



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور -خنشلة-



كلية: العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: العلوم الاجتماعية
التخصص: تنظيم وعمل
الرقم التسلسلي:

التمر الوظيفي ضد المرأة وعلاقته بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بمتوسطة الشهيد حزازمة ابراهيم ببلدية عين الطويلة ولاية خنشلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في شعبة: علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة:
د. رحمانية سعيدة

إعداد الطالبة:
- ريحانة مريز

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة الأصلية	الصفة
نصر الدين بهتون	أستاذ محاضر-أ -	جامعة عباس لغرور -خنشلة-	رئيسا
سعيدة رحمانية	أستاذ محاضر-ب-	جامعة عباس لغرور -خنشلة-	مشرفا ومقررا
عبد الواحد بروكي	أستاذ مساعد-أ-	جامعة عباس لغرور -خنشلة-	مناقشا

السنة الجامعية 2022 - 2023



شكر و عرفان

ازرع جميلا ولو في غير موضعه فلن يضيع الجميل أينما زرع
إن الجميل لن ين طال الزمان فلن يصدده إلى الذي زرع
في البداية الحمد لله الواحد الأحد والفضل للذي خلق السماوات بلا عمد،
وقسم الرزق ولم ينس أحد، له الحمد حتى يرضى وله الحمد إذا رضى،
نعمه كثيرا على أن يسر لنا أمرنا في القيام بهذا العمل وإتمام المشوار
الدراسي بنجاح وتوفيق منه وحده.

نتقدم بالشكر الجزيل وعظيم التقدير إلى التي جادت علينا بتوجيهاتها
السديدة والنصائح القيمة والإرشاد طيلة فترة إعداد مذكرة تخرجنا والتي
لم تبخل علينا بوقتها الثمين فتحتار الكلمات لشكرها، لهذا ندعو الله أن
يحفظها ويرعاها ويجزيها عنا كل الجزاء، نتقدم بأصدق التعابير لصبرها
معنا، إلى أستاذتنا الفاضلة " د. رحمانية سعيدة ".

إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.
إليكم أساتذتي الكرام، إلى كل الأسرة الجامعية لجامعة "عباس لغرور"،
ونخص بالذكر أسرة القطب الجامعي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

-	فهرس الأشكال والجداول
-	فهرس الأشكال والجداول
-	ملخص الدراسة
أب	مقدمة
3	الجانب النظري
4	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة
5	أولا/ إشكالية الدراسة
	1-صياغة الإشكالية
6	2-فرضيات الدراسة
7	3-تحديد متغيرات ومؤشرات الدراسة
7	أ-المتغير المستقل: التتمر الوظيفي
8	ب-المتغير التابع: الأداء الوظيفي
10	4-أسباب اختيار الموضوع
10	أ-أسباب ذاتية
10	ب-أسباب موضوعية
10	5-أهمية الدراسة
11	6-أهداف الدراسة
11	ثانيا/ تحديد مفاهيم الدراسة
11	1-التتمر
12	1.1-التتمر الوظيفي
13	2.1-أشكال التتمر الوظيفي
14	3.1-أسباب التتمر الوظيفي
15	4.1-أثار التتمر الوظيفي

16	5.1- طرق التعامل مع التتمر الوظيفي
17	2- الأداء
18	1.2- الأداء الوظيفي
20	2.2- أهمية الأداء الوظيفي
20	3.2- عناصر الأداء الوظيفي
23	4.2- معايير الأداء الوظيفي
25	5.2- تقييم الأداء الوظيفي
26	6.2- أهداف تقييم الأداء الوظيفي
27	7.2- خطوات تقييم الأداء
28	8.2- معايير قياس تقييم الأداء
31	3. مفهوم المرأة العاملة
32	1.3- دوافع خروج المرأة للعمل
34	2.3- المرأة العاملة في قانون العمل الجزائري
37	3.3- أثر و انعكاسات خروج المرأة للعمل
38	8- علاقة التتمر الوظيفي ضد المرأة و الأداء الوظيفي
40	ثالثا/ الدراسات السابقة
40	1- دراسة حمدي عمر على - وفاء محمد على محمد: جامعة سوهاج مصر 2021/03/28
41	2-الدراسة الثانية نجلاء يسرى النشار - إلهام عبد الرؤوف عبد الرؤوف السواح المجلة المصرية 2020
43	3-الدراسة الثالثة عرين عدنان الشوابكة رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بالعاصمة عمان سنة 2019جامعة الشرق الأوسط
45	4- الدراسة الرابعة دلال محمد الزغبي -رزان علي مهيدات كلية أريد الجامعية جامعة البلقاء التطبيقية -الأردن 2004م
46	رابعا/ المقاربة السوسيولوجية

49	خلاصة
50	الجانب الميداني
51	الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة
52	أولاً: مجالات الدراسة:
52	1-المجال المكاني:
52	1.1- التعريف بالمؤسسة:
53	2.1- الحجرات:
54	2- المجال الزمني:
54	1.2- الجانب النظري:
55	3- مجال البشري:
57	ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة:
57	ثالثاً: مجتمع وعينة البحث
57	1- مجتمع البحث :
57	2-عينة البحث:
58	3- خصائص مجتمع الدراسة:
65	رابعاً: أدوات جمع البيانات.
65	1-الملاحظة:
66	2-المقابلة:
67	3-الإستبيان:
69	4- مصادر البيانات:
70	5-الصدق الظاهري لأداة الدراسة :
70	6- إجراءات تطبيق الأداة الدراسة
71	7- أساليب تحليل البيانات :
72	الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
73	أولاً: عرض وتحليل البيانات الميدانية

73	1- المحور الخاص: بالتمتر الوظيفي ضد المرأة.
73	1.1- النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:
81	2.1- النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:
86	3.1 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.
93	2- محور خاص بالأداء الوظيفي للمرأة.
93	1.2- عرض نتائج المتعلقة بكمية الجهد المبذول.
98	2.2- نتائج المتعلقة بالجهد المبذول
101	3.2 نتائج المتعلقة بنمط الأداء
105	رابعا: مناقشة نتائج في ضوء الفرضيات.
105	1. مناقشة نتائج الفرضية الأولى:
106	2. مناقشة نتائج في ضوء الفرضية الثانية:
107	3. مناقشة نتائج في ضوء الفرضية الثالثة:
108	خامسا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:
108	1. من حيث المنهج:
108	2. من حيث وسائل وأدوات جمع البيانات:
109	3. من حيث العينة
109	4. من حيث النتائج
110	سادسا: مناقشة نتائج في ضوء المقاربة السوسيولوجية.
110	سابعا: النتائج العامة للدراسة.
112	الخاتمة
115	قائمة المصادر والمراجع

فهرس الأشكال والجداول

فهرس الجداول:

الرقم:	العنوان	الصفحة
01	المجال البشري للدراسة	56
02	عينة الدراسة حسب الجنس	58
03	الحالة العائلية للمرأة الاحتمالات	60
04	طبيعة المنصب	61
05	الوضعية الإدارية للمنصب	62
06	الخبرة المهنية أو سنوات الخبرة	63
07	الأجر المتقاضي	64
08	برنامج المقابلات مع مفردات الدراسة (مدير المؤسسة - المبحوثات)	67
09	محاور و الأبعاد الاستبيان	69
10	دافع خروج للعمل .	73
11	مدى تقبل عائلتك و المحيطين خروجك للعمل .	74
12	أهم المشاكل التي تواجهها في تأدية عملها	75
13	مدى تعرض المرأة للتنمر الوظيفي داخل العمل	76
14	يوضح مدى تهميش المرأة في التجمعات التي تقام في المؤسسة	78
15	يوضح مدى التعرض للإهانة	79
16	يوضح مدى اللوم على أخطاء الآخرين	80
17	يوضح الصياح بالألفاظ غير محمودة أمام الزملاء	81
18	مدى سمع عبارات مهينة و مسيئة لشخصيتهن و لحياتهن الخاصة.	82
19	يوضح مدى تلقي الاحترام على الأعمال المنجزة	83
20	يوضح مدى شعورهن بالخوف نتيجة الصراخ	84
21	يوضح مدى الاستقواء عليهن في العمل	85
22	مدى الانتقاد على التصرفات التي يقوم بها داخل المؤسسة	86
23	إذ لحديث معك بصوت مرتفع يفقد الثقة بالنفس.	87

88	يوضح مدى إجبارك على القيام بأمر لا تريدينها.	24
90	خضوع العمل للمراقبة من طرف الإدارة.	25
91	التفكير في الاستقالة	26
92	مدى التعرض للسخرية والإذلال	27
93	يوضح عدد الساعات العمل لأفراد العينة	28
94	أساس اختيار الوظيفة	29
97	شعور المبحوثات بالتعب أثناء عملهن	30
98	يوضح مدى شعور المبحوثات بالراحة أثناء العمل	31
99	بذل قصارى الجهد في الأداء	32
100	الإتقان في العمل	33
101	مستوى أدائك في المؤسسة	34
102	مدى الشعور بالثقة عند حسن الأداء	35
103	مدى صعوبة التوفيق بين العمل والمنزل	36
104	يوضح فيما يفيد الانتماءات إلى الجماعة	37

فهرس الأشكال:

الرقم:	العنوان	الصفحة
01	نموذج توضيحي لمتغيرات الدراسة .	09
02	المخطط يوضح محددات الأداء	22
03	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	54
04	أعمدة بيانية تتعلق بالسن	59
05	أعمدة بيانية تتعلق بالحالة العائلية	60
06	أعمدة بيانية تتعلق بطبيعة المنصب	61
07	يوضح أعمدة بيانية تتعلق بالوضعية الإدارية للمنصب	62
08	أعمدة بيانية توضح سنوات الخبرة	62
09	أعمدة بيانية توضح الأجر المتقاضي	65
10	أعمدة بيانية تتعلق بالدافع الخروج للعمل	73
11	أعمدة بيانية تتعلق بمدى تقبل عائلتك و المحيطين خروجك للعمل	75
12	أعمدة بيانية تتعلق بأهم المشاكل التي تواجهها في تأدية عملها	76
13	أعمدة بيانية تتعلق بتعرض المرأة للتممر	77
14	أعمدة بيانية تتعلق ب مدى تهميش المرأة في التجمعات التي تقام بالمؤسسة	78
15	أعمدة بيانية تتعلق بمدى تعرض للإهانة	79
16	يوضح مدى اللومك على أخطاء الآخرين	80
17	أعمدة بيانية تتعلق بالصباح بالألفاظ غير محمودة	81
18	أعمدة بيانية تتعلق بسمع عبارات مهينة لشخصيتهن.	82
19	أعمدة بيانية تتعلق بمدى تلقي الاحترام على الأعمال المنجزة	83
20	أعمدة بيانية تتعلق الصراخ	84
21	أعمدة بيانية تتعلق بالاستقواء (التممر).	85
22	أعمدة بيانية تتعلق بالتصرفات التي تقوم بها داخل المؤسسة.	87

88	أعمدة بيانية تتعلق ب الحديث بصوت مرتفع	23
89	أعمدة بيانية تتعلق بمدى إجبار بأمور لا يردونها.	24
90	مدى خضوع العمل للمراقبة من طرف الإدارة.	25
91	أعمدة بيانية تتعلق بالتفكير في الاستقالة .	26
92	أعمدة بيانية تتعلق بالسخرية والإذلال	27
94	أعمدة بيانية تتعلق بالساعات العمل	28
95	أعمدة بيانية تتعلق باختيار الوظيفة	29
96	أعمدة بيانية تتعلق برضا المبحوثات على عملهن .	30
97	أعمدة بيانية تتعلق بالتعب أثناء العمل	31
98	أعمدة بيانية تتعلق بمدى شعور المبحوثات بالراحة أثناء العمل	32
99	أعمدة بيانية تتعلق ببذل قصارى الجهد في الأداء	33
100	أعمدة بيانية تتعلق ببذل الجهد	34
101	أعمدة بيانية تتعلق بمستوى الأداء	35
102	أعمدة بيانية تتعلق بالشعور بالثقة عند حسن الأداء	36
103	أعمدة بيانية تتعلق بمدى صعوبة التوفيق بين العمل والمنزل	37
104	أعمدة بيانية تتعلق بي فيما يفيد الانتماء إلى الجماعة	38

ملخص الدراسة:

عنوان الدراسة: علاقة التمر الوظيفي ضد المرأة والأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية بمتوسطة الشهيد حزامه إبراهيم ببلدية عين الطويلة ولاية خنشلة ،حيث تمحورت إشكالية الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي:

- هل هناك علاقة بين التمر الوظيفي ضد المرأة والأداء الوظيفي؟

وقد تم صياغة فرضية رئيسية وهي: علاقة التمر الوظيفي ضد المرأة بالأداء الوظيفي.

أهداف الدراسة:

- معرفة التمر الوظيفي ضد المرأة له علاقة بالأداء الوظيفي

- الكشف عن مدى أهمية المرأة في ميدان العمل ودوره في التنمية

- اقتراح حلول للحد من ظاهرة التمر داخل المؤسسات

المنهج المستخدم : تم استخدام المنهج الوصفي في هاه الدراسة

المجال الزمني : استغرقت هذه الدراسة في جانبها النظري و الميداني السنة الجامعية

2023/2022.

مجتمع الدراسة: تم الاعتماد على عينة قصدية لمجتمع البحث و المقدرة ب40 عاملة يشتغلن بهذه المؤسسة.

وتم الاعتماد في هذه الدراسة من حيث جمع المعلومات على الاستمارة و المقابلة و

الملاحظة.

وتم التوصل بعد تحليل البيانات أن الفرضيات الثلاثة تحققت و أنه توجد علاقة عكسية

بين التمر الوظيفي و الأداء الوظيفي ،فكلما زاد التمر داخل المؤسسة نقص الأداء و العكس

فالسوك التمر ىنقص من إنتاجية داخل المؤسسة وهذا ما جعلنا نسعي إلى إيجاد طرق للتعامل مع مثل هذه السلوكيات من أهمها :

- تسليط الضوء على مثل هذه الظواهر .
- الاهتمام بالمرأة العاملة من خلال توفير لها جو ملائم لكي تعمل في راحة نفسية تامة.
- ضرورة الاهتمام بكفاءة العنصر البشري ،فهو أهم مؤشر الذي يعمل على تحسين الأداء و زيادة الإنتاج.
- تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التمر و التحرك السريع تجاه محاربتها.
- إجراء المزيد من الدراسات و البحوث المستقبلية حول مشكلات التمر التي تواجه المرأة العاملة في محيط عملها.

Abstract of the study in English

-study Title: Relationship of job bullying against Women with job performance After study in the middle school of the martyr Hazazma Ibrahim in the municipality of Ain Taweelah Khenchela province .the study problemcentered on the following

main question .

-Is there a relationships between job bullying against Women and job performance ?

-A main hypothesis has been formulated :job bullying against Women IS related to job performance .

_Objectives of the study.

-knowing job bullying against Women IS related to job performance.

-Exposing the importance of Women in the field of work and their rôle in développement - Proposing solutions to reduce the phenomenon of bullying within institutions .

-method Used :the descriptive méthode was Used in this study.

Time domain: the study ,in its theoretical and field aspects ,lasted for the academic year 2023/2024.

-study community: it was based on a comprehensive survey of the research community ,which was estimated at 40 female workers working in this institution.

-In this study ,in terms of collecting informations it was based on the questionnaire ,interview and observations .

After analyzing the data,it was concluded that there hypotheses have been fulfilled and that there IS an inverse Relationship between job bullying and job performance ,the more bullying increases within the institution the less evidence is given and voice .versa Bullying behavior decreases productivity within the institution,and this IS what made us seek ways to deal with such behaviors ,the most important of which .

-Highlighting such phenomena.

-Taking Care of the working Women by providing her with a suitable atmosphere in order to work in a order to work in a psychological comfort.

-the need to pay attention to the efficiency of the human element as it IS the most important indicator that works to improve performance and increase production .

--Implementing a policy of zero tolerance towards Bullying and Moving quickly towards combating it .

-conducting more studies and future research on the problems of Bullying facing working Women in their surroundings.

مقدمة

مقدمة:

يحظى الارتقاء بكافة العناصر البشري باهتمام كافة المنظمات سواء كانت خدماتية أو إنتاجية حيث أنه من العناصر الحاكمة لبلوغ الأهداف التي يسعى إليها، فدرجة نمو التقدم المنظمات تقاس بمقدرة تحقيقها لأهدافها، خاصة بالنسبة للمؤسسات التي تركز على الخدمات و نتيجة لذلك فإن التحدي الذي يواجه معظم المؤسسات هو الاحتفاظ بمواردها البشرية و إشباعها مما ينقص من قدرتها التنافسية للمؤسسات و تحقيق الأهداف المرسومة حيث أصبحت معنويات الموظفين لا تقدر بثمن للحفاظ على الأداء الموظفين و من هذه المعوقات هي سلوكيات التمر في مكان العمل الذي يكون من أصحاب العمل أو الزملاء و يعتبر سلوك التمر في بيئة العمل قضية سلبية و غير أخلاقية و قد يخلق مخاطر صحية في بيئة العمل و تشير هذه السلوكيات إلى الإساءة و الاستخفاف و الصراخ العلني و النقد المستمر و هذا ما ينقص من أداء الوظيفي لدى المرأة العاملة التي هي أكثر عرضة للوقوع كضحية لسلوك التمر باعتبارها تمثل قطاعا بشريا هاما في المجتمع ، و يعد هذا الأخير عدو الإبداع و التطور و بالتالي الفشل و تقليل مستوى أداء العمل و مستوى الكفاءة و السلوك التمر من مشكلات الشائعة والخطيرة في المؤسسات ،التي تنمو وتستمر و تترك آثار سلبية على نفسية موظفيها، وقلّة ثقته بنفسه و شعوره بالإحباط و العدوان و بالتالي ضعف أدائه داخل المؤسسة، و للتمر الوظيفي صور وأشكال عديدة؛ منها ما هو لفظي كالسب و الشتيم و الصراخ و التمر النفسي :التقليل من الشأن، العزلة والسحرية، والاجتماعي كالتجاهل ،عزل الضحية عن التجمعات ،التمر الجسدي الدفع و لضرب و الركل و البصق....فكل هذه الأشكال تنعكس سلبيا على الأداء.

فالأداء يعد مركز اساسي في كل مؤسسة؛ ومع تهميش المجتمعات العربية والمحلية لسن قوانين تحد من التمر الوظيفي كان لزاما تسليط الضوء على تلك المشكلة من اجل حلول للتعامل مع مثل هذه المشكلات.

وفي ضوء ما سبق رأت الباحثة القيام بهذه الدراسة التي تتمحور حول: «العلاقة بين التمر الوظيفي ضد المرأة والأداء الوظيفي التي ستجرى بمتوسطة الشهيد حزامة إبراهيم بلدية عين الطويلة ولاية خنشلة» لما لها من أهمية بالمؤسسة عامة والمورد البشري خاصة، للكشف عن العلاقة بين ابعاد التمر الوظيفي والأداء الوظيفي.

ومن أجل الإلمام بمختلف جوانب الدراسة تم تقسيمها إلى جانبين:

والجانب النظري ويتضمن فصل واحد: وفيه نستعرض صاغية الإشكالية والتساؤل الرئيسي وكذا الأسئلة الفرعية والفرضيات المرتبطة بها، وتليها أهم أسباب اختيار الموضوع كما تناولت الباحثة أهم أهداف وأهمية الدراسة ومجموعة الدراسات السابقة التي تعد مرجعا لهذا الدراسة، كما أننا تناولنا في هذا الفصل المدخل النظري للمتغيرين التمر الوظيفي (المفاهيم، أشكاله، الأسباب المؤدية للتمر وأثار التمر الوظيفي، وطرق التعامل معه). أما بالنسبة للأداء الوظيفي فطرقتنا إلى (مفهوم الأداء، الأهمية، عناصر الأداء ومحدداته، معايير، تقييم وخطوات الأداء وأخطاء تقييم الأداء). كما اشارنا إلى المرأة من حيث المفهوم، دوافع خروجها للعمل وعمل المرأة في القانون الجزائري وانعكاسات خروجها لميدان العمل.

الجانب الميداني: ويتضمن فصلين هما:

-الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة وهو الفصل الأول من الجانب الميدان أين سنقوم بتحديد مجالات الدراسة الثلاث (المكاني، الزماني، البشري)، وكذا اختيار مجتمع وعينة البحث ومنهج الدراسة والأدوات المناسبة لجمع البيانات؛ أما في **الفصل الخامس** سنتناول تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية، وذلك من خلال التفريغ اليدوي ومناقشة نتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والمقاربة السوسيوولوجية.

لننهى دراستنا بخاتمة عامة نشير ضمنها إلى النتائج العامة التي خلصت إليها الباحثة من

خلال مسارها البحثي مع وضع توصيات واقتراحات.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار

المفاهيمي والنظري للدراسة

أولا/ إشكالية الدراسة:

1- صياغة الإشكالية:

تحتل المرأة مكانة مرموقة في المجتمع نظرا لما تؤديه من أدوار ومهام متعددة في تربية النشء وتنشئته تنشئة اجتماعية صالحة والمشاركة الفعالة في تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع ومشاركتها كذلك في سوق العمل.

فقد سيطرت المرأة في العصور القديمة والحديثة وخاصة المجتمعات العربية الإسلامية أسطر من نور في جميع المجالات، حيث كانت ملكة، قاضية، شاعرة وفنانة، فبعدما كانت المرأة ملزمة بالمكوث في البيت ترعى شؤون أسرتها أصبحت تتواجد في معظم القطاعات الاقتصادية، فنجدها في التعليم والقضاة، والمؤسسات المختلفة، يعتبر عمل المرأة في المؤسسات ودخولها لعلم الشغل تدعيم لقدرتها العملية في مجال العمل كما يعطي مؤشرا واضحا على تفهم المرأة العاملة ودورها في بناء المجتمع وقدرتها على المشاركة الحقيقية في التنمية، خاصة اذ ما أدركنا أن دورها في هذه المؤسسات في تطور مستمر نظرا لما وصلت إليه المرأة من قدرة على الأداء الجيد.

وعلى الرغم من تحسين أوضاع المرأة العاملة في العمل ودخولها معظم القطاعات إلا أنها كثيرا ما تجد نفسها أمام مشكلات التي تواجهها في محيط المؤسسات، ونذكر من أهم هذه المشكلات مشكلة التّتمر ضد المرأة في بيئة العمل، التي حظيت باهتمام عالمي نظرا لكونه أكثر أنواع العنف انتشارا وتزايدا في جميع المؤسسات بأنحاء العالم، بحيث تظهر سمات سلوكية في بيئة العمل سواء بالنسبة للمدراء أو العاملين بالمؤسسة.

والتّتمر الوظيفي أو ما يسمى بالتّتمر في بيئة العمل، فإنه يتمثل بميل بعض الأصحاب أو مديري، أو رؤساء العمل، أو من هم في مركز سلطة على الموظفين إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيه ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف، مما يجعل المتمتمر على (الضحية) في حالة

قهر وضعف وإجهاد نفسي، وللتّمر في مكان العمل تأثيراً على أرباب العمل وليس فقط ضحايا التّمر وزملائهم ويمكن أن يؤدي التّمر الى التقليل من مستوى الكفاءة الانتاجية، ومن المتوقع أن يؤدي الى ضعف أداء الموظف.

حيث يعتبر الأداء المحور الرئيسي ينصب حوله جهود المدراء كونه يشكل أهم أهداف المؤسسة اذ ان معظم تتوقع أن تؤدي مواردها البشرية عملها بفعالية وعلى أكمل وجه ويعد أداء الموظف من المصطلحات التي تحمل في طياتها نكهة العمل وديناميكية الجهد الهادف. فقد جاءت دراستنا هذه لمحاولة إيجاد العلاقة التي تربط التّمر الوظيفي ضد المرأة بالأداء الوظيفي في متوسطة الشهيد حزامه إبراهيم.

ومن هذا المنطلق نطرح التساؤل الرئيسي الآتي:

*** هل هناك علاقة بين التّمر الوظيفي ضد المرأة والأداء الوظيفي؟**

ويتفرع عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل الاستخفاف ضد المرأة له علاقة بالأداء الوظيفي؟

2- هل الإساءة اللفظية ضد المرأة لها علاقة بالأداء الوظيفي؟

3- هل النقد المستمر ضد المرأة له علاقة بالأداء الوظيفي؟

ولمعالجة الموضوع تم اختيار متوسطة الشهيد حزامه إبراهيم كمجال للدراسة، وتم صياغة الفرضية الرئيسية والتي يتفرع عنها فرضيات فرعية، والتي تعتبر تفسيرات مبدئية للتساؤلات المطروحة في انتظار ما ستكشف عنه نتائج الدراسة الميدانية.

2-فرضيات الدراسة:

*** التّمر الوظيفي ضد المرأة له علاقة بالأداء الوظيفي.**

- الفرضيات الفرعية:

- الاستخفاف ضد المرأة له علاقة بالأداء الوظيفي.
- الإساءة اللفظية ضد المرأة لها علاقة بالأداء الوظيفي.
- النقد المستمر ضد المرأة له علاقة بالأداء الوظيفي.

3-تحديد متغيرات ومؤشرات الدراسة.

أ-المتغير المستقل: التمر الوظيفي

وهو المتغير الذي يؤثر في كافة المتغيرات الأخرى ولكنه لا يتأثر بأي متغير منها، وتتمثل أبعاده في:

* الاستخفاف:

- التقليل من الشأن.
- الإذلال والإهانة والإيذاء.
- المضايقة وسوء المعاملة.

*الإساءة اللفظية:

- السخرية والاستهزاء.
- التهديد والخوف.
- السب والشتيم.

* النقد المستمر:

- الانتقاد.
- عدم الرغبة في العمل.

- تحطيم الروح المعنوية.

