

## ضغوط العمل والرضاء الوظيفي دراسة تطبيقية على المرأة فى الوظائف القيادية

د.عبد العزيز هاشم  
كلية التجارة - جامعة القاهرة

لقد أصبحت ضغوط العمل تمثل بعدا أساسيا فى فهم انخفاض مستوى رضاء العاملين والذي يؤدى بدوره إلى انخفاض مستوى إنتاجيتهم وارتفاع معدل دوران العمل.ولذلك فإن الرضاء الوظيفي يعتبر من اجوانب الأساسية التى يجب الاهتمام بها وتحديد امتغيرات المؤثرة عليه ومنها ضغوط العمل ،حتى يمكن صياغة بيئة عمل إيجابية تدعم الرضاء الوظيفي لدى العاملين بصفة عامة والقيادات الإدارية بصفة خاصة .

ولقد اصبح الحديث عن أهمية مشاركة المرأة فى مختلف مجالات الحياة من المسلمات ، وبغض النظر عن طبيعة المنظمات فقد أصبحت المرأة تغطى العديد من المستويات الإدارية بشكل متزايد وعلى كافة المستويات التنظيمية (Valentine (2001) . ويعتبر ذلك نتيجة مباشرة لتغير الاتجاه نحو عمل المرأة والنظر إليها باعتبارها عنصرا فعالا فى المجتمع) (اسلمي، ١٩٩٨)، وزيادة القبول الاجتماعي لدورها القيادي ، وهذا ما أدى بدوره إلى تخفيف العديد من المعوقات التى منعت المرأة تقليديا من الترقية وتولى الوظائف القيادية .ضغوط العمل والرضاء الوظيفي  
دراسة تطبيقية على المرأة فى الوظائف القيادية

لقد أصبح هناك اعتقاد قوى بين الباحثين والممارسين فى مجالي السلوك التنظيمي وإدارة انموذج البشرى بأن ممارسة الفرد لضغوط فى العمل لها نتائج غير مرغوبة على مستوى صحة الفرد وعلى مستوى المنظمة ككل وقدرتها على تحقيق أهدافها ، حيث يترتب عليها تكاليف عالية فى شكل خسائر مالية ناتجة عن مرض الأفراد وارتفاع معدلات الدوران وحوادث العمل ومن ثم انخفاض الإنتاجية .وقد أشار تقرير الوكالة الاوربية لأمن وصحة العاملين إلى أن ٢٨ % من العاملين فى الوكالات الاوربية لديهم مشاكل ناتجة عن ضغوط العمل حيث تؤدى هذه الضغوط إلى أمراض تتسبب فى نصف أيام العمل الضائعة والتي تصل إلى ٦,٧ مليون يوم عمل تكلف الاقتصاد البريطانى ٣,٧ - ٣,٨ مليون جنيه إسترليني (leontaridi,Ward,(2002).

وعند دراسة ضغوط العمل تظهر أربعة قضايا أساسية سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات أو المستوى القومي هي :

- ١- كيف يمكن تحديد ضغوط العمل .
- ٢- ما هي أسباب حدوث ضغوط العمل .
- ٣- ما هي انعكاسات ضغوط العمل على الأفراد والمنظمات .
- ٤- كيف يمكن مواجهة ضغوط العمل والحد من انعكاساتها السلبية .

### ضغوط العمل لدى المرأة ومصادرها

لقد تغيرت النظرة إلى دور المرأة كمدير وقائد تستطيع تحقيق الأهداف المرجوة بفاعليه والدليل على ذلك تواجدها حاليا في مجالات عمل لم تكن موجودة فيها من قبل ومشاركتها للرجل في الكثير من هذه المجالات ومنها مجال العمل الإداري حيث أصبحت المرأة تتسولى المناصب الإدارية من رئيس قسم وحتى وزيره ، ولم يقتصر ذلك على أنشطة محددة بل امتد إلى العديد من مجالات العمل وبشكل واضح . ولاشك في أن نجاح المرأة المديرة يتوقف على قدرتها على التعامل مع القيود ( الضغوط ) والمتغيرات التى تفرضها بيئة العمل والتي تشمل متغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية وتكنولوجية (زايد ٢٠٠٠).

وبالرغم من تعدد الأبحاث في مجال ضغوط العمل إلا أن تعريفها بشكل متكامل لزال بشكل صعبة أمام الباحثين في هذا المجال. ويتمثل الضغط Stress نتيجة لاستجابة الشخص لمصدر ضغط معين Stressor سواء كان ذلك عمل معين أو موقف معين يتطلب من الشخص متطلبات معينه سواء فيسيولوجية أو نفسية أو كليهما معا. ويرى (مذكور ٢٠٠٣) أن الضغوط هي زرد فعل نفسي للطلبات القائمة في العامل الضاغظ الذي يحتمل أن يجعل الفرد يشعر بالتق والتوتر ، أما ضغط العمل Work Stress فهو ' الضغط الذي يكون مصدره جهة أو نوع العمل الذي يشغله الفرد كالوظيفة ذاتها أو الدور الذي يقوم به في المنظمة أو الجماعة التى يعمل فيها ' (أمين، هاشم ، ٢٠٠١).

أن ضغوط العمل جزء من الحياة اليومية للمعمل فى المنظمات. حيث ينشأ الضغط الذي تتعرض له المرأة المديرة بصفة عامة من علاقتها المتباعدة مع بيئة العمل ولذلك فإن الضغط يتمثل فى ' حالة عدم التوازن بين متطلبات البيئة وقدرات المديرة على الاستجابة لتلك المتطلبات' (زايد ٢٠٠٠).

لقد دخلت المرأة مجال العمل خلال العقدين السابقين بشكل غير مسبوق فى مصر ، وحققت معدل نمو سنوي وصل إلى ٨ % خلال الفترة ١٩٨١ - ٢٠٠٠ ( المجلس القومي للمرأة ، ٢٠٠٣ ، ص ١٣١ ) ، وفيما يتعلق بمعدلات مساهمة المرأة فى قوة العمل تشير الإحصاءات إلى أن نسبة المرأة العاملة فى مصر وصلت فى عام ٢٠٠٠ إلى ٢٢ % بعد أن كانت ٩,١ % فى عام ١٩٨١ وهذا ما يوضحه الجدول التالي :

جدول (١) نسبة المرأة إلى إجمالي قوة العمل فى مصر خلال السنوات ١٩٨١ ، ١٩٩٨ ، ٢٠٠٠

السنة	نسبة المرأة إلى إجمالي قوة العمل
١٩٨١	٩,١ %
١٩٩٨	٢١ %
٢٠٠٠	٢٢ %

المصدر : المجلس القومي للمرأة ، تطور نواضع المرأة فى عهد مبارك ٨١-٢٠٠٠ ، القاهرة ، ٢٠٠٣ ، ص ١٣٣

وقد وصلت نسبة المعينات فى وظائف الإدارة العليا بالحكومة وقطاع الأعمال العام ( منير عام فما فوق ) فى عام ٢٠٠٠ إلى ٢٣,٣ % بعد أن كانت ٧,٣ % فى عام ١٩٨٨ ( المجلس القومي للمرأة ، ٢٠٠٣ ).

وقد أثبتت الدراسات أن المرأة تواجه صعوبات فى العمل وتناضل بشكل مستمر من اجل الترقية والراتب ، كما أنها تواجه توازنات خطيرة بين العمل والأسرة عند صعودها السلم الوظيفي بالمنظمة (Anster 2001) ، ومن أهم المشاكل والمعوقات التى تواجه المرأة مشكلة الضغوط وتحييد الضغوط الاجتماعية التى تفرضها عليها طبيعتها كإمرأة ومسئولياتها كأم وربة أسرة ( المعولى ، ٢٠٠٢ ) .

- أعراض الضغط في الأجل القصير: وتمثل في ارتفاع ضربات القلب وبرد الأيدي والأقدام وتوتر الأعصاب، وهذه الأعراض تنتج عن ضغط العمل الدائم أو حتى الذي يكون لفترة قصيرة.
- أعراض الضغط في الأجل الطويل: وتمثل في صعوبة النوم وتهيج المعدة وانخفاض التركيز في العمل والانعزال على الآخرين .
- ولذلك فإن الضغط يمثل رد فعل طبيعي للجسم ، فإذا كان بجرعات صغيرة يكون جيدا وإيجابيا لأنه يجعل الفرد يؤدي أنشطة متحميه ويمكنه من انمو المهني والشخصي . فمن نتائج الإيجابية أنه يدفع الفرد إلى إنهاء الأعمال الحرجة في وقتها وبدون الضغط المناسب فقد يكون أداء الفرد وعمله ضعيف وممل ولا يجد دافعا لإعطاء أو تقديم أفضل ما لديه من جهد .
- وتشمل الضغوط التي تواجه امرأة في بيئة العمل وتؤثر على مقدرتها كقائد إداري ( جاسم وعثمان ، ٢٠٠٣ ) ما يلي :

- عدم وضوح أهداف العمل.
- عدم وجود تحديد دقيق للمسنويات .
- غموض الدور المطلوب القيام به .
- توتر العلاقة مع الآخرين في العمل .
- ضخامة عبء العمل الخاص بالوظيفة .
- نظام التقييم غير عادل .
- عدم الحصول على الترقية المتوقعة
- العائد المادي غير المناسب.
- القيادة غير الفعالة .

ومن الناحية الطبية يعرف (Marten 1999) الضغط على أنه 'رد فعل مادي أو عقلي تجاه متطلبات بيئية أو ضغوط معينه Pressures' ، ويشير إلى أنه عندما تمت دراسة الضغط لأول مرة استخدم اللفظ ليعني الأسباب والنتائج الخاصة بالضغط وحدينا استخدمت كلمة ضاغط Stressor للمثير الذي يتطلب استجابة . وقد درس الضغط طبيا أول مرة في عام ١٨٩٦ عندما استخدم (Water B.Cannon 1871-1945) جهاز أشعه لاحظ من خلاله توقف عمليات الهضم واضطراب الهرمونات وزيادة الأدرينالين في الجسم عند التعرض للضغط، ولاحظ العالم الكندي (Hans Sagye 1907) (1982) أن الأفراد الذين يتعرضون للضغط يعانون من أمراض مزمنة وقدم نموذج من ثلاث مراحل يعكس استجابة البشر للضغوط وهي :

Alarm	- الإنذار
Resistance	- المقاومة
Exhaustion	- الإعياء

أن الضغط ينتج عن تفاعل الفرد مع البيئة التي يدرك أنها تتطلب ما هو ابع من قدراته على التبني وتهدد استقراره . وعنصر الإدراك هنا هام لأنه يوضح أن الاستجابة للضغط تعكس الاختلاف في الشخصية وكذلك الاختلاف في القوى اجسمية أو الصحة العامة ويتفق الباحثون على أن الأحداث الإيجابية والسلبية تخلق ضغطا وان الأمراض المرتبطة بالضغط تنتج عن الطلب الزائد على الفرد ليتواءم مع الأحداث والبيئة ، وقد اصبح يعرف الآن أن ٨٠-٩٠% من الأمراض ترتبط بالضغط (Marten 1999).

ويمكن تحديد نوعين من أعراض الضغط وفقا للمدى الزمني (Varhol 2000) هما :

بالإضافة إلى مسؤوليات العمل. وقد أشارت Davidson and Cooper, (2001) إلى أن المرأة المتزوجة تواجه صعوبة واضحة في أداء دورين إداريين هما دورها كمديرة في العمل ودورها كمديرة للأسرة .

وبالرغم من التأثير الإيجابي لإجازات المرأة في مجال العمل إلا أن مسؤولية المرأة عن المنزل والاهتمام بنفسها وبزوجها وأطفالها .. الخ ينتج عنه ضغط وصعوبة في الموازنة بين متطلبات الأسرة ومتطلبات العمل (Jex, Elacqua, 1999) وقد وجد (Park 2000) أن السيدات العاملات يمارسن هذا الضغط بشكل واضح في حياتهن في كوريا الشمالية ووجد أن المرأة العاملة تعطي أولوية للعمل ولمستقبلها خاصة إذا كانت في وظيفة مرموقة اجتماعيا مما يزيد احتمالات حدوث الصراع بين الأسرة والعمل . ولذلك فإن صراع الدور الذي تعاني منه المرأة العاملة أمر طبيعي ومتوقع وله نتائج متوقعة ويمكن التحكم في هذه النتائج إذا أدركت المرأة العاملة طبيعة الصراع الذي تتعرض له وإدارته بمهارة . ونتيجة لتعدد أدوار المرأة يكون لديها صراع الدور وأيضا يكون لديها دعم للدور لأنها تحقق إشباع أكبر ' رضاء أعلى ' من المرأة ذات الدور الواحد ' ربة المنزل ' .

وفي ظل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي تشهدها بيئة اليوم تزيد درجة الضغط التي يتعرض لها الأفراد بصفة عامة والمرأة بصفة خاصة نظرا لتعدد أنوارها ونظرا لاختلاف درجة استجابتها للضغط عن الرجل ، فالمرأة تكون أقل صلابة من الرجل الذي إذا واجه ضغط قوى قد يلجأ إلى ممارسات سلوكية سيئة . (Bary 1999)

أما مصادر ضغوط العمل أو ما يطلق عليه الضواغط فهي عديدة ويمكن تحديد أهم هذه المصادر في الآتي :

- عبء العمل .
- ظروف الوظيفة .
- العلاقة بين الأفراد في المنظمة .
- صراع الدور ( الصراع بين العمل والأموال الأخرى كالأسرة في حالة المرأة ) .

