم كل منهما.
1. السقف الزجاجي: ويعرف على أنه "حاجز غير مرئي يحد من التقدم الوظيفي للمرأة أو الأقليات في منظمات الأعمال ويمنعهم من الوصول إلى المناصب العليا، ويحرم المنظمة من الاستفادة من خبراتهم وطاقاتهم التي تكون متميزة في أحيان كثيرة" (عمارة، 1999، 101)، كما ينظر إليه على أنه "حدود عليا لإمكانيات ترقى المرأة للوظائف العليا في المؤسسة" (عمارة، 1999، 101)
2. التمييز في العمل: وهو كل إجراء تتخذه المؤسسة من شأنه حرمان أو إقصاء جزء من عمالها من حقوقهم الوظيفية، ويأخذ أشكالاً مختلفة من أهمها:
- 1-2 التمييز في الاختيار: ويحدث إذا "حجبت فرصة الاختيار للتوظيف عن متقدمة لها نفس الخصائص التي تتطلبها الوظيفة وتسمح الاعتبارات الدينية والاجتماعية بعملها بها وأتاحت نفس الفرصة لمتقدم رجل له نفس الخصائص أو أقل" (مصطفى، 2004، 184-186)
- 2-2 التمييز في التعيين: ويحدث بسبب الانطباعات المسبقة لدى بعض الرؤساء والتقييم غير الموضوعي واتجاه البعض لتصنيف الوظائف بحسب كونها رجالية أو نسائية، وتأثير الثقافة الاجتماعية على اتجاهات ومواقف هؤلاء الرؤساء، كل هذه الأسباب تؤدي إلى اتجاه بعض الرؤساء لتعيين الموظفين في إطار ما يعتبرونه وظائف نسائية (مصطفى، 2004، 186)





## ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة - مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

3-2 التمييز في التكوين: ويقصد به "أنَّ الفرص التكوينية التي تتاح للموظفات بشكل عام تعد متواضعة إذا ما قورنت بالفرص التي تتاح للموظفين الرجال، حتى مع اعتبار الكثافة العددية النسبية لكل جنس ضمن هيكل العمالة، وتعد هذه الظاهرة أكثر وضوحاً في قلة ما يتاح للموظفات في الكثير من المؤسسات من فرص التكوين على متطلبات الوظائف الإشرافية والرناسية عموماً (مصطفى، 2005، 277-278)

### المبحث الثالث / الجانب العملي للبحث

يتناول هذا الجزء منهجية البحث، موضحاً به مجتمع البحث وطريقة اختيار عينته وإجراءات وخطوات بناء أدواته ، ووصفاً للإجراءات التي أتبعته للتأكد من دلالات الصدق والثبات في أدوات البحث، وكيفية تطبيقها على مفردات البحث، والوسائل الإحصائية التي استخدمت في تحليل بياناتها.

#### 1- مجتمع وعينة البحث.

يتكون مجتمع البحث المستهدف من جميع موظفات الكليات الست (6) لجامعة محمد خيضر- بسكرة- والبالغ عددهن 747 موظفة .

ولقد تم استخدام طريقة الحصر الشامل في اختيار عينة البحث البالغ حجم مفرداتها 747 مفردة ، حيث تم توزيع استمارة البحث على موظفات الكليات الست (6) لجامعة محمد خيضر- بسكرة- عبر العديد من الزيارات الميدانية لكل كلية على حدى، ولقد تم استرجاع 523 استمارة، بنسبة استرداد 70.01، وبعد فحص الاستمارات لم يستبعد أي منها نظراً لتحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستمارة.

2 - الوصف الإحصائي لعينة البحث: فيما يلي خصائص عينة البحث وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

الجدول رقم(2): الوصف الإحصائي لعينة البحث.

N :523

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
السن	أقل من 30 سنة	147	28.1
	من 30-40 سنة	291	55.6
	من 41-50 سنة	77	14.7
	أكثر من 50 سنة	8	1.5
الحالة العائلية	عازبة	214	40.9
	متزوجة	277	53.0
	مطلقة	25	4.8
المستوى التعليمي	أرملة	7	1.3
	تكوين مهني جامعي	13	2.5
الشهادات المتحصل عليها	جامعي	510	97.5
	تقني سامي	26	5.0
	ليسانس	107	20.5
	مهندس	23	4.4
	ماستر/ماجستير	285	54.5
طبيعة المنصب	دكتوراه	77	14.7
	أستاذ	5	1.00
	أكاديمي إداري	353	67.5
الأقدمية	إداري	170	32.5
	أقل من 5 سنوات	213	40.7
	من 5-9 سنوات	167	31.9
	من 10-14 سنة	102	19.5
	من 15-19 سنة	20	3.8
20 سنة فأكثر	21	4	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.



## ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة - مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

يظهر من الجدول أعلاه أن أغلب موظفات الجامعة هن من الفئة العمرية 30-40 سنة بنسبة تقدر بـ 55.6%، كما أن أغلبهن متزوجات بنسبة 53%، إضافة إلى أن الغالبية العظمى منهن هن جامعات بنسبة 53%، كما أن أغلبيتهن حاملات لشهادة ماستر/ماجستير بنسبة تقدر بـ 54.5%، أما فيما يتعلق بطبيعة المناصب التي يشغلنها فـ 67.5% منهن يشغلن مناصب أكاديمية، كما أن أقدميتهن تقل عن 5 سنوات بنسبة تقدر بـ 40.7%.

3- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث: لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS .V21)، كما تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما خصص لوصف متغيرات الدراسة، ومنها ما استخدم في تحليل متغيرات الدراسة، وتمثل هذه الأدوات فيما يلي: (مقاييس الإحصاء الوصفي، تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، اختبار t للعينات المستقلة (Independent-Simples T- test)، اختبار معامل الالتواء (Skewness)، اختبار معامل التفلطح (Kurtosis)، اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، اختبار Tukey HSD البعدي).