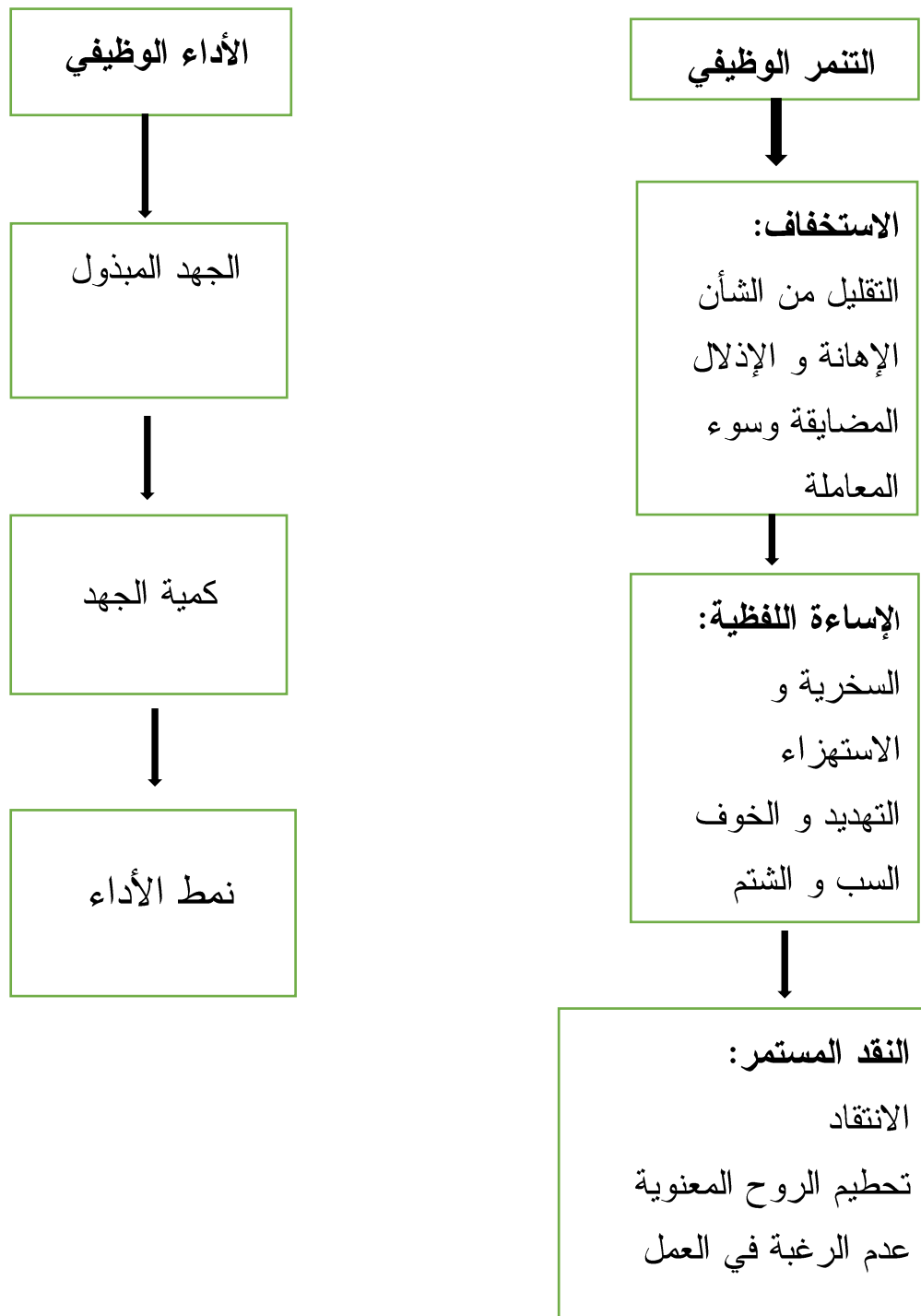
ب- المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

وهو المتغير الذي يكون تابعا للمتغير المستقل حيث أن التغيرات التي يقوم بها المتغير تنعكس بشكل رئيسي على المتغير التابع.

مؤشراته:

-الجهد المبذول، كمية الجهد، نمط الأداء.

الشكل رقم (01): نموذج توضيحي لمتغيرات الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على متغيرات الدراسة

4-أسباب اختيار الموضوع:

أ-أسباب ذاتية:

-الميل الشخصي لدراسة مثل هذه المواضيع المرتبطة بالمرأة في مجال العمل بصفة الباحثة امرأة مقبلة على الولوج لعالم الشغل.

- وضع طرح جديد وفق منظور سوسيولوجي.

- ملاحظة الباحثة معاناة عدة نساء عاملات في العمل.

ب-أسباب موضوعية:

- معرفة المشكلات التي تواجه المرأة العاملة، وعلاقتها بأدائها الوظيفي.

-قابلية الموضوع للدراسة العلمية ووقوعه في صميم التخصص (تنظيم وعمل).

- معرفة الانعكاس السلبي لهذه المشكلة على المؤسسة من جهة وعلى المحيط الاجتماعي للمرأة من جهة أخرى.

5-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال طبيعة الموضوع الذي بصدد دراسته وطبيعة التساؤلات التي تحملها المشكلة، ونظرا للدور الذي تلعبه المرأة في الحياة بكل تعقيداتها وعلاقاتها، فخروجها للعمل وتعدد مهامها داخل المنزل وخارجه قد يعرضها للكثير من المتاعب والصعوبات مما قد ينعكس على أدائها، وتهتم هذه الدراسة بمعاينة المستوى وحجم الأداء الوظيفي للمرأة العاملة في ظل ما تمر به من عنف وتتمر، ومحاولة إيجاد حلول وسبل للحد من مشكلة التتمر التي تتعرض لها العاملات داخل بيئة العمل.

6- أهداف الدراسة:

- معرفة التمرّ الوظيفي ضد المرأة له علاقة بالأداء الوظيفي.
- الكشف عن مدى أهمية المرأة في ميدان العمل ودوره في التنمية.
- اقتراح حلول للحد من ظاهرة التمرّ الوظيفي في بيئة العمل لدى المرأة خاصة التمرّ الوظيفي.

ثانيا/ تحديد مفاهيم الدراسة:

1- التمرّ:

لغة: تتمرّ ل يتتمرّ، تتمرّأ، فهو متتمرّ، والمفعول متتمرّ له، تتمرّ الشخص اي- نمر-غضب وساء خلقه وصار كالنمرّ الغاضب "دائما انت متتمر".

- مطاوع نمرّ: تشبه بالنمرّ في لونه أو طبعه "تمرّ بهلوان - تتمرّ مصور في الغابة"، تتمرّ لمنافسه: تنكر له وأعدّه "تمرّ لمن سلبه حقه"¹ ويعرف أيضا باسم البلطجة أو التسلط².

اصطلاحا: التمرّ بالإنجليزية Bullying

هو شكل من أشكال العنف والإيذاء والإساءة التي يمارسها فرد أو تمارسها مجموعة من الأفراد حيث يكون المتتمرّ أقوى من الضحية³.

¹ معجم المعاني الجامع-معجم عربي عربي "يوم 5نوفمبر على الساعة 11:30 www.almaany.com

² مجدي محمد دسوقي، : مقياس التعامل مع السلوك التمرّ، دار جونا للنشر والتوزيع، القاهرة ،دون ط، ،2016،ص8.

³ بوابة علم النفس، الموسوعة الحرة، مؤسسة حلوها السعادة قرار تطوير الذات: التمرّ، أسبابه، انواعه و حلول ظاهرة التمرّ، تم الرجوع اليه من على الساعة 11:30. الموقع: www.Hellooha.com :http//

- يعرف ايضا على انه الإيقاع الأذى على فرد أو أكثر بدنيا أو نفسيا أو نفسيا أو لفظيا يتضمن كذلك التهديد بالأذى البدني أو الجسمي أو بالسلاح أو الابتزاز أو الاعتداء بالضرب ومحاولات القتل أو التهديد كما يضاف الى ذلك التحرش الجنسي¹.

إجرائيا: هو سلوك عدواني يقوم به فرد أو جماعة ضد زميل في العمل ويأخذ عدة أشكال لفظية، نفسية، الاعتداء الجنسي والإشاعات.

1.1- التمر الوظيفي:

التمر الوظيفي أو التمر في بيئة العمل هو مجموعة السلوكيات السلبية مثل سوء المعاملة المؤسساتية على أساس التسلسل الهرمي لسلطة والمضايقة والتهديدات اللفظية والتي تشكل ضغوطا تنظيمية².

-التمر الوظيفي: هو ميل بعض أصحاب ومدراء أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيهام ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف لدرجة ان عددا لا يستهان به من الموظفين قد يجبرون نفسيا وقهريا على ترك العمل بتقديم الاستقالة أو التحويل إلى قطاع آخر³.

يعرف ايضا على أنه توجيه سلوك سيئ من المدير إلى موظف أو مجموعة الموظفين بشكل متكرر وغير منطقي وهذا يخلق خطرا على الصحة والسلامة النفسية للموظف نتيجة عدم تكافؤ القوة الوظيفية والإدارية بين مدير و مسؤول بين موظف في المستوى الوظيفي

1 الصبحين علي موسى ومحمد فرحان القضاة : سلوك التمر عند الأطفال و المراهقين ،مفهومه ،أسبابه ،علاجه ، ط 1،مكتبة الملك فهد، المملكة العربية السعودية، ص 8.

2 مجدي جمعة عبد العزيز : دور القيادة الأخلاقية في تقليل سلوكيات التمر الوظيفي للعاملين بجامعة حلون، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد4 أكتوبر 2020، ص337. <http://jsst.journals.ekb.eg/>

³ عبد الوهاب مغار :التمر الوظيفي-مقاربة نظرية، مجلة العلوم الانسانية،العدد43،جامعة المسيلة الجزائر ،جوان 2015،ص513.

الأدنى، أو نتيجة لحسابات قديمة مع الأشخاص آخرين لم تربطهم علاقات عمل سوية بل تربطهم صراعات في بيئة العمل¹.

نستنتج أن التمر الوظيفي: هو مجموعة سلوكيات التي تصدر من فرد أو مجموعة أفراد لأجل إلحاق الضرر والأذى بفرد آخر عن طريق الإذلال والإشاعات والاعتداء الجسدي والنفسي.

إجرائياً: التمر الوظيفي: هو سلوك عدواني اتجاه شخص ما من قبل شخص آخر قد يكون زميل في العمل أو مدراء ضد مرؤوسيهـم هذا النوع من التمر قد يكون لفظي، نفسي جسدي.

2.1- أشكال التمر الوظيفي

- التمر الاجتماعي: يشمل عزل الضحية عن مجموعة الرفاق ومراقبة تصرفاته ومضايقته ورفض صداقته او مشاركة في ممارسة الأنشطة المختلفة والتجاهل المعتمد.

- التمر النفسي: يسمى التمر الانفعالي ويسعى فيه المتممر الى التقليل من شأن الضحية من خلال التجاهل والعزلة والسخرية والازدراء من الضحية عن الاقران والتحديق في وجه الضحية تحديقا عدوانيا مع الاشارات الجسدية وهذا التمر يؤثر على الصحة النفسية للضحية.

- التمر الإلكتروني: وهو استخدام وسائل الاتصال المتقدمة للإساءة الآخرين عن طريق إرسال الرسائل المسيئة إليهم ونشر الشائعة عبرها، وتشمل هذه الوسائل على شبكة الأنترنت، والأجهزة النقالة.

¹ التمر الوظيفي بقلم: طالب غلوم طالب، مركز الامارات للمعرفة والاستشارات، كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية من

الموقع تاريخ النشر 10-10-2020. Pulpit.alwatanvoice.com

ومن هنا نلاحظ أن للتنمر أشكال كثيرة، يعتمد على البيئة التي يحدث في السلوك¹.

- **التنمر الجسدي** : ويشمل الدفع والضرب والركل والبصق وتخريب الممتلكات والخدش وسرقة الممتلكات، أما عند الإناث فيستخدمن أشكال التنمر غير المباشر (العاطفي) مثل التجاهل والعزل ونشر الشائعات و تدمير الصداقات بين الاقران و النبذ الاجتماعي للضحية .

- **التنمر اللفظي** : يشمل السب و الشتم و التحقير وصفات سيئة تقلب الوجه و الحديث البعدي المكرر².

3.1- أسباب التنمر الوظيفي

- امتلاك السلطة و النفوذ او القوة لدى الطرف الاول (المتنمر) وعدم امتلاكها من قبل الضحية حيث أثبتت الدراسات أنه كلما كان الشخص أكثر اعتمادا على نفسه كلما قلت فرصة تعرضه لسلوكيات عدائية و منها التنمر

- **البحث عن الانتقام**: ففي حال تم الاعتداء او الإيذاء الطرف الآخر(المتنمر) في وقت سابق سيسعى إلى الانتقام من الضحية اما بنفس الوقت او بعد فترة .

- **العدوان**: و يكون ذلك في نظر المتنمر من منطلق أن المبادرة بالعدوان أفضل من انتظار العدوان ثم الدفاع عن النفس أو الانتقام.

- **الغيرة**: كأن يتم السخرية من الضحية بسبب تفوقه و نجاحه بين زملائه أو أن يتم تجاهله عن قصد بسبب ذلك³.

¹ عيب غنية : ظاهرة التنمر في ضوء المقاربات النظرية المفسرة لها ،مجلة البحوث التربوية والتعليمية ،جامعة الجزائر (2)، العدد2022،02،ص629

² سهام بنت صالح كعكي-دلال النصير -التنمر الإداري و انعكاسه على بيئة العمل النسائية-المجلة التربوية-عدد سبتمبر -ج2-89-كلية أريد جامعة سوهاج ،2021،ص3-6.

³ ولاء جلال عبد الأمير الشمري ،تأثير القوانين في سلوكيات التنمر الوظيفي / بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي و البحث العلمي العراقي مجلة الدنانير ،العدد (23) ،كلية الإدارة و الاقتصاد ،جامعة بغداد ،ص1001-1002.

4.1- أثار التمر الوظيفي

من الأثار السلبية للوقوع ضحية التمر بصورة عامة هو

- الاكتئاب فضحايا التمر يكونوا أكثر عرضة للإصابة باكتئاب ومن الأثار ايضا الانتحار على الرغم من أنه نادر إلا أنه موجود

- نشر الشائعات يكون لها تأثير سلبي أكبر على الصحة العقلية .

من أثار التمر في اماكن العمل تتمثل فيما يلي :

- الأثار المباشرة: منها التأثير على صحة الأفراد الجسدية والنفسية ، التوتر ، القلق والخوف المستمر او النوم الزائد أو نتائج جد خطيرة مثل ارتعاش اليدين ويعد الانخفاض الإنتاجية من الأثار السلبية للتمر الوظيفي و ذلك لقلة العاملين بسبب التغيب عن العمل او تركه و بالتالي ينعكس ذلك سلبا على انتاجية .

- الأثار غير المباشرة :تؤثر تجارب الفرد لوحد على عدة أفراد ، فعندما تؤثر سلوكيات التمر الوظيفي على شخص يعمل داخل المنظمة فمن الممكن ان يقوم هذا الشخص بعكس التأثير السلبي نتيجة تعرضه لهذا السلوك في العمل على أسرته في المنزل او على اصدقائه خارج وسط العمل و على اقاربه ومن أثارها :

العزلة الاجتماعية، البطالة الطوعية، سوء التكيف الاجتماعي .

تأثير الاجتماعي ، نفسي ، فقدان قابلية التأقلم ويسمى هذا التأثير بأنه "إنهيار نظام الأعصاب العقلية¹".

¹ ولاء جلال عبد الامير الشمري، مرجع سبق ذكره، ص 1001،1002.

5.1- طرق التعامل مع التمر الوظيفي:

ليس بالأمر السهل ان يكون جو العمل جوا مشحونا بالطاقة السلبية دائما وليس سهلا ان تتعرض يوميا و على نحو المستمر للإساءة في مكان عملك و عليه فإن حل المشكلة لا يكون بالاستسلام وترك العمل مباشرة بل هناك اجراءات التي يمكن اتخاذها قبل اللجوء الى قرار كهذا لذلك فهناك عدة نصائح يمكن اتباعها:

- عليك ابتداء و قبل كل شيء وقبل اي نصيحة ان تضع في بالك وتثق ان المتمم إنما يقوم بما يقوم به لأنه شخص قليل الثقة بنفسه و قدراته و مواهبه و مهاراته، وكل ما يحاول فعله ، فهو جعلك شماعة لتعليق كل نقصه و إخفاقه عليك ؛لذلك لا تكثرث أبدا لكل ما يقوله، ولا تعطه اي وزن .

- كن قويا و شجاعا ،ولا تختبئ وراء إصبعك ؛بل واجه المتمم ، ولا تسمح لأي شخص بالتقليل من شأنك ، او إذلالك ، او جعلك موضعا للسخرية ، ومهما كان سبب التمر لا يجب ان تقلل من قيمة نفسك ، او ان تضعف ثقتك بها؛ بل على العكس ، اظهر اقتناعك التام بما انت عليه ، ولا تسمح لكلامه وجملة البغيضة بالتسرب إلى داخلك ؛بل تخلص منها فوراً، ولا تكثرث ابدا لشأنها وتجاهل كل تعليماته و ملاحظاته وتقيد فحسب بما يقوله مديرك .

-أن شعرت في حديث ما ، ان أحدا بدأ يقلل من قيمتك ، انسحب فوراً؛ وان تكرر الأمر ، كن حازما برفضه و لا تتهاون معه ، فالتهاون لن يردعه او يخجله؛ بل سيدفعه الى مزيد من التمر و التمادي في ازعاجك.

- اقطع علاقتك نهائيا بالشخص المتمم داخل محيط عملك ؛تجاهله و تصرف كأنه غير موجود ، ولا تحاول الانتقام منه و حتى لا تصبح مسؤولا ايضا عن نشر السم في مكان العمل.

- من المهم ان تحتفظ التي تدين المتتمر؛ حتى تبرر ردود أفعالك إن لم تستطيع كبت نفسك في إحدى المرات؛ ثم إن عليك توثيق كل تصرف فيه تنمر تتعرض له ، ليكون دليلا في حال قدمت الشكوى.

- في حال زادت الأمور عن حدها، ولم تعد محتملة، اطلب المساعدة من المدير ، وفي حال كان المدير هو المتتمر، تكلم مع صاحب العمل، واطلب نفاك من مكان العمل هذا.

- عليك ان تضع في بالك ايضا، أن مواجهة التنمر الوظيفي لا تتعلق بك وحدك، وهو ليس مسؤولية شخصية؛ بل على المؤسسات والشركات وضع قوانين جديّة؛ وتحديد السلوكات التي تدرج تحت مصطلح التنمر ، ومنعها في مكان العمل و عليها ايضا التعامل بكل تعاون مع الشكاوي التي تقدم اليها من قبل الموظفين ، و فرض عقوبات على المسيء¹.

- الثبات النفسي و الاتزان الانفعالي و القدرة على ضبط النفس .

- الالتزام بمواعيد العمل ،و التركيز التام على الإنتاجية².

2- الأداء

والتي تعني إعطاء كلمة الشكل لشيء ما اشتقت منها الكلمة الإنجليزية Performane

- لغة: مصطلح الأداء الوظيفي باللاتينية تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي تبلغ بها التنظيم أهدافه³

¹ النجاح عبر الأنترنت، التنمر الوظيفي: اشكاله ،اسبابه، و كيفية التعامل معه ،بتاريخ 2023/4/4،سا 3:44

² أسماء عثمان : كيف تتعاملين مع المتتمرين في العمل، مجلة سيدتي ،2021

³ عبد المليك مزهودة : الأداء بين الكفاءة و الفعالية، مفهوم وتقييم ،مجلة العلوم الإنسانية،العدد1،جامعة بسكرة،2001،ص86.

- اصطلاحاً : هو نشاط يؤدي إلى نتيجة و خاصة السلوك يفيد المحيط بأي الأشكال و الأداء سلوك يحدث نتيجة أو بعبارة أخرى ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة سواء فرضها عليه الآخرين أو قام به بذاته.¹

أحمد صقر عاشور: عرف الأداء على أنه "قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي تتكون منه عمله و يمكننا ان نميز بين ثلاث أبعاد جريئة و يمكن ان يقاس الأداء عليها و هذه الأبعاد هي كمية الجهد ، نوعية الجهد ، نمط الجهد ولقد ركز هذا التعريف على كيفية قياس الأداء حيث يعبر عن كمية الجهد و الطاقة المبذولة في عمله خلال فترة زمنية معينة ، أما عن كمية الجهد فتعني درجة تطابق ذلك الجهد لمواصفات تتسم بالدقة و الجودة، أما نمط الأداء هو الطريقة التي يؤدي بها الفرد عملياً ، كما نلاحظ ان الاداء يرتبط بطبيعة العمل التي يقوم به الفرد وهو محصلة تفاعل بين كل من كمية الجهد و الجهد المبذول و نمط الأداء".²

- اجرائياً : هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال بمواصفات محددة مسبقاً من أجل تحقيق الأهداف المصدرة من طرف المؤسسة.

1.2- الأداء الوظيفي:

يشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى المشي مشياً ليس بالسرير و لا بالبطيء وأدى الشيء قام به و يقال أدى فلان الدين ، بمعنى قضاة و أدى فلان الصلاة ، أي قام بها لوقتها أدى الشهادة أي أدى بها ، أدى إليه الشيء أي أوصله إليه

¹ بوقطف محمود:التكوين أثناء الخدمة و دوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الاجتماعية،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل مشورة ،جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014 ، ص 20-21.

² أحمد صقر عاشور: السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية،2005،ص 25-26.

وهكذا يتضح أن معنى كلمة أداء في اللغة العربية تعنى قضاء الشيء أو القيام به أما أصل مصطلح الأداء فيرجع إلى اللاتينية بمعنى تأدية العمل أو الإنجاز نشاط وتنفيذ مهمة ، أي القيام بعمل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة¹.

تعددت التعاريف للأداء الوظيفي نظرا للمكانة الخاصة التي يحتلها داخل أي منظمة:

- **الأداء الوظيفي:** هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة و غالبا ما يحدث التداخل بين الأداء و الجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج².

ويعرف أيضا على انه نشاط يمكن الموظف من انجاز المهام و الاهداف المحددة له بالإنجاز واستخدام المفعول للمواد³.

- **الأداء الوظيفي:** هو أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور و المهام و الذي يسير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام لوظيفة الفرد⁴.

ومما سبق تعددت تعاريف الاداء الوظيفي وهذا ناتج عن الأبحاث والدراسات سواء دراسات نظرية أو ميدانية، وعلى الرغم من اختلاف الباحثين في تلك التعاريف إلا أن هناك عوامل تجمع بينهما، ومن هنا فإن الأداء الوظيفي هو عبارة عن قيام العاملين و الأفراد بتنفيذ

¹ لبصير هند: أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعمال بالمنظمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير منشورة، تسيير الموارد البشرية، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مدرسة الدكتوراه، اقتصاد- ماناجمنت، 2009، ص 101.

² أبو الشرش كمال، الثقافة التنظيمية و الأداء في العلوم السلوكية و الإدارية، عمان: دار الأيام للنشر و التوزيع، 2015 ص 85.

³ خالد أحمد الصرايرة : الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية و الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، العدد 1+2، 2011، ص 07.

⁴ اللوزي موسى سلامة، الزهراني عمر عطية : العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإدارية، العدد (1)، المجلد (39)، 2012، ص 3.

المهام والواجبات والاعمال المكلفين بها وفق انظمة، ومن خلالها يتم تحديد كفاءة العاملين ومدى إسهامهم في إنجاز الأعمال.

- اجرائيا: هو قيام الفرد بمختلف الأعمال و المهام و الواجبات المكونة لوظيفته و الواجب عليه إتقانها تبعا لمواصفات و مقاييس كمية و نوعية الجهد محددة مسبقا .

2.2- أهمية الأداء الوظيفي:

الأداء يحتل مكانة داخل أي مؤسسات باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها و ذلك على مستوى العامل و المؤسسة و تبرز أهمية الأداء في :

- يساهم الأداء في تحديد مدى قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة و توظيف الطموحات و المهارات و المعارف لدى العاملين لأن الأداء هو مقياس للقدرة و دافعية العامل اتجاه عمله .

- يؤدي الأداء الفعال على خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار و الإبداع.

- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في المداخلات و المخرجات .

- يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة و الضعف لدى العاملين .

- يعمل على مساعدة المسؤولين في إيجاد نظم و ترقيات و مكافئات و اجور تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة في المؤسسة.

- يساهم في إشباع حاجات العمال ، و تحقيق أهداف المنظمة¹

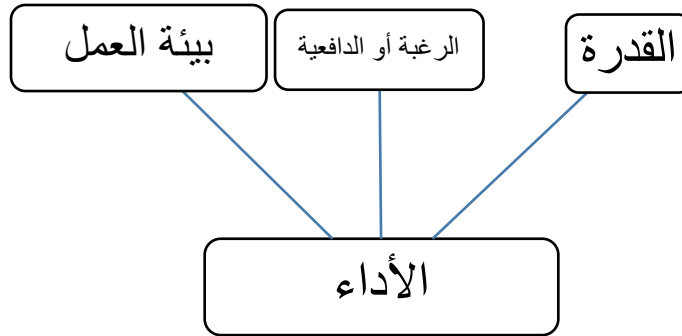
3.2- عناصر الأداء الوظيفي

¹ بشير شربي-محمد قوارح، مستوى الأداء الوظيفي لعمال الحماية المدنية بولاية ورقلة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد (2)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، 2021، ص 152-153.

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : و تشمل المهارة و المعرفة الفنية و الخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها .
- نوعية العمل : و تشمل الدقة ، النظام والإتقان ، التمكن الفني، القدرة على تنظيم و تنفيذ العمل و التحرر من الأخطاء .
- كمية الجهد :و تشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية ، و كذا سرعة الإنجاز .
- المثابرة والوقوف : تتضمن الجدية في العمل ؛القدرة على تحمل المسؤولية ؛إنجاز الأعمال في مواعيدها و مدى الحاجة للإشراف و التوجيه¹.

¹ جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات : العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة كعدة التخصصات، العدد (46)،2022،ص 12.

– الشكل رقم 02: يوضح: المخطط يوضح محددات الأداء



المصدر: مصطفى أحمد سيد، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، بدون دار نشر، بلد

بدون نشر، 2000، ص 146.

ورغم اختلاف الباحثين في التحديد الدقيق لمحددات الأداء الوظيفي و ذلك نظرا لارتباطه بالسلوك الانساني المعقد إلا أنها تشترك في النقاط الثلاثة التالية:

- **الموظف** : و ما يمتلكه من معرفة ،مهارة ،قيم ، اتجاهات و دوافع خاصة بالعمل
- **الوظيفة** : و ما يتصف به من متطلبات ،تحديات و ما تقدمه من فرص عمل ممتعة
- **الموقف** : وهو ما يتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل ،الإشراف ،وفرة الموارد الأنظمة الإدارية و الهيكل التنظيمي

و يمكن صياغة هذه المحددات في المعادلة التالية :

$$\text{محددات الأداء الوظيفي} = \text{دالة في (المهارات و المعارف} \times \text{الدافعية} \times \text{بيئة العمل)}$$

حيث تخضع بعض العوامل لسيطرة الموظف مثل الكفاءة الموظف في العمل بينما البعض الآخر يخرج عن هذه السيطرة كالبيئة التنظيمية التي تتضمن عوامل خارجية (البيئة الخارجية) و عوامل الداخلية (المناخ التنظيمي، نمط الإشراف، الاتصال، الحوافز.....)¹.

4.2- معايير الأداء الوظيفي:

بهدف وضع معايير للأداء الى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء، بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات و اوجه القصور ، تستخدم هذه المعايير للفرقة بين كفاءة الأداء، وفعالية الأداء فالفعالية تشير إلى قيام الأفراد بتحقيق أهداف المنظمات و تنفيذ الأعمال و المهام المطلوبة منهم ،اما كفاءة الاداء فتشير إلى استخدامهم للموارد المتاحة بشكل اقتصادي دون اسراف في تنفيذ مهام العمل ،وتتصدر أهم معايير الأداء فيما يلي :

- **الجودة** : هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان و جودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة ، و هذا يستدعي وجو معيار لدى الرؤساء و المرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة ، فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج ، الأهداف و التوقعات .

- **الكمية** : هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات و إمكانيات الأفراد و لا يتعداها ، و في الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم و إمكانياتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء ،مما يصيب العاملين بالتراخي و اللامبالاة ، لذلك يفضل الاتفاق على حجم و كمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل

¹ شامي صليحة : المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ،دراسة حالة جامعة "أحمد بوقرة"بومرداس،رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير ،جامعة بومرداس،2010،ص68.

مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات ، تدريب و تسهيلات .

- الوقت : ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال و ليس دخل ، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة ، لأنه يتضاءل على الدوام و يمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن ، و يعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي : المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية و الوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل ، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعي الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل يجب أن يراعي :

• كمية العمل المطلوب القيام به ؛

• عدد العمال اللازمين للإنجاز العمل .

- الإجراءات: وهي عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها . لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف ، فالرغم من كون الإجراءات و الخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة و مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين و نظم وتعليمات ، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء و المرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل ، سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف و حتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، و هذا لا يعني قتل عمليات الابتكار و الإبداع للعاملين¹.