وحدد (منكور، ٢٠٠٢) مصادر الضغوط في أربعة أنواع من العوامل هي عوامل البيئة المادية وعوامل الضغط الفردية والعوامل الاجتماعية وعوامل الضغط التنظيمية .

وقد صنفت (Leontaridi, Ward, 2002) مصادر الضغط إلى ثلاثة مصادر هي:

١- الضغوط الداخلية لتوظيفة : وتمثل هذه المصادر في عدة أبعاد أساسية ترتبط بخصائص الوظيفة ومنها طبيعة الدور والعلاقة مع الزملاء والرؤساء والمسار الوظيفي ودرجة السيطرة على القرارات والجهد المطلوب لأداء الوظيفة وعدد ساعات العمل والأجر .

٢- خصائص الفرد

٣- تصميم العمل ونمط الإدارة .

و أشار زايد ( ٢٠٠١ ) إلى أن الضغوط التنظيمية التي يمكن أن تتعرض لها المديرة ترجع إلى:

- خصائص العمل المادية .
- العلاقة مع الآخرين .
- الغموض الوظيفي .
- المستوى الإداري للوظيفة
- عبء العمل الزائد .
- دورة حياة النمو الوظيفي

ولعل من أبرز الضغوط التي تتعرض لها المرأة تلك الضغوط التي تنتج عن تعدد الأموال التي يطلب من المرأة اتيقار بها عميا بحيث اصبح الجمع بين مسؤوليات الأسرة واتصال يمثل مشكلة للمرأة عنى كل المستويات وذلك بسبب التوقعات الشائعة عن قدرة المرأة على الاستمرارية في تحقيق دورها تجاه الأسرة

////////// وقد أوضح (2002) Gianakos أن هناك اختلاف أيضا بين المرأة والرجل فيما يتعلق بالتنبؤ بالضغط والتكيف معه ، فالرجل يستغل المزيد من الوقت والطاقة لفعل ما هو متوقع ويستخدم أساليب التخطيط الأكثر فعالية ويعمل بجهد لساعات طويلة ، بينما تميل المرأة أكثر إلى استخدام تصرفات مباشرة للتعامل مع الضغط .

أن الضغط الوظيفي والنتائج من زيادة متطلبات الوظيفة بدرجة تفوق قدرة الفرد على التوائم مع هذه المتطلبات يؤدي إلى عدة نتائج منها ما هو ايجابي ومنها ما هو سلبي ومن النتائج الإيجابية للضغط تحفيز النفس وزيادة الطموح في الحياة ، أما النتائج أو التأثيرات السلبية للضغط فتشمل تأثيرات شخصية وسلوكية و فسيولوجية وتنظيمية (مذكور، ٢٠٠٢) ، كما أن الضغط يعد سبب رئيسي لزيادة معدل دوران العمل (Mayer & Cohen, 1999) ، كما أنه يعد عاملا أساسيا في فهم عدم الرضاء الوظيفي لدى الأفراد ، حيث أشارت دراسة لمنظمة العمل الدولية إلى أن ضغط العمل هو السبب الثاني للوفاة أو الخطر الثاني الذي يواجهه الفرد بعد الأزمات العقلية ولذلك فإنه من المظنوب إدراك هذه الحقيقة وتعلم كيفية مواجهة الضغط والتوائم معه لكي يصبح الأفراد أكثر راحة وصحة ويعملون بصورة أكثر فعالية (2000) Varhol .

#### الرضاء الوظيفي

يعتبر الرضاء الوظيفي من الموضوعات التي نالت قدرا كبيرا من اهتمام الباحثين وذلك لأهمية توافره لدى الأفراد حتى يمكن تحقيق المنظمات لأهدافها. ولأنه يمثل أحد التحديات التي تواجه الإمارة العربية في الألفية الثالثة ( النجار ، ٢٠٠١ ) . وقد أوضحت (2002) Linze أن أهمية الرضاء الوظيفي ترجع إلى :

- ١- تأثيره الواضح على أداء المنظمة من خلال تحسين إتنتاجية العمل .
- ٢- أن قياس مستوى الرضاء الوظيفي ومدى اختلاله لدى المرأة عن الرجل يسمح بتصميم ظروف عمل المناسبة وهيكل التحفيز الفعال .

وتشير نظرية صراع الدور إلى أن الدور العائلي لأة يعوق Hindrance مسارها الوظيفي ، فطالما أن أة تحرص على الوفاء بالالتزامات العائلية فإن ذلك يمثل ، تنافسي في ضوء الهيكل التوظيفي الحالي فسي غالبية نظمت حيث لا تكون هناك أولوية للمرأة المتزوجة، وكما ت متطلبات الوظيفة نجد أن هناك تخفاض في نسبة المرأة لديها ٣ أطفال أو أكثر في شغل مثل هذه الوظيفة، حيث ين هذه المرأة أكثر إحساسا بالمسئولية ويزيد حرصها على م التقدم الوظيفي لزوجها وبالتالي يزيد اهتمامها به ساعده على التركيز فسي عمله -king- howe,Liao(199

وفي دراسته عن عدالة الفرص بين الرجل والمرأة ار (2001) Forster إلى أن انقطاع المرأة عن العمل في ايزات متعددة يؤثر على مسارها الوظيفي ، وان قرار وازنة بين العمل والحياة العائلية صعب جدا فعلى المرأة أن اجه المعوقات الثقافية والاجتماعية إذا كانت ترغب فسي يقيق تقدم في مسارها الوظيفي .

وفيما يتعلق بالمرأة العربية فقد توصلت دراسة رأة العربية وصنع القرار و اتى أعضها مركز المرأة ربية للتنمية ( ٢٠٠٠ ) إلى أن نسبة ٤٣ % من النساء متزوجات أوضحن أن الصعوبة الرئيسية التي تواجهن تتمثل في التوفيق بين العمل ومتطلبات الأسرة. وهذا يعنى أن تعارض بين متطلبات العمل والالتزامات الاجتماعية للمرأة جاه أسرتها يعتبر مصدرا أساسيا للضغط الذي تشعر به المرأة .

أن التعامل مع ضغوط العمل يمثل أحد المقومات لأساسية لنجاح المرأة في أداء دورها القيادي.وتشير الأبحاث في مجال ضغط العمل إلى اختلاف إدراك الضغط بين الرجل والمرأة ، فقد أوضح (2000) Gianakos أن المرأة تمارس قدر اكبر من ضغوط العمل عن الرجل ، فالمرأة تحتاج إلى إظهار الجدية والاستقلالية والمرونة للتوائم مع الضغوط ولكنها عندما تفعل ذلك تخاطر بفقد الدعم الاجتماعي الذي تحصل عليه من الآخرين .

وتشير الدراسات الخاصة بالرضاء الوظيفي لدى المرأة إلى تمتع السيدات بدرجة أعلى من الرضاء عن الرجال وهذا ما جعل الباحثين يظنون على هذه الظاهرة ' معضلة النوع في الرضاء الوظيفي' وقد حدد الباحثون Chiu (1998) خمسة أسباب لهذه المعضلة هي :

- ١- تبين مدخلات وظيفية Differential job inputs
- ٢- مرجعة النوع Own gender referents
- ٣- تمركز لمتباينة Differential entitles
- ٤- تبين قيمة لوظيفة Differential job values
- ٥- مكافآت غير لموضوعية Subjective rewards

ويستند تفسير الأسباب الثلاث الأولى إلى نظرية العدالة justice theory حيث يترك الفرد العدالة أو عدم العدالة عندما يقارن ما يحصل عليه من العمل مع ما يحصل عليه الآخرون، والمكافآت العادلة هي معيار نسبي يتباين بين الأفراد والمجموعات، واستخدام نظرية العدالة لتفسير زيادة مستوى الرضاء لدى المرأة بغض النظر عن المكافأة أو الأجر الذي تحصل عليه يعنى أن هذا الرضاء مصدره اختلاف إدراك العدالة بين الرجل والمرأة .

ولتحليل الأسباب السابقة وفيما يتعلق بتباين مدخلات الوظيفة أوضح Astur (2001) أن تباين مدخلات الوظيفة يمثل السبب الأول لأن المرأة فعليا تقدم مدخلات أقل ( جهد أقل - تعميم أقل - تدريب أقل . الخ ) من الرجل مما يجعل من المنطقي أن تدرك المرأة عدالة انخفاض مكافآتها عن الرجل وبالتالي تشعر بدرجة أعلى من الرضاء عن الرجل. أما بالنسبة للسبب الثاني وهو مرجعية النوع فنجد أن المرأة غالبا ما تقارن نفسها بامرأة أخرى وليس برجل آخر فسي الوظيفة المشابهة عند محاولتها تحديد مدى عدالة ما تحصل عليه من اجر أو مكافأة عن العمل. أما السبب الثالث

وهناك العديد من التعريفات للرضاء الوظيفي حيث يرى Auster (2001) أن الرضاء الوظيفي هو ' الاستجابة الأكثر فعالية لمتطلبات وظروف الوظيفة أو مدى حب أو كره الفرد لوظيفته ' أما Linze (2002) فتري أن الرضاء الوظيفي هو ' تقييم الفرد الكلى للوظيفة أو أحد مكوناتها أو المهام المرتبطة بهذه الوظيفة ' واته يمكن قياسه بعبارة واحدة هي ' إنني راض عن وظيفتي' أو يتم قياسه بعبارات متعددة.

ويشير الرضاء الوظيفي بصفة عامة إلى 'الشعور الناتج عن توافر مجموعة من الاتجاهات لدى الفرد نحو الجوانب المختلفة لوظيفته ذاتها وما تقدمه من فرص للفرد، وما يتعلق أيضاً ببيئة العمل المادية والاجتماعية، مما ينعكس على أداء الفرد لوظيفته' ( عبد الرحمن ١٩٩٢). ويتضمن هذا لتعريف العناصر التالية:

- ١- ينتج الرضاء الوظيفي عن وجود مجموعة اتجاهات إيجابية لدى الفرد عن لوظيفة التي يقوم بها.
- ٢- أن الرضاء الوظيفي يتمثل في شعور داخلي لدى الفرد يبعث لديه الارتياح وحب الوظيفة وبالتالي الإقبال على أدائها بشكل أفضل.
- ٣- يرتبط تحقق الرضاء الوظيفي بثلاث جوانب أساسية هي:

- حاجات ورغبات الفرد شاغل الوظيفة.
- طبيعة الوظيفة ذاتها.
- البيئة المادية والاجتماعية للوظيفة.

٤- يتضمن الرضاء الوظيفي إشباع الوظيفة أو مساعدتها في إشباع الفرد لاحتياجاته ورغباته.

وبالرغم من زيادة نسبة المرأة في العمل واتساع دورها فسي تحقيق الإنتاجية فسي المنظمات وإدراك الصعوبات التي تواجهها في العمل : فان المعرفة الخاصة برضاء المرأة محدودة، فليس هناك تحديد واضح لكل من العوامل التي تحقق رضاء المرأة والأسباب التي تؤدي إلى الاختلاف في مستوى لرضاء بين سيدة وأخرى Auster (2001) .

وفي دراستهما للرضاء الوظيفي لدى المرأة في بريطانيا أوضح Shields, Ward (2000) أن تتمتع المرأة بدرجة أعلى من الرضاء عن الرجل يرجع إلى:

- نواحي شخصية : التعليم - العمر - الأطفال .
- مستوى نحل الوظيفة مقارنة بالوظائف الأخرى .
- خصائص الوظيفة ( ساعات العمل - حجم المنظمة - ظروف العمل ) .
- علاقات العمل .

وبناء على ذلك يمكن القول بأن معضلة الرضاء الوظيفي ترجع إلى طبيعة امرأة وتقييمها للوظيفة أو العمل الذي تقوم به وأسئوها أو مدخلها في عملية التقييم .

#### المرأة وممارسة العمل القيادي

بالرغم من تحقيق امرأة لعديد من جوانب المساواة في قطاعات العمل، ففي مصر تحديدا نجد أن قوانين العمل ركزت بصورة واضحة على المساواة بين الرجل والمرأة (عبد الستار، ٢٠٠٣)، فقد حققت المرأة تطورا واضحا في شغل الوظائف القيادية في مستوى الإدارة العليا على النحو الذي يوضحه الجدول التالي :

جدول ( ٢ ) تطور عدد ونسبة لمعينين في الوظائف القيادية على مستوى الإدارة العليا بالحكومة وقطاع العام وقطاع الأعمال في مصر ١٩٨٨-٢٠٠٠

السنة	إجمالي لمعينين	النساء	النسبة
١٩٨٨	١٤٢٣٢	١٠٤٠	٧,٣
١٩٩٦	٢٠٣٤٦	٣١١٤	١٥,٣
١٩٩٩	١٨٥٦١	٣٦٢١	١٩,٥
٢٠٠٠	٢٠٣٢٨	٣٨٠٩	١٨,٧

المصدر : لمجلس القومي للمرأة \*لمحة إحصائية حول وضع المرأة في مصر، (مارس، ٢٠٠٢)، ص ٣٥.