### 4- صدق وثبات أداة البحث.

1-4 صدق أداة البحث: لاختبار صدق المقياس هناك طرق متعددة تم الاعتماد على قسم منها هي:  
1-1-4 الصدق الظاهري: صدق المحكمين: وقد تم تحقيقه من خلال عرض عبارات الاستمارة على مجموعة من الخبراء المختصين في الموضوع، ولقد تمت الاستجابة لأراء المحكمين بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستمارة في صورتها النهائية بحيث تضمنت 22 عبارة.  
2-1-4 صدق المقياس.

الاتساق الداخلي: تم حساب الاتساق الداخلي للاستمارة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستمارة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

الجدول رقم (3): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة" والدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	Sig
1	أعاني من قلة المعلومات الخاصة بأداء مهامي .	0,931	0.000
2	تفتقر وظيفتي إلى وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها.	0,930	0.000
3	مسؤوليتي وصلاحياتي غير محددة بدقة.	0,929	0.000
4	لا أعرف جيداً الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلفة به من مهام وواجبات.	0,907	0.000
غموض الدور			
5	أتلقي أوامر وتعليمات متعارضة من أكثر من طرف .	0,817	0.000
6	أشعر بتعارض بين كيفية إنجازي للأعمال المطلوبة مني وأرائي الخاصة .	0,894	0.000
7	كثيراً ما أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزءاً من عملي.	0,904	0.000
8	أعاني من صراع الأدوار بين عملي وواجباتي العائلية .	0,688	0.000
صراع الدور			
9	وقت العمل اليومي لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني.	0,804	0.000
10	وظيفتي تتطلب مهارات وقدرات أكبر مما أمتلك .	0,923	0.000
11	أعتبر أن الأعمال المطلوبة مني صعبة وبعض الأحيان معقدة.	0,806	0.000
12	أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض.	0,785	0.000
عبء الدور			
13	أدوار العائلية تمنعني من تقلد المناصب القيادية.	0,703	0.000
14	اعتقاد رؤسائي بعدم امتلاكي للمهارات والقدرات التي تؤهلني لتحمل مسؤوليات المناصب القيادية يمنعني من الوصول إليها.	0,822	0.000



## ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة - مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

0.000	0,761	عادات وتقاليد المجتمع تمنعني من تقلد المناصب القيادية.	15
0.000	0,725	عدم تقبل زملائي من الرجال لفكرة ترأسهم من قبل امرأة يمنعي من الوصول إلى المناصب القيادية.	16
0.000	0,566	قلة نماذج لنساء قياديات داخل المؤسسة يمنعي من الوصول إلى المناصب القيادية.	17
		السقف الزجاجي	
0.000	0,645	سياسة التكوين في المؤسسة يتم وضعها وفقا لمعايير وأسس غير علمية سليمة.	18
0.000	0,826	تمنح المؤسسة الفرصة للذكور فقط للالتحاق بالبرامج التكوينية.	19
0.000	0,753	تسير عملية التكوين بغموض داخل المؤسسة.	20
0.000	0,668	يلتزم القائمون على عملية التكوين بمعايير وإجراءات غير ما تنص عليه قوانين وإجراءات التكوين.	21
0.000	0,673	يمارس القائمون على عملية التكوين عملهم بتحيز.	22
		التمييز في التكوين	

الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور "الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة" والدرجة الكلية للمحور، دال عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، وبذلك يعتبر المحور صادقا في قياس ما وضع لقياسه.

### 2-4 ثبات أداة البحث.

للتحقق من ثبات أداة البحث بهذا الأسلوب طبقت معادلة (ألفا كرونباخ) على درجات أفراد عينة الثبات وكانت النتائج كما مبينة في الجدول التالي.

الجدول رقم (4): نتائج قياس معامل الثبات ألفا كرونباخ.

الرقم	البعـد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ	الصدق
1	غموض الدور.	4	0.942	0.970
2	صراع الدور .	4	0.838	0.915
3	عبء الدور.	4	0.850	0.921
4	السقف الزجاجي.	5	0.763	0.873
5	التمييز في التكوين.	5	0.751	0.866
	الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة.	22	0.947	0.973

الصدق = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة، حيث تراوحت قيمته بين (0.751-0.942)، إلى جانب ذلك، يوضح الجدول أعلاه أن قيمة الصدق كانت مرتفعة، حيث تراوحت قيمته بين (0.866-0.970).

### 5- تحليل نتائج البحث.

#### 1-5 اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث.

تم استخدام كلاً من معامل الالتواء Skewness ومعامل التفلطح Kurtosis لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، حيث ترى بعض الدراسات الإحصائية أن "معامل الالتواء" يجب أن يكون محصور بين 3 و-3، و"معامل التفلطح" يجب أن يكون محصور بين 7 و-7 " (Dowlatshahi.S,2005,542)، إضافة إلى ذلك أن أحد الشروط الهامة التي تعتمد عليها أغلب الاختبارات المعلمية أن تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، ونتائج الاختبارين موضحة في الجدول الموالي.



## ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة - مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

الجدول رقم(5): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

الرقم	البعـد	معامل الالتواء Skewness	معامل التفلطح kurtosiss
1	غموض الدور.	2,179	4,498
2	صراع الدور.	1,491	1,365
3	عبء الدور.	1,663	1,873
4	السقف الزجاجي.	1,076	0,324
5	التمييز في التكوين.	1,285	1,388
	الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة.	1,606	2,640

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، يمكن القول أن جميع متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، حيث تراوحت قيم معامل الالتواء Skewness بين (2.179، 1.076) بالنسبة لمختلف مصادر الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، في حين بلغت قيمة معامل الالتواء بالنسبة للضغوط الوظيفية مجتمعة 1.606، أما بالنسبة لقيم معامل التفلطح Kurtosiss، فقد تراوحت بالنسبة لمختلف مصادر الضغوط الوظيفية بين

(0.324، 4.498)، في حين بلغت قيمته بالنسبة للضغوط الوظيفية مجتمعة 2.640.