¹ شامي صليحة ، مرجع سبق ذكره ، ص 72-73.

5.2- تقييم الأداء الوظيفي

يعد تقييم الأداء أحد الوظائف الهامة و الأساسية لأي منظمة ، ذلك لأنه يبين مواطن القوة و الضعف التي تحيط بأداء العاملين ، كما تتحدد عليه الطرق و الأساليب أدائهم .

- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

يعرف تقييم الأداء بأنه " عملية اصدار حكم عن اداء و سلوك العاملين في العمل . ويترتب على اصدار الحكم قرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين او ترفيتهم او نقلهم الى عمل آخر داخل المنظمة او خارجها . او تنزيل درجتهم المالية .او تدريبهم و تنميتهم او تأديبهم او فصلهم و الاستغناء عنهم"¹.

تقييم الأداء هو قياس الأعمال التي تتم أو تمت ،و يتم القياس بواسطة المعايير الرقابية التي تقررت ،و تعتبر عملية قياس الأداء من اهم العمليات ، لأنه بدونها لا يمكن القيام بعملية الرقابة² .

يشير تقييم الأداء إلى عملية قياس و تحديد مستوى أداء الأفراد العاملين في المنظمة؛ حيث أن معظم المنظمات تسعى إلى تحديد نوعية و كمية أداء الأفراد العاملين فيها و تحديد القابليات التي يمتلكها كل فرد و مدى احتياجات الأفراد إلى التطوير³.

¹ درة عبد الباري إبراهيم و آخرون: إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي و العشرين (منحى نظمي)، وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص 259.

² عمار بن عشي: دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية- بسكرة،رسالة ماجستير في العلوم التجارية،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة بسكرة،2006،ص5.

³ المرجع السابق، ص 5.

نستنتج أن عملية تقييم الأداء هي عملية تتم بصفة دورية ، أي أن عملية التقييم هي عملية مستمرة . كما أنها تمتاز بالشمولية أي تشمل جميع العاملين في المنظمة في كافة المستويات الادارية .

6.2- أهداف تقييم الأداء الوظيفي

- على مستوى المنظمة :

- ايجاد مناخ ملائم من الثقة و التعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوي العاملين اتجاه المنظمة؛
- رفع مستوى أداء العاملين و استثمار قدراتهم و إمكاناتهم بما يساعدهم على التقدم و التطور ؛
- تقييم برامج و سياسات ادارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.

- على مستوى المديرين :

- تطوير العلاقات الجيدة مع العاملين والتقرب إليهم للتعرف على مشاكلهم و الصعوبات التي تواجههم في العمل؛
- دفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم و إمكاناتهم الفكرية حتى يمكنهم التوصل إلى تقييم سليم و موضوعي لأداء تابعيهم؛
- فمواجهة المدير او المشرف للفرد العامل للحكم على أدائه لا تعتبر عملية سهلة و إنما عملية تتميز بطابع التحدي الذي يدفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم و تعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقييم سليم .

- على مستوى الفرد العامل :

- دفع العاملين إلى العمل باجتهاد و جدية و إخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام و تقدير رؤسائهم؛
- شعور العاملين بالعدالة و بأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار ؛
- يساعد تقييم الأداء الوظيفي على معرفة مدى مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة ؛ ومدى ملائمة الموظف للوظيفة التي يشغلها بشكل موضوعي و عادل¹ .

7.2- خطوات تقييم الأداء:

من اهم الخطوات ما يلي :

- **تحديد العمل المطلوب :** ويتم ذلك بتحديد الأعمال المطلوب تنفيذها ، وتحديد إجراءات و سياسات العمل لتحديد كيفية أداء العمل ، ودراسة العمل وظروف العمل ، و يقصد بدراسة العمل هو تحليل الأعمال المطلوب قياس الكفاءة في آداها .
- **تحديد معايير تقييم الأداء :** وتعتبر هذه الخطوة امر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء، لأنه يشكل أرضية واحدة ينطلق منها أصحاب العلاقة في التقييم وعلى رأسهم العاملون و رؤسائهم.
- **تحديد مصادر جمع البيانات الخاصة بالتقييم :** تساهم هذه الخطوة في تحديد الوسيلة المناسبة التي تساعد في جمع المعلومات المناسبة لعملية التقييم، حيث أن هناك عدة مصادر لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لقياس أداء العاملين .
- **تحديد أساليب تقييم الأداء :** إن تحديد طرق و أساليب تقييم الأداء تعتبر من الجوانب الأساسية التي تتضمنها سياسة تقييم الأداء.
- **تنفيذ التقييم :** يتم تنفيذ التقييم في بعض المؤسسات عادة مرة كل سنة ،وقد تقوم بعض المؤسسات بتقييم أداء العاملين أكثر من مرة في السنة .

¹ شامي صليحة، مرجع سبق ذكره، ص 80-81.

- التغذية الراجعة : تعتبر التغذية الراجعة أهم ثمار عمليات التقييم، حيث أنها عبارة عن إتاحة الفرصة للموظف ليعرف ما إذا كان أداءه العملي صحيحا او خاطئا ، وقد تكون التغذية الراجعة سلبية اي تبين النواحي التي قصر فيها الموظف ، أو إيجابية بأن تبين بموضوعية نواحي الإجابة في أدائه .

- إجراء التظلم: من الضروري وضع أي نظام لتقييم الأداء من فتح باب التظلم أمام العاملين للتظلم من نتائج تقدير كفاءتهم أمام جهات النظر إدارية عليا في إعادة النظر في هذه النتائج¹.

8.2- معايير قياس تقييم الأداء:

يتم قياس أداء العنصر البشري باستخدام معايير محددة ،يقارن بها أداءهم الفعلي ،و المعايير نوعان هما :العناصر ومعدلات الأداء فالعناصر تشمل الصفات و المميزات التي يجب ان تتوفر في الفرد ،و التي يجب ان يتحلى بها في عمله و سلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح و كفاءة ومن امثلتها :

- الاخلاص و التفاني في العمل ،الأمانة ،التعاون ،المواظبة على العملالخ ،إذن في ضوء مدى توفر هذه العناصر في الفرد وسلوكه ،يتم الحكم على مستوى كفاءته و للعناصر نوعان :

-العناصر الملموسة :و التي يمكن قياسها بسهولة لدى الفرد، مثل المواظبة على العمل والدقة فيه ،إذ من خلال عدد مرات الغياب ،ومدى احترام الفرد لمواعيد العمل الرسمي ،يمكن الحكم على مدى مواظبته على عمله ،كما انه يمكن قياس الدقة بمراجعة المعاملات المقدمة من قبل الفرد لرئيسه بعد تنظيمها ،فبهذه المراجعة مثلا يمكن اكتشاف الأخطاء التي وقع فيها و بالتالي الحكم على مدى الدقة في عمله بشكل صحيح .

¹ رياض رزق زبيدة :دور نظام تقييم الأداء بديوان الموظفين العام في تطوير الموارد البشرية في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير منشورة ، قسم إدارة الدولة و الحكم الرشيد بأكاديمية الإدارة و السياسة للدراسات العليا غزة، جامعة الأقصى،فلسطين،2010،ص 26-27-28.

-العناصر غير الملموسة: وتشمل الصفات الغير ملموسة التي يجد المقيم صعوبة في قياسها نظرا لأنها تتكون من الصفات الشخصية لدى الفرد ،و هذه تتطلب ملاحظة مستمرة لكي يتمكن المقيم من ملاحظتها ،ومن الأمثلة على مثل هذه الصفات :الأمانة ،الذكاء، التعاونإلخ .

لكن السؤال الذي يطرح نفسه هنا ،هو كيف يتم تحديد و اختيار هذه العناصر ؟

للإجابة يمكن القول أن عملية تحديد واختيار العناصر تقوم على النتائج المتواصل إليها عن طريق عملية تحليل الأعمال ،والتي تبين و توضح مهام و مسؤوليات كل عمل .

أما بالنسبة فيما يخص معدلات الأداء يمكن تعريفها على أنها عبارة عن ميزان يمكن بواسطته ان يزن المقيم الإنتاجي لدى الموظف لمعرفة مدى كفاءته في العمل من حيث الجودة و الكمية خلال فترة زمنية محددة .

ولمعدلات الأداء ثلاثة انواع يمكن ايجازها على النحو التالي :

-**المعدلات الكمية**: يتم بموجبها تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب ان تنتج خلال فترة زمنية محددة أي انها تدل على العلاقة بين كمية العمل و المنتج و الزمن المرتبط بهذا الأداء ،و مثال ذلك إنتاج مئة وخمسين وحدة من منتج معين خلال ثماني ساعات وهي ساعات العمل الرسمية في اليوم ،ويسمى هذا النوع من المعدلات بالمعدل الزمني للإنتاج .

-**المعدلات النوعية** : و تعني هذه المعدلات وجوب وصول انتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة و الدقة والاتقان ،و غالبا ما تحدد نسبة معينة للأخطاء أو الإنتاج المعيب يجب ألا يتجاوزها الفرد، يسمى هذا النوع بالمعدل النوعي للأداء .

-**المعدلات الكمية و النوعية**: هذا المعدل هو مزيج من النوعين السابقين ،إذ بموجبه يجب أن يصل إنتاج الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة ، و بمستوى معين من

الجودة و الإتقان، ومثال ذلك إنتاج مئة وخمسين وحدة من منتج معين خلال ساعات العمل الرسمية على ألا يتجاوز عدد الوحدات التالفة ثلاث وحدات¹

9.2- أخطاء تقييم الأداء

- **خطأ الهالة:** هو خطأ إدراكي حيث يميل المدير لتكوين انطباع ايجابي او سلبي عم مرؤوسيه على اساس احد ملامح شخصيته او احد مجالات أدائه فقط دون ادراك باقي عناصر الشخصية او مجالات الأداء .

- **أخطاء النسيان:** فمعظم التقديرات عن المرؤوسين تعد لتغطي فترة ماضية غالبا ما تكون سنة، وعادة ما تمثل المستوى الأوسط أو العام للأداء خلال تلك الفترة .

- **أخطاء التقدير الوسيط:** مهما كانت معايير التقييم التي يستخدمها الرئيس، فهو قد يقيم مرؤوسيه في مدى متوسط، و تشيع هذه الأخطاء كلما افتقرت طريقة التقييم للدقة والموضوعية و الاسس السليمة.

- **أخطاء اللين أو التساهل أو التشدد:** الميل إلى إعطاء تقديرات عالية فيمنح الموظفين من ذوي الأداء المرتفع درجات متوسطة وهكذا .

- **خطأ التحيز الشخصي:** يحصل مثل هذا الخطأ لأشخاص يميل إليهم المقيم ومن ذلك وجود صداقة بين الرئيس و المرؤوس او قرابة او علاقات شخصية او اجتماعية أخرى.

- **تأثر الرؤساء بسلوك و انتاجية المرؤوسين في الفترات الأخيرة قبل التقييم:** في كثير من الأحيان تعد تقارير كفاية العاملين في نهاية فترة معينة، عادة ما تكون سنة، ومن المفروض ان تعبر هذه التقارير عن مستوى إنتاجية المرؤوسين و سلوكه عن السنة بأكملها ، و لكن يحدث ان يتأثر الرئيس بتصرفات مرؤوسيه في الفترات الأخيرة من التقييم².

¹ أداء العاملين، الفصل الثالث، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد الخامس، جوان، 2015، ص 74-75.

² بوقطف محمود، مرجع سبق ذكره، ص 90-91.

3. مفهوم المرأة العاملة

- المرأة لغة: مشتقة من مرا و صدرها المروءة و تعني الكمال الرجولة و الإنسانية ومن هنا كان المرء هو الإنسان و امرأة هي مؤنث الإنسان¹

- اصطلاحاً: تعرّف كاميليا عبد الفتاح المرأة المنشغلة: " هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها، والتي تقوم بدورين أساسيين في الحياة دورة ربة منزل، ودورة الموظفة، فمن قبل كان عمل المرأة الرئيسي في البيت تقوم بمهام التنظيف والغسيل إضافة الى تربية الأبناء، لكن اليوم وبفضل التغيرات اصبح للمرأة خارج المنزل في المؤسسة ما تتقاضي مقابل ذلك أجر مادي"².

ويرى محمد مجيد حسن الدين أن المرأة العاملة هي " تلك المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها وتقوم في نفس الوقت بعملها كزوجة وأم"³

أما تماضر زهري حسون فتعرفها على " أنها المرأة التي تزاوّل عملها خارج المنزل لقاء اجر مادي مدفوعاً لها بإضافة أنها تقوم بدور الأم و الزوجة وربة البيت"⁴.

المرأة العاملة هي المرأة التي لها مؤهل جامعي وتوظف كافة إمكانياتها لتحسين من وضعها الاجتماعي وتشارك في صناعة الحياة الاجتماعية والاقتصادية، والثقافية والتفاعل من أجل الارتقاء به على كافة الأصعدة⁵.

¹ معن خليل عمر : علم اجتماع الأسرة، دار الشروق للنشر و التوزيع ،الأردن،2002،ص170.

² كاميليا إبراهيم عبد الفتاح : سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية،بيروت،لبنان،1984،ص110.

³ محمد نجيب توفيق حسن الدين : الخدمة الاجتماعية مع الأسرة و الطفولة و المسنين، مكتبة الأنجلو المصرية،القاهرة،مصر،1988،ص261.

⁴ تماضر زهري حسون :تأثير عمل المرأة على تماسك الأسرة في المجتمع الغربي ،دار النشر الرياض ،بدون سنة، ص 304.

⁵ إيمان صياد :ضغوط الحياة اليومية و المرأة العاملة، حوليات أدب عين الشمس ،المجلد رقم 46،تاريخ النشر جويلية- سبتمبر2018،ص442-444.

المرأة العاملة هي المرأة التي تقوم بدورين أساسيين الدور الاول مهامها في المنزل كربة اسرة و مهمة الثانية العمل في مختلف المؤسسات مقابل اجر مادي .

- إجرائيا: المرأة العاملة هي التي تعمل خارج المنزل في مؤسسات جديدة عن المؤسسات السابقة(المنزل والعائلة) حيث أنها من خلال العمل الذي تقوم به لتحصل على أجر مادي مقابل عملها.

1.3- دوافع خروج المرأة للعمل:

إن ظاهرة خروج المرأة للعمل لم يظهر عشوائيا بل خضعت إلى عوامل عديدة و متداخلة دفعت بالمرأة إلى الاشتغال و يمكن تقسيم هذه الدوافع إلى :

***الدوافع الاقتصادية:** خروج المرأة للعمل ضرورة ألزمتها الحاجات المتزايدة للمجتمع الصناعي الحديث، إذ أن تزايد أعباء المعيشية و غلائها من جهة و التطلع إلى مستوى أفضل للحياة من جهة أخرى دفع بالمرأة إلى الخروج عم إطارها التقليدي و المتمثل في دور المنجبة والمربية و الراحية لشؤون أسرتها سياسة الأجور و الرواتب لها تأثير على معنويات المرأة وتدفعها للخروج للعمل.

يهدف قسم من النساء من وراء الخروج للعمل إلى الرغبة في الاستقلال المادي عن الزوج لتلبية احتياجاتها الخاصة .

***الدوافع الاجتماعية:** ارتفاع مستوى تعليم المرأة إن انخراط المرأة في مراحل التعليم المختلفة و تحررها من الأمية يعد عاملا اجتماعيا حاسما مساعد للالتحاق المرأة بسوق العمل .

- الطلاق أو وفاة الزوج مما يهدد كيان الاسرة و استقرارها و هذا ما يدفع الزوجة للاعتماد على ذاتها في تأمين الدخل .

- تحقيق مكانة الاجتماعية، تعد نظرت المجتمع السلبية أو بعض الرجال لعمل المرأة من الأسباب التي تدفع بعضهن للتحدي و أصبح الهاجس الوحيد تحطيم هذه القيود الاجتماعية و

ملئ أوقات فراغها و لهذا فقد وجدت المرأة في العمل حلا لبعض مشكلاتها و تحقيق لنفسها مكانة اجتماعية .

***الدوافع النفسية:** وجود وقت الفراغ، تعاني النساء عموما من وجود وقت فراغ لاسيما في ظروف عدم الإنجاب و غيره من الظروف مما يدفع بالمرأة إلى العمل من أجل سد وقت فراغها الطويل.

- توكيد الذات من خلال خروج المرأة للعمل و مشاركتها في أشكال أخرى من النشاط المجتمعي للنساء كالانتماء لجمعيات خيرية أو الأندية النسائية¹ .

***الدوافع لتحقيق الذات:** وهو يتضمن اتجاه المرأة للعمل خارج البيت حتى تقضي على الوضع التقليدي الذي يضعها فيه المجتمع باعتبارها ربة بيت وزوجة و أم لأطفال و عليه العبء الأكبر في التنشئة الاجتماعية، و ايضا تعمل الكثيرات من النساء لأنهن يفضلن القيام بعمل منظم عن القيام بأعمال المنزل، فمن مميزات العمل الخارجي بالنسبة لهن :

- العمل بنظم وقت المرأة بحيث يكون لكل من عملها الداخلي والخادري بداية و نهاية محددة و منظمة .

- إن عمل المرأة يعتبر جهدا خلاقا و مساهمة إيجابية منها لصالح مجتمعها ما يساعدها على الرضا عن نفسها².

2.3- المرأة العاملة في قانون العمل الجزائري:

- في مجال الاستخدام و استحقاقات الأجر

¹ فرحات نادية: عمل المرأة و أثره على العلاقات الأسرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، العدد8، 2012، ص127.

² مصطفى عوفي: خروج المرأة إلى ميدان العمل وأثره على التماسك الأسري، مجلة العلوم الإنسانية، عدد19، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم، الاسلامية، جامعة باتنة، الجزائر .

منح قانون العمل رقم 90-11 المؤرخ في 21 أبريل 1990 المتعلق بعلاقات العمل في الفقرة الأولى من المادة السادسة منه على حق العمال في إطار علاقة العمل في الحماية من أي تمييز لشغل منصب عمل غير المنصب القائم على أهليتهم و استحقاقاتهم تبعا لذلك تنص المادة 17 من نفس القانون على أن: "(تعد باطللة و عديمة الأثر كل الأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات الجماعية أو عقد العمل التي من شأنها أن تؤدي إلى تمييز بين العمال ،كيفية كان نوعه في مجال الشغل و الأجرة أو ظروف العمل ،على أساس السن والجنس أو الوضعية الاجتماعية أو النسبية و القرابة العائلية و الفئاعات السياسية و الانتماء إلى نقابة أو عدم الانتماء إليها)".

" ونلاحظ هنا أن المشرع الجزائري يؤكد على ان شروط الالتحاق بالعمل بالأطر العلمية العقلانية التي تعتمد اساسا على كفاءة وتأهيل طالب العمل، بغض النظر عن نوع جنسه او لونه، او اصله وانتمائه السياسي أو القبلي، إضافة الى ما سبق أوجب المشرع الجزائري في القانون 90-11 في المادة 84 على كل مستخدم ضمان المساواة في الأجر بين العمال لكل عمل متساوي القيمة بدون أي تمييز. "

- في مجال التكوين والتدريب:

حرص المشرع الجزائري على ضرورة توفير كل الإمكانيات اللازمة لتكوين و تدريب العمال في مختلف مجالات نشاطاتهم، بمقتضى الك تنص المادة 57 من الفصل الخامس الخاص بالتكوين و الترقية خلال العمل من قانون العمل 90-11 على أنه يجب على كل مستخدم أن يباشر أعمالا تتعلق بالتكوين و تحسين المستوى لصالح العمال ،حسب برنامج يعرضه على لجنة المشاركة لإبداء الرأي ،كما يجب عليه في إطار التشريع المعمول به ،أن ينظم أعمالا تتعلق بالتمهين لتمكين الشباب من اكتساب معارف نظرية و تطبيقية ضرورية لممارسة مهنة ما.

وقد حرص المشرع على جعل التكوين و التدريب في إطار علاقة العمل حق من حقوق العامل، فقد جاء في المادة 6 الفقرة الرابعة على انه يحق للعمال في :التكوين المهني و الترقية في العمل.

- في مجال عمل المرأة الليلي :

منح المشرع الجزائري حماية للمرأة العاملة في هذا المجال من خلال تحديده للأوقات التي لا يمكن للمرأة ان تعمل أثناءها، حيث نجد المشرع في البداية يحدد ساعات العمل الليلي حيث جاء في المادة 27 من قانون رقم 90-11 بأن تحدد العمل الليلي بثمانى ساعات و ذلك من خلال الساعة التاسعة ليلا إلى الساعة الخامسة صباحا.

و المادة 28 تنص على : (انه يمنع تشغيل العمال تشغيل من كلا الجنسين الذين يقل عمرهم عن تسع عشرة سنة كاملة في أي عمل ليلي)، غير ان المشرع استثنى في هذه الحالة النساء العاملات من العمل بالليل مهما كانت سنهم، فقد جاء في المادة 29 من انه (يمنع المستخدم من تشغيل العاملات في اعمال ليلية غير انه يجوز لمفتش العمل المختص إقليميا أن يمنح ترخيصا خاصا تبرز الك طبيعة النشاط و خصوصيات منصب العمل).¹

- العطل و الراحة القانونية و الغيابات:

تنص المادة 33 من قانون رقم 90-11 على ان (حق العامل في الراحة يوم كامل في الأسبوع وتكون الراحة الأسبوعية العادية في ظروف العمل العادية يوم الجمعة) وتنص المادة 37 على انه يمكن تأجيل الراحة الأسبوعية أو التمتع بها في يوم آخر إذا استدعت ذلك الضرورات الاقتصادية او ضرورات تنظيم انتاج العمل ،ويحق للهيئات و المؤسسات الأخرى أن تجعل الراحة الأسبوعية تناوبية ،إذا كان التوقف عن العمل فيها يوم العطلة الاسبوعية يتعارض مع طبيعة نشاط الهيئة او المؤسسة او يضر العموم .

اما فيما يخص مجال الغيابات فقد جاء في المادة 55 الفرع الثاني من الفصل الرابع و الخاص بالراحة القانونية و العطل و الغيابات على انه يحق للمرأة ان تستفيد خلال فترات ما

¹ - نقلا عن عمار مانع : المرأة العاملة بين المنظومة التشريعية الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 29، جامعة مسيلة، الجزائر، 2008، ص 157-159.

قبل الولادة وما بعدها من عطلة الأمومة طبقا للتشريع المعمول به ، و يمكنهن الاستعانة من تسهيلات حسب الشروط المحددة في النظام الداخلي للهيئة المستخدمة".

- في مجال التأمين على الولادة:

نصت المادة 55 من قانون العمل 90-11 على أنه تستفيد العاملات خلال فترات ما قبل الولادة وما بعدها من عطلة الأمومة طبقا للتشريع المعمول به، ويمكنهن الاستفادة أيضا من تسهيلات ، حسب الشروط المحددة من النظام الداخلي للهيئة المستخدمة ، وللوقوف على الإجراءات المتخذة في هذا المجال نحاول معرفة القوانين الخاصة بالتأمين على الولادة .

وتعتبر نوعية وطبيعة الحماية الاجتماعية التي توفرها الدولة من بين اهم العوامل التي تساعد المرأة العاملة على استقرار حياتها المهنية والاسرية ، ويعتمد نظام الحماية الاجتماعية على مبدأ مشاركة العمال في تمويل صندوق الضمان الاجتماعي ، وبهذا يكون للمرأة العاملة الحق في الاستفادة الكاملة من هذه الحماية الاجتماعية المقدمة لجميع العمال ، ففي مجال التأمين على الولادة وطبقا للقانون رقم 83-11 بتاريخ 2 يوليو 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية في مجال التأمين على الولادة ، وذلك بدفع تعويضة يومية للمرأة العاملة التي تضطر بسبب الولادة إلى انقطاع عن العمل .

"ويحدد المشرع الجزائي الشروط و المادة 29 من نفس القانون المعدل و المتمم بالأمر رقم 96-17 المؤرخ في 6 يوليو 1996 على أن: "تتقاضى المؤمنة لها، شريطة أن تتوقف عن كل عمل مأجور أثناء فترة التعويض، تعويضة يومية لمدة اربعة عشر(14) اسبوعا متتاليا، تبدأ على الاقل ستة (6) أسابيع منها قبل التاريخ المحتمل للولادة و عندما تتم الولادة قبل المحتمل ، لا تقلص فترة التعويض المقدرة بأربعة عشر (14) اسبوع¹".

¹ عمار مانع، المرجع السابق، ص160-161.

3.3- أثر و انعكاسات خروج المرأة للعمل

-الانعكاسات على شخصيتها:

إن المرأة المنشغلة تعمل رغبة في تأكيد ذاتها و تحقيق إمكانياتها و المساهمة في تطوير المجتمع، أي لديها رغبة في القيام بدور إيجابي نشيط في الحياة، رغم أن عملها داخل المنزل قد يمنحها إحساسها بذاتها و لكنه لا يفيد المجتمع مباشرة فهو لا يحررها بل يجعلها متعلقة بالزوج و الأطفال فتظل مشاعر التبعية قائمة على ذاتها، فهي زوجة قبل كل شيء وقد تتعرض المرأة العاملة للتأزم النفسي الذي يسببه حرمانها من أداء رسالتها الطبيعية وهي الأمومة .

-انعكاسات عمل المرأة على رعاية الأبناء :

هناك فكرة سائدة وهي أن الأمهات العاملات تختلف عن الأمهات الغير العاملات في اتجاهين نحو التربية بحيث توجد دراسة تؤكد على النتائج السلبية لعمل الأم فيها يخص رعاية أطفالها باعتبار أن العلاقة بين الأم و طفلها بمثابة ركيزة أساسية في النمو الاجتماعي و النفسي، و إن العلاقة التفاعلية بين الأم و الطفل ليس المهم في عدد الساعات التي تقضيها الأم مع طفلها، فقد أدى خروج المرأة للعمل إلى تخليها عن العملية الطبيعية و لجوء المرأة إلى عملية الاصطناعية .

-انعكاسات عمل المرأة على العلاقة بزوجها :

تتعرض المرأة لسوء و تأزم و توتر علاقتها الزوجية و هذا يحدث بسبب غياب المرأة عن البيت و تعرضها للإرهاق و التعب و كذلك عدم مبادرة الزوج في مساعدته لزوجته في الوظائف المنزلية، فقد أصبح عمل المرأة في المنزل يشارك فيه الرجل أما إذا تمسك بالمعايير القديمة فإن ذلك يؤدي إلى شجار و متاعب بينهما¹

¹ بلبويص لامية ، حرقاس وسيلة : صراع الدور لدى المرأة العاملة و تأثيره على علاقتها بالأسرة، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، العدد 02، جامعة قلمة، 2020، ص124-125.

8. علاقة التنمر الوظيفي ضد المرأة و الأداء الوظيفي :

أو التنمر الوظيفي شكلا من أشكال سوء المعاملة بين الأشخاص في بيئة العمل Workplace bullying يمثل التنمر في مكان.