وهو المراكز المتباينة فانه يشير إلى أن المرأة لها أنوار اجتماعية أخرى تتعلق بالأسرة إلى جانب العمل وهذا ما يجعل توقعاتها من عائد لما تقدمه من مدخلات في العمل أقل. ويتعلق السبب الرابع باختلاف قيمة الوظيفة بين المرأة والرجل ، والسبب الخامس يتمثل في تركيز المرأة على المكافآت الشخصية بصورة اكبر من المكافآت غير الشخصية ، فالدعم الاجتماعي الذي تحصل عليه المرأة يكون اكبر من الرجل ويكون هذا الدعم مصدرا للإشباع وزيادة الرضاء لدى المرأة. ويتفق (Chiu 1998) بدرجة كبيرة مع هذه الأسباب لتفسير معضلة الرضاء الوظيفي ، حيث انه توصل من خلال مراجعة ٣٠ دراسة تتعلق بالاختلاف بين الجنسين في الرضاء الوظيفي إلى الآتي :

- ١- توقعات المرأة منخفضة عن الرجل لأنها تقارن نفسها بامرأة أخرى .
  - ٢- اختلاف الخصائص أو العناصر التي تقيّمها المرأة في الوظيفة عن الخصائص التي يركز عليها الرجل .
  - ٣- قد تكون المرأة اجتماعية ولا تعبر عن سخطها .
- وفي محاولة أخرى لتفسير ارتفاع معدل الرضاء الوظيفي لدى العاملين الروس أوضحت Linze (2002) أن هذا الارتفاع يرجع جزئيا إلى الاتجاه نحو العمل، حيث وجدت علاقة إيجابية بين الرضاء الوظيفي والاتجاه نحو العمل ، والتي جانب الاتجاه نحو العمل توصلت Linze إلى أن هناك عدة عوامل أخرى يرجع إليها قدر كبير من الزيادة في معدل الرضاء الوظيفي وهي :
- خصائص المستقصى منهم (العمر- المهنة - التعليم).
  - المهارات المطلوبة لأداء الوظيفة .
  - المكافآت الخارجية للوظيفة ( المكاتب الاجتماعية - الأجر).
  - المكافآت الداخلية ( الاستمتاع بالعمل ) .
  - أهمية العمل لجودة الحياة .

وتتفق (Marx 2003) في دراستها عن المرأة في الوظائف القيادية في ميتشجان مع دراسة مجلة Cablevision حيث توصلت إلى أن المرأة تمثل ٤٧% من قوة العمل في الشركات في ميتشجان ولكنها لا تزال تحتفظ فقط بنسبة ١٠% من مقاعد مجلس الإدارة أو الإدارة العليا في هذه الشركات ، و أرجعت Marx السبب في ذلك إلى عدم توافر الكفاءات اللازمة بين السيدات ( وبإجراء مقارنه بسيطة نجد أن هناك إشارة واضحة إلى تمتع المرأة في مجتمعنا بما هو افضل مما في هذه المجتمعات).

وفي دراستها لنسب المرأة في الوظائف الإدارية أرجعت مجلة Cablevision (1999) انخفاض هذه النسب إلى عاملين هما :

- ١- إن ممارسة الإدارة عملية صعبه على المرأة لأنها تحتاج إلى خبرة كبيرة .
- ٢- متطلبات ممارسة الإدارة من التعليم والتدريب يصعب على المرأة تحقيقها .

ويرى المهتمين بالمساواة الاجتماعية أن نسبة السيدات في شغل الوظائف القيادية مؤشر أساسي على المساواة بين الرجل والمرأة ، لان المكاتة الوظيفية هي أساس ما يحققه الفرد في حياته وبالتالي تكون الوظيفة مؤشرا لسلطة المرأة وتمتعها بالمساواة في حقوق العمل والمساهمة في تحقيق اتنمو الاقتصادي للمجتمع مع الرجل .ويرجع (Appold 1998) انخفاض نسبة السيدات في الوظائف القيادية في الدول الصناعية المستقرة اقتصاديا إلى عوامل تتعلق بجانب عرض

إلا أن العديد من الدراسات Valentine (2001) أشارت إلى أن امرأة لم تحقق تقدما كبيرا في شغل الوظائف القيادية أو الإدارية بصفة عامة ، حيث أن وجود العديد من الأفكار السلبية عن المرأة لقائد قد يؤثر على أسلوب معاملتها وقبولها في العمل والسى تفضيل الأفراد للمدير الرجل عن المدير المرأة أي تفضيل قيادة الرجل عن قيادة امرأة، لدرجة أن المرأة نفسها كمؤسس تتق أكثر في قيادة الرجل عن ثقها في قيادة المرأة وتتقد السيدات المرأة القائد بأنها السبب في الكثير من النتائج السلبية في مجال العمل .

وفي أمريكا تشغل امرأة ٢٦,٣% من الوظائف الإدارية بصفة عامة Davidson & Cooper,(2001) ، بينما تمثل فقط ٥% من الإدارة العليا في الشركات المختلفة، وفقا لدراسة Tsui (1998) ، كما أن الفجوة بين نخل الرجل ودخل السيدة زادت بصورة واضحة في السنوات الأخيرة، فامرأة في الوظائف الإدارية تحقق ٦١% من الدخل الذي يحققه الرجل في الوظيفة المماثلة .

وفي دراستها لنسب المرأة في الوظائف الإدارية أرجعت مجلة Cablevision (1999) انخفاض هذه النسب إلى عاملين هما :

- ١- إن ممارسة الإدارة عملية صعبه على المرأة لأنها تحتاج إلى خبرة كبيرة .
- ٢- متطلبات ممارسة الإدارة من التعليم والتدريب يصعب على المرأة تحقيقها .



### المشكلة موضع البحث

لقد نالت العلاقة بين ضغوط العمل وكل من ارتضاء الوظيفي والأداء لدى العاملين بصفة عامة اهتمام العديد من الباحثين الذين حاولوا اتوصل إلى أبعاد العلاقة بين الضغوط والمتغيرات الأخرى من أجل تحديد ونمزجة هذه العلاقة بما يمكن من إجراء التغيرات اللازمة فى سياسات ونظم إدارة الموارد البشرية فى المنظمات المختلفة حتى يمكن تحقيق أفضل مستويات الأداء .. ( Tsui 1998 , Chiu 1998 , Ward, Sloan 1999, Keng-howe, Liao 1999, Park 2000 , Mcduff 2001, Leontaridi, Ward 2002).

إلا أن دراسة هذه العلاقة لدى المرأة فى الوظائف القيادية لم يحظى باهتمام الباحثين بشكل واضح حتى الآن وفى ظل زيادة تولى امرأة للمناصب القيادية المختلفة والدعم الواضح بدور المرأة فى العمل القيادي يظهر اتسائل حول مدى إدراك المرأة فى الوظائف القيادية بقطاع التأمين المصري للضغوط التى يتعرض لها شاغلي الوظائف القيادية ، ما مدى تأثير هذه الضغوط على مستوى ارتضاء الوظيفي لها .

ويمكن صياغة مشكلة البحث فى السؤال اتاني :

إلى أي مدى يتباين تأثير ضغوط العمل المختلفة اتى قد تتعرض لها امرأة فى الوظائف القيادية على مستوى الرضاء الوظيفي لديها ؟

### فروض البحث

فى إطار بحث العلاقة بين ضغوط العمل والرتضاء الوظيفي أثار الباحثون العديد من التساؤلات حول طبيعة اتعلاقة بين المتغيرات المختلفة فى هذا الموضوع فقد أشارت (leontaridi, Ward (2002 إلى أن تحليل ضغوط العمل يمثل عنصرا أساسيا نوضع سياسات ونظم اتحفاظ على صحة وأمن العاملين حيث يؤثر الضغط على أداء الفرد سلبيا من خلال اتغياب

العمل وبصورة مباشرة إلى النقص فى عدد السيدات المؤهلات لشغل هذه الوظائف والذي يرجع بدوره إلى آليات اجتماعية واتى خبرات المرأة فى العمل ، وهذا يعنى أن الأمر فى هذه الدول يرجع إلى ندرة المرأة المؤهلة وليس لرغبة المنظمات فى توظيف المرأة المؤهلة للوظائف القيادية. أما فى الدول النامية فىرى Appold أن فرص عمل المرأة فى هذه الدول مسأنة صعبة نظرا لان التحول من المجتمع الزراعي إلى الصناعي يفرض تحول أساسى فى اتحاجة إلى مديرين ومهتمين متخصصين مرتفعي المهارة.

وتؤكد العديد من الدراسات اتختلف النمط

القيادي للرجل عن المرأة ، فالمرأة تظهر العديد من الخصائص القيادية اتتى تركز على الأفراد وتسيل إلى النمط التحولي فى القيادة وبالتالي فهى تؤدى بشكل جيد فى العديد من المواقف (Valintine 2001) ونظرا لأن المهارات الإدارية تتضمن القدرة على التعامل مع الآخرين فانه من المتوقع أن يثق المدير الرجل فى قدرته على التعاون مع الآخرين أى الثقة بالنفس اجتماعيا Social self confidence أكثر من المرأة.

ومن ناحية أخرى فقد أثبتت دراسة Valintine أن الرجال يدركون مسؤلياتهم الإشرافية بدرجة أكبر من السيدات وان المسؤولية المدركة ترتبط بالرتضاء عن العمل فالمدبر الذي يشعر بالمسؤولية الوظيفية بدرجة

كبيرة يكون لديه قدر محدود من الشعور بالرتضاء الوظيفي ، وعندما تدرك المرأة أن مسؤلياتها الوظيفية أقل من الرجل فإنها تحقق الرضاء عند مستوى أداء أقل من الرجل .

ومعدل الدوران وانه من الضروري التعامل مع هذا الموضوع بمنهجية ، وهذا يعنى ضرورة التساؤل حول طبيعة الضغط الذي يتعرض له الأفراد وأنواع الضغوط المختلفة والأهمية النسبية لها .ولذلك يتناول الفرض الأول فى هذه الدراسة طبيعة وأنواع الضغوط التى تتعرض لها المرأة فى الوظائف القيادية ، ويمكن صياغة هذا الفرض على النحو التالي :

الفرض الأول :

' من المتوقع زيادة درجة تعرض المرأة فى الوظائف القيادية لضغط انتاج عن طبيعة وظيفتها عن درجة تعرضها للأنواع الأخرى من ضغوط العمل'.  
ويتضمن هذا الفرض التساؤلات التالية :

١- ما هي ضغوط العمل المختلفة التى تتعرض لها المرأة فى الوظائف القيادية فى قطاع التأمين المصري ؟  
٢- إلى أي مدى تتباين درجة ضغوط العمل المختلفة التى تتعرض لها : إمرأة فى الوظائف القيادية فى قطاع التأمين المصري ؟

وفى إطار تحليل الأبعاد الخاصة بالرضاء الوظيفى لدى المرأة أوضحت دراسة ( Mcduff 2001) أن المرأة تتمتع بدرجة عالية من الرضاء الوظيفى عن الرجل وأثارت التساؤل حول أسباب ذلك ،أيضا وبعد مراجعة العديد من أبحاث الرضاء الوظيفى أوضح (Word, Sloan 1999) ارتفاع مستوى الرضاء الوظيفى بين الأكاديميين من السيدات وان مستوى التعليم يؤثر على مستوى الرضاء الوظيفى .وهنا يظهر تساؤل حول مدى تمتع المرأة فى الوظائف القيادية بدرجة عالية من الرضاء الوظيفى ، وما هي العوامل التى تؤدى إلى ذلك من وجهة نظر المرأة فى هذه الوظائف ؟ وهل يؤثر مستوى الضغوط التى تتعرض لها المرأة على مستوى الرضاء الوظيفى لها ؟ هذا ما سوف يتناوله الفرض الثالث للبحث والذي تمت صياغته على النحو التالي:

/الفرض الثاني :

من المتوقع ( فى ضوء نتائج الدراسات السابقة ) أن تمتع المرأة فى الوظائف القيادية فى مختلف المستويات الإدارية بقطاع التأمين المصري بدرجة عالية من الرضاء الوظيفى بالرغم من تعرضها للضغوط المختلفة للعمل ؟

ويتضمن هذا الفرض أيضا مجموعة التساؤلات التالية :

١- ما هي درجة الرضاء الوظيفى لدى المرأة فى الوظائف القيادية فى قطاع التأمين المصري؟  
٢- هل تختلف درجة الرضاء الوظيفى لدى المرأة فى الوظائف القيادية باختلاف المستوى الإدارى لها ؟  
٣- هل تؤثر ضغوط العمل التى تتعرض لها المرأة فى الوظائف القيادية على درجة الرضاء الوظيفى لها، وما هي أكثر عناصر ضغوط العمل تأثيرا على الرضاء الوظيفى للمرأة فى الوظائف القيادية ؟

وفيما يتعلق بتولى المرأة للوظائف القيادية واحتمالات نجاحها فى ذلك أشارت بعض الدراسات منها دراسة جاسم وعثمان (٢٠٠٣) ، ودراسات كل من Tsui (1998), Valentine (2001), Appold (1998) أن هناك عوامل تعوق نجاح المرأة فى الوصول للوظائف القيادية والقيام بدورها القيادي بشكل كامل فى حالة توليها الوظيفة القيادية ، إلا أن Davidson & Cooper, (2001) أوضحا أن قدرة ودافعية المرأة عالية على التوائم مع الضغط وبالتالي تكون البداية هنا من مدى وجود دوافع قوية لدى المرأة لتولى الوظيفة القيادية ، واتجاهها نحو العمل القيادي ، والعوامل التى تؤثر على دورها القيادي؟ وهذا ما سوف يتناوله الفرض الثالث والتي تمت صياغته على النحو التالي :

### الفرض الثالث :

" يؤثر دافع المرأة واتجاهها لتولى الوظائف القيادية بشكل إيجابي على درجة الرضاء الوظيفي لها وعلى نجاحها في مواجهة كافة تضغوط التي تمنعها من الاستمرار في عملها "

ويتضمن هذا الفرض التساؤلات التالية في إطار تحليل العلاقة بين دافعية المرأة واتجاهها نحو العمل القيادي والرضاء الوظيفي لها :

- ١- هل توجد لدى المرأة في الوظائف القيادية درجة عالية من الدافعية للعمل ؟
- ٢- هل تؤثر دافعية المرأة لتولى المراكز القيادية على الرضاء الوظيفي لها ؟
- ٣- ما هي طبيعة اتجاه امرأة نحو العمل بالوظائف القيادية؟
- ٤- الى أي مدى يؤثر اتجاه المرأة نحو العمل القيادي على درجة الرضاء الوظيفي لها ؟
- ٥- ما هي العوامل التي تؤثر على نجاح الدور القيادي للمرأة ؟

### أهداف البحث

يسعى الباحث إلى تحقيق هدفين أساسيين لهذا البحث هما :

- ١- المساهمة بشكل تطبيقي في بلورة موضوع ضغوط العمل و أثره على الرضاء الوظيفي لدى المرأة في الوظائف القيادية.
- ٢- محاولة التوصل إلى بعض الأسس التي يجب أن تراعى في حالة شغل المرأة للوظائف القيادية.