### 2-5 اختبار فرضيات البحث:

1-2-5 اختبار الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على أنه: " يوجد مستوى منخفض للضغوط الوظيفية ( صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين) للمرأة العاملة بجامعة محمد خيضر - بسكرة.

لاختبار هاذي الفرضية تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت 1-3)، وقد تم اعتماد القيم التالية للمتوسط الحسابي كأساس للتقييم: المتوسط الحسابي لإجابات مفردات الدراسة عن كل عبارة من (1-1.65) دالاً على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (1.66-2.32) دالاً على مستوى "متوسط" من القبول، ومن (2.33-2.98) دالاً على مستوى "مرتفع" من القبول.

الجدول رقم(6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لإجابات موظفات جامعة محمد خيضر- بسكرة- على عبارات محور " الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة".

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التعليق
1	أعاني من قلة المعلومات الخاصة بأداء مهامي.	1,22	0,493	3	منخفض
2	تفتقر وظيفتي إلى وضوح الأهداف التي ينبغي تحقيقها.	1,24	0,501	2	منخفض
3	مسؤوليتي وصلاحياتي غير محددة بدقة .	1,22	0,493	3	منخفض
4	لا أعرف جيداً الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به من مهام وواجبات .	1,29	0,554	1	منخفض
	غموض الدور.	1,244	0,471	5	منخفض
5	أنتقل أوامر وتعليمات متعارضة من أكثر من طرف .	1,41	0,667	2	منخفض
6	أشعر بتعارض بين كيفية انجازي للأعمال المطلوبة مني وأراني الخاصة .	1,40	0,639	3	منخفض
7	كثيراً ما أقوم بتأدية أعمال لا أعتبرها جزءاً من عملي.	1,34	0,655	4	منخفض
8	أعاني من صراع الأدوار بين عملي وواجباتي العائلية .	1,46	0,735	1	منخفض
	صراع الدور.	1,402	0,553	3	منخفض
9	وقت العمل اليومي لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني.	1,36	0,656	2	منخفض
10	وظيفتي تتطلب مهارات وقدرات أكبر مما أمتلك.	1,35	0,659	4	منخفض
11	أعتبر أن الأعمال المطلوبة مني صعبة وبعض الأحيان معقدة.	1,36	0,633	3	منخفض



## ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة - مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

12	أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات منفصلة عن بعضها البعض.	1,37	0,613	1	منخفض
	عبء الدور.	1,361	0,531	4	منخفض
13	أدوار العائلية تمنعني من تقلد المناصب القيادية.	1,63	0,844	1	منخفض
14	إعتقاد رؤسائي بعدم امتلاكي للمهارات والقدرات التي تؤهلني لتحمل مسؤوليات المناصب القيادية يمنعني من الوصول إليها.	1,53	0,781	3	منخفض
15	عادات وتقاليد المجتمع تمنعني من تقلد المناصب القيادية.	1,46	0,724	4	منخفض
16	عدم تقبل زملائي من الرجال لفكرة ترأسهم من قبل امرأة يمنعني من الوصول إلى المناصب القيادية.	1,57	0,793	2	منخفض
17	قلة نماذج لنساء قياديات داخل المؤسسة يمنعني من الوصول إلى المناصب القيادية.	1,34	0,680	5	منخفض
	السقف الزجاجي.	1,505	0,549	1	منخفض
18	سياسة التكوين في المؤسسة يتم وضعها وفقاً لمعايير وأسس غير علمية سليمة.	1,53	0,778	1	منخفض
19	تمنح المؤسسة الفرصة للذكور فقط للاتحاق بالبرامج التكوينية.	1,47	0,701	3	منخفض
20	تسيير عملية التكوين بتحيز داخل المؤسسة.	1,41	0,616	4	منخفض
21	يلتزم القائمون على عملية التكوين بمعايير وإجراءات غير ما تنص عليه قوانين وإجراءات التكوين.	1,38	0,636	5	منخفض
22	يمارس القائمون على عملية التكوين عملهم بتحيز.	1,49	0,751	2	منخفض
	التمييز في التكوين.	1,457	0,495	2	منخفض
	نتيجة المحور الثاني.	1,402	0,462	/	منخفض

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V :21.

أبدت موظفات (أستاذات وإداريات) جامعة محمد خيضر - بسكرة، - أرائهن حول محور "الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة"، الذي خصصت لقياسه 22 عبارة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وزعت على خمسة أبعاد هي كالتالي: (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين)، جسدها قيم المتوسط الحسابي، إذ تراوحت قيمه بين (1.22-1.63)، فيما تراوحت قيم انحرافه المعياري بين (0.493، 0.844)، فيما سجل الوسط الحسابي العام لمجموع عبارات المحور ككل قيمة (1.402)، بانحراف معياري قدره (0.462)، وهذا ما يشير إلى أن الضغوط الوظيفية لموظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة - هي بمستوى منخفض، وفيما يلي نتائج كل بعد على حدى حسب الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفات الجامعة.

السقف الزجاجي: من خلال مجمل إجابات موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة - على العبارات الخمس (5) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتضح أن بعد السقف الزجاجي جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفات الجامعة، إذ سجل وسط حسابي قدره (1.505)، وانحراف معياري قدره (0.549)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة، كما تشير هذه النتيجة إلى أن مستوى تواجده ظاهرة السقف الزجاجي في أوساط موظفات الجامعة من (أستاذات وإداريات) هو بمستوى منخفض، كما نلاحظ من متوسط إجابات موظفات الجامعة على عبارات بعد السقف الزجاجي أنها تشكل قبولاً منخفضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (1.34-1.63)، أما قيم الانحراف المعياري لعباراته فلقد تراوحت بين (0.680-0.844).