ويعرفها معهد العمل بأنه "سلوك مسيء يهدد زملاء العمل أو يهنتهم أو يخيفهم"، ويشمل التنمر في مكان العمل العديد من السلوكيات و التصرفات التي قد تكون لفظية أو جسدية مباشرة أو غير مباشرة، على سبيل المثال قد يتعرض الموظفون إلى الترهيب و التهديد والنقد الهدام والدائم و الاعتداء و الاستهزاء بطريقتهم و التحرش الجنسي بهم، و الشائعات و الإهانات و الشتائم و الصراخ وما إلى ذلك من سلوكيات، و أكثر عرضة لظاهرة التنمر في بيئة العمل هي المرأة باعتبار أنها أصبحت تزاوّل عملها في مختلف القطاعات كالتعليم و القضاة و الإدارة و الأمن و هذا ما جعلها تتعرض للكثير من المشكلات و المضايقات داخل عملها، ولاشك أن التنمر في مكان العمل ينقص على أداء الموظفين و يقلل أيضا من إنتاجيتهم نتيجة السلوكيات التي يتعرضون لها و تؤثر في اتخاذهم للقرارات السليمة و في تركيزهم و احترام لذاتهم، ومن آثار التنمر محاولة نسيان المواقف كمضادات و الاكتئاب و المهدئات و الحبوب المنومة وقد يفكر الموظف في الانتحار كحل نهائي¹.

وللتنمر في مكان العمل تأثيرا على أرباب العمل أيضا وليس فقط ضحايا التنمر و زملائهم الذين يشاهدونها، فبالإضافة إلى الإخلال ببيئة العمل و التأثير على معنويات الموظف و يمكن أن يؤدي التنمر إلى ضعف ولاء الموظف و التزامه، و يعتبر هذا النوع من التنمر صعبا للغاية، لأنه ينعكس بشكل سلبي على الأداء، ومن خلال دراستنا هاته نجد أن التنمر الوظيفي عاملا أساسيا و مهما في التقليل من الأداء و الإنتاجية داخل المؤسسة، كما لخصت نتائج دراستنا إلى أن العلاقة التنمر الوظيفي ضد المرأة و الأداء الوظيفي هي علاقة عكسية

¹ محمد قيس القنبري : دور المراجعين الداخليين في حماية الموظف من التنمر في موقع العمل، ماي 2020، ص 03.

كلما قل التتمر الوظيفي زاد الأداء الوظيفي و عكس صحيح كلما زاد التتمر في مكان العمل نقص الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

ثالثاً/ الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة المرجع الأساسي الذي يعتمد عليه الباحث للوصول إلى صياغة مشكلة الدراسة والإلمام بإطار النظري لمتغيراتها ولها وظيفتان أساسيتان هما:

أ- وظيفة توجيهية: بحيث يحدد الباحث مساره من خلال ملائمة الوسائل والأدوات المنهجية الممكن توظيفها في الدراسة.

ب- وظيفة بنائية: إذ يحاول الباحث تقريباً بناء بحثه على أساسين النظري و الملموس الذي اتبعته هذه الدراسات لتحديد موقع الموضوع محل الدراسة منها.

1- دراسة حمدي عمر على - وفاء محمد على محمد: جامعة سوهاج مصر

2021/03/28

- بعنوان: التمر في بيئة العمل و الانغماس الوظيفي-دراسة سوسولوجية على عينة من الأكاديميين و معاونينهم و الموظفين الإداريين جامعة سوهاج مصر 2021/03/28.

- مشكلة الدراسة: ما اثر سلوكيات التمر على ضعف على الانغماس الوظيفي لدى عينة من الأكاديميين و معاونينهم و الموظفين الإداريين في جامعة سوهاج ؟

- منهج الدراسة : استخدام الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بنمطه المسحي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها.

- عينة الدراسة : تطبيق الباحث على عينة استطلاعية في المجتمع الأصلي للبحث مكونة من (50) مفردة أكاديمية وإدارية .

- أدوات جمع البيانات : قام الباحثان لتحقيق اهداف البحث والإجابة على تساؤلاته ثم تطبيق الاستبانة على عينة من الأكاديميين و معاونينهم بلغت (640) مفردة في مختلف كليات جامعة سوهاج.

- الهدف من الدراسة : هدف الباحثان هو التعرف على مدى انتشار الأشكال التتمر بين الأكاديميين و معاونيهم و الموظفين الإداريين من جهة نظرهم ، التعرف على مستوى الانغماس الوظيفي لدى الأكاديميين و معاونيهم في جامعة سوهاج و التعرف على الآثار المترتبة على انتشار سلوكيات التتمر في العمل على الانغماس الوظيفي .

- نتائج الدراسة : في بيئة العمل ، ارتفاع انتشار صور و أشكال سلوكيات التتمر بشكل كبير و تعرض افراد العينة للسلوكيات السلبية ومظاهر التتمر في بيئة العمل ، ان الاكاديميين و معاونيهم و الموظفين الاداريين يتمتعون بمستوى عالي جدا من التفاني و الانهماك عند ادائهم لعملهم إذ يكرسون كل حواسهم عند أدائهم للعمل المكلفين به و يشعرون بمستوى عالي من النشاط عند أدائهم لعملهم في هذه الكليات، مما يزيد نشاطهم و حماسهم و يشعرون بالانغماس و الطاقة أثناء العمل الذي يؤودنه ، تؤثر سلوكيات التتمر في بيئة العمل على ضعف الانغماس بدرجة كبيرة ذلك لان التتمر الوظيفي يؤدي إلى خلق بيئة عمل سيئة تتميز بانخفاض الدافعية للعمل و الانغماس فيه ونقص التركيز و الأخطاء .

- جوانب الاستفادة من الدراسة : استفادة من هذه الدراسة م خلال التعرف على مفهوم الوظيفي و الاطلاع على المراجع التي تخدم و لها صلة بالموضوع ، المساعدة على استخدام المنهج و الأدوات.

2-الدراسة الثانية نجلاء يسرى النشار - إلهام عبد الرؤوف عبد الرؤوف السواح

المجلة المصرية 2020

- العنوان: التتمر الوظيفي في بيئة العمل و الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة .

- مشكلة الدراسة : ما العلاقة بين التتمر في بيئة العمل و الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة؟

- فرضيات الدراسة : توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين متوسطات درجة التتمر الوظيفي و الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة .

توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجة عينة الدراسة في كل من التتمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة تبعاً (محل الإقامة -رئيس العمل المباشر)

تختلف نسبة مشاركة المتغيرات المستقلة (التتمر الوظيفي) مع المتغير التابع (الكفاءة الإنتاجية) طبقاً لأوزان معاملات الانحدار و درجة الارتباط مع المتغير التابع

- منهج الدراسة : يتبع هذا البحث منهج الوصفي التحليلي ، وهو المنهج الذي يقوم على الدراسة العلمية للظواهر الموجودة وجمه الحقائق عنها ومختلف البيانات و الموضوعات المرتبطة بها و تحليلها و تفسيرها و استخلاص النتائج .

- عينة الدراسة: تتضمن عينة البحث (168) من ربات الأسر العلامات تم اختيارهم بطريقة غرضية صدفية من مستويات تعليمية واقتصادية واجتماعية مختلفة .

- ادوات جمع البيانات :تكونت ادوات البحث من استمارة البيانات الاولية العامة لربة الأسرة العاملة.

استبيان التتمر بأبعاده (اللفظي-الاجتماعي-النفسي)، استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة .

- الهدف من الدراسة: تحديد مستوى التتمر الوظيفي لربة الأسرة العاملة عينة البحث بأبعاده الثلاثة .

- تحديد مستوى الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة عينة البحث بأبعاده الأربعة.
- دراسة العلاقة بين المتوسطات درجات التتمر الوظيفي و الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة.
- الكشف عن تأثير بعض المتغيرات المستقلة في تفسير التباين في المتغير التابع .

- نتائج الدراسة: ارتفاع نسب الأسر العاملة في الريف عن الحضر ، كما ارتفعت نسبة ربات الأسر اللواتي يقومون بعمل حكومي عن نسبة اللواتي يعملون في قطاع الخاص، نصف ربات الأسر العاملات تتمثل استجاباتهم في فئة المستوى المرتفع نتيجة تعرضهم للتممر الوظيفي و قد يرجع ذلك الى جهل المرأة العاملة لحقوقها و التي ضمنها القانون لها في حالة التعرض للتممر ، وجود علاقة ارتباطية سلبية بين التتممر الوظيفي وبين الكفاءة الإنتاجية بمحاورها وذلك لأن الإيذاء اللفظي فيه هانة مباشرة للمرأة ويشعرها بضعفها .

- جوانب الاستفادة : هناك تشابه بين هذه الدراسة و الدراسة الحالية حيث أن الأولى ركزت على دراسة التتممر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقتها بالكفاءة الإنتاجية للأسرة العاملة و الحالية تركز على التتممر الوظيفي ضد المرأة وعلاقته بالأداء الوظيفي ولقد أفادتنا هذه الدراسة في إثراء الرصيد المعرفي فيما يخص التتممر في بيئة العمل .

3-الدراسة الثالثة عرين عدنان الشوابكة رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بالعاصمة عمان سنة 2019جامعة الشرق الأوسط

- العنوان : ما أثر سلوكيات التتممر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي :المناخ التنظيمي متغير معدل

- مشكلة الدراسة : ما أثر سلوكيات التتممر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي في المستشفيات الخاصة في القطاع الصحي في محافظة العاصمة عمان ؟

- فرضيات الدراسة : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات التتممر في مكان العمل بأبعادها مجتمعية (المراقبة المفرطة ، النقد المستمر ، الصراخ العلني) على دوران العمل الطوعي(الدعم التنظيمي ، الرضا الوظيفي ، الالتزام الوظيفي) بأبعادها المختلفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان.

لا يعدل المناخ التنظيمي من اثر سلوكيات التتمر في مكان العمل بأبعاده مجتمعية على دوران العمل الطوعي عند مستوى دلالة معنوية

(0.05) في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان .

منهج الدراسة : اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي :اي تستخدم لوصف ظاهرة معينة .

ادوات جمع البيانات: تم الاعتماد على مصدرين أساسين لجمع البيانات

-المصادر الثانوية: أي تتمثل في الكتب و المراجع العربية و الأجنبية ذات العلاقة و الدوريات و المقالات و التقارير التي تناولت موضوع الدراسة .

- المصادر الرئيسية :استخدام الاستبانة التي تم تطويرها كأداة رئيسية ، الاستعانة بالبرنامج الإحصائي .

- **الهدف من الدراسة :** الهدف الرئيسي التعرف على سلوكيات التتمر في مكان العمل على دوران العمل ، و معرفة دور المعدل المناخ التنظيمي في القطاع الصحي الخاص ، تحديد أثر سلوكيات التتمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي ، في القطاع الخاص في العاصمة عمان .

- **نتائج الدراسة :** تبين من خلال الاطلاع على نتائج التحليل الوصفي من هذه الدراسة أن سلوكيات التتمر في مكان العمل بأبعاده كانت مرتفعة وهذا يدل على وجود سلوكيات تتمر في المستشفيات المبحوثة، كما بينت النتائج ان مستوى النقد المستمر من قبل المشرفين في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان كان مرتفعا .

لالتزام التنظيمي في المستشفيات الخاصة لدى الممرضين كان متوسطا .

- جوانب الاستفادة : ان التشابه بين هذه الدراسة و الدراسة الحالية هي دراستها لوحد من المتغيرين (التمر) ولقد استفدنا منها من خلال من خلال الاطلاع على الإجراءات المنهجية حيث اعتمدن على المنهج الوصفي و أداة الاستمارة و المقابلة .

4- الدراسة الرابعة دلال محمد الزغبى -رزان علي مهيدات كلية أريد الجامعية
جامعة البلقاء التطبيقية -الأردن 2004م

- العنوان: سلوكيات التمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن و العوامل المرتبطة بها (دراسة حالة)؟

- مشكلة الدراسة : ما مدى انتشار سلوكيات التمر بين العاملين في كلية أريد الجامعية (حكومية) وكلية توليد (خاصة)وماهي العوامل المرتبطة بهذه السلوكيات؟

- فرضيات الدراسة : لا توجد فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة معنوية(0، 05) قي ممارسة العاملين لسلوكيات التمر وفي العوامل المرتبطة بهذه السلوكيات بين كلية أريد و كلية توليد لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا عند مستوى دلالة معنوية (0، 05) بين سلوكيات التمر التي يمارسها العاملون أو العوامل المرتبطة بهذه السلوكيات في كل من كلية أريد و كلية توليد .

- منهج الدراسة : هذه الدراسة إيضاحية (ارتباطية) تم تنفيذها باستخدام استراتيجيه دراسة الحالة باختيار كليتين من الكليات التي تتبع جامعة البلقاء .

- عينة الدراسة : سعت هذه الدراسة إلى إشراك كافة العاملين من اكايمييين و اداريين في الكليتين اللتين تم اختيارهم لجمع البيانات التي

أداة الدراسة : قامت الباحثتان بتصميم استبانة مؤلفة م جزأين الاول عبارة عن مقياس للتعرف على درجة ممارسة العاملين في الكليتين ، أما الثاني :الذي يتعلق بالعوامل المسببة لسلوكيات التمر .

- الهدف من الدراسة : التعرف على سلوكيات التتمر التي يمارسها الأكاديميون و الإداريون في كلية أريد و كلية توليد و التعرف كذلك على العوامل التي يمكن أن تكون لها علاقة بهذه السلوكيات ، كما تهدف لتسليط الضوء على ظاهرة التتمر بين العاملين في المؤسسات الأكاديمية مثل الكليات الجامعية و المتوسطات .

- نتائج الدراسة : إن شيوع هذه السلوكيات بين العاملين في كلية أريد الجامعية يقصر بأن ضحايا التتمر لا يتقدمون بشكوى ضد من يمارسون التتمر عليهم أو حتي لا يتحدثون بهذا الموضوع و بالتالي فالإدارة تجهل الكثير من هذه الممارسات ، تبين أن الارتباط الكلي بين المتغير المستقل و العامل التابع ارتبط ارتباط إيجابيا في الكليتين ، وهنا تعتقد الباحثان أنها ربما تكون عوامل حاسمة في ظهور سلوكيات التتمر لأن المتمر يحتاج إلى طرفين متمر و الضحية و التفاعل بينهم لأبد من أن يتم في بيئة لها صفات و سمات معينة.

- جوانب الاستفادة : اعتمدنا على هذه الدراسة لأنها درست موضوع سلوكيات التتمر التي يمارسها العاملين وبالتالي فموقع دراستنا هنا هو ما أضافته لنا من معلومات بالغة الأهمية حول موضوع التتمر لأنه يعد متغير هام في دراستنا .

رابعاً/ المقاربة السوسولوجية:

إن كل بحث علمي له مرجعية نظرية يقوم عليها و يتقدم في سياقها و حسب موضوع دراستنا هذا و المتعلق بأبعاده التتمر الوظيفي ضد المرأة والأداء الوظيفي بالمؤسسة فقد ارتأينا أن المقاربة السوسولوجية التي تناسبه هي المدرسة السلوكية بدأ ظهورها في 1912 على يد "جون واطسن" و هي إحدى النظريات الكبرى في علم النفس؛ التي تدرس السلوكيات الممكنة ملاحظتها بسهولة لدى الفرد، كما تسعى إلى دراسة و شرح السلوك البشري، من خلال تحليل الظروف التي عاشها الفرد، و النتائج المترتبة عليها في بيئته و لايري أن هناك ما يسمى عوامل داخلية أو صانعة للسلوك، لقد جاءت السلوكية بمبادئ تعاكس تمام المدرسة الكلاسيكية و تتمثل في :

1- اهتموا بدراسة الظاهرة السلوكية من خلال دراسة السلوك نفسه وليس عن طريق أي دراسات أخرى خارج السلوك؛ وكان اهتمامهم بالظاهرة كما تحدثت و كما نلاحظها و اعطوا اهمية كبيرة للانعكاس كعامل ارتباط ملاحظ بين المثير و الاستجابة.

2- تستند على أساس التعزيز و العقاب و دورهما في تكوين سلوك الكائن الحي .

3- القدرة على تشكيل السلوك اذا تم التحكم في الظروف البيئية المناسبة .

4- إشراك العميل في تحديد أهداف العلاج و سائله.

تعد النظرية السلوكية من أهم النظريات التي تناولت السلوك الإنساني و لاسيما السلوك التتمري، في ظل احتلال البيئة المكانة الأولى في تحديد السلوك، حيث ترى أصحاب هذه النظرية أن السلوك التتمري نوع من الاستجابات المنتجة، و السائدة في شخصية بعض الأفراد فلدى المتمررين عدوانية و إندفاعية تجاه الأقران ،ويكونون أيضا عدوانيين تجاه الراشدين ،وهم غالبا يتسمون بالإندفاعية و الرغبة في استعراض القوة الجسمية أو النفسية و الهيمنة على الآخرين.

وترى النظرية السلوكية أن التتمر قابل للتكرار إذا ارتبط بالتعزيز ،فإذا ضرب الولد شقيقه و حصل على ما يريد، فإنه سوف يكرره مرة أخرى كي يحقق هدفه كذلك .ومن ثم فإن هذه الاستجابات التي تبقى لتصبح جزءا من سلوك الفرد هي الاستجابات التي دعمت؛ أي التي أعقبها أثر طيب و سار فالاستجابات التي يعقبها تدعيم و إثابة تثبت و يميل الفرد إلى تكرارها. أي أن السلوك يقوي و يضعف بناء على أثره ونتيجته فيما يتعلق بالفرد.

وعلى هذا الأساس فإن السلوك سلوك التتمر يحدث نتيجة لعملية التعزيز التي يتلقاها المتمر من أقرانه على مثل هذا السلوك. ولذلك وفي ضوء النظرية السلوكية نجد أن المتمر عزز سلوكه

الأفراد المحيطين به: كالزملاء والأصدقاء و إحرازه درجة النجومية بين زملائه مما يجعله يشعر بأنه مختلف ومتميز¹.

أبو الديار مسعد، سيكولوجية التنمر بين النظرية و العلاج، الإصدار الثاني، مكتبة الكويت الوطنية
¹، الكويت، 2012، ص74، 73.

خلاصة

من خلال عرض هذا الفصل تمكنا من التعرف أكثر على مفهوم التمر الوظيفي و أسبابه و الأنواع التمرية، كما أن المرأة هي أكثر فئة معاناة في مكان عملها و ذلك لتعرضها للكثير من المشاكل منها التمر وذلك من خلال الاستخفاف بها والتقليل من شأنها و تحقيرها ويعتبر سلوك التمر من السلوكيات المدمرة والمتكررة للإساءة التي تمنع من إنجاز العمل ، وهذا يعكس وينقص من أدائها داخل المؤسسة، باعتبار الأداء الأثر الصافي لجهود الموظف التي تبدأ بإدراكه لدوره و مهامه وعليه فيما بعد تم التطرق إلى عملية تقييم الأداء الوظيفي من خلال التعرف على مفهومه و أهميته وكذا التطرق إلى طرقه فعملية تقييم الأداء ضرورة لقياس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أدائه.

الجزء الثاني : الميداني

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية
للدراسة

أولاً: مجالات الدراسة:

1-المجال المكاني:

لكل دراسة مجال جغرافي تتجز فيه ميدانيا و بالنسبة لدراستنا هذه فالمجال المكاني تمثله متوسطة الشهيد حزامه إبراهيم ببلدية عين الطويلة¹ لولاية خنشلة و هي مؤسسة تربية تقع في شارع العايش عمار ،تتربع على مساحة مبنية تقدر ب 4066م²و مساحة غير مبنية تقدر ب 4340م²

1.1- التعريف بالمؤسسة:

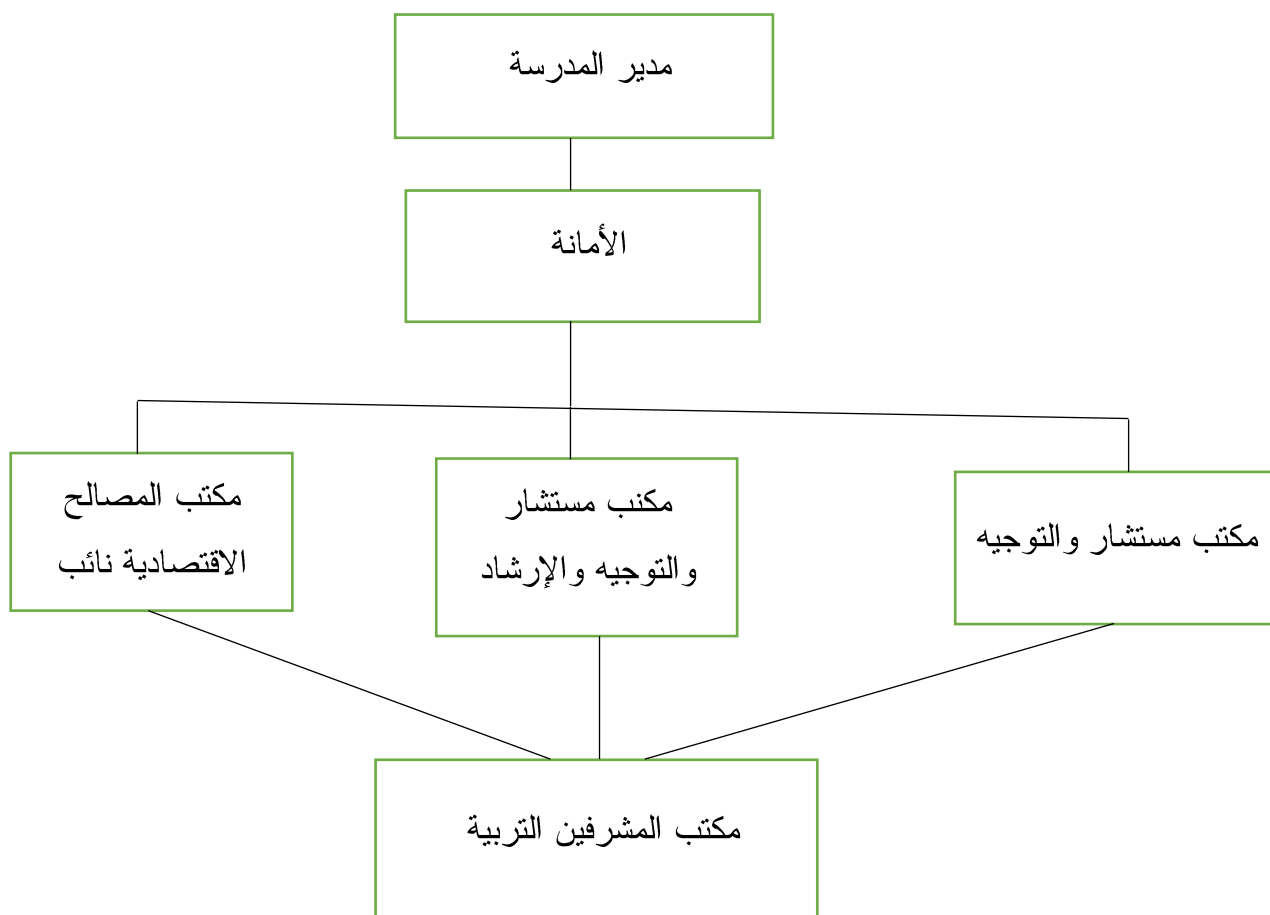
- إسم المؤسسة: متوسطة الشهيد حزامه إبراهيم.
- عنوانها: عين الطويلة .
- تاريخ إنشائه: سنة 1979.
- تاريخ افتتاح: 1983/09/20.
- نوع بنائها. صلب .
- عدد السكنات الوظيفية .05.
- نظام الدراسة: خارجي +نصف داخلي (داخلي غير مستغل).
- رقم الهاتف:032.78.00.86.
- رقم التسجيل:02662.

¹ بلدية عين الطويلة على أنها: مكان يعرف بساقي الحمام تعتبر من اقدم بلديات ولاية خنشلة عرفت بطابعها الفلاحي والزراعي ،وسكانها يتميزون بانتمائهم إلى قبيلة واحدة هي قبيلة بني بربار و هي تعني "قبيلة الرجال الأحرار" كما أنها تبعد على ولاية خنشلة ب30كلم إضافة تشتمل على تجمعات سكنية: بالقيطان، بكار ،ميلي ،متيرشو تعداد سكانها 18000 نسمة وعدد سكانها 16,845 مناخها شبه القاحلة، انظر إلى الموقع الالكتروني تاريخ الاطلاع : 2023/04/02، على الساعة 10سا. m.marefa.org

2.1- الحجرات:

- عدد الحجرات العادية:19.
 - عدد الحجرات المستعملة للدراسة:13.
 - عدد الحجرات المستعملة للدراسة:06.
 - قاعة الإعلام الآلي:01.
 - المكتبة: موجودة
 - عدد العناوين :4442 عنوان.
 - عدد المخابر:02.
 - عدد الورشات:02.
 - القاعات المتعددة الاختصاصات : غير متوفرة.
 - المدرج: موجود بطاقة 300.
 - المطعم: موجود بطاقة استيعاب القصى 280 الحالة: متوسطة.
- شكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

إن الهيكل التنظيمي يعني المخطط الرسمي المقرر من طرف الإدارة المؤسسة يبين جميع المصالح و النشاطات والعمليات والتنسيقية والمهام المختلفة التي يوكل بها أفراد المؤسسة. حيث تضم متوسطة الشهيد حزامه إبراهيم هيكل التنظيمي التالي:



المصدر : من إنجاز الباحثة باعتماد على الملاحظة و المقابلة

2- المجال الزمني:

وهي المدة التي استغرقتها الدراسة بشقيها النظري و الميداني حيث تم جمع المادة العلمية عن موضوع. و تأكيد الفرضيات بما أن الميدان هو المحك لاختيارها بصورة واقعية و صادقة.

1.2- الجانب النظري:

بما أن الجانب النظري يهتم بتفحص التراث النظري من مداخل و مقاربات نظرية لمتغيرات الدراسة و جمعها و التدقيق فيها بما يفيد الباحث .

فبمجرد الموافقة على موضوع الدراسة بدأنا بجمع المعلومات في نهاية شهر ديسمبر إلى غاية نهاية شهر مارس وبالرغم من مواجهة بعض العراقيل و ذلك في اختيار أي جوانب سنقوم

بدراستها لكثرة الدراسات حول موضوع التمر الوظيفي و محاولتنا تحديد ما يجب دراسته و ذلك في محاولة دراسة العلاقة التمر الوظيفي ضد المرأة بالأداء الوظيفي وذلك لأجل التجديد في ميدان الدراسة.

الجانب الميداني :لقد تم الانطلاق من الجانب الميداني و ذلك مع بداية مارس 2023 بعد التنسيق مع الأستاذة المشرفة، وذلك في محاولتنا ضبط ميدان الدراسة و عينة البحث ضبطا دقيقا ، و لقد تزامنت هذه المرحلة مع ضبط الأدوات جمع البيانات وهي المرحلة التي تقود الباحث إلى ضبط الأدوات .

في بداية شهر أبريل تم توزيع و استرجاع استمارة الاستبيان على الأساتذة المحكمين، وفي نصف شهر أبريل تم توزيع استمارة على مجتمع البحث عن طريق العينة القصدية، وفي 2023 /04/25 تم البدء في تفرغ البيانات و من ثم تحليلها و تفسيرها وصولا إلى نتائج الدراسة. ومن خلال شهر ماي تم سحب نسخة أولية و عرضها على المشرفة لتقديم رأيها و توجيهاتها و ملاحظاتها الضرورية.

3- مجال البشري:

يشير المجال البشري إلى مجموع الأفراد الموظفين بمتوسطة حزازمة إبراهيم ببلدية عين الطويلة ولاية خنشلة ،و الجدول التالي يبين مجموع الموظفين الدائمين بالمؤسسة .

جدول رقم 01: المجال البشري للدراسة.