### أهمية البحث

من اتناحية الأكاديمية فإن موضوع ضغوط العمل التي تواجه القيادة الإدارية بصفة عامة والقيادة النسائية بصفة خاصة يعتبر من الموضوعات التي لا زالت في حاجة إلى المزيد من الجهود لبلورة نظرية علمية متكاملة ، كما أن ظاهرة القيادة النسائية في المنظمات المعاصرة لا زالت في حاجة إلى المزيد من الجهد البحثي حتى يمكن فهمها بشكل كامل خاصة من ناحية ممارستها في مجتمعات ذات نظرة خاصة لدور المرأة (العمر وعثمان، ٢٠٠٣)، وبالرغم من أن الدراسات الخاصة بالضغط كثيرة ومتنوعة إلا أن معظم هذه الدراسات ركز على العوامل التي تؤثر على الضغط أو المسببة له مثل عوامل التوظيفة والعوامل المتعلقة بالمنظمة ، أما دراسة اثر الضغط على الرضاء الوظيفي فإنه لم يلق الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، حيث لا توجد دراسات تتعلق بتحديد اثر الضغط على الرضاء الوظيفي للمرأة في الوظائف القيادية بصورة مباشرة وان كانت هناك دراسات تناونت الموضوع بصورة غير مباشرة والتي أوضح (Auster 2001) أنها ركزت على وجود علاقة سلبية بين الضغط والرضاء وانتهت إما إلى إقرار هذه العلاقة كما في دراسة (Richardson and Burke, 1991) ، أو إلى نفي وجود العلاقة كما في دراسة (Kossek and Ozek 1998) . وأشار Auster إلى أن عناصر الضغط تؤثر على رضاء المرأة بشكل مباشر وغير مباشر وذلك حيث يعتبر الضغط متغير وسيط بين الخصائص الفردية وبيئة الوظيفة والمنظمة ورضاء المرأة، وهذا ما يظهر أهمية الدراسة الحالية من اتناحية العلمية.

ومن اتناحية التطبيقية، هناك حاجة واضحة إلى الدراسات الميدانية في موضوع شغل امرأة للوظائف القيادية وبصفة خاصة في المنظمات اخدمية كشركات التأمين والتي أصبحت تواجه منافسة قوية في

وبناء على ذلك فإن مفردات مجتمع البحث تتمثل في كافة السيدات اللاتي يشغلن وظيفة قيادية داخل قطاع التأمين المصري، واللاتي يبلغ عددهن الكلي ٨١٧ سيدة وفقا لجدول ٤ السابق.

### عينة البحث

حتى يتمكن الباحث من تعميم نتائج دراسة العينة على مجتمع البحث كان لابد من اختيار عينة احتمالية، وفي ظل توافر شروط استخدام العينة العشوائية، فقد اختار الباحث عينة عشوائية بسيطة بنسبة ١٠% من مجتمع البحث، بلغ حجمها ٨٢ سيدة، وتم توزيع مفردات العينة بكل شركة على أساس النسبة والتناسب، وتمت مقابلة المفردات على مستوى كل شركة حيث تعاونت ٧١ سيدة واستوفت بيانات الاستقصاء بشكل كامل، وبالتالي فإن نسبة الاستجابة تكون ٨٦,٥% .

أدوات البحث والمقاييس المستخدمة

يمكن تصوير العلاقة محل البحث بالشكل التالي :

السوق المصري تجعلها في اشد الحاجة إلى قيادة فعالة تعاونها على استيعاب المتغيرات المتنوعة التي يعيشها المجتمع المصري حاليًا، هذا من ناحية. ومن ناحية أخرى فإن قطاع التأمين في مصر يعتبر أحد أهم قطاعات الاقتصاد المصري حيث :

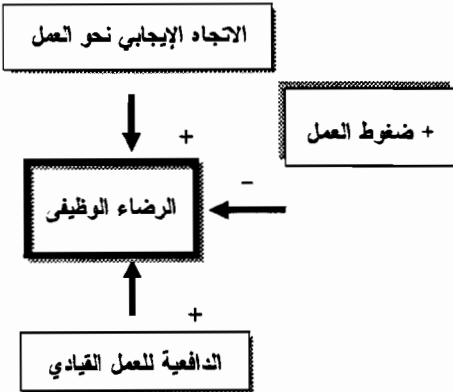
١- يلعب هذا القطاع الخدمي دورا بارزا في تنمية المجتمع من خلال دعمه للاستثمار وتقديمه للخدمة التأمينية المتميزة سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى المنظمات .

٢- يواجه هذا القطاع منافسة شديدة في ظل التحولات الاقتصادية التي يشهدها المجتمع مما يظهر حاجة هذا القطاع إلى قيادة إدارية فعالة تستطيع استيعاب المتغيرات المعاصرة والتفاعل معها .

### أسلوب البحث

### مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في كافة الشركات التي تعمل في قطاع التأمين المصري والتي بلغ عددها ٨ شركات بالإضافة إلى الاتحاد المصري للتأمين وهيئة العامة للتأمين. وقد بلغ عدد السيدات شاغلي الوظائف القيادية في هذا القطاع ٨١٧ سيدة، على النحو الموضح بجنل ( ٤ ) التالي :



عدد السيدات	مستوى الوظيفة
٢٠٦	رئيس قسم
٣٢٦	مدير إدارة
٢٨٥	مدير عام فما فوق
٨١٧	الإجمالي

شكل (١) نموذج للعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المرأة في الوظائف القيادية

المصدر : إعداد الباحث من واقع سجلات شئون العاملين .

وبناء على الشكل السابق يمكن تحديد متغيرات البحث على النحو التالي :

### المتغيرات المستقلة :

#### ١- ضغوط العمل

ضغوط العمل: مجموعة من العناصر التي تجعل الفرد يشعر بأن متطلبات العمل تزيد بدرجة كبيرة عن قدراته وإمكاناته مما يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن بين ما هو مطلوب منه وما يستطيع القيام به. وقد تم تحديد أربعة عناصر لضغوط العمل التي يمكن أن تتعرض لها المرأة في الوظائف القيادية وهي الضغوط الناتجة عن :

- الوظيفة.
- جماعة العمل.
- تعدد الأدوار.
- الضغوط التنظيمية .

#### ٢- دافعية المرأة لتولي وظيفة قيادية

يقصد بدافعية المرأة لتولي وظيفة قيادية ' مجموعة القوى الداخلية والخارجية التي تحفز المرأة وتوجه سلوكها بدرجات مختلفة نحو تحمل المسؤولية عن الآخرين وقبول أو السعي إلى شغل الوظائف القيادية '. وقد تم قياس الدافعية للوظائف القيادية لدى المرأة من خلال سبعة عبارات، ( العبارات السواردة بالسؤال ثالثاً في قائمة الاستقصاء، الملاحق، ص ٣١).

#### ٣- الاتجاه نحو العمل

يشير الاتجاه نحو العمل إلى الميل إلى التصرف في كل ما يتعلق بالعمل بطريقة معينة بناء على معتقدات ومشاعر الفرد نحو هذا العمل. وقد تم قياس الاتجاه نحو العمل من خلال ثمانية عبارات، ( عكس العبارات ١ : ٣، ٤ : ٥، ٨، ٥، العبارات ٢، ٦، ٧، الواردة بالسؤال أولاً في قائمة الاستقصاء، الملاحق، ص ٢٧ ) .

#### المتغير التابع : الرضاء الوظيفي

لقد اعتمد الباحث على تعريف ( عبد الرحمن ١٩٩٢ ) للرضاء الوظيفي، حيث يشير الرضاء الوظيفي إلى

'الشعور الناتج عن توافر مجموعة من الاتجاهات لدى الفرد نحو الجوانب المختلفة لوظيفته، ذاتها وما تقدمه من فرص للفرد، وما يتعلق أيضاً ببيئة العمل المادية

والاجتماعية، مما يعكس على أداء الفرد لوظيفته'، وقد تم قياس الرضاء الوظيفي بطريقتين على النحو التالي :  
١- الرضاء الوظيفي العام : وذلك باستخدام مقياس Linze (2002) مع بعض التعديل حيث تم قياس الرضاء الوظيفي بعبارتين فقط، ( العبارتين أرقام: ١٥، ١٣ في قائمة الاستقصاء ، الملاحق، ص ٢٨ )

٢- الرضاء الوظيفي الناتج عن العناصر الداخلية والخارجية للوظيفة :  
حيث تم تحديد العوامل الداخلية للوظيفة Intrinsic في الآتي :

- الابتكار.
- التنية.
- العدالة.
- الاستقلالية.
- الموضوعية.
- الأجر.
- الأهمية.
- التحدي.
- التوضوح.

أما عوامل الخارجية للوظيفة Extrinsic فتم قياسها كما يلي :

- البيئة.
- الموقع.
- المكان.
- الوقت.
- اتسهيلات.
- الأمان.

#### أساليب تحليل اتبيانات

لقد شمل البحث تحليل اتبيانات الأولية ( بيانات الاستقصاء ) باستخدام برنامج SPSS لحساب الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث. ولتحديد مدى مغنوية اتفروق بين متوسطات هذه امتغيرات فقد تم استخدام أساليب التحليل الإحصائي اتتالية: (Webster, 1995)، عاشور و ابوالفتوح (١٩٩٥)، البلداوي (١٩٩٧) )

بتحليل مستويات الضغط المختلفة التي تتعرض لها المرأة القائد في قطاع التأمين المصري نجد أن هناك تباين واضح بين درجات الضغوط المختلفة وفقا لمتوسطات هذه الضغوط والتي يوضحها الجدول التالي:

جدول (٥) متوسطات أنواع الضغوط المختلفة للعمل التي تتعرض لها المرأة في الوظائف القيادية

الانحراف المعياري	المتوسط	الضغط
٠,٥٠	٣,٠١	ضغوط وظيفية
٠,٦٠	٣,٧١	تعدد الأدوار
٠,٦٢	٢,٦٢	ضغوط تنظيمية
٠,٦٣	٢,١٦	ضغوط جماعة العمل

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

وبناء على بيانات الجدول السابق يمكن القول بارتفاع درجة الضغط الناتج عن تعدد الأدوار عن الأنواع الأخرى، حيث يليه في الترتيب (حسب المتوسط) الضغوط الناتجة عن الوظيفة، وكلاهما حقق متوسط مرتفع نسبيا (يقع في الجزء الأعلى من المقياس) : مما يشير إلى تعرض المرأة في الوظائف القيادية إلى درجة عالية من الضغط الخاص بتعدد الأدوار والضغط الوظيفي. وتشير بيانات الجدول أيضا إلى تعرض المرأة إلى درجة منخفضة نسبيا من الضغوط التنظيمية والضغوط الخاصة بجماعة العمل، وقد يرجع ذلك إلى الدعم الاجتماعي الذي تجده المرأة في العمل، حيث يسود مناخ التعاون مع المرأة ومساعدتها بشكل عام تقديرا لطبيعتها وظروفها الخاصة. وفيما يتعلق بالضغط الناتج عن تعدد الأدوار يعرض الجدول (٦) التالي متوسطات مكونات هذا المتغير :

- اختبار t test لتحديد مدى معنوية الفرق بين المتوسطات.

- معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرات.

وقد تم استخدام مستوى الثقة ٩٥. عند تحليل البيانات.

### نتائج البحث

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج في ضوء تحليل بيانات البحث يمكن اختبار مدى صحة فروض البحث على النحو التالي :

#### أولا : الفرض الأول

من المتوقع زيادة درجة تعرض المرأة في الوظائف القيادية للضغط الناتج عن طبيعة وظيفتها عن درجة تعرضها للأنواع الأخرى من ضغوط العمل.

ويتضمن هذا الفرض التساؤلات التالية :

١- ما هي ضغوط العمل المختلفة التي تتعرض لها المرأة في الوظائف القيادية في قطاع التأمين المصري ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم تحديد متوسط ضغوط العمل المختلفة التي يمكن أن تواجهها المرأة في الوظائف القيادية ، حيث بلغ هذا المتوسط ٢,٩ بالتحريف معياري ٣٦ . وحيث إن المقياس المستخدم خماسي، فإن هذا المتوسط يشير إلى تعرض المرأة القائد لدرجة متوسطة من الضغط حيث يقع في منتصف المقياس تقريبا. ووفقا لإطار النظري السابق عرضه يمكن اعتبار درجة الضغط التي تتعرض لها السيدات محل الدراسة في حدود مستوى الضغط الإيجابي المطلوب لتحفيز المرأة ووضع تحدى مناسب أمامها لبذل مزيد من الجهد في العمل .