التمييز في التكوين: من خلال مجمل إجابات موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة - على العبارات الخمس (5) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتضح أن بعد التمييز في التكوين جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفات الجامعة، إذ سجل وسط حسابي قدره (1.457)، وانحراف معياري قدره (0.495)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة، كما تشير هذه النتيجة إلى أن موظفات الجامعة من (أستاذات وإداريات) يحظن بفرص مساوية لفرص الرجال في الحصول على التكوين، بدليل أن مستوى تواجده ظاهرة التمييز في التكوين بين أوساط موظفات الجامعة هو مستوى منخفض، كما عبرت عنه الموظفات من خلال إجابتهن، كما نلاحظ من متوسط إجابات موظفات الجامعة على عبارات بعد التمييز في التكوين أنها تشكل قبولاً منخفضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعباراته بين (1.38-1.53)، أما فيما يتعلق بـقيم الانحراف المعياري لعباراته، فقد تراوحت بين (0.616-0.778).

◀ صراع الدور: من خلال مجمل إجابات موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة- على العبارات الأربعة (4) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتضح أنّ بعد صراع الدور جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفات الجامعة، إذ سجل وسط حسابي قدره (1.402)، وانحراف معياري قدره (0.553)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة، كما تشير هذه النتيجة إلى أنّ مستوى تواجد صراع الأدوار في أوساط موظفات الجامعة من (أستاذات وإداريات) هو بمستوى منخفض، كما نلاحظ من متوسط إجابات موظفات الجامعة على عبارات بعد صراع الدور أنها تشكل قبولاً منخفضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارته بين (1.34-1.46)، أما الانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد فقد تراوحت بين (0.639-0.735).

◀ عبء الدور: من خلال مجمل إجابات موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة- على العبارات الأربعة (4) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتضح أنّ بعد عبء الدور جاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفات الجامعة، إذ سجل وسط حسابي قدره (2.362)، وانحراف معياري قدره (0.801)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة، كما تعتبر هذه النتيجة كمؤشراً على أنّ موظفات الجامعة من (أستاذات وإداريات)، لا يجدن صعوبة في أداء وظائفهن، لا من حيث الوقت ولا حتى من حيث ما تتطلبه مناصبهن من مسؤوليات ومهارات، وبالتالي فإنّ مستوى تواجد عبء الدور في أوساط موظفات الجامعة هو مستوى منخفض، كما نلاحظ من متوسط إجابات موظفات الجامعة على عبارات بعد عبء الدور أنها تشكل قبولاً منخفضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارته بين (1.35-1.37)، أما الانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد، فقد تراوحت بين (0.613-0.659).

◀ غموض الدور: من خلال مجمل إجابات موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة- على العبارات الأربعة (4) التي خصصت لقياس هذا البعد، كما هو موضح في الجدول أعلاه، يتضح أنّ بعد غموض الدور جاء بالترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل موظفات الجامعة، إذ سجل وسط حسابي قدره (1.244)، وانحراف معياري قدره (0.471)، ووفقاً لمقياس الدراسة، فإنّ هذا البعد يشير إلى نسبة قبول منخفضة، كما تعتبر هذه النتيجة مؤشراً على أنّ وظائف موظفات الجامعة تمتاز بتوفر المعلومات، كما أنها واضحة الأهداف ومحددة المسؤوليات والصلاحيات، وهذا ما يمكن الموظفين من أداء مهامهم بطريقة سليمة، وعليه فإنّ مستوى تواجد غموض الدور في أوساط موظفات الجامعة هو مستوى منخفض، كما نلاحظ من متوسط إجابات موظفات الجامعة على عبارات بعد غموض الدور أنها تشكل قبولاً منخفضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارته بين (1.22-1.29)، بينما تراوحت الانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد بين (0.493-0.554).

2-2-5 اختبار الفرضية الثانية: تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة- تعزى للمتغيرات التالية: (الحالة العائلية، المستوى التعليمي، طبيعة المنصب، الشهادات المتحصل عليها)".

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T-test) لاختبار الفروق التي تعزى لـ: (طبيعة المنصب)، كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى لـ: (الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الشهادات المتحصل عليها) للموظفات.

2-2-5 اختبار الفروق في إجابات موظفات الجامعة تبعاً للحالة العائلية. الجدول رقم (7): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في إجابات موظفات الجامعة حسب متغير الحالة العائلية.

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسط	قيمة F	الإحتمال sig
الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة	1.362	3	0.454	2.138	0.094
	110.191	519	0.212		
	111.553	522			
غموض الدور	1.046	3	0.349	1.680	0.170
	107.728	519	0.208		
	108.774	522			





## ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة - مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

0.153	1.765	0.538 0.305	3 519 522	1.615 158.300 159.915	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	صراع الدور
0.080	2.262	0.635 0.281	3 519 522	1.905 145.670 147.575	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	عبء الدور
0.092	2.161	0.647 0.300	3 519 522	1.942 155.509 157.575	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	السقف الزجاجي
0.284	1.271	0.311 0.245	3 519 522	0.933 127.009 127.942	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	التمييز في التكوين

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  .  
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V:21.

تبين النتائج الواردة في الجدول أعلاه، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بالنسبة للضغوط الوظيفية للمرأة العاملة بشكل عام ، وكذلك بالنسبة إلى (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين) على نحو مستقل ، حيث أنّ جميع موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة- وعلى اختلاف حالاتهن العائلية، يتفقن في وجهة نظرهن حول مختلف مصادر الضغوط الوظيفية، مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير الحالة العائلية في رؤية موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة- لمختلف مصادر ضغوطهن الوظيفية.

2-2-2-5 اختبار الفروق في إجابات موظفات الجامعة تبعاً للمستوى التعليمي.  
الجدول رقم(8): نتائج اختبار (T-test) للفروق في إجابات موظفات الجامعة حسب متغير المستوى التعليمي.