الرتبة	إناث
الأستاذة	22
مقتصد	01
عون إدارة	01
شؤون حفظ البيانات	01
مستشار التوجيه	01
مشرفين التربية	03
معاون تقني للمخبر	01
العمال المهنيين	10
المجموع	40

المصدر: متوسطة حزامة إبراهيم

ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو "الطريقة أو الأسلوب أو الكيفية التي يصل بها الباحث أو العالم إلى نتائجه، فهو وسيلة محددة توصل إلى غاية معينة"¹ كما يعرفه محمد الغريب بأنه: "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة، بهدف الإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث و الوصول إلى الإجابة السليمة على الفرضيات و التساؤلات المطلوبة"².

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي لوصف الظاهرة المدروسة كميًا وكيفيًا، هذا من خلال جمع المعلومات و تصنيفها وكذا تفسيرها وتحليل نتائجها، حيث تهدف الدراسة الحالية للتعرف على علاقة التمر الوظيفي ضد المرأة بالأداء الوظيفي لدى موظفات و العاملات بمتوسطة الشهيد حزامه إبراهيم . وعليه تم اختيار هذا المنهج نظرا لمدى تلاؤمه و موضوع البحث.

ثالثاً: مجتمع وعينة البحث**1- مجتمع البحث :**

يتكون مجتمع من أستاذات وعاملات و إداريات وعاملات النظافة و البالغ عددهن 40 موظفة في مؤسسة تربوية متوسطة الشهيد حزامه إبراهيم لسنة الدراسية 2024/2023، والذين هم فروع نشاط فعلي .

2-عينة البحث:

العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما انفق عليه، وإنما هي اختيار واعي ترعى فيه قواعد و اعتبارات عملية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي، و تعرف العينة "هي جزء من المجتمع الأصلي تحتوي على بعض العناصر التي تم اختيارها

¹ محمد عبد السلام : مناهج البحث في العلوم الاجتماعية و الإنسانية، مكتبة نور، 2020، ص08.

² محمد الغريب عبد الكريم : البحث العلمي لتصميم المنهج و الإجراءات، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1987، ص 77.

منه بطريقة معينة و ذلك بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي¹. ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على العينة القصدية لكل النساء العاملات بالمؤسسة و المقدرة عددهم ب40 عاملة منهم (استاذات -إداريات- عاملات مهنيات) و سبب اختيار العينة القصدية يرجع إلى صغر حجم العينة بالإضافة إلى أن العينة تشتمل على النساء فقط.

3- خصائص مجتمع الدراسة:

أ- من حيث السن:

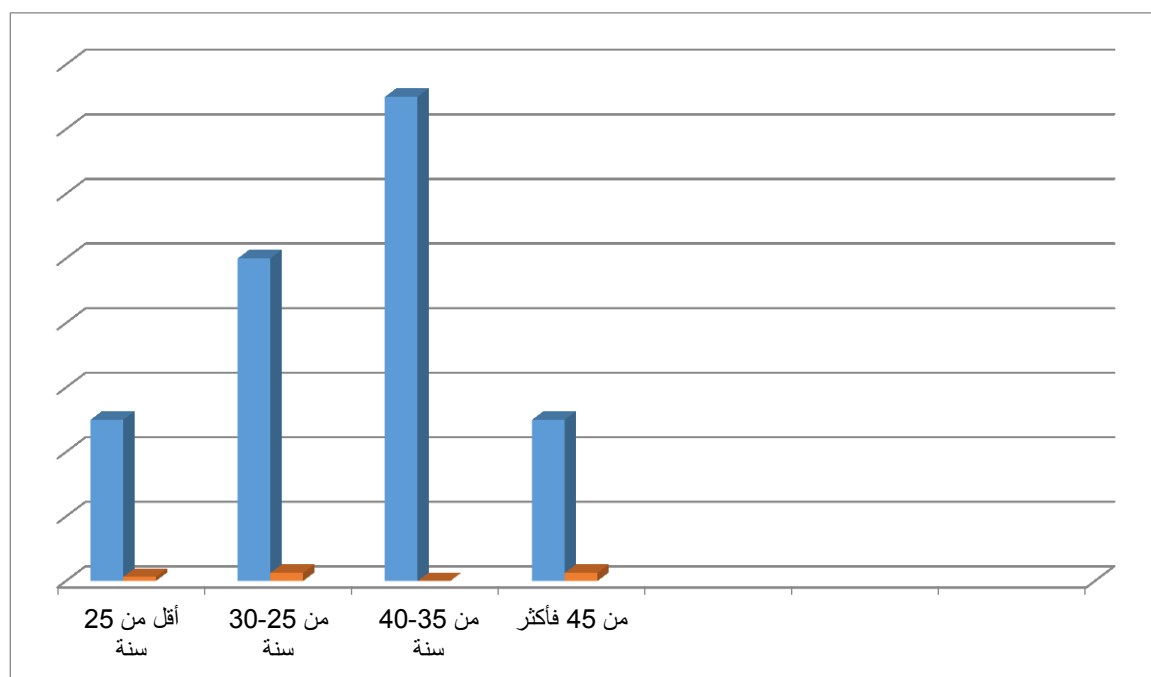
الجدول رقم 02: يمثل عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة%	التكرار	الاحتمالات
12.5%	05	أقل من 25 سنة
25%	10	من 25-30 سنة
37.5%	15	من 35-40 سنة
25%	05	من 45 فأكثر
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، الأردن، ص186.

شكل رقم 04 : أعمدة بيانية تتعلق بالسن



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد بيانات الجدول رقم (02)

يوضح الجدول أعلاه الفئة العمرية لأفراد عينة البحث حيث نلاحظ أن افراد العينة الذين تتراوح أعمارهم من 30-40 سنة هم الأكثر و تقدر نسبتهم ب 37.5% من العائلات و تليها الفئة العمرية من 25-30 سنة و من 45 سنة فأكثر لهم نفس العمر و التي تقدر نسبة أعمارهم ب 25% من العائلات في حين نجد أن نسبة

12.5% فقط من العائلات ، وبالتالي نجد أن العائلات تتراوح أعمارهم من بين 35-40 سنة و هذه الفئة العمرية تساعدنا بطبيعة الحال في دراستنا ما لأنها تتوافق بشكل كبير مع موضوع دراستنا ،حيث أنه من المحتمل جدا أن تكون ماة الفئة أغلبها من المتزوجات باعتبارهن أكثر عرضة للتمتع الوظيفي داخل المؤسسة.

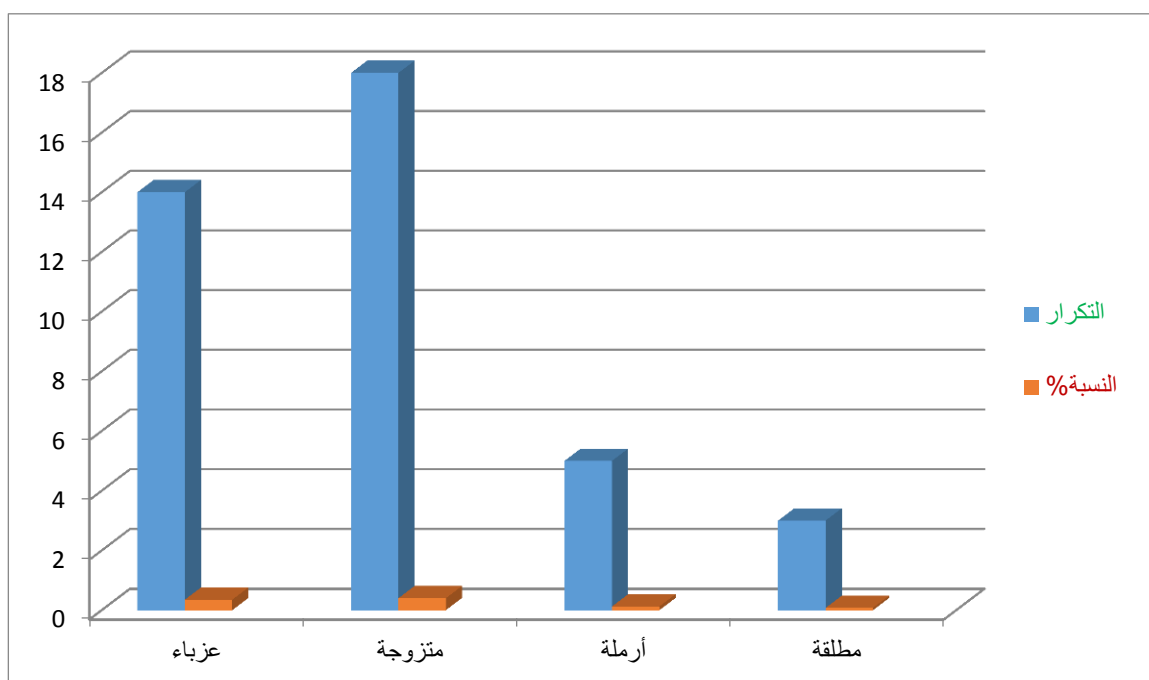
ب- من حيث الحالة العائلية للمرأة

جدول رقم 03 : يوضح الحالة العائلية للمرأة الاحتمالات

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
عزباء	14	35%
متزوجة	18	40%
أرملة	05	12.5%
مطلقة	03	7.5%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 05 : يوضح أعمدة بيانية تتعلق بالحالة العائلية



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 03

يتضح من خلال هذا الجدول رقم 03 أن نسبة المتزوجات تحصلت على الغالبية من أفراد عينة البحث حيث بلغت نسبة 45% في حين نجد أن العازبات يمثلن نسبة 35% إذ نلاحظ أن

هناك تقارب بين عدد المتزوجات و العازبات ، وهذا مكان متوقع حسب نتائج الفئة العمرية أما نسبة المطلقات قدرت ب 12.5% ونسبة الأرملة ب7.5% إن هذه النسب المتحصل عليها تساعدنا في دراستنا هذه وهذا يمكننا من معرفة نوع التمر الذي يواجه المرأة في عملها و إذ له علاقة بأدائها الوظيفي. وهذا يساعدنا على روح المسؤولية من ناحية العمل .

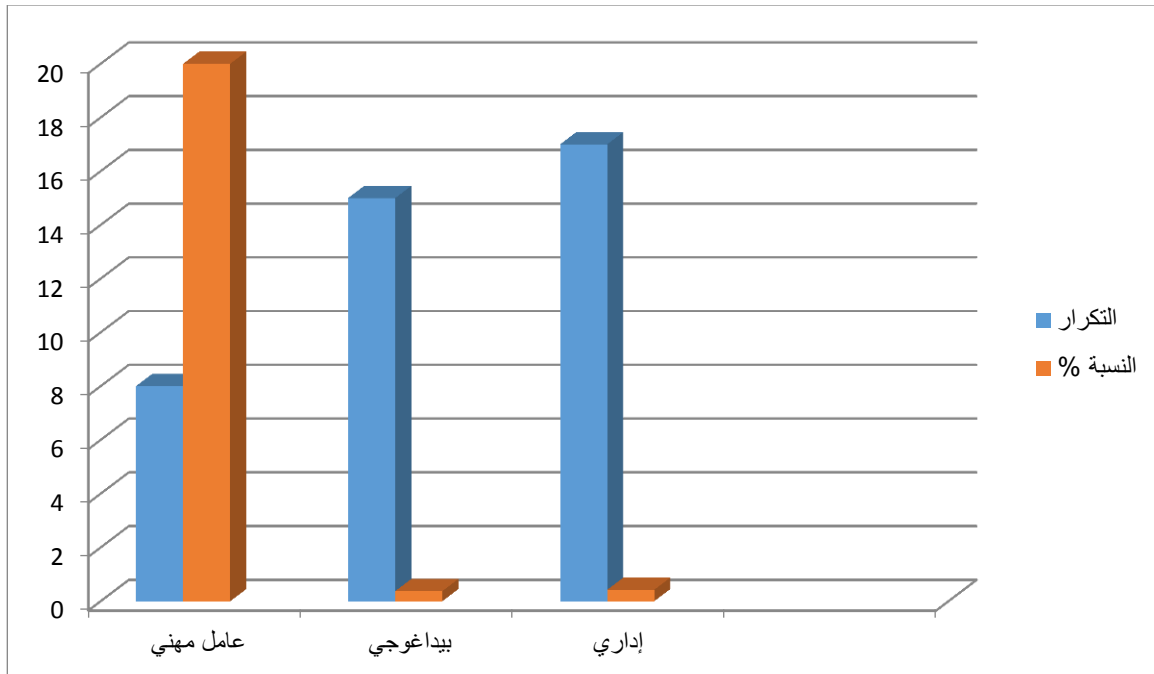
ج- من حيث طبيعة المنصب.

الجدول رقم 04 : طبيعة المنصب.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
عامل مهني	08	20
بيداغوجي	15	37.5%
إداري	17	42.5%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل قم 06 : يوضح أعمدة بيانية تتعلق بطبيعة المنصب



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 04

يوضح الجدول رقم 04 نوعية المناصب التي تشغلها المبحوثات في المؤسسة التربوية ،حيث وجدنا أن النسبة الغالبة هي المنصب إداري بنسبة 42.5% تليها نسبة منصب بيداغوجي

ب 37.5% فيما بلغت نسبة عامل مهني ب 20% و به هذا نجد أن أغلبية المناصب التي تشغلها المبحوثات هي مناصب إدارية و هذا يبدو مقبولا بالنظر إلى المؤسسة و المأخوذة نظرا لتنوع المناصب فيها ولكثرة العنصر النسوي بها .

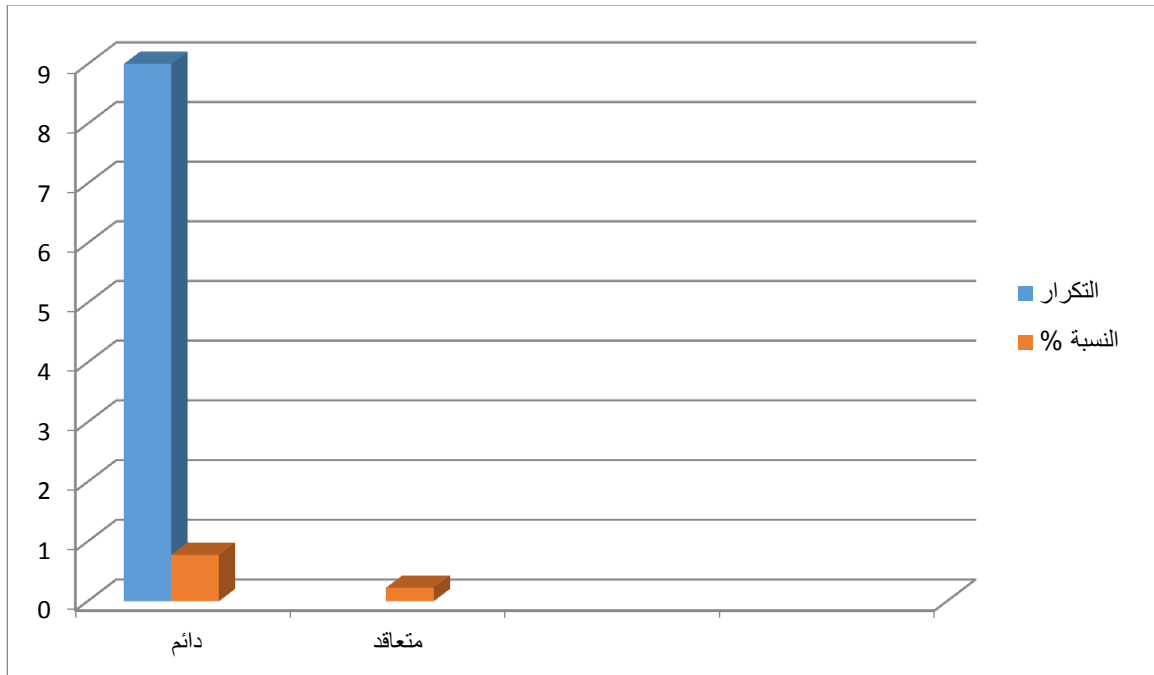
د- من حيث وضعية الإدارية للمنصب.

-جدول رقم 05: يوضح الوضعية الإدارية للمنصب

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
دائم	31	77.5%
متعاقد	09	22.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم: 07 : يوضح أعمدة بيانية تتعلق بالوضعية الإدارية للمنصب



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 05

نلاحظ في هذا الجدول الذي يبين وضعية إدارية للمنصب ، حيث نجد أن نسبة 77.5% وضعية عملهم دائم في حين نسبة 22.5% عملهم مؤقت ،مما نلاحظ أن المؤسسة توفر

مناصب شغل كبيرة و دائمة للموظفات و ها لأن المؤسسة تحتاج للعمل كونها متعددة الخدمات و تحتاج عدد هائل من العاملات يعملن بصفة دائمة حتى يزيد الأداء. هنية أو سنوات الخبرة

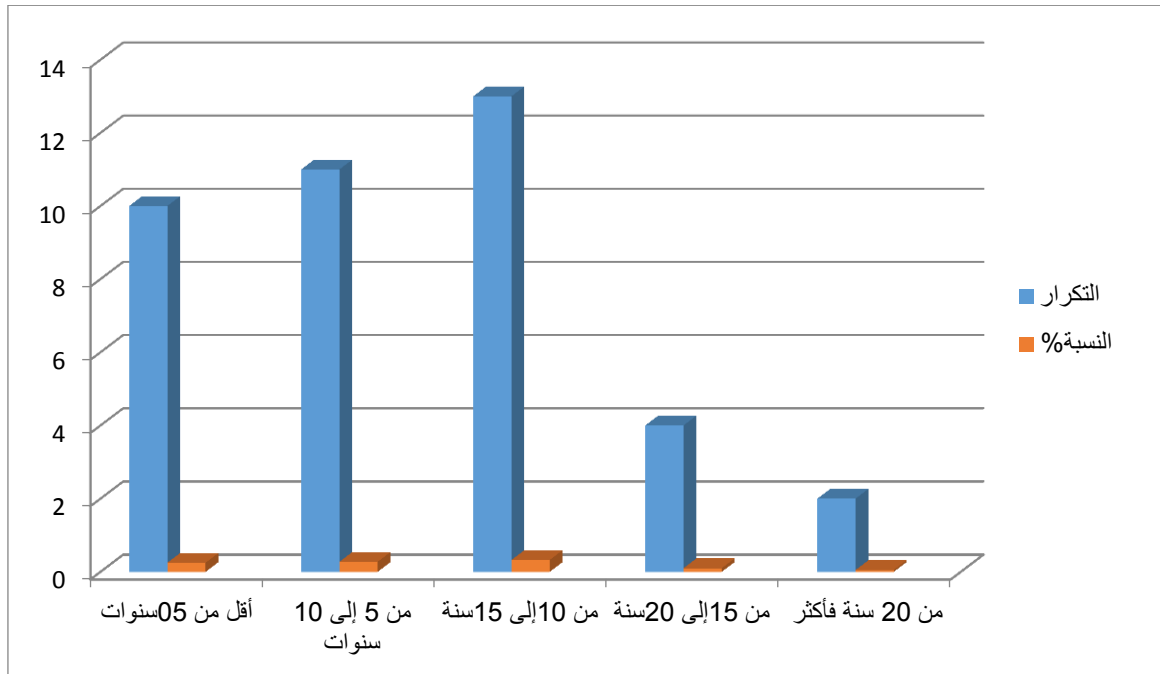
ه- من حيث الخبرة المهنية أو سنوات الخبرة

-جدول رقم 06: يوضح الخبرة المهنية أو سنوات الخبرة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
أقل من 05 سنوات	10	25%
من 5 إلى 10 سنوات	11	27.5%
من 10 إلى 15 سنة	13	32.5%
من 15 إلى 20 سنة	04	10%
من 20 سنة فأكثر	02	5%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 08 : أعمدة بيانية توضح سنوات الخبرة



المصدر:

من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 06

نلاحظ في الجدول رقم 06 أن الفئة الغالبة من المبحوثات لهن الخبرة ما بين 10 إلى 15 سنة بنسبة 32.5% لتأليها نسبة 27.5% لهن الخبرة ما بين 5 إلى 10 سنوات من حيث مثلت نسبة أكثر من نسبة 20 سنة فأكثر وهذا يرجع إلى السياسة المنتهجة من طرف الدول في التوظيف و توزيع المناسب للشغل و توظيف العاملات في إطار إدماج مهني.

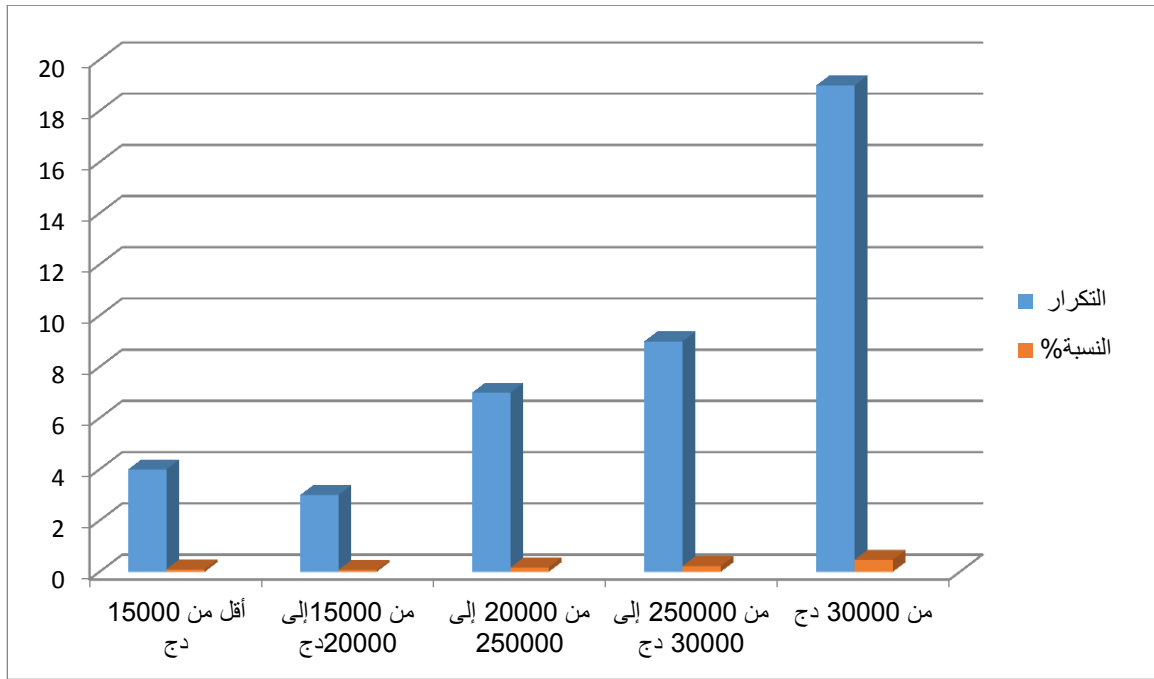
و- من حيث الأجر المتقاضي :

جدول رقم 07 : يوضح الأجر المتقاضي :

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
10%	04	أقل من 15000 دج
7.5%	03	من 15000 إلى 20000 دج
17.5%	07	من 20000 إلى 250000
22.5%	09	من 250000 إلى 30000 دج
47.5%	19	من 30000 دج
100%	40	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 09: أعمدة بيانية توضح الأجر المتقاضي



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 07

يبين الجدول رقم 07 الأجر المتقاضي للمبحوثات حيث نلاحظ ان أغلب نسبة 47.5% أي من 30000 فأكثر و تليها نسبة 22.5% من 25000 إلى 30000 دج في حين نجد نسبة 17.5% من 20000 إلى 25000 و تأتي بعدها نسبة 10% و أقل نسبة 7.5% ، هذا يعني أن الموظفين العاملين بالمؤسسة يتقاضون رواتب عالية وهذا يدل على الخبرة المهنية التي يملكونها و التي ساعدتهن على الترقية و بالتالي زيادة الرواتب أو المؤهل العلمي الذي يملكونه.

رابعاً: أدوات جمع البيانات.

إن الدقة في استعمال أدوات جمع البيانات تتوقف على اختيار أكفا و أنجع الأدوات التي تتماشى و طبيعة الموضوع ، وقد اعتمدنا في دراستنا هاته على :

1-الملاحظة:

مما لاشك فيه أن استخدام الملاحظة في كثير من الدراسات السوسولوجية مهم جدا و الملاحظة لها أسلوبان أساسيان هما الملاحظة المشاركة و الملاحظة بدون مشاركة.

و تعرف الملاحظة "عبارة عن عملية مشاهدة أو متابعة لسلوك ظواهر محددة يتم فيها تسجيل البيانات والمعلومات أثناء الملاحظة لغرض تفسيرها و تحليلها"¹.

وتعد الملاحظة من أهم أدوات جمع البيانات ،ولقد اعتمدنا على الملاحظة من خلال اتصال مباشر مع المبحوثين وخلال هذا قمنا بتسجيل العديد من المشكلات المتعلقة بالتنمر داخل المؤسسة و المتمثلة في الكشف عن المعاملات الخاصة التي فيها نوع من التنمر .وتم استخدامها في شهر أفريل 2023 واستمرت حثا بداية توزيع الاستمارات.

ومن خلال خرجتنا إلى المؤسسة لاحظنا أيضا أن هناك العديد من أنواع التنمر كالتنمر اللفظي و التنمر المعنوي تتعرض له المرأة في مجال العمل هذا ما شجعني وزاد من حماسي للاستمرار في الكشف عن هذه الظاهرة داخل المؤسسة.

2-المقابلة:

تحتل المقابلة مركزا هاما في البحث السوسولوجي ، و تعتبر من الأدوات الأساسية الأكثر استعمالا و انتشارا في الدراسات الإمبريقية ،وذلك لما توفره من بيانات حول المراد دراسته ،و تقوم على حوار أو حديث لفظي (شفهي) بين الباحث و المبحوث².

حيث تم الاعتماد على المقابلة مع المدير المؤسسة من خلال جمع المعلومات و الوثائق التي تخص المؤسسة ، كما تمت المقابلة مع بعض المبحوثات في شكل حوارات حول موضوع التنمر في مكان العمل من أجل التعرف على ردود أفعالهن و كيفية معاملتيهن داخل المؤسسة، و تمت هذه المقابلات بطريقة فردية باعتبار ان موضوع التنمر موضوع حساس ،لذا حاولت أن تكون هذه المقابلات غير مقننة و ليست رسمية .

¹ مناهج البحث العلمي ،دار الكتب ،الطبعة الثالثة،2015،:محمد سرحان علي المحمودي

فضيل دليو و آخرون ،أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ،منشورات جامعة منتوري ،العدد3،قسنطينة،1999،ص190-191².

الجدول رقم 08: يوضح برنامج المقابلات مع مفردات الدراسة (مدير المؤسسة - المبحوثات)

الرقم	الإطار المعني بالمقابلة	تاريخ إجراء المقابلة	توقيت إجراء المقابلة	مدة المقابلة
01	مدير متوسطة الشهيد حزام إبراهيم	2023/03/15	التاسعة صباحا	30 دقيقة
02	أستاذات وإداريات المؤسسة	2023/03/20	العاشرة صباحا	45 دقيقة
03	عاملات المهنيات	2023/03/22	الحادية عشر صباحا	ساعة ونصف

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات المؤسسة.

3-الإستبيان:

وتم التركيز على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية باعتبارها أداة مصممة من قبل الباحثة للحصول على معلومات من مجتمع البحث مرتبطة ارتباطا مباشرا بمجال الدراسة المكاني و البشري، ولقد تم تسليمها لمفردات البحث أثناء أوقات الدوام، ولقد تم استردادها في أوقات متفاوتة.