٢- إلى أي مدى تباين درجة ضغوط العمل التي تتعرض لها امرأة في الوظائف القيادية في قطاع التأمين المصري ؟

جدول (٦) متوسطات مكونات ضغط تعدد الأدوار

الانحراف المعياري	المتوسط	مكونات ضغط تعدد الأدوار
.78	4.01	توقع الآخرون مني الكثير.
.48	4.64	هناك أشياء عديدة أقوم بها في حياتي.
1.30	3.31	في ظل ظروف فصل العالمة للفنني لشدة. بالتقصير تجاه أسرتي نظرا لأن العمل يأخذ الحذر الكثير من اهتمامي وتركيزي.
1.24	3.21	غلبا ما لا يكون لدى وقت كافي لأداء ما هو مطلوب مني.
1.17	3.40	هناك أشياء كثيرة متضاربة مطلوب مني القيام بها.

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

وبتحليل بيانات الجدول السابق نجد أن جميع

المكونات حققت متوسط مرتفع نسبيا، ويمكن القول بأن أهم مصادر الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار هو وجود عديد من الأشياء التي يطلب من المرأة القيام بها، يليه الضغط الناتج عن إدراك المرأة لزيادة توقعات الآخرين منها. أما فيما يتعلق بشعور المرأة بالتقصير تجاه الأسرة نتيجة انشغالها بالعمل، وهو ما يطلق عليه في أدبيات الموضوع بصراع العمل / الأسرة، فقد زاد متوسطه عن منتصف المقياس المستخدم مما يشير إلى تعرض المرأة بدرجة واضحة نسبيا من صراع العمل / الأسرة. كما تؤكد المتوسطات السابقة والتي أثبت اختبار T-test معنوية الفرق بينها تعرض المرأة لضغط الوقت وتعرضها لأداء أشياء متعارضة بدرجة واضحة.

وبتحليل مكونات الضغط الوظيفي الذي يتعرض له المرأة في الوظائف القيادية والذي يوضحه الجدول (٧) التالي، نجد أن تنوع الخبرات والمهارات المطلوبة للوظيفة القيادية يمثل مصدر أساسي للضغط الوظيفي الذي يتعرض له المرأة القائد حيث حقق متوسط مرتفع (٤,١٨) يقترب من الدرجة النهائية للمقياس المستخدم. يليه مباشرة وبمتوسط معتدل الضغط الناتج عن صعوبة القرارات التي يطلب من المرأة القائد اتخاذها أو المشاركة فيها. أما باقي المكونات والتي تظهر في الجدول فقد حققت متوسطات منخفضة نسبيا مما يشير إلى أنها مصدر ضغط مقبول أو إيجابي مطلوب.

جدول (٧) متوسطات مكونات ضغط الوظيفي الذي يتعرض له المرأة في الوظائف القيادية

الانحراف المعياري	المتوسط	المكون
.7428	4.1831	أحيانا ما تتعصب وضغني عدد من الخسرات والمهارات المتوقعة.
1.0588	2.6338	أشرف في بعض المواقف بعدم توافر الخسرات أو المهارات اللازمة لإدارة هذه المواقف بجدارة.
1.0193	2.3803	مسئولياتي الوظيفية تعقد الفروض للكمال .
1.1856	2.7746	أشرف بأن أستمع للمنوعة لسي قبل بكتير من مسئولياتي.
1.0164	3.0986	إن ما أتعهد من قرارات يتميز بالمسوية نظرا لأنها تؤثر على شركتي وعلى الآخرين .

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

وبناء على النتائج السابقة يتضح عدم صحة الفرض الأول: حيث ثبت أن تعدد أدوار المرأة هو أكثر أنواع ضغوط العمل تأثيرا علم. للمرأة في الوظائف القيادية، وليس الضغط الناتج عن طبيعة الوظيفة القيادية والذي جاء في الدرجة الثانية بعد ضغط تعدد الأدوار، مما يضي أن ممارسة المرأة للوظيفة القيادية ينتج عنه ضغوط يمكن السيطرة عليها والاستفادة منها في دعم الدور القيادي لدى المرأة.

ثانيا: الفرض الثاني

من المتوقع (في ضوء نتائج الدراسات السابقة) أن تمتع المرأة في الوظائف القيادية في مختلف المستويات الإدارية بقطاع التأمين المصري بدرجة عالية من الرضاء الوظيفي بالرغم من تعرضها للضغوط المختلفة للعمل ؟

ويتضمن هذا الفرض أيضا مجموعة التساؤلات التالية :  
١- ما هي درجة الرضاء الوظيفي لدى المرأة في الوظائف القيادية في قطاع التأمين المصري؟  
ولإجابة على هذا التساؤل تم قياس الرضاء الوظيفي بطريقتين على النحو التالي:

## ٢/٢ قياس العوامل الخارجية لتوظيفة Extrinsic

وهي:

- الموقع: وتم قياسه بالعبارة التالية ' موقع العمل الحالي يناسب ظروفي تماما ' .
- الوقت: وتم قياسه بالعبارة التالية ' وقت العمل الحالي يناسب ظروفي تماما ' .
- الأمان: وتم قياسه بالعبارة التالية ' اشعر بالأمان في وظيفتي ' .
- البيئة : وتم قياسها بالعبارة التالية ' بيئة العمل التي اعمل بها صحية ' .
- المكان: وتم قياسها بالعبارة التالية ' مكان العمل منظم ومقسم بشكل جيد' .
- التسهيلات: وتم قياسها بعبارتين هما :  
' التسهيلات اللازمة للعمل متوفرة '  
' تسهيلات العمل المتوفرة جيدة '

وبناء على ذلك تم حساب الرضاء الوظيفي تكلي على انه متوسط مقياسي الرضاء الوظيفي اعمام والرضاء الوظيفي الناتج عن كل من العوامل الداخلية Extrinsic والعوامل الخارجية Extrinsic للتوظيفة.

ويوضح الجدول التالي المتوسط والانحراف المعياري للرضاء اتوظيفي لدى المرأة فى الوظائف القيادية وفقا لطرق القياس الثلاث :

جدول (٨) الرضاء الوظيفي لدى المرأة فى الوظائف القيادية

بيان	المتوسط	الانحراف المعياري
رضاء توظيفي تكلي	٣,٩٣	٠,٥٦
رضاء توظيفي اعمام	٤,٢٣	٠,٨٢
رضاء توظيفي عن كل من لعوامل لداخلية والخارجية للتوظيفة	٣,٦٤	٠,٥٠

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

## ١٢- الرضاء التوظيفي اعمام :ونلك باسآءءاء

مقياس (2002) Linze مع بعض التعديل حيث

تم قياس الرضاء التوظيفي بعبارتين فقط هما :

- بصفة عامة أنا راضية عن وظيفتي.

- لا أفكر مطلقا في ترك التوظيفة والعمل بتوظيفة أخرى.

٢- الرضاء التوظيفي الناتج عن العناصر الداخلية والخارجية للتوظيفة:

## ١/٢ قياس العوامل لداخلية للتوظيفة Intrinsic وهي:

- الترقية: وقد تم قياس الرضاء عن الترقية من خلال ثلاثة عبارات (عبارات أرقام ٣٠،٣١،٣٢ بقائمة الاستقصاء ) .

- الاستقلالية: وقد تم قياس الرضاء عن استقلالية التوظيفة من خلال عبارتين (العبارتين أرقام ٣٦،٣٧ بقائمة الاستقصاء ) .

- الأجر: وتمة له بالعبارة التالية:

' إن ما احصل عليه من اجر يتساوى مع ما استحق '

- التحدي: وتم قياسه بالعبارة التالية:

' أن وظيفتي اءالية تثير فى طاقات اءءى لإءاز لءل '

- الابتكار: وتم قياسه بالعبارة التالية:

' أن وظيفتي اءالية تءىء لى فرصة للتطوير والابتكار '

- العءالة: وتم قياسها بالعبارة التالية:

' تتوافر العءالة فى سياسة و نظام الترقية اءالى '

- الموضوعية: وتم قياسها بالعبارة التالية:

' يتم تقييم أءالى عنى أسس موضوعية '

- الأهمية: وتم قياسها بالعبارة التالية:

' أن وظيفتي من توظائف الهامة التى تؤثر على نجاح الشركة '

- الوضوح: وتم قياسه بعكس العبارة التالية:

' مسئولياتى التوظيفية تفءء الوضوح الكامل ' .



جدول (١٠) متوسطات الرضاء الوظيفي الكلي لدى المستويات القيادية المختلفة

الانحراف المعياري	المتوسط	بيان
٠.٧٥	٣.٦٣	مدير عام
٠.٤٣	٤.٠٤	مدير إدارة
٠.٤٢	٣.٩٨	رئيس قسم

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

وباختبار معنوية الفرق بين هذه المتوسطات وجد انه معنوي ، وبالتالي يمكن القول بوجود تباين بين درجة الرضاء الوظيفي لدى المرأة فى المستويات الإدارية المختلفة، حيث تزداد درجة الرضاء لدى مديري الإدارات عن كل من رؤساء الأقسام ومديري العموم وقد يرجع ذلك الى إدراك المسنوية بشكل كبير فى بداية عمل المرأة كرئيس قسم وأيضاً عند انضمامها للإدارة العليا كمدير عام واتساع حجم مسؤولياتها مما يوجد لديها شعوراً بعدم الرضاء .

٣- هل تؤثر ضغوط العمل التى تتعرض لها المرأة فى الوظائف القيادية على درجة الرضاء الوظيفي لها، وما هي أكثر عناصر ضغوط العمل تأثيراً على الرضاء الوظيفي للمرأة فى الوظائف القيادية ؟

لتحليل العلاقة بين ضغوط العمل والرضاء الوظيفي لدى المرأة فى الوظائف القيادية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات، على النحو الوارد بالجدول التالي :

وبتحليل بيانات الجدول السابق يمكن القول بوجود درجة مرتفعة من الرضاء الوظيفي لدى المرأة فى الوظائف القيادية وان اختلفت درجة الرضاء نسبياً وفقاً لطريقة القياس ، حيث يشير الجدول السابق إلى ارتفاع

درجة الرضاء بشكل واضح فى حالة قياسه باستخدام مقياس الرضاء العام عن قياسه باستخدام مقياس الرضاء الوظيفي الكلي والرضاء عن العوامل الداخلية والخارجية للوظيفة .

وبتحليل مكونات الرضاء الوظيفي الخاصة بكل من العوامل الداخلية والخارجية للوظيفة على النحو الوارد بالجدول (٩) التالي ، وجد أن الرضاء عن العوامل الخارجية أكبر نسبياً عن الرضاء عن العوامل الداخلية حيث أشار اختبار T-test للفرق بين متوسطي المتغيرين انه معنوي .

جدول (٩) متوسطات الرضاء عن العوامل الداخلية والخارجية للوظيفة

الانحراف المعياري	المتوسط	المكون
٠.٥٨	٣.٤٤	رضاء عن العوامل لداخلية
٠.٥٤	٣.٨٣	رضاء عن العوامل لخارجية

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

٢- هل تختلف درجة الرضاء الوظيفي لدى المرأة فى الوظائف القيادية باختلاف المستوى الإداري لها ؟  
للإجابة على هذا التساؤل تم تحليل ومقارنة درجة الرضاء الوظيفي بين السيدات فى ثلاثة مستويات إدارية هي : رئيس قسم - مدير إدارة - مدير عام . ويوضح الجدول التالي متوسط درجة الرضاء الوظيفي باستخدام طريقة القياس الأولى وهي مقياس الرضاء الكلي لدى كل مستوى .

جدول (١١) معاملات الارتباط بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

بيان	ضغوط العمل	ضغوط وظيفية	تعدد الأوار	الضغوط التنظيمية	جماعة العمل
الرضا الكلي.	معامل الارتباط	٠,١١	٠,٠٣	-٠,١٢	-٠,٤٨
	ترجمة لمعنوية	٠,٣٤	٠,٧٥	٠,٢٩	٠,٠٠
الرضا العام.	معامل الارتباط	٠,١٩	٠,٠٥	-٠,٠١	-٠,٣٢
	ترجمة لمعنوية	٠,١٠	٠,٦٧	٠,٨٧	٠,٠٠
الرضا الناتج عن العوامل الداخلية والخارجية لتوظيفة.	معامل الارتباط	-٠,٠٦	٠,٠٠	-٠,٢٥	-٠,٥٦
	ترجمة لمعنوية	٠,٠١	٠,٩٨	٠,٠٣	٠,٠٠

المصدر : نتج الدراسة الميدانية

وبناء على اثننتائج السابقة يتضح صحة الفرض الثاني ، حيث ثبت أن المرأة فى الوظائف القيادية تتمتع بدرجة عالية من الرضاء الوظيفى ( وفقا للمقاييس الثلاث المستخدمة للرضاء الوظيفى )، وأن مستوى الرضاء لديها يختلف باختلاف المستوى الإدارى، وأيما يتعنى بالعلاقة بين ضغوط العمل والرضاء الوظيفى فقد أثبتت النتائج تأثير ضغوط العمل خاصة الضغط الناتج عن جماعة العمل على اترضاء الوظيفى للمرأة مقاسا بالرضاء عن العوامل الداخلية Intrinsic والعوامل الخارجية Extrinsic للوظيفة .

وبتحليل بيانات الجدول السابق نجد أن هناك ارتباط عكسى معنوي بين الرضاء الوظيفى مقاسا بالرضاء عن العوامل الداخلية والخارجية للوظيفة وكل من ضغوط العمل والضغوط التنظيمية والضغوط الخاصة بجماعة العمل ، وهذا يشير الى أن تعرض المرأة لهذه الضغوط يؤثر سلبا على درجة الرضاء الوظيفى لديها. أما فى حالة قياس الرضاء عن العمل بمقياس الرضاء العام والرضاء الكلى فلم تكن هناك أية علاقة معنوية إلا مع الضغوط الناتجة عن جماعة العمل مما يعنى أن اكثر أنواع الضغوط تأثيرا على المرأة فى الوظائف القيادية هي الضغوط المرتبطة بجماعة العمل من زملاء ورؤساء ومرؤوسين ،ويمكن تبرير ذلك الى طبيعة المرأة وقدرتها على مواجهة الضغوط الأخرى إذا كانت تجد الدعم والمساندة من جماعة العمل .