المتغير	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية Df	متوسط العينة	الإحتمال sig
الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة	0.276	521	1.43 1.40	0.783
غموض الدور	0.487	521	1.30 1.24	0.626
صراع الدور	2.176	521	1.73 1.39	0.030
عبء الدور	-0.765	521	1.25 1.36	0.445
السقف الزجاجي	-0.397	521	1.44 1.50	0.691
التمييز في التكوين	-0.080	521	1.44 1.45	0.936

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$  .  
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V:21.  
تبين النتائج الواردة في الجدول أعلاه، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بالنسبة للضغوط الوظيفية بشكل عام ، كما يتفقن في وجهة نظرهن حول المصادر التالية للضغوط الوظيفية: (غموض الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين)، بينما أكدت النتائج الواردة في الجدول نفسه، أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الدور، حيث بلغ مستوى الدلالة لهذا البعد(0.030)، مما يشير إلى أنّ هناك اختلاف في وجهات نظر الموظفين وفقاً لمستوياتهن العلمية حول صراع الدور، حيث أظهر الجدول ومن خلال قيم المتوسط الحسابي للموظفات الجامعيات والموظفات ذوات المستوى التعليمي (تكوين مهني)، البالغة على التوالي: (1.39)، (1.73). وجود فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الدور لصالح الموظفات ذوات المستوى التعليمي (تكوين مهني).



## ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة - مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

2-2-3 اختبار الفروق في إجابات موظفات الجامعة تبعاً لطبيعة المنصب.  
الجدول رقم (9): نتائج اختبار (T-test) للفروق في إجابات موظفات الجامعة حسب متغير طبيعة المنصب.

المتغير	قيمة T المحسوبة	درجة الحرية Df	متوسط العينة	الإحتمال sig
الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة	-0.844	521	1.39 1.42	0.399
غموض الدور	-0.920	521	1.23 1.27	0.358
صراع الدور	-0.912	521	1.38 1.43	0.362
عبء الدور	-0.582	521	1.35 1.38	0.561
السقف الزجاجي	-0.678	521	1.49 1.52	0.498
التمييز في التكوين	-0.700	521	1.44 1.47	0.484

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V: 21. تبين النتائج الواردة في الجدول أعلاه، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بالنسبة للضغوط الوظيفية للمرأة العاملة بشكل عام، وكذلك بالنسبة إلى (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين) على نحو مستقل، حيث أن جميع موظفات جامعة محمد خيضر- بسكرة- وعلى اختلاف مناصبهن، يتفقن في وجهة نظرهن حول مختلف مصادر الضغوط الوظيفية، مما يشير إلى عدم وجود أثر لمتغير طبيعة المنصب في رؤية موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة- لمختلف مصادر ضغوطهن الوظيفية.

2-2-4 اختبار الفروق في إجابات موظفات الجامعة تبعاً للشهادات المتحصل عليها.  
لاختبار الفروق في إجابات موظفات الجامعة تبعاً لمتغير الشهادات المتحصل عليها، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والنتائج موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (10): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في إجابات موظفات الجامعة حسب متغير الشهادات المتحصل عليها

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسط	قيمة F	الاحتمال sig
الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة	0.769 110.784 111.553	5 517 522	0.154 0.214	0.718	0.610
غموض الدور	0.661 115.262 115.923	5 517 522	0.132 0.223	0.593	0.706
صراع الدور	3.517 156.398 159.915	5 517 522	0.703 0.303	2.325	0.042
عبء الدور	0.670 146.904 147.575	5 517 522	0.134 0.284	0.472	0.797
السقف الزجاجي	0.589 156.863 157.452	5 517 522	0.118 0.303	0.388	0.857
التمييز في التكوين	0.642 127.300 127.942	5 517 522	0.128 0.246	0.522	0.760

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V: 21.



## ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة - مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

تبين النتائج الواردة في الجدول أعلاه، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) لكل من: الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، غموض الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين تعزى للشهادات المتحصل عليها، حيث أنّ جميع موظفات جامعة محمد خيضر - بسكرة - وعلى اختلاف شهادتهن العلمية، يتفقن في وجهة نظرهن حول المصادر التالية للضغوط الوظيفية: (غموض الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين)، بينما أكدت النتائج الواردة في الجدول نفسه، أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الدور، حيث بلغ مستوى الدلالة لهذا البعد (0.042)، مما يشير إلى أنّ هناك اختلاف في وجهات نظر الموظفات وفقاً لشهادتهن العلمية فيما يتعلق بصراع الدور، وفيما يلي تفصيل الفروق في صراع الدور تبعاً للشهادات العلمية للموظفات.

الجدول رقم(11): جدول المقارنات المتعددة لصراع الدور.

الاحتمال sig	متوسط الفرق	المتغير
0.229	0.26734	ليسانس
0.027	0.48453	مهندس
0.069	0.30894	ماستر/ ماجستير
0.049	0.35777	دكتوراه
0.871	0.30192	أستاذ
0.229	0.26734-	تقني سامي
0.520	0.21719	مهندس
0.985	0.04160	ماستر/ ماجستير
0.881	0.09042	دكتوراه
1.000	0.03458	أستاذ
0.027	0.48453-	تقني سامي
0.520	0.21719-	ليسانس
0.682	0.17559-	ماستر/ ماجستير
0.927	0.12676-	دكتوراه
0.985	0.18261-	أستاذ
0.069	0.30894-	تقني سامي
0.985	0.04160-	ليسانس
0.682	0.17559	مهندس
0.983	0.04883	دكتوراه
1.000	0.00702-	أستاذ
0.049	0.35777-	تقني سامي
0.881	0.09042-	ليسانس
0.927	0.12676	مهندس
0.983	0.04883-	ماستر/ ماجستير
1.000	0.05584-	أستاذ
0.871	0.30192-	تقني سامي
1.000	0.03458-	ليسانس
0.985	0.18261	مهندس
1.000	0.00702	ماستر/ ماجستير
1.000	0.05584	دكتوراه

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج SPSS V: 21. يتضح من الجدول أعلاه، أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، بين الموظفات الحاملات لشهادة (تقني سامي) والموظفات الحاملات لشهادتي (مهندس ودكتوراه) في وجهة نظرهن حول صراع الدور، حيث بلغت قيمة الاحتمال للشهادات العلمية السابقة الذكر على الترتيب القيم التالية: (0.027)، (0.049)، وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ )، في حين أنّ الاختلاف بين الموظفات الحاملات للشهادات العلمية المتبقية كان غير معنوياً، والجدول التالي يوضح الفرق باتجاه أي فئة.