وقد تم إعدادها بالاستعانة على المقابلات في ميدان الدراسة من جهة و استمارات التي تم الاطلاع عليها في دراسات السابقة من جهة أخرى . ولقد تم تقسيم الاستمارة إلى أجزاء :

-الجزء الأول: عبارة عن مجموعة الأسئلة يصل عددها إلى 06 ، تدور مجملها حول البيانات العامة الخاصة بالمبحوثات و المتمثلة في :العمر، الحالة العائلية، طبيعة المنصب، الوضعية الإدارية للمنصب، الخبرة المهنية، الأجر المتقاضى .

-الجزء الثاني : المحور الأول: خاص بالنتمر الوظيفي يتضمن ثلاثة أبعاد مرتبطة بإشكالية الدراسة حيث:

-الاستخفاف ضد المرأة داخل المؤسسة، ويتضمن هذا المحور 08 أسئلة مغلقة تتضمن خيارات محددة مرتبطة بمؤشرات ميدانية للمحور ،حيث تختار المبحوثة الإجابة المناسبة لها.

-الإساءة اللفظية ضد المرأة دخل المؤسسة ،ويتضمن هذا المحور 05 أسئلة مغلقة و سؤال تختار فيه المبحوثة البديل الأنسب لها .

- النقد المستمر ضد المرأة داخل المؤسسة ويتضمن 06 أسئلة مغلقة

-اما الجزء الثالث : المحور الثاني :خاص بالأداء الوظيفي و يتضمن ثلاث أبعاد :

- الجهد المبذول، ويتضمن 05 اسئلة مغلقة

- كمية الجهد المبذول، ويتضمن 05 أسئلة مغلقة.

- نمط الأداء ،ويتضمن 04 أسئلة مغلقة .

الجدول رقم 9: يوضح محاور و الأبعاد الاستبيان

المحور	الأبعاد	عدد العبارات	ترقيم العبارات
التمر الوظيفي ضد المرأة (المتغير المستقل)	الاستخفاف	08	مدرجة من 07 إلى 13
	الإساءة اللفظية	05	مدرجة من 14 إلى 19
	النقد المستمر	06	مدرجة من 20 إلى 26
الاداء الوظيفي (المتغير التابع)	كمية الجهد المبذول	05	مدرجة من 27 إلى 31
	الجهد المبذول	03	مدرجة من 32 إلى 34
	نمط الأداء	04	مدرجة من 35 إلى 39

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات المتحصل عليها من الميدان

4- مصادر البيانات:

اعتمدت الباحثة عدة مصادر للبيانات :مصادر الثانوية ، مصادر الأساسية

- المصادر الثانوية: هي أدوات مكملة لمهمة المصادر الأولية، حيث اعتمدت الباحثة في معالجة الإطار النظري للبحث على مصادر الثانوية و التي تتمثل في الكتب و المراجع العربية و المجالات و المقالات والدراسات السابقة و مواقع الإنترنت و التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة .

-المصادر الأساسية: تتمثل في الاستبيان المصاغ بالاعتماد على مجتمع البحث و محاور وأبعاد متغيرات الدراسة إضافة إلى المقابلة مع مدير المؤسسة والموظفات .

5-الصدق الظاهري لأداة الدراسة :

صدق الاستبيان يعني التأكيد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه ، كما نقصد بالصدق "ويقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه و يحسب بالجذر التربيعي لمعامل الثبات"¹.

وللتحقق من صدق الأداة فقد تم عرضها على (03) ثلاثة أساتذة جامعيين محكمين من ذوي التخصص في علم الاجتماع هؤلاء الأساتذة 02 منهم ينتمون إلى جامعة خنشلة و واحدة تنتمي إلى جامعة مسيلة ، ويشهد لهم بالكفاءة في مجال البحث و الإشراف على الدراسات و تحكيم الاستبيانات (أنظر إلى الملاحق)،ولقد كان الغرض من ذلك التأكد من مدى انتماء الأسئلة و العبارات إلى محاورها والتأكد من وضوحها وبساطتها و صياغتها اللغوية ،و للتأكد من الأداة المستخدمة في هذه الدراسة .و لقد تسجيل بعض الملاحظات من طرف المحكمين من خلال وضع أسئلة مفتوحة و أيضا ذكر سؤال التمر في كل بعد من أبعاد الاستمارة من أجل ضمان صدق الاستمارة.

6- إجراءات تطبيق الأداة الدراسة

بعد استرجاع استمارة الاستبيان من الأساتذة المحكمين و إجراء التعديلات الضرورية، تم سحب العدد الكافي من الاستمارات تحضيراً لتوزيعها على كل أفراد مجتمع البحث (عينة قصدية) والمتمثل في 40 موظفة ،حيث تم الانطلاق الفعلي في توزيع الاستبيان يوم: 2023/04/13 صباحاً ،وتم استرجاع آخر استبيان يوم: 2023/04/25.

وفيما يتعلق بالعدد المسترجع فقد تم استرجاع جميع الاستمارات أي بنسبة 100% و عليه لقد تم الاعتماد على 40 استمارة في تفريغ البيانات .

¹ مأمّن فيصل : محاضرات الإحصاء التطبيقي للعلوم الاجتماعية، ، سنة ثانياة ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل ،جامعة خنشلة،2023-2024.

7- أساليب تحليل البيانات :

بعد عملية جمع البيانات ، تم الاعتماد في تحليلها على ما يلي :

-عرض البيانات في جداول بسيطة .

-استخدام التكرارات .

-استخدام النسب المئوية للتعرف على استجابات المبحوثين على جميع المحاور الدراسة،

حيث تحسب النسب المئوية على النحو التالي :

$$\text{النسبة المئوية للعنصر (الإجابة)} = \frac{\text{تكرارات}}{\text{مجمع التكرارات}} \times 100$$

**الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة
نتائج الدراسة**

أولاً: عرض و تحليل البيانات الميدانية

1- المحور الخاص: بالتمتع الوظيفي ضد المرأة.

1.1- النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

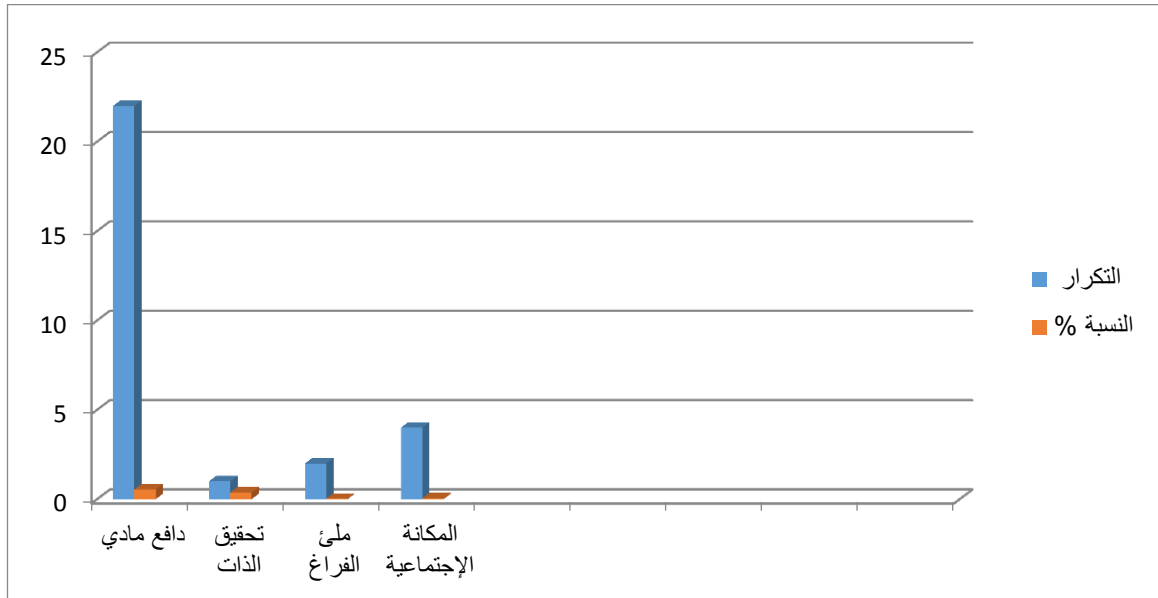
الاستخفاف ضد المرأة له علاقة بالأداء الوظيفي.

-جدول رقم 10 : يوضح دافع خروج للعمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
دافع مادي	22	55%
تحقيق الذات	01	37.5%
ملئ الفراغ	02	2.5%
المكانة الاجتماعية	04	05%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 10: أعمدة بيانية تتعلق بالدافع الخروج للعمل



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 10

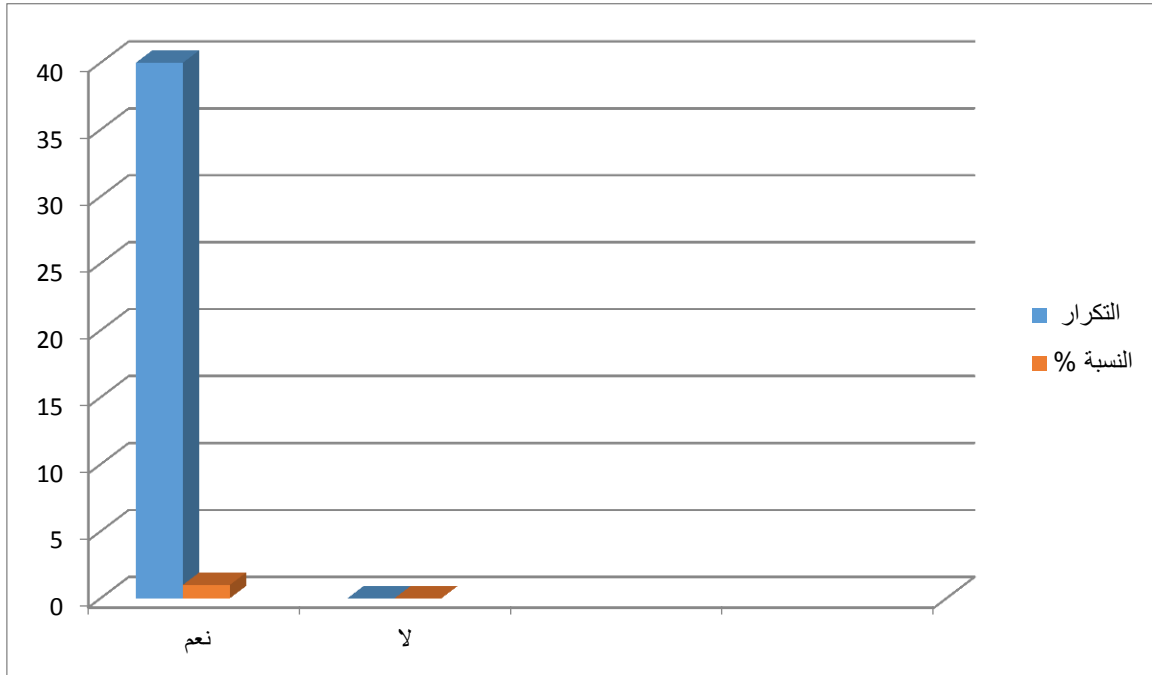
يتضح في هذا الجدول دوافع خروج المرأة للعمل من خلال النتائج و ما عبرت عنه عينة الدراسة نجد أن أكبر لخروجهن للعمل هو الدافع المادي بنسبة 55% والدافع الثاني هو الدافع تحقيق الذات بنسبة 37.5% في حين نسبة 5% دافع خروجهن هو الحصول على مكانة الاجتماعية و كانت إجابة بعضهن بسبب آخر هو ملئ الفراغ بنسبة 2.5% وحسب الجدول يتضح لنا أن أهم دافع لخروج المرأة للعمل يكمن في دافع مادي و هذا لتغطية نفقات أسرهن سواء كانت متزوجة أو عزباء لتحسين مستوى معيشتهم حسب تبرير بعضهن صرحنا بأن المعيشة أصبحت غالية و الطالبات كثيرة فلا يستطيع ولي الأسرة تلبية كل رغبات و يليها الدافع تحقيق الذات و يمكن تفسير هذه الحالة على أن هذه لفئة من العاملات تحصلن على مؤهل علمي جامعي وبالتالي يرغبن في إثبات هذا التحقيق .

-جدول رقم 11 : يوضح مدى تقبل عائلتك و المحيطين خروجك للعمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	40	100%
لا	/	/
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 11 أعمدة بيانية تتعلق بمدى تقبل عائلتك و المحيطين خروجك للعمل



المصدر: من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 11

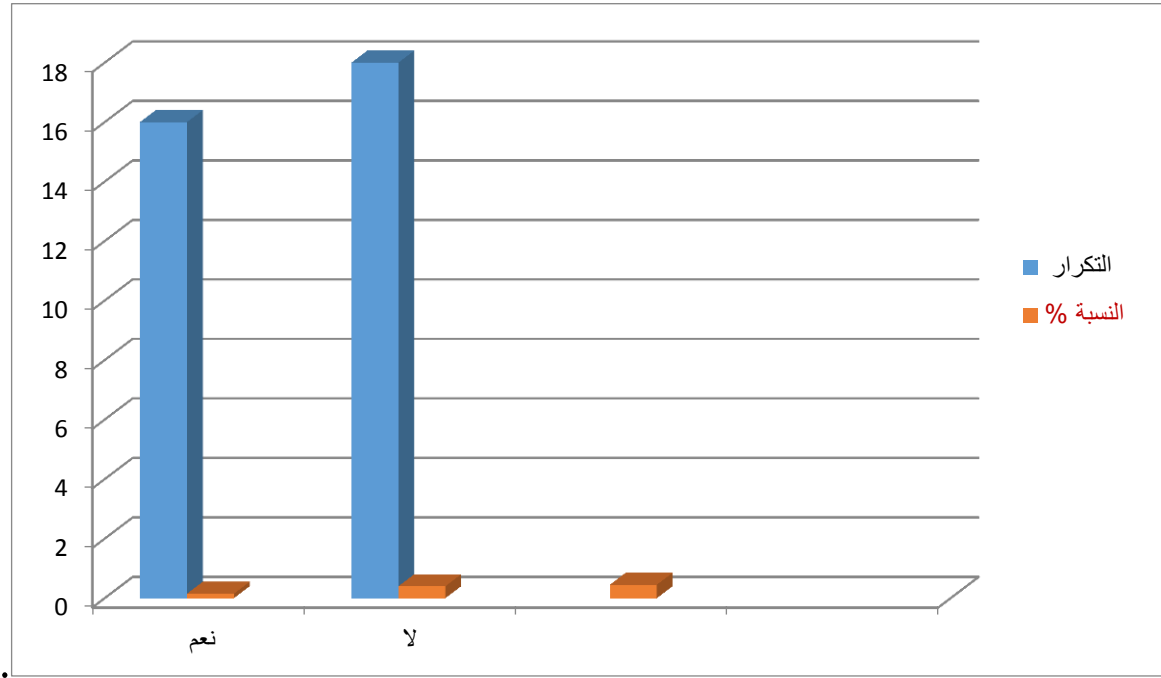
يوضح الجدول أعلاه رضا و تقبل عائلتك و المحيطين بك للعمل حيث نلاحظ أن جل العينة أجابوا بنعم أي أن العائلة و المحيطين بهم راضين على عملهم بنسبة 100% و من هنا يتضح بأن العمل المرأة خارج المنزل أصبح بشيء بديهي لما له من إيجابيات تعود عليه وعلى العائلة ككل بالفائدة.

الجدول رقم 12 : يوضح أهم المشاكل التي تواجهها في تأدية عملها

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	6	15%
لا	16	40%
أحيانا	18	45%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 12: أعمدة بيانية تتعلق بأهم المشاكل التي تواجهها في تأدية عملها:



المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 12

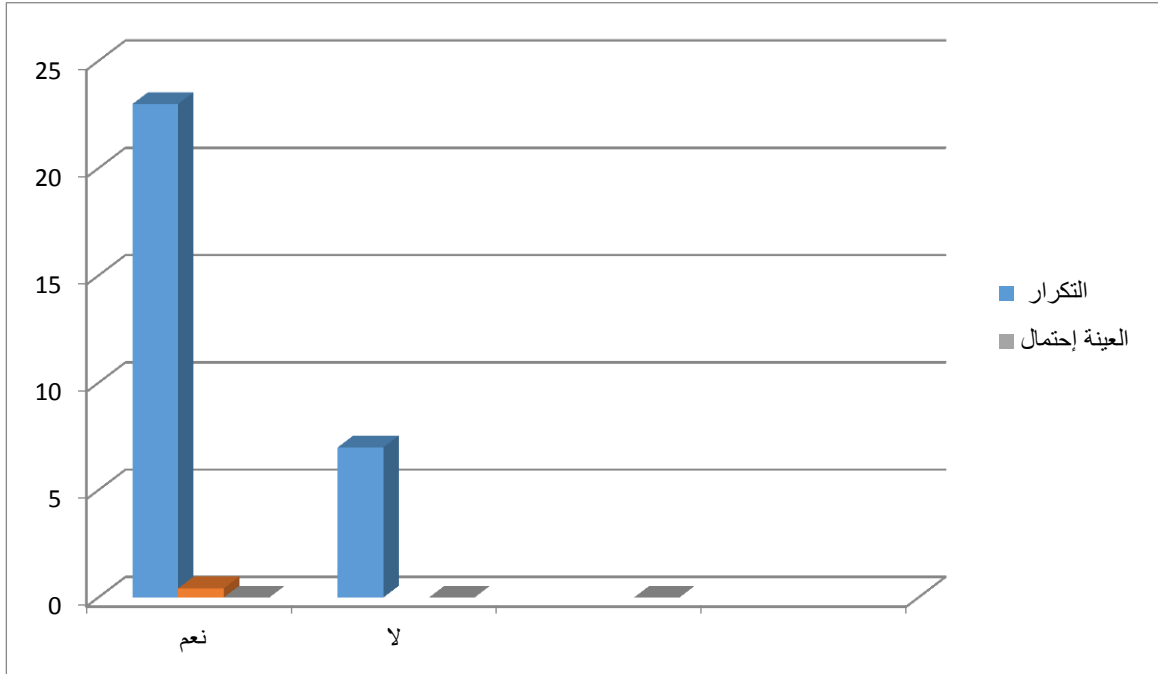
من خلال الجدول رقم 12 نلاحظ أن اغلب المبحوثات أجابوا بأحيانا نسبة 45% تاليها نسبة 40% أجابوا ب لا و أقل منهن بنسبة 15% بنعم و ذلك من خلال أن المرأة العاملة معرضة لمشاكل و الصعوبات و المعزفات و هي في مكان عملها و هذا راجع إلى سوء الأخلاق من طرف المسؤولين.

جدول رقم 13 : يوضح مدى تعرض المرأة للتنمر الوظيفي داخل العمل .

النسبة %	التكرار	العينة احتمالات	النسبة %	التكرار	الاحتمالات
17.5%	07	مادي	57.5%	23	نعم
25%	10	معنوي			
15%	06	لفظي	42.5%	17	لا
57.5%	23	المجموع	100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 13: أعمدة بيانية تتعلق بتعرض المرأة للتممر



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 13

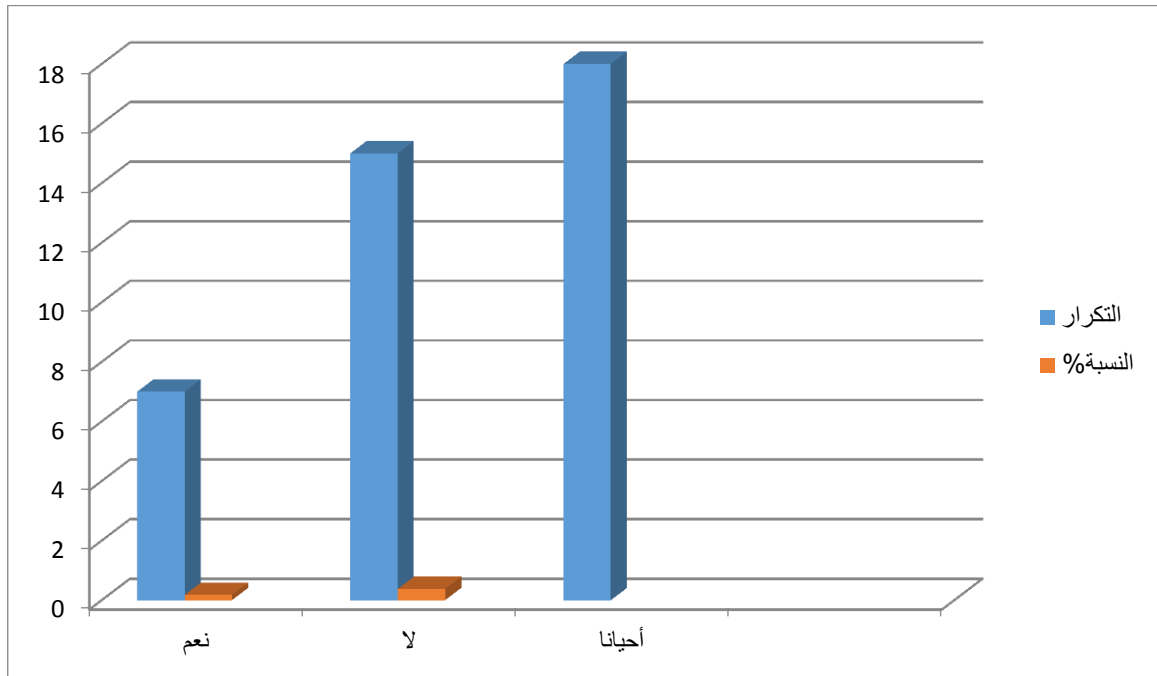
يبين الجدول رقم 13 أن غالبية المبحوثات و المقدره نسبتهم ب 57.5% و أكدن على تعرضهن للتممر في مجال عملهن سواء من الإدارة أو من طرف الزملاء بالإضافة للتعرضهن للتممر المادي بنسبة 17.5% ومنهن صرحن بأنهن يتعرضون للتممر معنوي بنسبة 25% ومنهن من أجابوا بأنهن تعرضن للتممر اللفظي بنسبة 15% من خلال السب و الشتيم و هذا يدل على أن التمر منتشر كثيرا في المؤسسات التربوية.

جدول رقم 14 : يوضح مدى تهميش المرأة في التجمعات التي تقام في المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	07	17.5%
لا	15	37.5%
أحيانا	18	45
المجموع	40	100

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 14: أعمدة بيانية تتعلق ب مدى تهميش المرأة في التجمعات التي تقام بالمؤسسة



المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 14

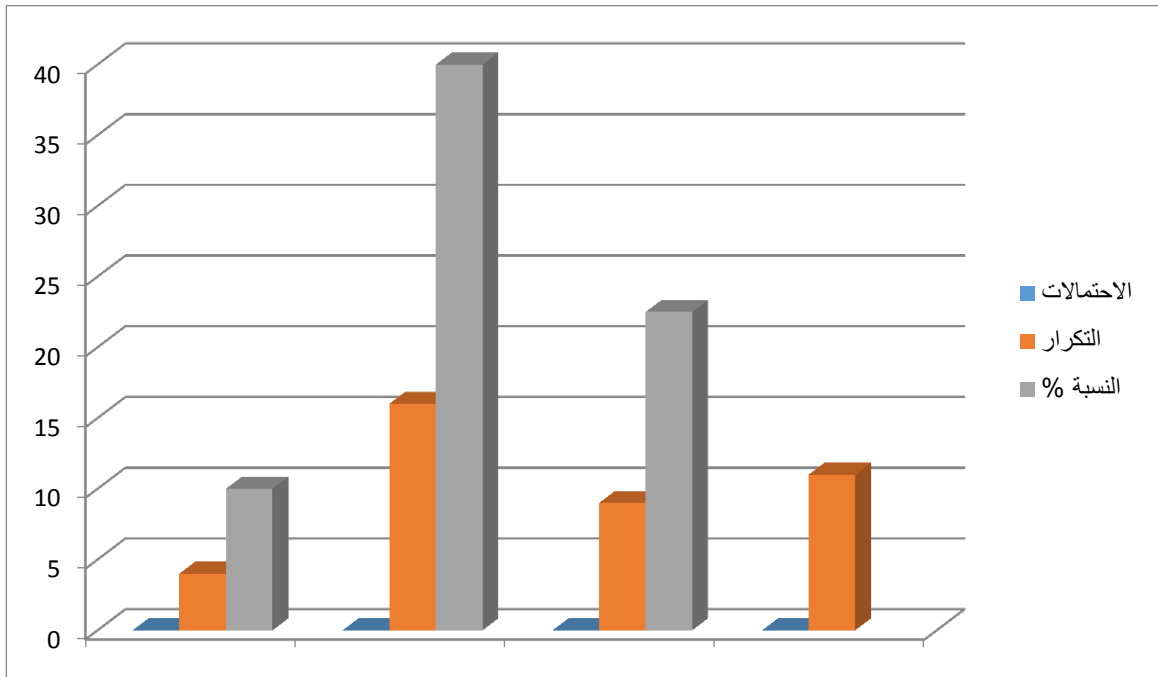
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يرون أنهم مهمشين في المؤسسة بنسبة 18% وذلك راجع إلى سبب عدم الانسجام في العمل بالإضافة إلى شعورهن بالغضب من تدخل بعض الزملاء و تاليها نسبة 37.5% من المبحوثين أجابوا ب لا هذا يعني أن هناك تهميش في بعض المؤسسات من طرف الإدارة و الزملاء.

- جدول رقم 15 : يوضح مدى التعرض للإهانة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
غالبا	04	10%
أحيانا	16	40%
نادرا	09	22.5%
أبدا	11	27.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 15 : أعمدة بيانية تتعلق بمدى تعرض للإهانة



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 14.

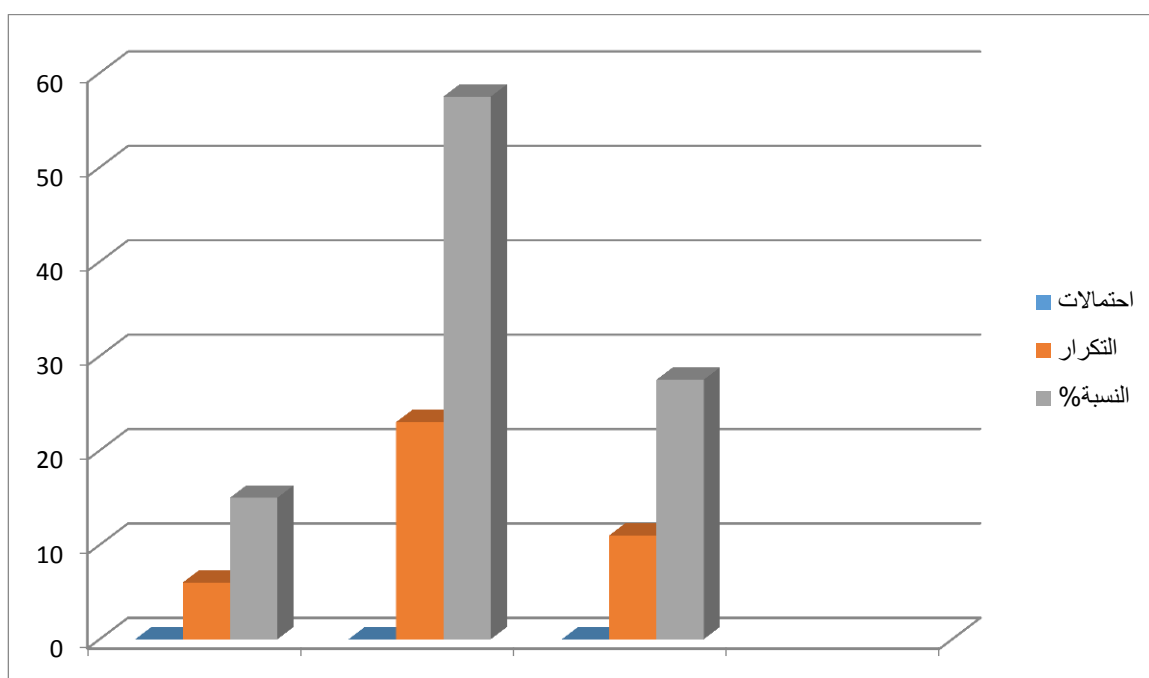
نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 تبين لنا أن النسبة الأكبر للمبحوثات اللواتي تؤكدن على تعرضهن للإهانة قدرت بـ 40%، أما اللواتي غير معرضين للإهانة قدرت بـ 27% وهذا راجع إلى نوع المعاملة التي تتعامل بها كل مبحوثة.