### الفرض الثالث :

" يؤثر دافع المرأة واتجاهها لتولى الوظائف القيادية بشكل إيجابي على درجة الرضاء الوظيفي لها وعلى نجاحها في مواجهة كافة التضاغط التي تمنعها من الاستمرار في عملها "

ويتضمن هذا الفرض التساؤلات التالية في إطار تحليل العلاقة بين دافعية المرأة واتجاهها نحو العمل القيادي والرضاء الوظيفي لها :

١- هل توجد لدى المرأة في الوظائف القيادية درجة عالية من الدافعية للعمل ؟

للإجابة عنى هذا التساؤل تم تحديد سبعة عوامل أساسية للدافعية للعمل وبحساب متوسطها الإجمالي وجد انه ٤,١٣ وانحرافه المعياري ٠,٤٦. مما يعنى ارتفاع دافعية العمل لدى المرأة في الوظائف القيادية بشكل كبير ( المتوسط يقترب من ٥ ). وتحدد أهم عوامل الدافعية للعمل لدى المرأة فى الوظائف القيادية تم تحديد متوسط العوامل السبعة على النحو الوارد بالجدول التالي :

### جدول (١٢) عوامل دافعية العمل القيادي

الانحراف المعياري	المتوسط	عوامل الدافعية للعمل
٠,٧٧	٤,٣٦	تحصول على المركز والمكانة المتميزة.
٠,٥٠	٤,٦٤	الرغبة فى تأكيد الذات والشعور بالمسئولية.
٠,٥٠	٤,٦٤	شعور بتقدير الآخرين.
١,٢٥	٣,٤٣	الرغبة فى المساواة مع الرجل.
١,٢٩	٢,٧٨	الرغبة فى الظهور.
٠,٦٥	٤,٥٤	الرغبة فى التعاون ومساعدة الآخرين.
٠,٦٩	٤,٤٩	رفع المستوى الاقتصادي للأسرة.

المصدر : نتائج دراسة ميدانية

وباختبار معنوية الفروق بين هذه المتوسطات وجد أنها معنوية، مما يمكن معه ترتيب هذه العوامل حسب قوتها الدافعة على النحو التالي :

- الرغبة فى تأكيد الذات والشعور بالمسئولية.
- الشعور بتقدير الآخرين.
- الرغبة فى التعاون ومساعدة الآخرين.
- رفع المستوى الاقتصادي للأسرة.
- الحصول على المركز والمكانة المتميزة . .
- الرغبة فى المساواة مع الرجل.
- الرغبة فى الظهور

٢- هل تؤثر دافعية المرأة لتولى المراكز القيادية على الرضاء الوظيفي لها ؟

لتحديد علاقة بين الدافعية والرضاء الوظيفي تم استخدام معامل الارتباط للعلاقة بينهما، حيث اتضح وجود ارتباط طردي معنوي بين الدافعية للعمل والرضاء الوظيفي مقاسا بالرضاء عن العوامل الداخلية والخارجية للوظيفة، بينما لم يكن هذا الارتباط معنوي مع مقياس ارضاء العام والرضاء الكلى ، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول (١٣) الارتباط بين الدافعية لتصل الرضاء الوظيفي

بيان	الدافعية للعمل القيادي	
	مستوى المعنوية	معامل الارتباط
الرضاء الوظيفي الكلى	٠,١١	٠,١٨
الرضاء الوظيفي العام	٠,٤٣	٠,٠٩
الرضاء الوظيفي عن كل من العوامل الداخلية والخارجية للوظيفة .	٠,٠٢	٠,٢٧

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

وبالتالى يمكن القول أن زيادة الدافعية للعمل تؤدي إلى زيادة درجة الرضاء عن كل من العوامل الداخلية والعوامل الخارجية للوظيفة.

٣- ما هي طبيعة اتجاه المرأة نحو العمل بالوظائف القيادية؟

للإجابة على هذا التساؤل تم قياس الاتجاه نحو العمل على مستوى عينة الدراسة حيث وصل متوسط الاتجاه الإيجابي نحو العمل إلى ٣,٥٦ ، بانحراف معياري ٠,٤١ وهو

المعياري ٠,٦٤ مما يعنى تأثير هذه العوامل بشكل واضح على الدور القيادي للمرأة. ولتحديد أهم هذه العوامل تأثيراً من وجهة نظر المرأة فى الوظائف القيادية تم تحديد متوسط كل منها على النحو الآوار بالجدول (١٥) التالى:

جدول (١٥) العوامل التى تؤثر على الدور القيادي للمرأة

العوامل	الانحراف المعياري	المتوسط
نظرة لمجتمع وقيم والعادات السائدة فيه نحو عمل المرأة .	١,١٦	٣,٤٩
صراع الأثوار الذى توجهه المرأة كأم وزوجة ومديرة.	٠,٩٥	٣,٧٩
المفهوم المحدود للمرأة عن ذاتها وقدراتها.	٠,٩٩	٣,٥٣
العوامل التكوينية والنفسية للمرأة.	٠,٨٨	٣,٨٤
التردد فى مواجهة المواقف التى تتطلب حزم وسرعة قرار.	١,١٧	٣,٥٧
عمل نحو التسوية والاضداد على الفرض.	١,١٨	٣,١٤
انخفاض نسبة من جامعة فصل نحو المرأة.	١,٢١	٢,٩٢
انخفاض إنتاجية المرأة بسبب طول فترة الإجازات التى تحصل عليها.	١,٠٤	٣,٢٦

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

وباختبار معنوية الفروق بين هذه المتوسطات وجد أنها معنوية، مما يمكن معه ترتيب هذه العوامل حسب تأثيرها على الدور القيادي للمرأة على النحو التالى :

- ١- العوامل التكوينية والنفسية للمرأة.
- ٢- صراع الأثوار الذى توجهه المرأة كأم وزوجة ومديرة.
- ٣- التردد فى مواجهة المواقف التى تتطلب حزم وسرعة قرار.
- ٤- المفهوم المحدود للمرأة عن ذاتها وقدراتها.
- ٥- نظرة لمجتمع وقيم والعادات السائدة فيه نحو عمل المرأة .
- ٦- انخفاض إنتاجية المرأة بسبب طول فترة الإجازات التى تحصل عليها.

متوسط يقع فى الجزء الأعلى من المقاييس المستخدمة مما يمكن معه القول بوجود اتجاه إيجابي مرتفع نحو العمل لدى المرأة فى الوظائف القيادية محل الدراسة . ولاختبار مدى تباين الاتجاه نحو العمل باختلاف المستوى القيادي للمرأة ، تم تحديد متوسط درجة الاتجاه نحو العمل لدى المرأة فى المستويات الثلاث على النحو الوارد بالجدول التالى :

جدول (١٤) متوسطات الاتجاه نحو العمل لدى

المستويات القيادية المختلفة

المستوى	الاتجاه نحو العمل	
	الانحراف المعياري	المتوسط
مدير عام	٠,٤٤	٣,٦٨
مدير إدارة	٠,٣٨	٣,٦٠
لدا . فسه	٠,٣٤	٣,٢٨

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

وباختبار معنوية الفرق بين هذه المتوسطات باستخدام T-test وجد انه معنوي مما يشير إلى زيادة الاتجاه نحو العمل لدى مديري العموم عن كل من رؤساء الأقسام ومديري الإدارات من السيدات محل الدراسة .

٤- إلى أي مدى يؤثر اتجاه المرأة نحو العمل القيادي على درجة الرضاء الوظيفي لها ؟

لتحديد طبيعة العلاقة بين اتجاه المرأة فى الوظائف القيادية نحو العمل والرضاء الوظيفي تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين حيث وجد ارتباط طردي ضعيف ٠,٠٥ وغير معنوي ٠,٦٢ مما يشير إلى انعدام العلاقة بين المتغيرين، وهذا يعنى انه بالرغم من وجود اتجاه إيجابي نحو العمل إلا انه لم يؤثر بشكل معنوي فى درجة الرضاء الوظيفي للسيدات محل الدراسة .

٥- ما هي العوامل التى تؤثر على نجاح الدور القيادي للمرأة ؟

للإجابة على هذا التساؤل تم تحديد عشرة عوامل أساسية تؤثر على نجاح الدور القيادي للمرأة، وبحساب متوسطها الإجمالي وجد انه ٣,٤٠ وانحرافه

الضغوط التي تواجهها في العمل. وقد أكد ذلك أيضا تحليل مكونات ضغط تعدد الأدوار حيث ثبت أن جميع المكونات حققت متوسط مرتفع نسبيا، وأن أهم مصادر الضغوط الناتجة عن تعدد الأدوار هو وجود عديد من الأشياء التي يطلب من المرأة القيام بها، يليه الضغط الناتج عن إدراك المرأة لزيادة توقعات الآخرين منها. هذا إلى جانب تعرض المرأة لدرجة واضحة نسبيا من صراع العمل / الأسرة.

وفيما يتعلق بالفرض الثاني فقد تناول هذا الفرض الرضا الوظيفي لدى المرأة في الوظائف القيادية و أشار إلى تمتع المرأة في الوظائف القيادية بدرجة عالية من الرضا الوظيفي في ظل ما تواجهه من ضغوط مختلفة في العمل، ويتفق ذلك مع ما أوضحه Auster و shields & Ward , Linze 2002 , Chiu 1998 , 2001 من أن المرأة تتمتع بصفة عامة بدرجة عالية من الرضا الوظيفي مما أدى إلى ظهور معضلة النوع في الرضا الوظيفي. وقد ثبت من الدراسة الميدانية أن المرأة في الوظائف القيادية محل الدراسة لديها درجة عالية من الرضا الوظيفي، وإن اختلفت درجة الرضا نسبيا وفقا لطريقة اقياس، حيث ترتفع درجة الرضا بشكل واضح في حالة قياسه باستخدام مقياس الرضا العام عن قياسه باستخدام مقياس الرضا الوظيفي الكلي والرضا عن العوامل الداخلية والخارجية للوظيفة. وهذا ما يظهر مشكلة القياس عند دراسة الرضا الوظيفي، حيث أشارت Linze 2002 الى نقلة قياس الرضا باستخدام القياس اتعام أي بعبارة واحدة فقط، إلا أن نتائج اقياس قد جاءت مختلفة وفقا لما سبق عرضه في نتائج البحث .

وفيما يتعلق بالعلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي فقد اتضح من نتائج البحث وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي مقاسا بالرضا عن العوامل الداخلية واطارحية للوظيفة وكل من: ضغوط العمل والضغوط التنظيمية والضغوط الخاصة بجماعة

٧- الاتجاهات السلبية نحو عمل المرأة كمدير أو قائد.

٨- الشعور بالتمييز لوظيفي للرجل.

٩- الميل نحو التبعية والاعتماد على الغير

١٠- النظرة السلبية من جماعة العمل نحو المرأة.

وبناء على النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الثالث فيما يتعلق بانداغية ، حيث ثبت أن المرأة في الوظائف القيادية تتمتع بدرجة عالية من الدافعية للعمل ( وفقا للمقياس المستخدم )، وأن مستوى الدافعية للعمل تؤثر على درجة ارضاء الوظيفي. وثبت أيضا تمتع المرأة في الوظائف القيادية باتجاه إيجابي مرتفع نحو العمل ، أما فيما يتعلق بتأثير الاتجاه على لرضاء الوظيفي فلم تثبت صحة الفرض في هذه الجزئية حيث لم يؤثر الاتجاه الإيجابي بشكل معنوي على لرضاء الوظيفي .

مناقشة النتائج

بناء على نتائج اسابقة و فيما يتعلق بالفرض الأول الخاص بتعرض المرأة القائد لدرجة اكبر من الضغط ناتج عن طبيعة وظيفتها عن درجة الضغوط الأخرى التي تتعرض لها في العمل ، فإن هذا الفرض يعكس طبيعة الوظيفة القيادية وما تطوي عليه من مسؤوليات وأعباء تنعكس في صورة ضغط على شاغل هذه الوظيفة ، وهذا المنظور يتفق مع ما أوضحه Varhol 2000 و Valintine 2001 و زايد ٢٠٠١ ، إلا أن نتائج الدراسة الميدانية أوضحت أن المرأة في الوظيفة القيادية تضع هذا النوع من الضغط في المرتبة الثانية بعد الضغط الناتج عن تعدد الأدوار، حيث ترى السيدات محل الدراسة أن مسؤولية المرأة الاجتماعية والأعباء الأخرى التي تطلع بها تمثل المصدر الأساسي للضغط، وإن أعباء الوظيفة الإدارية وما تفرضه من ضغط يمكن إدارته بصورة أو أخرى، وهذا ما يتفق مع ما توصل إليه Park 2000 ودراسة مركز المرأة العربية عام ٢٠٠٠ من أن الضغوط الخاصة بتعدد أدوار المرأة هي أهم أنواع

بين المتغيرين وهذا يعنى أن وجود اتجاه إيجابي نحو العمل لا يعنى بالضرورة شعور الفرد بدرجة من الرضاء الوظيفى.