الجدول رقم(12): نتائج اختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية في صراع الدور تبعاً للشهادات المتحصل عليها.

المتوسط الحسابي	الشهادات المتحصل عليها
1.7019	تقني سامي
1.4346	ليسانس
1.2174	مهندس
1.3930	ماستر/ماجستير
1.3442	دكتوراه
1.4000	أستاذ

الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha=0.05$ .

تظهر نتائج اختبار Tukey HSD للمقارنات البعدية، أن هناك مصادر فروق بين متوسطات إجابات الموظفين ذوات المستوى التعليمي (تقني سامي)، حيث بلغ (1.7019)، ومتوسط إجابات الموظفين ذوات المستوى التعليمي (ليسانس، مهندس، ماستر/ماجستير، دكتوراه، أستاذ) حيث بلغ على الترتيب (1.2174، 1.4346، 1.3442، 1.3930، 1.4000)، لصالح الموظفين الحاملات لشهادة (تقني سامي).

## 6- تفسير نتائج البحث .

### 1-6 تفسير نتائج اختبار الفرضية الأولى:

تؤكد إجابات موظفات الجامعة على عبارات الضغوط الوظيفية أن مستوى ما تتعرض له موظفات الجامعة من (أستاذات وإداريات) من ضغوط هو مستوى منخفض، ويرجع ذلك في اعتقادنا إلى ما يلي:

- ◀ يعود انخفاض غموض الدور لموظفات الجامعة من وجهة نظرنا إلى ما يلي:
- 1. وجود وصف وظيفي لجميع الوظائف داخل الجامعة، موضحاً به هدف الوظيفة والعلاقات الوظيفية ونطاق الإشراف والمهام والمسؤوليات وحدود الصلاحيات الممنوحة بشكل مفصل؛
- 2. حرص الجامعة على إتاحة الفرصة للموظفات لالتحاق بالدورات التكوينية المتاحة، بهدف صقل مهارتهن وخبرتهن، للقيام بالأعمال المطلوبة منهن بكفاءة عالية وذلك لتحقيق أهداف الجامعة؛
- 3. تمتع موظفات الجامعة بتوليفة تجمع بين الخبرة والشباب والمستوى التعليمي تجعل من غموض الدور أمراً نادراً حصوله في أوساط الموظفين؛

◀ فيما نرجع انخفاض عبء الدور لموظفات الجامعة إلى الأسباب التالية:

- 1. عدد الأستاذات في الجامعة يتناسب مع عدد المقاييس التي تدرسها، كما أنهن يتوزعن بشكل سليم وحسب المؤهل العلمي وطبيعة الاختصاص على مختلف الأقسام؛
- 2. عدد الإداريات في الجامعة يتناسب مع الأعمال التي يقمن بها، كما أنهن يتوزعن على مختلف الأقسام بشكل سليم؛
- 3. تمتع الموظفات سواء كن إداريات أو أستاذات بعنصر الشباب، حيث 55.6% من موظفات الجامعة تتراوح أعمارهن بين (30-40 سنة)، و28.1% منهن تقل أعمارهن عن 30 سنة، وتعتبر هذه النسب مؤشراً جيداً، حيث أن مرحلة الشباب تتميز بالعطاء والنشاط وتحمل المسؤولية وأدائها على أكمل وجه؛
- 4. وجود تكامل بين عنصر الشباب والخبرة لموظفات الجامعة من شأنه أن يساهم في تحقيق أهداف الجامعة بأقل جهد ممكن، وذلك من خلال إسهام عنصر الخبرة في تذليل العقبات وتسهيل القيام بالأعمال بالطرق السليمة؛

◀ بينما يعود انخفاض صراع الدور لموظفات الجامعة إلى الأسباب التالية:

- 1. تمتع موظفات الجامعة بالخبرات والمهارات للقيام بالأعمال المطلوبة منهن، إضافة إلى وضوح الإجراءات والقوانين التي تضبط العمل الأكاديمي والإداري داخل الجامعة؛
- 2. كما نعزو تصريح الموظفات إلى أن صراع الدور لديهن ناتج عن صعوبة توفيقهن بين واجباتهن العائلية وواجباتهن الوظيفية، إلى أن غالبية موظفات الجامعة متزوجات، حيث بلغت نسبتهن 53%، وبالتالي فمن الطبيعي أن يجدن صعوبة في التوفيق بين مسؤولياتهن العائلية والوظيفية، وإن كان هذا الضغط منخفضاً؛

3. إلا أن احتلال كلاً من السقف الزجاجي والتميز في التكوين للمراتب الأولى ضمن الضغوط الوظيفية لموظفات الجامعة، يعود في اعتقادنا إلى كون الإداريات هنّ الأكثر تعرضاً لهاتين الظاهرتين، لأن الأستاذات وإن كنّ يشغلنّ مناصب إدارية، فإنها لا تدخل ضمن الترقية الوظيفية، كما أنّ الموظفات أكدنّ أنّ السبب في عدم وصولهنّ للمناصب القيادية هو ظروفهنّ العائلية، إضافة إلى أنّ حظوظ الأستاذات في التكوين، تتم على أساس إنجازاتهنّ العلمية من مقالات وأبحاث، عكس الإداريات اللاتي تختلف معايير تقييمهنّ عن الأستاذات؛