- جدول رقم 16 : يوضح مدى اللومك على أخطاء الآخرين.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	06	15%
لا	23	57.5%
أبدا	11	27.5%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة .

شكل رقم 16: أعمدة بيانية تتعلق بمدى اللومك على أخطاء الآخرين.



المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 15

يتبين في المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن أغلبية من المبحوثات أجابوا بأنهن معرضن للوم على أخطاء الآخرين و قدرت نسبة ب 57.5%، بينما هناك من المبحوثات الذين أجابوا بنعم و أنهم معرضن للوم على أخطاء الآخرين و قدرت نسبة ب 15%، وهذا يرجع إلى طبيعة الأخطاء التي ترتكب في المؤسسة.

2.1- النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

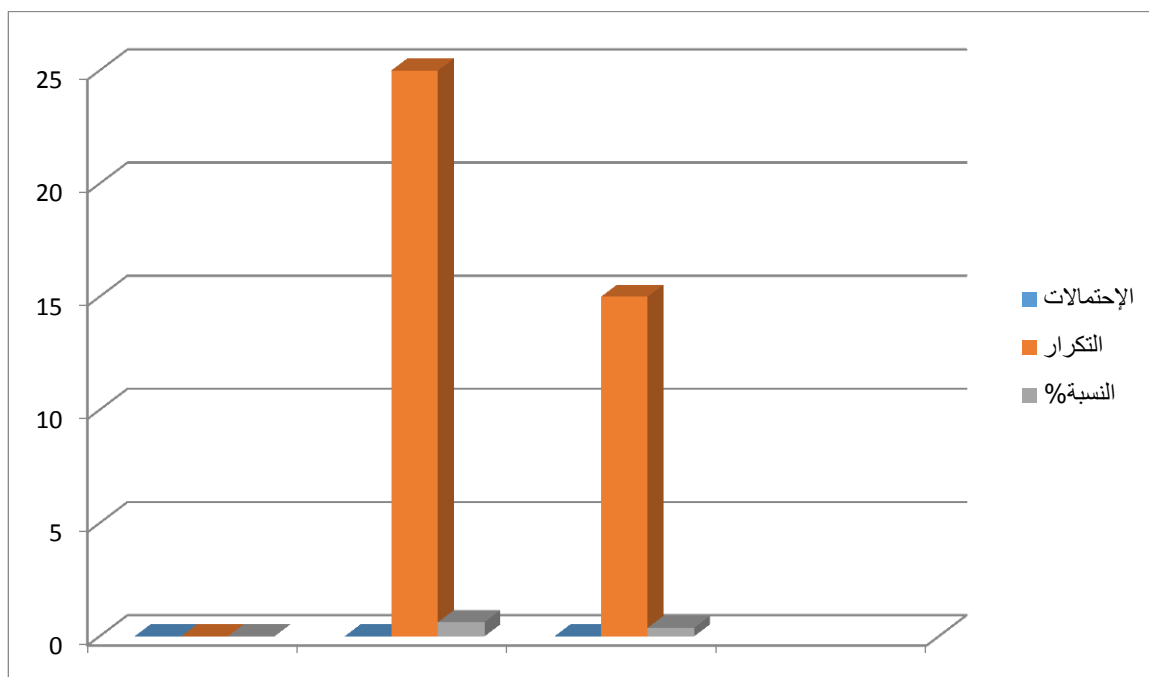
الإساءة اللفظية ضد المرأة لها علاقة بالأداء الوظيفي .

جدول رقم 17: يوضح الصياح بالألفاظ غير محمودة أمام الزملاء.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
غالبا	/	/
احيانا	25	62.5%
ابدا	15	37.5%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 17: أعمدة بيانية تتعلق بالصياح بالألفاظ غير محمودة.



المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 16

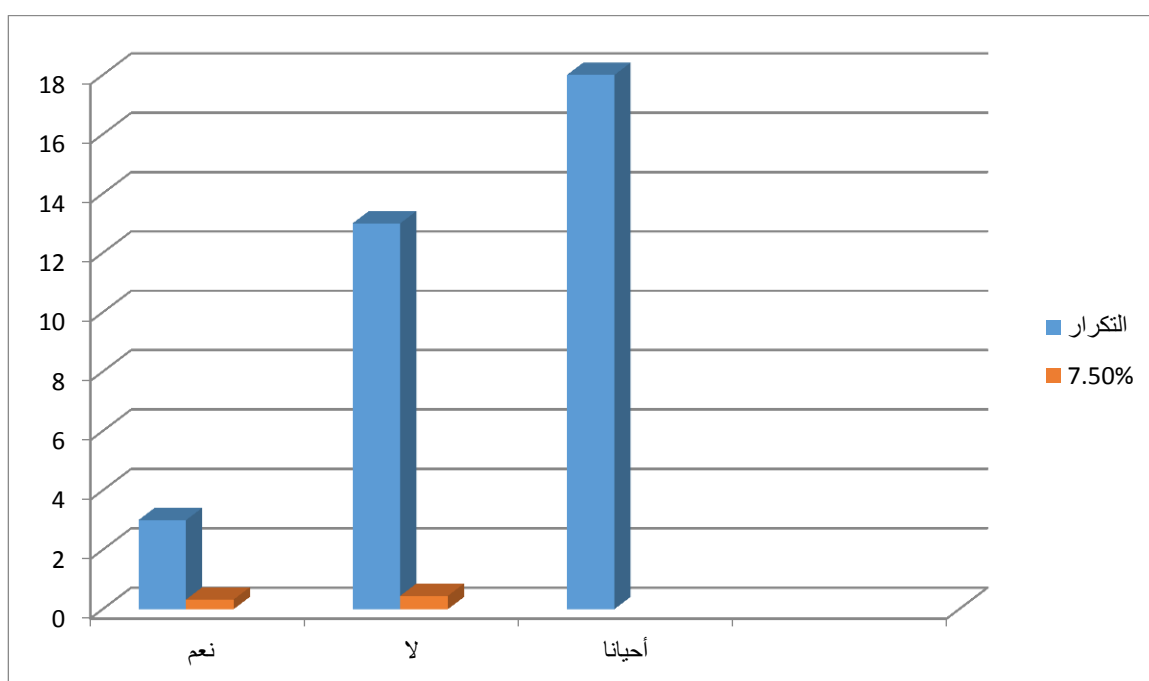
نلاحظ في الجدول رقم 14 بأن نسبة الأكثر 62.5% وهذا يعني المبحوثات يتعرضن للصياح و الصراخ بالألفاظ غير محمودة أمام الزملاء هذا يرجع إلى إثبات الذات و إرضاء النفس و هناك من المبحوثات الذين أجابوا بأنهن معرضن للصراخ و قدرت نسبة ب 37.5%.

الجدول رقم 18: يوضح مدى سمع عبارات مهينة و مسيئة لخشيتهن و لحياتهن الخاصة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	03	7.5%
لا	13	32.5%
أحيانا	18	45%
أبدا	06	15%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة .

شكل رقم 18 : أعمدة بيانية تتعلق بسمع عبارات مهينة لشخصيتهن.



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 17

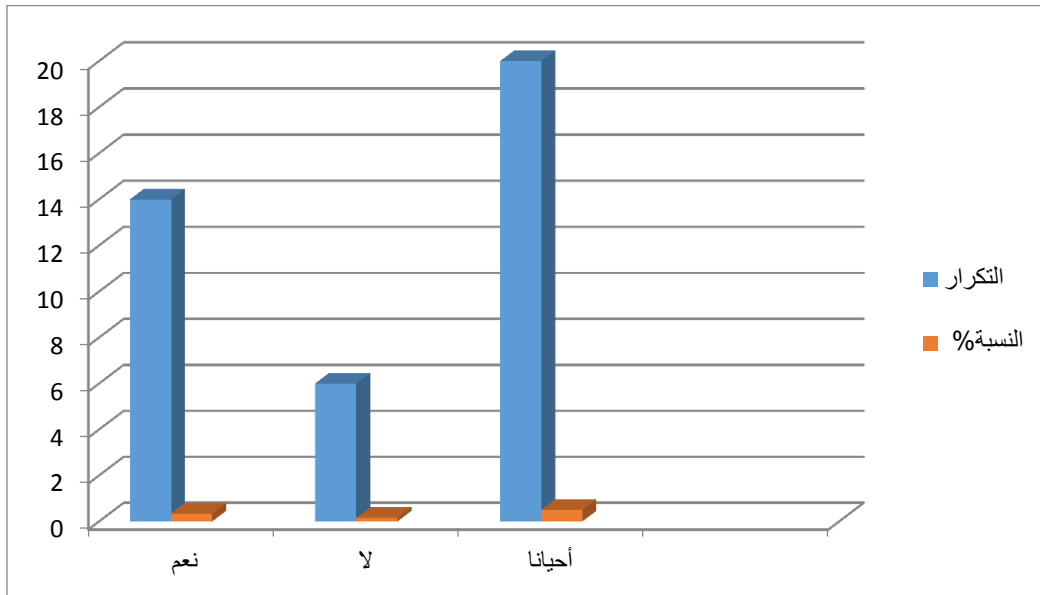
نلاحظ في الجدول رقم 15 أن أغلبية المبحوثات منهن أكدوا على أنهم يتعرضون للإساءة و قدرت نسبة 45% بينما نجد المبحوثات أقل منهن بنسبة 32% و أجابوا أنهم لا يتعرضون للإهانة و هناك مبحوثات أجابوا بنعم و لكن نسبة قليلة قدرت ب 7.5% هذا يرجع للمعاملة التي يتعلمون بها داخل المؤسسة.

جدول رقم 19 : يوضح مدى تلقي الاحترام على الأعمال المنجزة

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	14	35%
لا	06	15%
أحيانا	20	50%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة .

شكل رقم 19: أعمدة بيانية تتعلق بمدى تلقي الاحترام على الأعمال المنجزة .



المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 18.

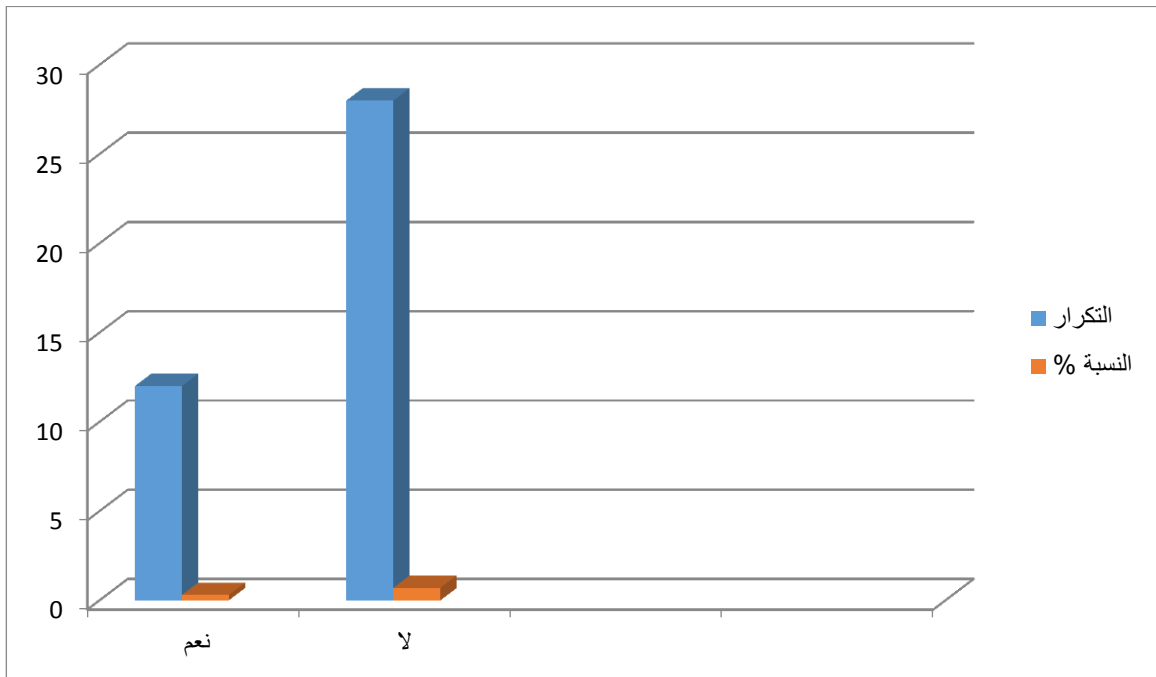
يوضح الجدول 18 مدى معادلة الأجر المتلقي مقابل العمل الذي نقوم به العاملات حيث بلغت نسبة الإجابة بنعم 35% وماه النسبة تبين لنا أن الاجر الذي تتلقاه المبحوثات كافي مقابل العمل الذي يقمن به ،في حين بلغت نسبة الإجابة ب أحيانا ب 50% وهي نسبة عالية نوعا ما حيث بينت لنا بأن العاملات يعتبرن بأن الأجر المتلقي لا يعادل ما يقمن به من عمل و أقل نسبة هي 15% التي تعبر على أن العاملات لا يتلقن أي الاحترام على الجهد المبذول و هذا يشعرهن بالظلم و الإجحاف في الحق.

الجدول رقم 20: يوضح مدى شعورهن بالخوف نتيجة الصراخ.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	12	30%
لا	28	70%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 20 : أعمدة بيانية تتعلق بالصراخ



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 19

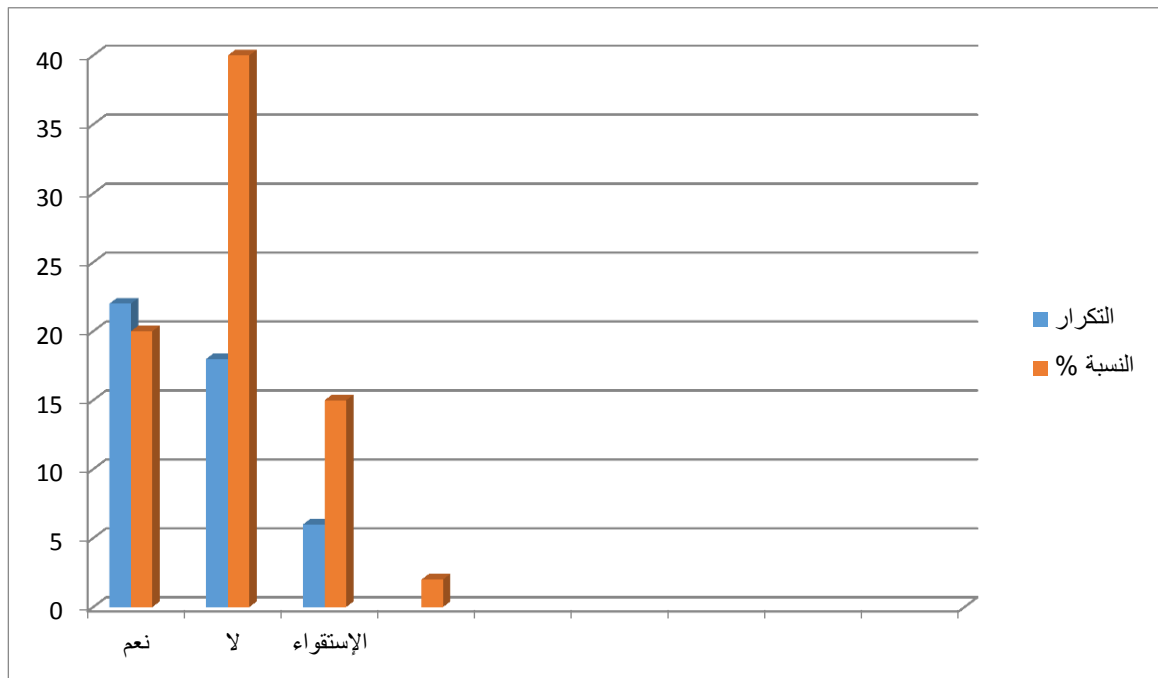
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثات لا يشعرن بالخوف نتيجة الصراخ و تقدر نسبتهم ب70% في حين نجد 30% منهن أجبن بنعم و شعورهن بالخوف نتيجة الصراخ ويمكن إرجاع كون أغلب المبحوثات لم يشعرن بالخوف و هذا ما يدفعهن بالتقدم بسلاسة في مسارهن الوظيفي.

جدول رقم 21 : يوضح مدى الاستقواء عليهن في العمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	22	20%
لا	18	40%
الاستقواء	لفظي	06
	نفسي	10
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 21 : أعمدة بيانية تتعلق بالاستقواء (التمر).



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 20

نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 مدى تعرض العاملات للاستقواء في العمل حيث بلغت إجابات المبحوثات بنعم ب 5 من 5% حيث ذكرت مبحوثات من يتعرضن إلى الاستقواء و تحرشات من طرف المسؤولين في العمل تليها نسبة 18% لن يتعرضن إلى استقواء و تحرشات من طرف المسؤولين في العمل ، ومن الملاحظ أن نسبة الاستقواء عالية مقارنة

بالأخرى حيث أنه وكما ذكرت المبحوثات فإن طبيعة العمل يتعرضن لها النوع من الاستقواء في حين نجد أن نسبة الإجابات ب لا ضئيلة لكن يجب الاهتمام بها و بالتالي فإن المرأة العاملة معرضة لهذه الأنواع من المضايقات وهي في مكان عملها.

3.1 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.

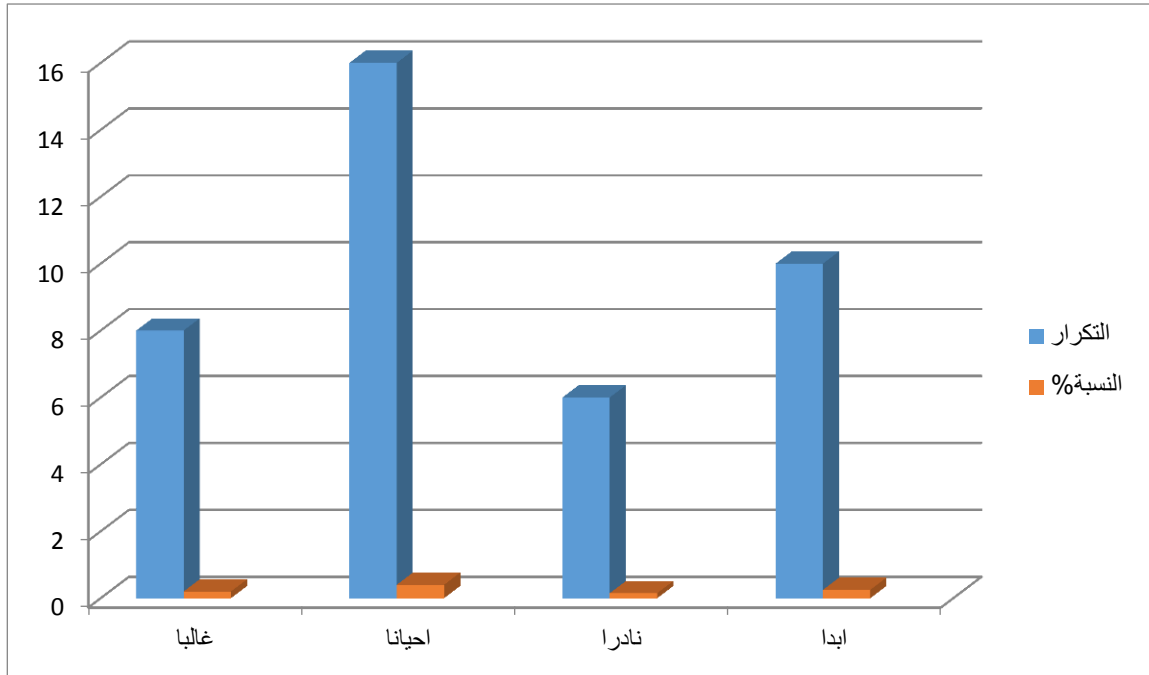
النقد المستمر ضد المرأة له علاقة بالأداء الوظيفي .

جدول رقم 22: يوضح مدى انتقاد على التصرفات التي يقوم بها داخل المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
غالبا	08	20%
احيانا	16	40%
نادرا	06	15%
ابدا	10	25%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 22 : أعمدة بيانية تتعلق بالتصرفات التي تقوم بها داخل المؤسسة.



المصدر : من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 21

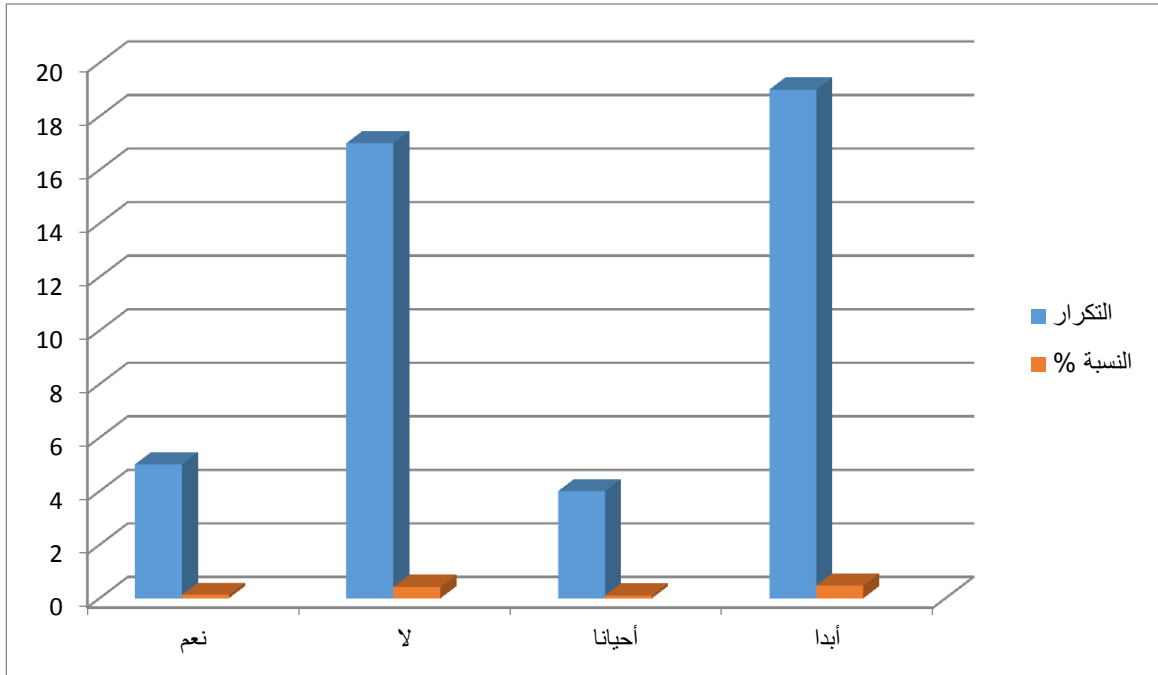
نلاحظ في الجدول رقم 21 مدى انتقاد على التصرفات داخل المؤسسة حيث أن نسبة 16% من أفراد العينة أجبن أنه أحيانا لا يتعرض للانتقاد و قد يرجع ذلك لنوعية العمل الذي تقوم به في حين نجد نسبة 25% من أفراد العينة يرون أنهم غير معرضين للانتقاد أبدا في المؤسسة و هذا يرجع إلى أن الوظائف التي يشغلها لست معرضة للانتقاد.

جدول رقم 23 : يوضح إذ تحديث معك بصوت مرتفع يفقد الثقة بالنفس.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	05	12.5%
لا	17	42.5%
أحيانا	04	10%
أبدا	19	47.5%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 23 : أعمدة بيانية تتعلق ب الحديث بصوت مرتفع



المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 22

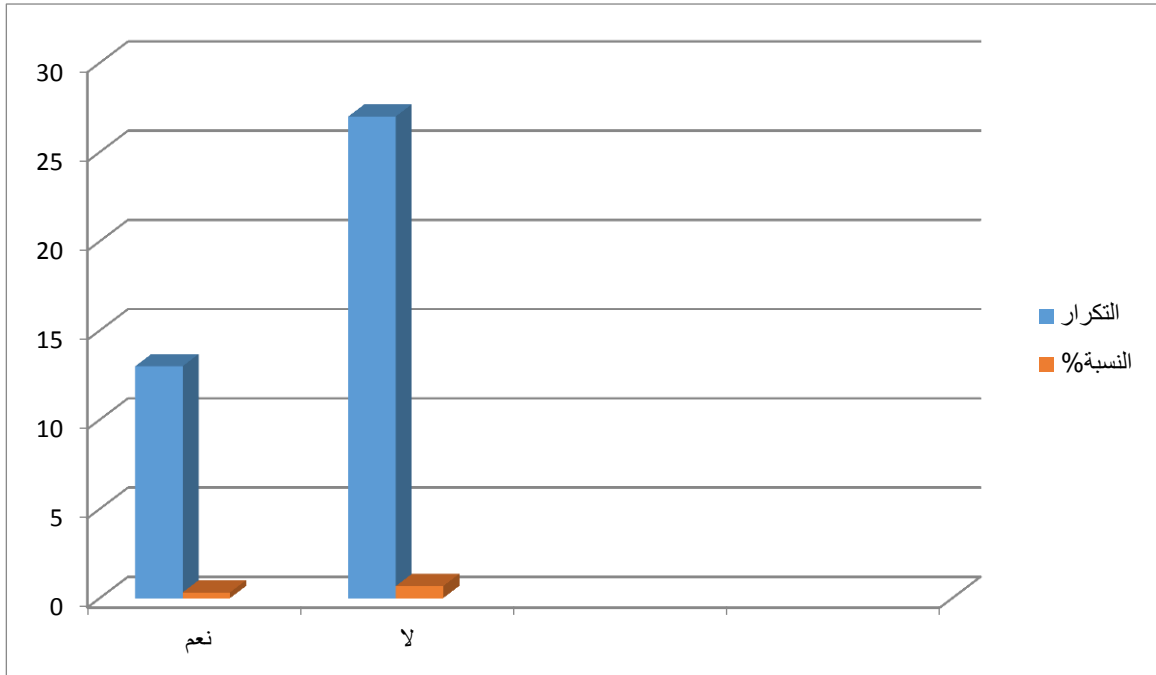
نلاحظ من خلال الجدول 22 أن نسبة 47.5% من المبحوثات تقول بأن الحديث مرتفع لا يفقدن الثقة و ضعف القدرات و هذا راجع لطبيعة المهام وكذلك كون أغلبية المبحوثات لديهن شهادة، أما نسبة 12.5% من المبحوثات أجابوا بنعم وهذا راجع إلى طبيعة المهام لا تتناسب .

جدول رقم 24 يوضح مدى إجبارك على القيام بأمر لا تريدينها.

احتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	13	32.5%
لا	27	67.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 24: أعمدة بيانية تتعلق بمدى إجبار بأمور لا يردونها.