فيما يتعلق بالعوامل الأساسية التى تؤثر على نجاح الدور القيادي للمرأة انتهت النتائج السى أن العوامل التكوينية والنفسية للمرأة و صراع الأنوار الذى تواجهه المرأة كأم وزوجة ومديرة، هما أهم أكثر العوامل تأثيرا على المرأة فى الوظائف القيادية.

### خلاصة البحث

لقد قدم الباحث بدراسة ضغوط العمل وأثرها على الرضاء الوظيفى لدى المرأة فى الوظائف القيادية فى قطاع التأمين المصري، ونك من خلال ثلاثة فروض أساسية شملت عشرة تساؤلات تناولت طبيعة المتغيرات محل الدراسة والعلاقات بينها بشكل تفصيلي.ويمكن تحديد أهم ما تم التوصل إليه على النحو التالى :

١- تتعرض لمرأة فى الوظائف القيادية لدرجة متوسطة من الضغط بصفة عامة و التى يمكن اعتبارها فى حدود مستوى لضغط الإيجابي المطلوب لتحفيز المرأة ووضع تحدى مناسب أسلمها لبذل مزيد من الجهد فى العمل .

٢- تتعرض لمرأة فى الوظائف القيادية الى درجة عالية من الضغط الخاص بتعدد الأنوار والضغط الوظيفى.و تتعرض لدرجة منخفضة نسبيا من الضغوط التنظيمية والضغوط الخادمة بجماعة العمل .

٣- هناك درجة مرتفعة من الرضاء الوظيفى لدى المرأة فى الوظائف القيادية وان اختلفت درجة الرضاء نسبيا وفقا لطريقة القياس ،حيث ترتفع درجة الرضاء بشكل واضح فى حالة قياسه باستخدام مقياس الرضاء العام عن قياسه باستخدام مقياس الرضاء الوظيفى لكلى الرضاء عن العوامل الداخلية والخارجية للوظيفة .

٤- أن رضاء السيدات فى الوظائف القيادية عن العوامل الخارجية للوظيفة Extrinsic اكبر نسبيا عن رضائهن عن العوامل الداخلية للوظيفة Intrinsic .

العمل ، وهذا يشير الى أن تعرض المرأة لهذه الضغوط يؤثر سلبا على درجة الرضاء الوظيفى لديها،ويتفق مع ما توصل إليه Aster 2001 .وفى نفس الوقت تؤكد النتائج عدم ثبوت علاقة بين الضغط الناتج عن الوظيفة وضغط تعدد الأنوار والرضاء الوظيفى،وهذا ما يتفق مع ما توصل إليه Koessek and Ozek 1998 من نفى العلاقة بين الضغط والرضاء الوظيفى .

وفى الفرض الثالث تم التركيز على تأثير دوافع المرأة واتجاهها لتولى الوظائف القيادية على درجة الرضاء الوظيفى لها وعلى نجاحها فى مواجهة ضغوط العمل ، حيث أشارت دراسات Tsui 1998, Valentine 2001, Appold 1998 السى أن الدافع القوى لدى المرأة للعمل يساعدها على مواجهة العديد من المعوقات التى تحد من قدرتها على ممارسة العمل القيادي و التى تمنعها من الاستمرار فى عملها.وقد أيدت النتائج هذا التوجه حيث اتضح ارتفاع دافعية العمل لدى المرأة فى الوظائف القيادية بشكل كبير، وان هناك علاقة طردية قوية بين الدافعية للعمل والرضاء الوظيفى مقاسا بالرضاء عن العوامل الداخلية والخارجية للوظيفة.كما أن ترتيب الدوافع يوضح زيادة قوة الدوافع الخاصة بالرغبة فى تأكيد الذات والشعور بالمسئولية والشعور بتقدير الآخرين والرغبة فى التعاون ومساعدة الآخرين، الى جانب رفع المستوى الاقتصادي للأسرة.ويتفق ذلك مع ما أشار إليه Juhee,2000 من أن دافع المرأة للعمل كان فى البداية اقتصاديا ونتج عنه زيادة فنة المرأة العاملة فى المجتمع أما الآن فالمرأة تعمل ليس فقط للسبب الاقتصادي و إنما لتحقيق إنجاز ذاتى ووضع اجتماعى ولتحقيق القوة من خلال الوظيفة.

وفيما يتعلق بعلاقة الاتجاه نحو العمل والرضاء الوظيفى فان النتائج العملية جاءت مخالفة للافتراض المنطقي بان وجود اتجاه إيجابي نحو العمل يؤدي الى الإحساس بالرضاء عن هذا العمل،حيث اتعدت العلاقة

- ١٠- ارتفاع دافعية العمل لدى المرأة في الوظائف القيادية بشكل كبير، وخاصة ما يتعلق بكل من:
- الرغبة في تأكيد الذات والشعور بالمسئولية.
  - الشعور بتقدير الآخرين.
  - الرغبة في التعاون ومساعدة الآخرين.
  - رفع المستوى الاقتصادي للأسرة.
  - الحصول على المركز والمكانة المتميزة.

١١- أن زيادة الدافعية للعمل تؤدي إلى زيادة درجة الرضا عن كل من العوامل الداخلية والعوامل الخارجية للوظيفة.

١٢- يمكن تحديد أهم خمسة عوامل تؤثر على الدور القيادي للمرأة على النحو التالي :

- لعوامل تنكوبية والتفسيبة للمرأة.
- صراع الأدوار الذي تواجهه المرأة كأم وزوجة ومديرة.
- التردد في مواجهة الموقف التي تتطلب حزم وسرعة قرار.
- المفهوم المحدود للمرأة عن ذاتها وقدراتها.
- نظرة المجتمع والقيم والعادات المسائدة في نحو عمل المرأة .

#### التوصيات

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج يوصى الباحث بالآتي :

أولاً: على المستوى العلمي

١- ضرورة الاهتمام بموضوع ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة في الوظائف القيادية خاصة ما يتعلق بالأنواع المختلفة لهذه الضغوط، والعمل على توحيد المصطلحات في هذا الصدد حتى يمكن بلورة إطار مفاهيمي ومبادئ متكاملة للضغوط التي تواجه المرأة في الوظائف القيادية .

٢- توجيه الجهود البحثية نحو دراسة موضوع الرضا الوظيفي في الوظائف القيادية خاصة فيما يتعلق بطرق قياسه والعوامل المؤثرة عليه.

٣- ضرورة الاهتمام بموضوع القيادة النسائية بصفة عامة نظراً للتوجه المتزايد نحو مشاركة المرأة في قيادة مؤسسات المجتمع المختلفة في الوقت الحاضر.

٥- تتباين درجة الرضا الوظيفي لدى المرأة في المستويات الإدارية المختلفة بحيث تزداد درجة الرضا لدى منيري الإدارات عن كل من رؤساء الأقسام ومديري العموم ، وقد يرجع ذلك إلى إدراك المسئولية بشكل كبير في بداية عمل المرأة كرئيس قسم وأيضاً عند انضمامها للإدارة العليا كمدير عام واتساع حجم مسئولياتها .

٦- يوجد اتجاه إيجابي مرتفع نحو العمل لدى المرأة في الوظائف قيادية محل الدراسة.

٧- بالرغم من وجود اتجاه إيجابي نحو العمل لدى المرأة في الوظائف القيادية، إلا أنه لم يؤثر في درجة الرضا الوظيفي بشكل معنوي .

٨- هناك علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي مقاساً بالرضا عن العوامل الداخلية والخارجية لتوظيفه وكل من: ضغوط العمل والضغوط التنظيمية والضغوط الخاصة بجماعة العمل ، وهذا يشير إلى أن تعرض المرأة لهذه الضغوط يؤثر سلباً على درجة الرضا الوظيفي لديها

٩- انعدام علاقة بين الرضا الوظيفي في حالة قياسه بمقياس الرضا العام والرضا الكلي وضغوط العمل المختلفة باستثناء الضغوط لتناج عن جماعة العمل ، يعني أن أكثر أنواع الضغوط تأثيراً على المرأة في الوظائف القيادية هي الضغوط المرتبطة بجماعة العمل من زملاء ورؤساء ومرؤوسين ، وقد تم تبرير ذلك إلى طبيعة المرأة وقدرتها على مواجهة الضغوط الأخرى إذا كانت تجد الدعم والمساندة من جماعة العمل .



## ثانيا : على المستوى التطبيقي

إن نتائج البحث تؤكد على:

أولا : ضرورة الاهتمام بالمرأة فى الوظائف القيادية، وذلك من خلال :

١- العمل على تحديد عوامل الضغط الإيجابية ودعمها ، والحرص على مراعاة هذه العوامل عند تصميم الوظائف القيادية التى مستغلها المرأة .

٢- تحليل الأدوار المختلفة للمرأة فى الوظائف القيادية وما يطلب منها القيام به والعمل على تنسيق هذه الأدوار وتقديم ما يساعد المرأة على القيام بهذه الأدوار بسهولة حتى يمكن التخفيف من أثر الضغوط الناتجة عن تعدد أدوار المرأة ، والتي ثبت من نتائج البحث أنها الأكثر تأثيرا على المرأة فى الوظائف القيادية .

٣- معاونة شاغلي الوظائف القيادية من السيدات فى إدارة الضغوط بشكل فعال من خلال دعم مشاركة القيادات النسائية فى البرامج التدريبية التى تساعد فى هذا المجال.

٤- التركيز على العوامل الداخلية والخارجية عند تصميم الوظائف القيادية ، حتى يمكن الحفاظ على وزيادة مستوى الرضاء الوظيفى لدى شاغلي هذه الوظائف من السيدات .

٥- العمل على دعم العمل الجماعي وروح الفريق فى مواقع العمل وعلى مستوى القيادات ، حيث أن ذلك سيساهم فى تخفيف الضغط الناتج عن جماعة العمل والذي ثبت من الدراسة أنه الأكثر تأثيرا على الرضاء الوظيفى لدى المرأة فى الوظائف القيادية.

ثانيا : العمل على تهيئة بيئة عمل إيجابية تعاون المرأة فى الوظائف القيادية على مواجهة العوامل التى تؤثر على دورها القيادي ، وهذا ما يمكن تحقيقه من خلال :

١- العمل على تغيير الثقافة التنظيمية فيما يتعلق بشغل المرأة للوظائف القيادية وقدرتها على تحقيق الإنجاز فى هذه الوظائف.

٢- دعم الفترات القيادية للمرأة فى مجالات صنع

القرارات والعمل الجماعي.

أبحاث مستقبلية

يوصى الباحث بدراسة الموضوعات التالية :

١- ضغوط العمل والرضاء الوظيفى لدى القيادية النسائية فى منظمات متنوعة من أجل تحديد مدى عمومية ما تم التوصل إليه من نتائج .

٢- أثر هيكل الأسرة وثقافة المجتمع على الممار الوظيفى للمرأة وممارستها للعمل القيادي بفاعلية.

٣- نمط القيادة النسائية ومدى اختلافه عن قيادة الرجل وأثره فى نجاح المنظمات.

## المراجع

أولا : المراجع العربية

- البدواى، عبد الحميد عبد اتمجيد(١٩٩٧)، الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية، (عمان: دار الشروق)، ص ٤٤٩- ٤٧٠ .

- العمر، جاسم إبراهيم، عثمان، فتحي محمد(٢٠٠٣)، 'الاتجاهات نحو دور المرأة كقاتدة إدارية'، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، العدد ٦٠، ص ٤٠٨-٤٦٨.

- المجولى، سنوى بيومي، (٢٠٠٢)، ' المرأة والبحث العلمى فى الجامعات '، نسوة البحث العنسى والتكنولوجيا من أجل التنمية: نور المرأة، (القاهرة : المجلس القومي للمرأة) ص ٧٤.

- أمين، عادل محمد، هاشم، عبد العزيز (٢٠٠١) ، أساسيات اسلوبك التنظيمي 'منخل النظم'، طبعة الثالثة، ( القاهرة : دار الثقافة العربية )، ص ٢٥٧-٢٧٨.