#### 2-6 تفسير نتائج اختبار الفرضية الثانية:

1. كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد التالية: (غموض الدور، عبء الدور، السقف الزجاجي، التمييز في التكوين) للضغوط الوظيفية لموظفات الجامعة، تبعاً لاختلاف خصائصهنّ الشخصية والوظيفية، ويعزى ذلك إلى تجانس موظفات الجامعة في الظروف التي يعشنها داخل الجامعة على اختلاف حالاتهنّ العائلية ومستوياتهنّ العلمية، وكذا على اختلاف وطبيعة مناصبهن، بحيث لم تستطع النتائج أن تكشف عن أي فرق لصالح أي متغير من المتغيرات الشخصية أو الوظيفية لموظفات الجامعة، تعزى هذه النتيجة إلى وجود اتجاه عام لموظفات الجامعة بانخفاض مستويات ضغوطهنّ الوظيفية بغض النظر عن اختلاف خصائصهنّ الشخصية والوظيفية.

2. في حين كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الدور تبعاً للمستوى التعليمي للموظفات، وقد كانت هذه الفروق لصالح الموظفات ذوات المستوى التعليمي (تكوين مهني)، ونفس ذلك بأنّ الموظفات ذوات المستوى التعليمي (تكوين مهني) هنّ إداريات، بالإضافة إلى أنّ معظم الموظفات يرين أنّ صراع الدور لديهنّ ناجم عن عدم قدرتهنّ على التوفيق بين واجباتهنّ المهنية وواجباتهنّ العائلية، وبالتالي فإنّ الإداريات ذوات المستوى التعليمي (تكوين مهني) هنّ أكثر عرضة لصراع الدور، نتيجة للحجم الساعي الذي يعملنّه، والذي يفرض عليهنّ التواجد في الجامعة من الساعة 8:00 صباحاً حتى 16:00 مساءً مما يشكل مصدرًا لصراع الدور عليهنّ، عكس الأستاذات اللاتي يعملنّ 9 ساعات في الأسبوع.

3. كما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الدور تبعاً للشهادات العلمية للموظفات لصالح الموظفات الحاملات لشهادة تقني سامي، ويعود ذلك من وجهة نظرنا إلى أنّ الموظفات الحاملات لشهادة تقني سامي، يشغلنّ مناصب إدارية وطبيعية عملنّ تختلف عن طبيعة عمل باقي الموظفات الحاملات لشهادة ماجستير أو دكتوراه أو مهندس، حيث أنّ طبيعة عملهنّ تتطلب منهنّ التواجد الدائم بالجامعة، على عكس الأستاذات، وبالتالي فمن الطبيعي أن يكون هنالك فرق بين الموظفات الحاملات لشهادة تقني سامي وباقي الموظفات في وجهة نظرهنّ حول صراع الدور.

#### ✓ الخاتمة:

في الختام يمكن القول ، أن التحولات السريعة و العميقة التي يشهدها المحيط باستمرار، جعلت المؤسسات اليوم أكثر من أي وقت مضى في حالة ترقب ورصد لجميع التغيرات مهما كانت طفيفة، حتى تضمن بذلك بقاءها في مجال المنافسة، إلا أنّ هذا الأخير مرهون بمدى امتلاكها لأفراد ذوي مهارات وقدرات عالية، قادرين على إخراجها من وضعية التخوف و الترقب إلى حالة المبادرة، وعليه يمكن القول بأنّ التحديات التي تعرفها المؤسسات اليوم تفرض عليها امتلاك أفراد من مستوى هذه التحديات و في جميع المستويات الدنيا و الوسطى و كذلك العليا (القيادية)، في ظل هذه الظروف سعت المرأة بصفة عامة، والمرأة الجزائرية بصفة خاصة إلى تطوير معارفها ومهاراتها، حتى تستطيع خوض غمار هذا التحدي لتقتحم بذلك مجال العمل، هذا الأخير الذي يعتبر من أهم مؤشرات التغيير الاجتماعي ومن أهم عوامل التحول في تركيبة أدوار المرأة الجزائرية، هذا التحول كان مرادفاً لتعدد الأدوار وزيادتها، هذه الوضعية فرضت على المرأة العاملة ضغوطات مختلفة ومتباينة لتصب على صحتها النفسية و الجسدية و تطوق قدراتها و أدائها و اتجاهاتها الوظيفية.

في إطار هذه المعطيات و المتغيرات، ولما كانت المرأة تطمح إلى العمل و تحقيق الذات، إلا أنّ نزولها إلى مؤسساتها و هي مثقلة بالمسؤوليات ومحملة بالمشاكل والاحتياجات لتجد الكثير منها في انتظارها داخل بيئة العمل، كل هذا من شأنه أن يضغط عليها ويوتر أعصابها، ويزيد قابليتها للوقوع فريسة للإهمال و اللامبالاة وعدم الرضا، وذلك بحكم طبيعة الفرد القابلة للتفاعل والتأثر وكذا التأثير.

## المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

### ✓ الاستنتاجات:

مع نهاية هذا البحث ، وبعد بناء الإشكالية ووضع الفروض الملانمة وإتباع المنهج المناسب واستخدام الطرق الإحصائية المنسجمة مع الفرضيات، وكذا تحليل النتائج وتفسيرها، خلص البحث إلى النتائج التالية:

- 1- وجود مستوى منخفض للضغوط الوظيفية بأبعادها المختلفة لموظفات جامعة محمد خيضر- بسكرة.
- 2- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات موظفات جامعة محمد خيضر- بسكرة- تعزى لاختلاف حالاتهن العائلية و مستواهن التعليمي وكذا طبيعة مناصبهن، باستثناء وجود فروق ذات دلالة إحصائية في رؤية موظفات الجامعة لصراع الدور تبعاً لمستواهن التعليمي، و قد كانت الفروق لصالح الموظفات ذوات المستوى التعليمي تكوين مهني، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في صراع الدور تبعاً للشهادات العلمية للموظفات لصالح الموظفات الحاملات لشهادة تقني سامي.

✓ **التوصيات:** على ضوء ما توصل إليه الباحثين من نتائج، وبغية تعزيز الجوانب الايجابية للبحث يوصي الباحثين بما يلي:

1. ضرورة الاعتراف بالمرأة العاملة داخل مؤسساتنا الجزائرية كمورد ومهارة.
2. ضرورة سيادة العدالة التنظيمية سواءً في التعاملات أو الإجراءات أو عملية التقييم داخل مؤسساتنا الجزائرية بما يضمن للمرأة جميع حقوقها الوظيفية.
3. ضرورة العمل وبشكل جدي على زيادة مهارات المرأة ، وذلك من خلال إتاحة فرص التكوين التي تعمل على تطوير مهاراتها ومعارفها ليس فقد لأداء وظائفها الحالية، بل استعدادا لتوليها مناصب أعلى ومن أبرزها المناصب القيادية، لذا فإن مؤسساتنا الجزائرية مطالبة بزيادة حصول المرأة على فرص التكوين على مهارات ومهام المناصب القيادية .
4. ضرورة فسح المجال أمام المرأة العاملة في مؤسساتنا الجزائرية للتصرف بحرية أثناء أداء مهامها الوظيفية، وذلك من خلال تفويض الصلاحيات الكافية لها لأداء مهامها الوظيفية بالشكل الصحيح دون رقابة شديدة، إلى جانب تشجيعها على طرح أفكارها المميزة التي تخدم أهداف المؤسسة.
5. ضرورة توعية المرأة بأهمية دورها القيادي في المؤسسة.

### ✓ قائمة المراجع:

- 1- J.ben jamin stora « Le stress » que sais- je ed :Dahleb. Paris. 1993. P : 3.
- 2 -Stephen Rebbin .David decenzo, Mangement :L'essentiel des concept et des pratique, ed : Pearson,4<sup>eme</sup> ed France,1999, P : 202.
- 3 -M.Argule , The social psychology of work , ed : PEN GUIN .2ed .London. 1989. P :199.
- 4- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2002)، ص 108.
- 5- معن محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، (دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008)، ص 160.
- 6- حسين حريم، السلوك التنظيمي، (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، (دار حامد للنشر، الأردن، 2004، دون ذكر الطبعة)، ص 284.
- 7- نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الوقت، (دار مجدلاوي، الأردن، 2002، الطبعة الثانية)، ص 226.
- 8- حسين حريم، مرجع سابق، ص 285.
- 9- المرجع نفسه، ص 285.
- 10- عامر سعيد، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، (الدار الجامعية، مصر، 1998، الطبعة الثانية)، ص 373.





ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة -  
مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

- 11-المرجع نفسه، ص373.
- 12-حسين حريم، مرجع سابق، ص 285.
- 13-عمر وصفي عقلي، إدارة الموارد البشرية بعد استراتيجي، (دار وائل للنشر، الأردن، 2005)، ص 594-595.
- 14-عامر سعيد، علي محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 374.
- 15-قاسم نايف علوان، نجوى رمضان أحمد، إدارة الوقت مفاهيم، عمليات، تطبيقات، (دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009)، ص ص127-128.
- 16-محمد حسن محمد حمادات، القيادة التربوية في القرن الجديد، (دار حامد، الأردن، 2006)، ص 174.
- 17-محمد أحمد الخضيري، إدارة التوتر، (اتراك للطباعة والنشر، مصر، 2009)، ص111.
- 18-محمد حسن حمادات، مرجع سابق، ص96.
- 19-صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، (الدار الجامعية، مصر، 2004)، ص ص 343-344.
- 20-أحمد سيد مصطفى، المدير ومعارفه السلوكية،(الاتصال التفاوض، الشخصية الضغوط)، (الناشر المؤلف أحمد سيد مصطفى، مصر، 2005، دون ذكر الطبعة)، ص25.
- 21-المرجع نفسه، ص189.
- 22-دافيد ويلسون، ترجمة تحية عمارة، إستراتيجية التغيير، مفاهيم و مناظرات في إدارة التغيير، (دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، 1999، طر)، ص101.
- 23-المرجع نفسه، ص102
- 24-أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية، الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، (الناشر المؤلف، مصر، 2004، دون ذكر الطبعة)، ص ص 184-186.
- 25-المرجع نفسه، ص 186.
- 26-أحمد سيد مصطفى، إدارة البشر، الأصول و المهارات،(الناشر المؤلف أحمد سيد مصطفى، مصر، 2005، دون ذكر الطبعة)، ص ص 277-278.
- 27- Cao.Q and Dowlatshahi.S, "The impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an agile manufacturing environment", Journal of Operations Management, No : 23, 2005, P : 542.



ضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة الإدارية والأكاديمية بجامعة بسكرة -  
مصادرها وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية -

---

## **Work pressure of the administrative and academic members of Biskra University, its sources and its relation to some personal and functional variables**

### **Abstract :**

The study aimed to highlight the reality of the functional pressures with its dimensions (role ambiguity, role conflict, role burden, glass ceiling, and discrimination in composition). The researchers also relied on the questionnaire as a essential tool for data collection. The field study was conducted at the University of Mohammed Khiedr - Biskra -, the study was conducted on the basis of the total survey, which included all the workers of the 6 faculties of Biskra University (523 female employees).

After the analyzing of the data using the version 21 of the statistical program Spss, The study reached a number of results, the most of them is the low level of the functional pressures of the university employees in their different dimensions

**Key-words :** Functional pressures, role ambiguity, role conflict, role burden, glass ceiling, discrimination in composition