- عبد الستار، فوزية ( ٢٠٠٣ )، المرأة فى التشريعات المصرية، ( القاهرة: المجلس القومي للمرأة ) ، ص ٢٩

- satisfaction than professional men? Lawyers as a case study", sex roles A journal of research, (April), pp.1-8.
  - Davidson, Marilyn, Cooper, Cary, (2001), "women managers: work, stress and marriage", IJSE, 12,2, pp.17-25.
  - Dolliver, Mark (2003), "Job satisfaction", ADWEEK, Vol.44, I38, (September, 29), p.38.
  - Faubion, Clayton W. (2001), "Rural/urban differences in counselor satisfaction and extrinsic job factors", Journal of Rehabilitation, (October), pp.1-20.
  - Foster, Nick, (2001), "A case study of academics views on equal opportunities, career prospects and work-family in a UK university ", Career development international, Vol.6, Issue 1, pp.1-18.
  - Gianakos, Irene, (2000), "Gender roles and coping with work stress", sex roles A journal of research, (June), pp.1-17.
  - Gianakos, Irene, (2002), "Predictors of coping with work stress: the influences of sex, gender role, social desirability and locus of control", sex roles A journal of research, (march).
  - Jex, Steven M., Elacqua, Tina C., (1999), "Time management as a moderator of relations between stressors and employees strain", Work & Stress, vol.13, no.2, pp.182-191.
  - Keng-how, Irene Chew, Liao, Ziqi, (1999), "Family Structures, income and career satisfaction of managers in Singapore", The Journal of Management Development, Vol.18, Issue 5, pp.1-14.
  - Kossek, E. E., & Ozeki, C. (1998). "Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions for organizational behavior-human resources research", Journal of Applied Psychology, 83, 139-149.
  - النجار ، فريد ( ٢٠٠١ )، 'استشعار التحديات التي تواجه طبقة الإدارة العربية في الألفية الثالثة'، في كتاب: سعيد ياسين عامر، الإدارة وتحديات التغيير، (القاهرة: نواد سرفيس)، ص ٧٩٨.
  - عبد الرحمن ، مجدي عبد الفتاح (١٩٩٢)، 'محددات الرضاء الوظيفي بالتطبيق على قطاعي الصناعة والخدمة'، رسالة ماجستير غير منشورة (القاهرة :كلية تجارة ،جامعة القاهرة).
  - مذكور غوزي شعبان (٢٠٠٢)، 'مصادر وأثار الضغوط الوظيفية وسبل إدارتها لو وظيفة التمريض بوحدات العناية المركزة لمستشفيات القاهرة الكبرى'، دراسة مقارنة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، العدد ٥٩ ، ص ص ٢٨٣-٣٤٧. نصف محمد احمد ، ' اثر ضغوط العمل على أداء شاغلي الوظائف الإدارية بالتطبيق على قطاع الصناعة المصري '، رسالة ماجستير غير منشورة ، ( القاهرة : كلية التجارة جامعة القاهرة ، ١٩٩٦).
- ثانيا المراجع الأجنبية
- Appold, Stephen J., (1998), " The employment of women managers and professionals on emerging economy: gender inequality as an organization practice", Administrative Science Quarterly, (September), pp 23-34.
  - Auster, Ellen R., (2001), "Professional women's midcareer satisfaction: ward an explanatory framework", sex roles A journal of research, (June). pp.1-34.
  - Bary, Robert M., (1999), "Stress and substance use among military women and men ", American journal of Drugs an alcohol Abuse, (may), pp.13-22.
  - Bezrukova, katerina, et al., (2002) "Exploring fault lines, conflict, satisfaction, and stress in groups of peace keepers", IJA, (January), pp.1-17.
  - Chiu, Charlotte, (1998), "Do professional women have lower job

- Simmons, Kathy, (2000), "how to deal with stress at work ", vibrant life, (September), p1-4.
- Tsui, Lisa, (1998), "the effect of gender, education, and personal skills, self-confidence on income in business management". sex roles A journal of research, (march), pp.1-8.
- Varhol, Peter, (2000), "Identify and Manage work-related stress, industry trend or event", Electronic design, (December 18-20), pp.1-4.
- Ward, Melaine E., Sloane, Peter J. (1999), "job satisfaction within the Scottish academic professions ", IZA discussion paper, no.38,(April), pp.1-35.
- Word, Mclanie, Sloan, peterJ. (2000), "non-pecuniary advantages versus pecuniary disadvantages: job satisfaction among male and female academics in Scottish universities", Scottish Journal of Political Econo.nv. Vol.47, I 3, (.August).
- Leontaridi, Rannia M., Ward, Melanie E., (2002), " Work – related stress quitting intentions and absenteeism", IZA discussion papers, no.493,(may), pp.1-25.
- Linz, Susan J., (2002), "Job Satisfaction among rassion workers", Dividson Institute Working paper series, paper No.468, (may), pp.1-39.
- Martin, Paula Ford, (1999) " stress ", Gale Encyclopedia of alternative medicine.
- Marx, Katie, (2003), "women still rare in top jobs saving indicatcs", Crain's Detroit Business, vol.19, I 42, (October, 20), p.1.
- Mcduff, Elaine M., (2001), "The gender paradox in work satisfaction and protestant clergy ", Sociology of religion, (spring), pp.1-24.
- Meyer, Catherine,kirch,Cohen,Aaron, (1999), "Different strategies for managing the work/nonwork interface: a test for unique pathways to work outcomes" , work&stress, vol.13, no.1, pp.59-73.
- Park, juhee, (2000), " the effect of multiple roles of South Korean married women professors: role change and the factors which influence potential role gratification and strain ", sex roles A journal of research,(October), pp.1-24.
- Ruvio, Ayallaand Rosenblatt, zehara, (1999), " job in security among Israeli school teachers sectoral profiles and organizational implications", Journal of educational Administration. Vol.37, I 2.
- Shields, Micheal A., Ward, melaine E., (2000), "Improving nurse retention in the British National Health Service: the impact of job satisfaction on intentions to quit", IZA discussion paper No.118, (February), pp.1-26.

## الملاحق

### قائمة الاستقصاء

الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله

في إطار الدور المتزايد للمرأة في المجتمع اليوم، ونظرا لما يحدث في بيئة العمل من تغيرات سريعة، فإنني أقوم بإعداد دراسة حول ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المرأة التي تشغل وظيفة إدارية لذا أرجو التكرم باستيفاء الأسئلة الواردة بهذا الاستقصاء، علما بأن ما سوف تبدينه من بيانات لن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

شكرا على حسن تعاونكم !!!

أولا : من فضلك حندي مدى موافقتك على كل من العبارات التالية بوضع علامة ( √ ) أمام الإجابة (درجة الموافقة ) المناسبة لك والتي تنطبق عليك عمليا :

درجة الموافقة				العبارة
أوافق تماما	أوافق	غير محدد	لا أوافق تماما	
				١. عند انتهاء وقت العمل يجب أن ينسى الفرد الوظيفة ويستمتع بوقته.
				٢. الاجتهاد والجنية في العمل تجعل الفرد افضل .
				٣. يعمل الفرد من اجل الحصول على ائمال فقط .
				٤. استهلاك الوقت بشكل أو بآخر افضل وسيلة لتجنب مشاكل وصعوبات العمل.
				٥. يجب على الفرد أن يبدأ ويتقبل الأمور كما هي بدلا من أن يسعى لأهداف يصعب تحقيقها.
				٦. أن أداء العمل بشكل جيد هو افضل ثروة للفرد.
				٧. إذا تساوت كافة العوامل الأخرى فإن الحصول على وظيفة ذات مسؤوليات اكثر يكون افضل من الحصول على وظيفة ذات مسؤوليات محدودة.
				٨. من الأفضل دائما أداء الأعمال بأسلوب سهل طامعا أن على الفرد الأخذ بالأسباب وليس عنيه إدراك النتائج.
				٩. اشعر أنني جزء من اشركة التي اعمل بها.
				١٠. أنا فخورة بالعمل في هذه الشركة.

درجة الموافقة				العبارة
أوافق تماما	أوافق	غير محدد	لا أوافق تماما	
				١١. بالرغم من أن ما احصل عليه من اجر يعتبر قليل نسبيا إلا أنني لم أفكر في تغيير وظيفتي.
				١٢. اشعر من خلال عملي بأنني أساهم في تنمية المجتمع.
				١٣. بصفة عامة أنا راضية عن وظيفتي.
				١٤. بصفة عامة أنا راضية عن نوع العمل الذي أقوم به حاليا.
				١٥. لا أفكر مطلقا في ترك الوظيفة والعمل بوظيفة أخرى.
				١٦. موقع العمل الحالي يناسب ظروفي تماما .
				١٧. وقت العمل الحالي يناسب ظروفي تماما .
				١٨. اشعر بالأمان في وظيفتي.
				١٩. بيئة العمل التي اعمل بها صحية .
				٢٠. مكان العمل منظم ومقسم بشكل جيد.
				٢١. التسهيلات اللازمة للعمل متوافرة .
				٢٢. تسهيلات العمل المتوافرة جيدة .
				٢٣. يتوقع الآخريين مني الكثير.
				٢٤. هناك أشياء عديدة أقوم بها في حياتي.
				٢٥. في ظل ظروف العمل الحالية فإني اشعر بالتقصير تجاه أسرتي نظرا لان العمل يأخذ القدر الكبير من اهتمامي وتركيزي.
				٢٦. غالبا ما لا يكون لدى وقت كافي لثناء ما هو مطلوب مني.
				٢٧. هناك أشياء كثيرة متضاربة مطلوب مني القيام بها.
				٢٨. أن المرأة العاملة تواجه مشاكل أسرية بشكل مستمر.
				٢٩. المرأة المثالية هي التي تتفرغ لمسئولياتها الأسرية ورعاية أبنائها وزوجها.
				٣٠. لدى دائما فرصة للترقية وشغل وظائف أفضل.
				٣١. في ظل الظروف الحالية يمكنني الانتقال بسرعة لوظيفة أعلى .
				٣٢. فرصتي في الترقية أفضل من الآخريين.
				٣٣. إن العمل هو ما يجب القيام به معظم الوقت.
				٣٤. أن عمل المرأة حاليا جزء أساسي في حياتها.
				٣٥. العمل يمثل بالنسبة لي قدر قليل من اهتماماتي.

درجة الموافقة				العبارة
أوافق تماماً	لا أوافق تماماً	غير محدد	أوافق	
				٣٦. لدى الحرية في اتخاذ القرارات الخاصة بعملتي حيث لا يتدخل أحد ويطلب أو يفرض على قرارات معينة.
				٣٧. أتحكم بشكل كبير في كافة الأشياء المرتبطة بعملتي .
				٣٨. إن ما حصلت عليه من اجر أقل مما استحق.
				٣٩. إن ما حصلت عليه من اجر يتساوى مع ما استحق.
				٤٠. المسؤولية الاجتماعية والأسرية للمرأة تؤثر على تقدمها في العمل.
				٤١. أن وظيفتي الحالية تثير في طاقات التحدي لإجاز العمل.
				٤٢. أن وظيفتي الحالية تتيح لي فرصة التطوير والابتكار.
				٤٣. تتوافر العدالة في سياسة و نظام الترقية الحالي.
				٤٤. يتم تقييم أدائي على أسس موضوعية.
				٤٥. أحياناً ما تتطلب وظيفتي عدد من الخبرات والمهارات المتنوعة.
				٤٦. اشعر في بعض المواقف بعدم توافر الخبرات أو المهارات اللازمة لإدارة هذا المواقف بجدارة.
				٤٧. أن وظيفتي من الوظائف الهامة التي تؤثر على نجاح اشركة.
				٤٨. دائماً ما حصلت على الدعم اللازم من رؤسائي في العمل.
				٤٩. مسنولياتي الوظيفية تفتقد الوضوح الكامل .
				٥٠. اشعر بأن المسئلة الممنوحة لي أقل بكثير من مسنولياتي.
				٥١. اشعر بان عبء العمل كبير للغاية.
				٥٢. اشعر أنني لن يمكنني مهما حاولت أن اشبع رغبات الأقراد المحيطين بي.
				٥٣. لا أستطيع أن اعرف رأي رئيسي المباشر فيما يتعلق بمستوى أدائي.
				٥٤. لا أستطيع الحصول على المعلومات اللازمة لأداء عملي بشكل جيد.
				٥٥. أن ما اتخذه من قرارات يتميز بالصعوبة نظراً لأنها تؤثر على شركتي وعلى الآخرين .
				٥٦. اشعر بان وظيفتي تتعارض مع حياتي العائلية.

درجة الموافقة				تعابرة
لا أوافق تماما	لا أوافق	غير محدد	أوافق تماما	
				٥٧. اشعر بأنه تربطني بزملائي علاقات جيدة.
				٥٨. اعمل مع الأفراد بروح الفریق.
				٥٩. اشعر بان جو العمل هادئ ولا توجد صراعات بين الأفراد.
				٦٠. هناك الكثير من الأعباء الأسرية التي على القيام بها.
				٦١. يصعب على في كثيرا من الأحيان القيام بالأعباء الأسرية المطلوبة مني.

ثانيا : ما هي من وجهة نظرك درجة تأثير كل من العوامل التالية على اندور القيادي للمرأة :

درجة التأثير					العوامل
لا تؤثر تماما	لا تؤثر	غير محدد	تأثير كبير	تأثير تام	
					١. نظرة المجتمع والقيم والعادات السائدة فيه نحو عمل المرأة .
					٢. صراع الأدوار الذي تواجهه المرأة كأم وزوجة ومديرة.
					٣. المفهوم المحدود للمرأة عن ذاتها وقدراتها.
					٤. العوامل التكوينية والنفسية للمرأة.
					٥. التردد في مواجهة المواقف التي تتطلب حزم وسرعة قرار.
					٦. الميل نحو التبعية والاعتماد على الغير.
					٧. النظرة السلبية من جماعة العمل نحو المرأة.
					٨. انخفاض إنتاجية المرأة بسبب طول فترة الإجازات التي تحصل عليها.
					٩. الشعور بالتمييز الوظيفي للرجل .
					١٠. الاتجاهات السلبية نحو عمل المرأة كمدير أو قائد.
					١١. أخري ..أرجو نكرها وتحديد درجة تأثيرها:
					-----
					-----
					-----

ذ

ثالثاً : إلى أي مدى تعتبر الدوافع التالية هامة لتولي المرأة للمناصب القيادية:

درجة الأهمية					الدوافع
غير هام تماماً	غير هام	غير محدد	هام	هام جداً	
					١. الحصول على المركز والمكافأة المتميزة.
					٢. الرغبة في تأكيد الذات والشعور بالمسئولية.
					٣. الشعور بتقدير الآخرين.
					٤. الرغبة في المساواة مع الرجل.
					٥. الرغبة في الظهور.
					٦. الرغبة في التعاون ومساعدة الآخرين.
					٧. رفع المستوى الاقتصادي للأسرة.
					٨. أخرى ..أرجو ذكرها وتحديد درجة أهميتها: ----- ----- ----- -----

رابعاً : برجاء استيفاء ما يلي :

المؤهل :

الوظيفة الحالية :

عدد الأفراد الذين تشرفين عليهم :

مع خالص شكري وتقديري

د/ عبد العزيز هانم

توقيع

رابطه جيلنا (سأله ليشكركم)

١١/١٢