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 23

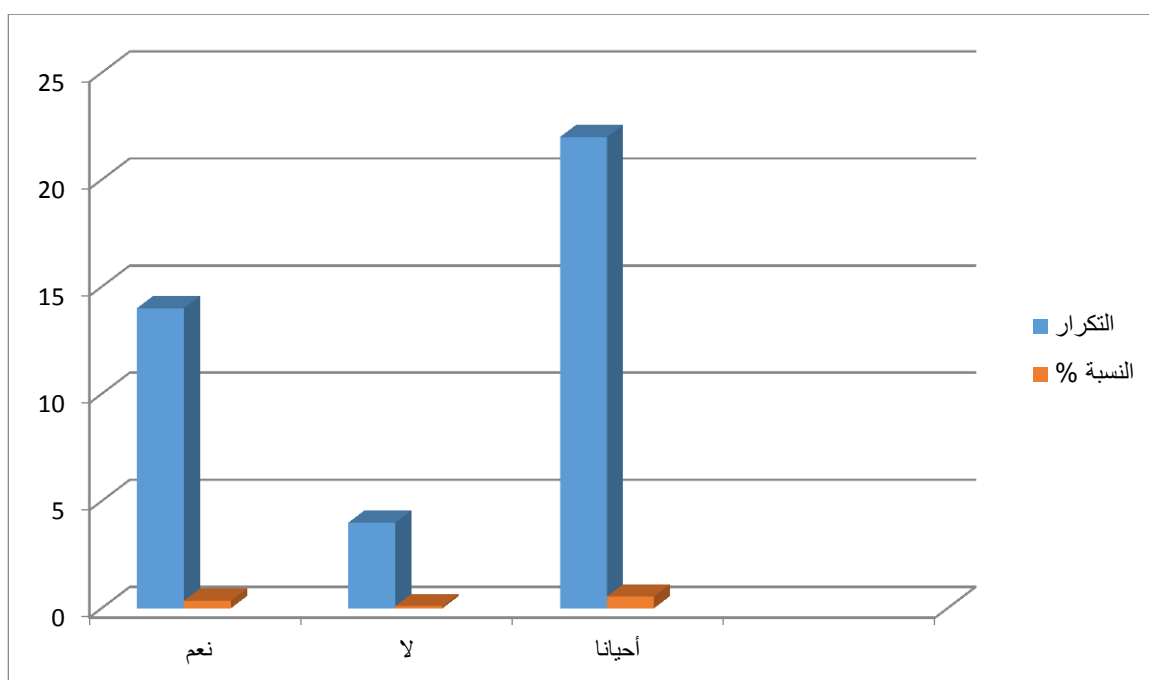
نلاحظ من خلال جدول رقم 23 أن غالبية المبحوثات 32.5% غالبا ما يجبرون على القيام بأمور لا يردونها و هذا يرجع حسب رأيهن إلى وجود بعض الأعمال بحجم كبير و تحب أن تسلم في وقت محدود، في حين نجد نسبة 67.5% من المبحوثات صرحن أنهن غير مجبرون على القيام بأمور لا تريدهن و هذا يرجع إلى نمط و طبيعة المهام الملقاة على عاتقهن.

جدول رقم 25 : يوضح مدى خضوع العمل للمراقبة من طرف الإدارة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	14	35%
لا	04	10%
أحيانا	22	55%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 25: يوضح مدى خضوع العمل للمراقبة من طرف الإدارة.



المصدر : من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 24

من خلال المعطيات الواردة يتضح لنا أن أغلبية المبحوثات أكدن أن الإدارة تقوم بمراقبة سير عملهن بنسبة 55% ، وتاليها بنسبة 25% أيضا يؤكدون على مراقبة و هذا راجع إلى دور الإدارة داخل المؤسسة باعتبارها تقوم بالإشراف و متابعة أدائهن من أجل تقييمه ،بينما المبحوثات اللواتي أكدن أن الإدارة لا تقوم بمراقبة عملهن بلغت نسبتهن 10% ، وهذا راجع

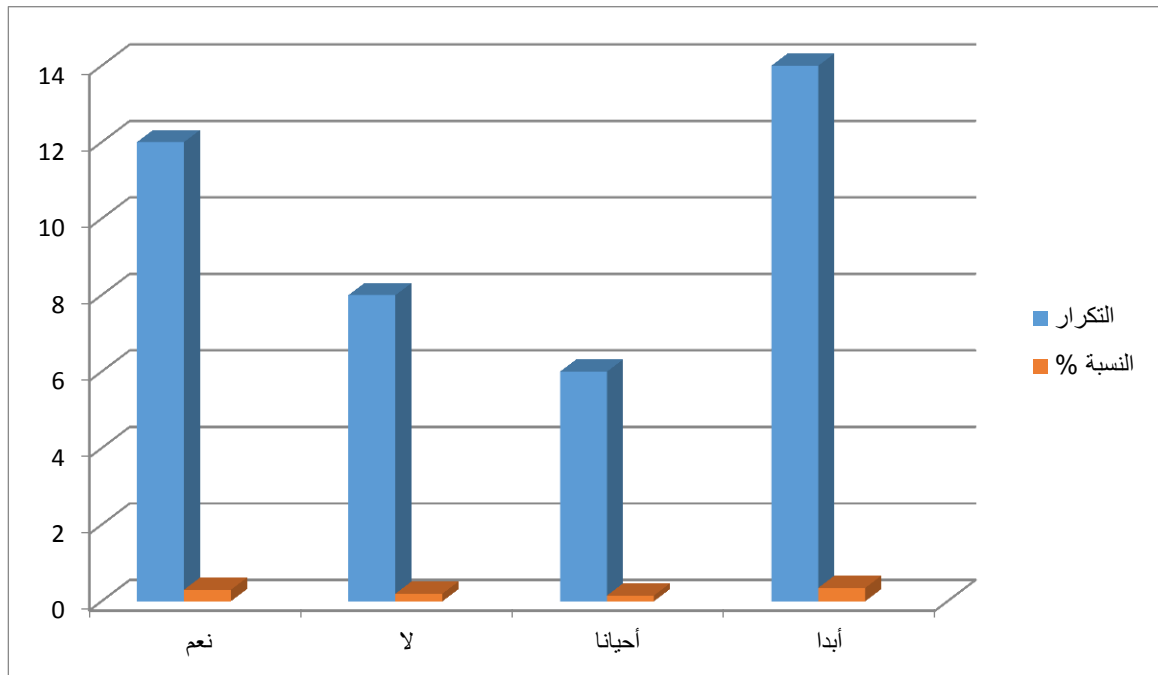
إلى ثقة الرئيس في قيام المبحوثات بأدائهن للعمل ، وعلى أكمل وجه أو يعود لعدم اهتمام الرئيس و لا ميالاته بسير العمل .

جدول رقم 26: يوضح التفكير في الاستقالة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	12	30%
لا	8	20%
أحيانا	6	15%
أبدا	14	35%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 26 : أعمدة بيانية تتعلق بالتفكير في الاستقالة .



المصدر : من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 25

يوضح الجدول أعلاه مدى تفكير في الاستقالة حيث جاءت نسبة 35% حيث أن العاملات هنا لا يفكرن في الاستقالة مهما كانت الظروف لأنه بالنسبة لهن مصدر الرزق تلبها نسبة

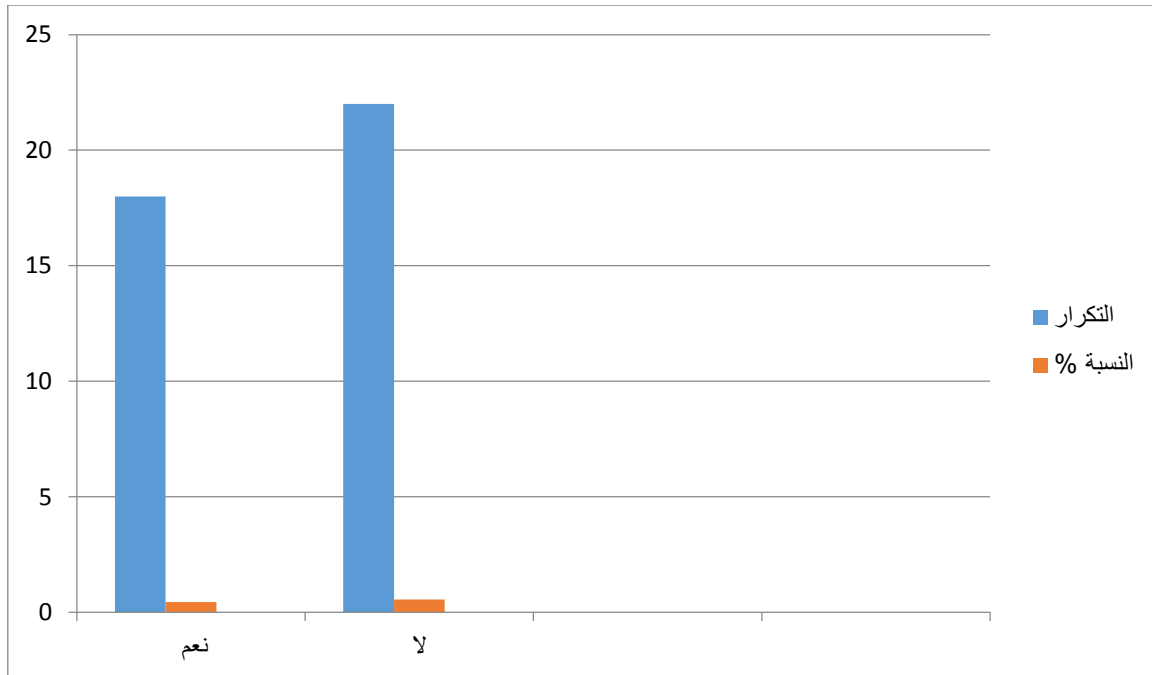
30% بنعم و السبب راجع إلى التمييز و عدم توافق الجهد المبذول و احتقار و التقليل من الشأن باعتبار عبتت بالنسبة لهم و غياب حقوق كثيرة لها و هذا سبب الجوهرى في تفكير المرأة العاملة في الاستقالة.

جدول رقم 27: يوضح مدى التعرض للسخرية والإذلال

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	18	45%
لا	22	55%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 27: أعمدة بيانية تتعلق بالسخرية والإذلال



المصدر: من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 26

نلاحظ من خلال الجدول رقم 26 أن نساء العاملات لا يتعرضن إلى السخرية بنسبة عالية 55% من مجموع المبحوثات، في المقابل نجد نسبة 45% من المبحوثات يتعرضن إلى السخرية و هذا ما أدى إلى نقص في فعالية إنجازهن للأعمال فمن خلال المعطيات نلاحظ أن

معظم العاملات لا يشعرون بالثقة عند حسن أدائهن و عليه فإن السخرية التي تقع فيها المرأة العاملة تنقص من أدائها في العمل .

2- محور خاص بالأداء الوظيفي للمرأة.

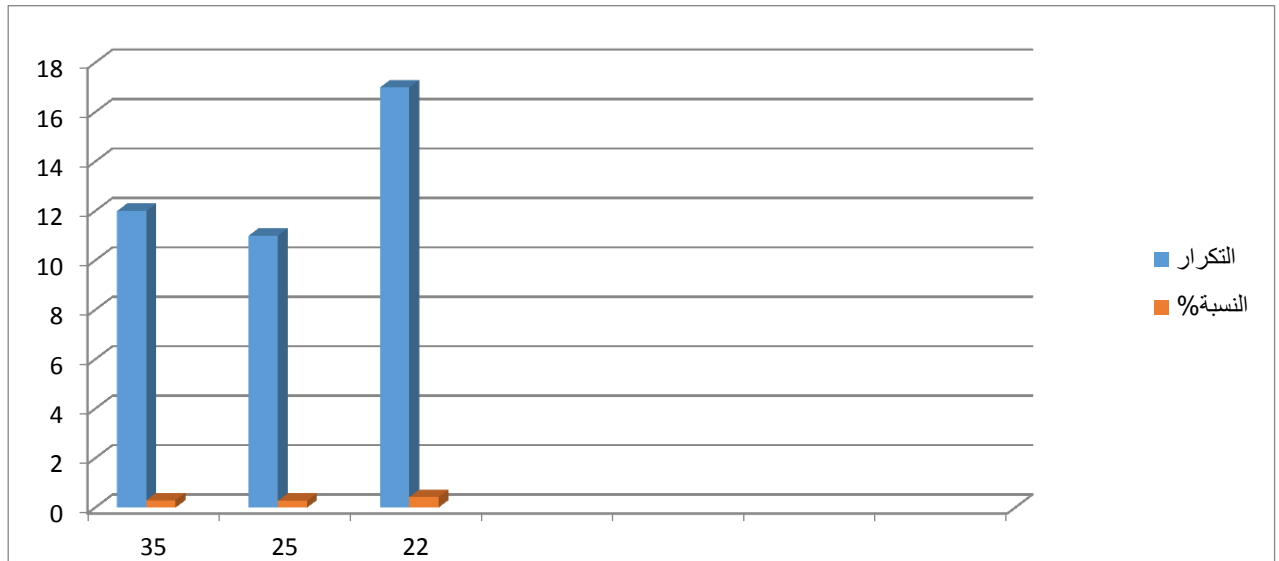
1.2- عرض نتائج المتعلقة بكمية الجهد المبذول.

-جدول رقم 28: يوضح عدد الساعات العمل لأفراد العينة

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
35	12	30%
25	11	27.5%
22	17	42.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 28 أعمدة بيانية تتعلق بالساعات العمل



المصدر: من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 27

يوضح الجدول رقم 27 عدد ساعات العمل للمبحوثات حيث أظهرت النتائج أن الغالبية

42.5% منهن يعملن لمدة 22 ساعة

لتأليها نسبة 30% يعملن طول 35 ساعة في الأسبوع في حين نجد 25 ساعة في الأسبوع و

يمكن تفسير هذه النتائج أن أغلبية المبحوثات يشغلن منصب أستاذات و هن اللواتي يعملن مدة

22 ساعة في الأسبوع أما نسبة 30% ساعة فأغلبهن عمال الإدارة و والمراقبات ،في حين

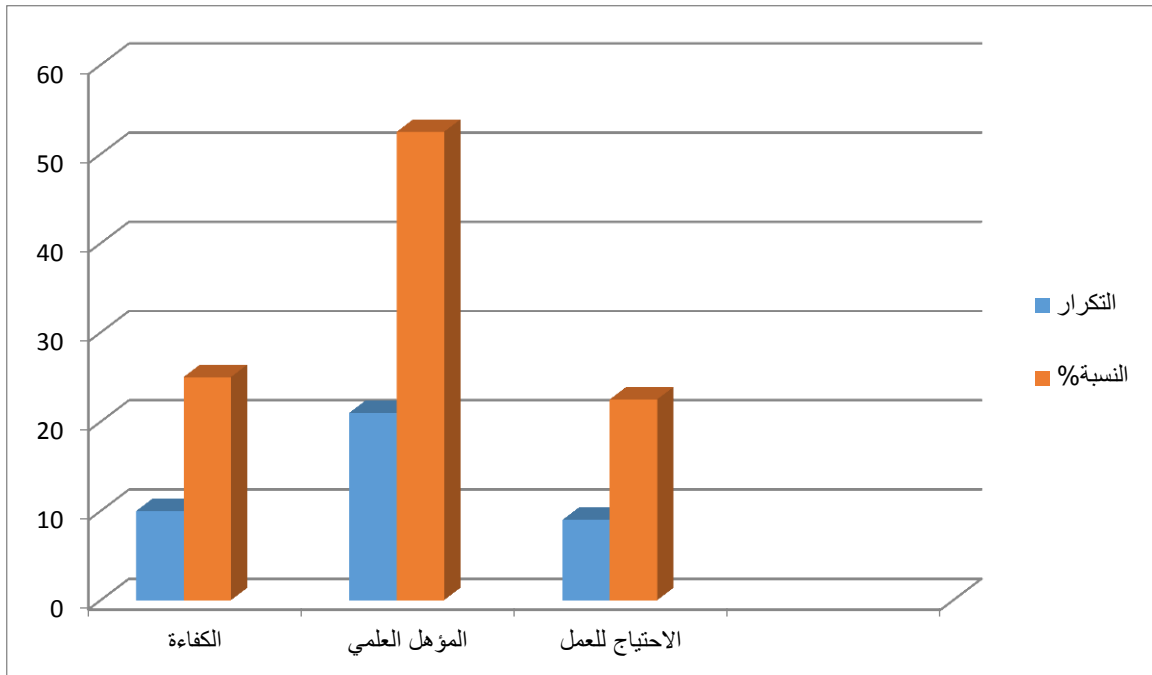
تمثل بنسبة 27.5% للعمال المهنيين (عاملات التنظيف و عاملات في المطبخ.

-جدول رقم 29 : يوضح أساس اختيار الوظيفة

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
الكفاءة	10	25%
المؤهل العلمي	21	52.5%
الاحتياج للعمل	09	22.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 29 : أعمدة بيانية تتعلق باختيار الوظيفة



المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الجدول 28.

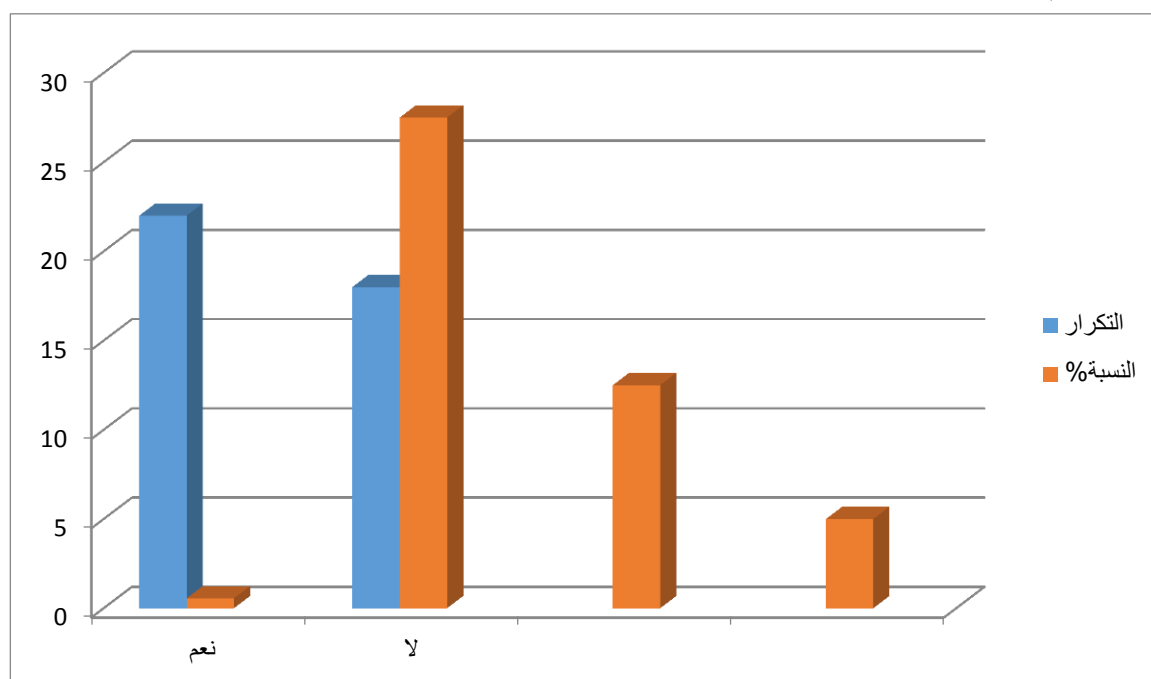
نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثات تم اختيارهن للوظيفة على أساس لمؤهل العلمي بنسبة 52.5% لتليها الكفاءة في العمل بنسبة 25% في حين مثلت نسبة 22.5% الإحتياج العلمي، من خلال هذه النتائج نلاحظ أن غالبية المبحوثات كان خيارهن للوظيفة تبعاً للمؤهل العلمي وهذا ما نجده في شروط التقدم للمسابقات لتليها الكفاءة والتي تكتسب من الخبرة التي كثيرا ما تطلب في ملف مسابقات لتوظيف .

-جدول رقم 30 : يوضح رضا المبحوثات على عملهن

النسبة %		التكرار	الاحتمالات	
%55		22	نعم	
%45	%27.5	18	لا	
	%12.5			وظيفة لا تلازم تخصصك
	%5			سبب آخر
%100		40		

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 30 : أعمدة بيانية تتعلق برضا المبحوثات على عملهن .



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 29

يوضح الجدول أعلاه مدى رضا العاملات على عملهن حيث بلغت نسبة الإجابات بنعم %55، وقد بينت لنا هاه النسبة بأن أغلبية العاملات راضيات على وضعهن في العمل في حين بلغت نسبة الإجابات بلا %45 و قد قسمت إلى ثلاثة أجزاء الجزء الأول بنسبة %27.5 وتبين أن سبب رضاهن على عملهن هو ضغط الدم، و مثلت نسبة %12.5 عدم رضاهن راجع إلى

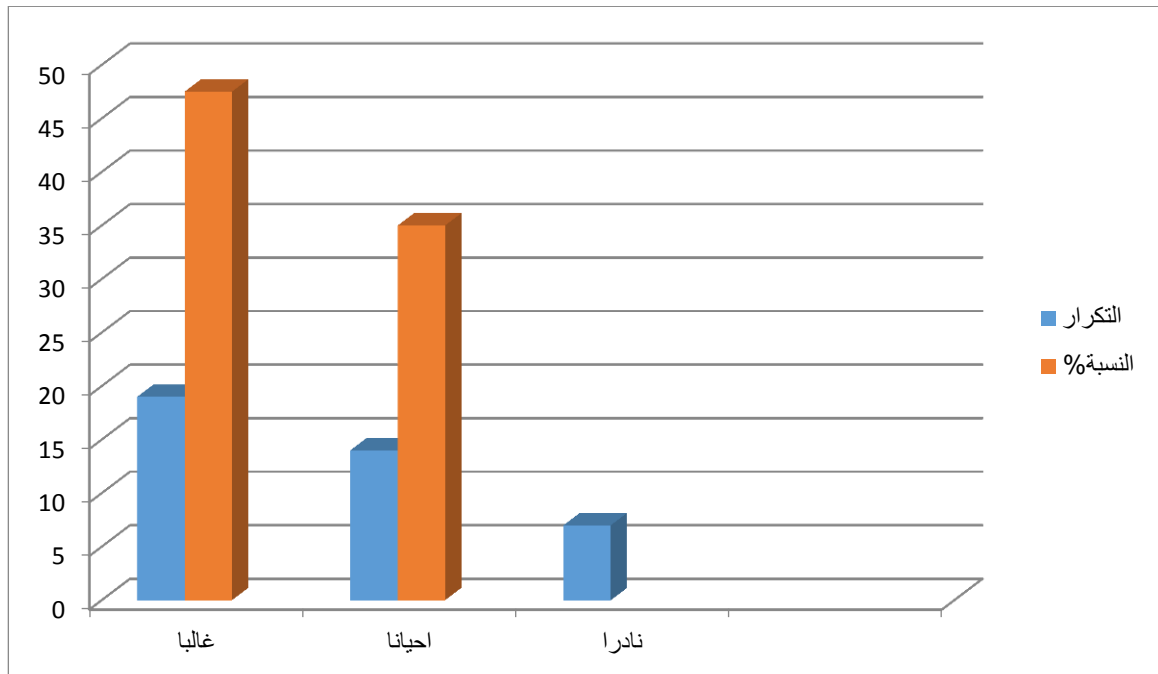
كون الوظيفة التي يشغلونها لا تلازم تخصصهن في العمل، وقد اختلفت الأسباب بين من أرجعه لضعف الأجر و سوء المعاملة من قبل المسؤولين و كذا عدم توفر إمكانيات العمل بنسبة 5%. ويمكن إرجاع رضا أغلب العاملات على وضعهن في العمل لكون المناصب التي يشغلونها تتناسب تخصصاتهن و قد ذكرت أحدهن حب المهنة هو سبب شعورهن بالرضا و كذا التفاهم والمعاملة الحسنة بين العاملات.

-جدول رقم 31: يوضح شعور المبحوثات بالتعب أثناء عملهن

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
غالبا	19	47.5%
احيانا	14	35%
نادرا	07	17.5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 31: أعمدة بيانية تتعلق بالتعب أثناء العمل



المصدر: من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 30

من خلال المعطيات نلاحظ أن أغلبية المبحوثات يشعرن غالباً ب 45% بالتعب عند قيامهن بعملهن وهذا يرجع إلى تعدد الأدوار و تداخل في حياتهن الشخصية إضافة إلى التمر والسخرية و هذا ينقص من أدائهن ، اما بسبة 35% من العاملات يشعرن أحيانا بالتعب و الملل و هذا راجع حسبهن إلى نمط الوظيفة التي يشغلنها التي تكون جامدة و لا تتغير في حين نسبة 17.5% من العاملات تتميز بالاتزان و يتعلمن مع هذا التعب بإجابه و تحدي.

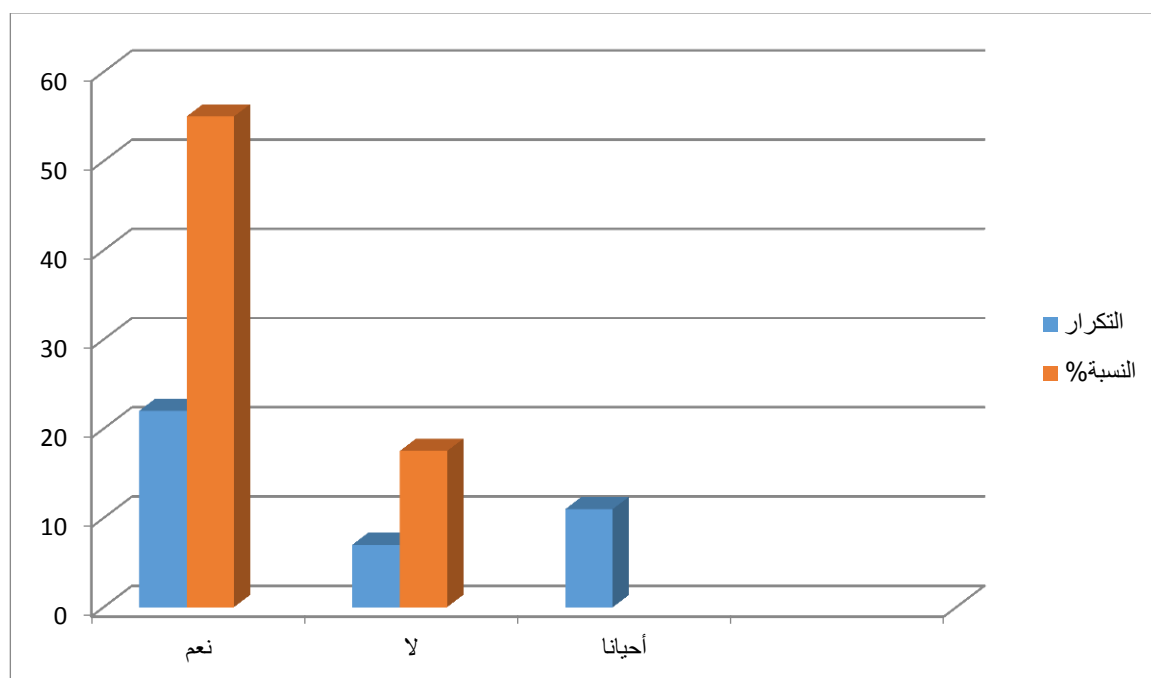
2.2- نتائج المتعلقة بالجهد المبذول

-جدول رقم 32: يوضح مدى شعور المبحوثات بالراحة أثناء العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	22	55%
لا	05	17.5%
أحيانا	11	27.5%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 32 : أعمدة بيانية تتعلق بمدى شعور المبحوثات بالراحة أثناء العمل



المصدر: من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 31

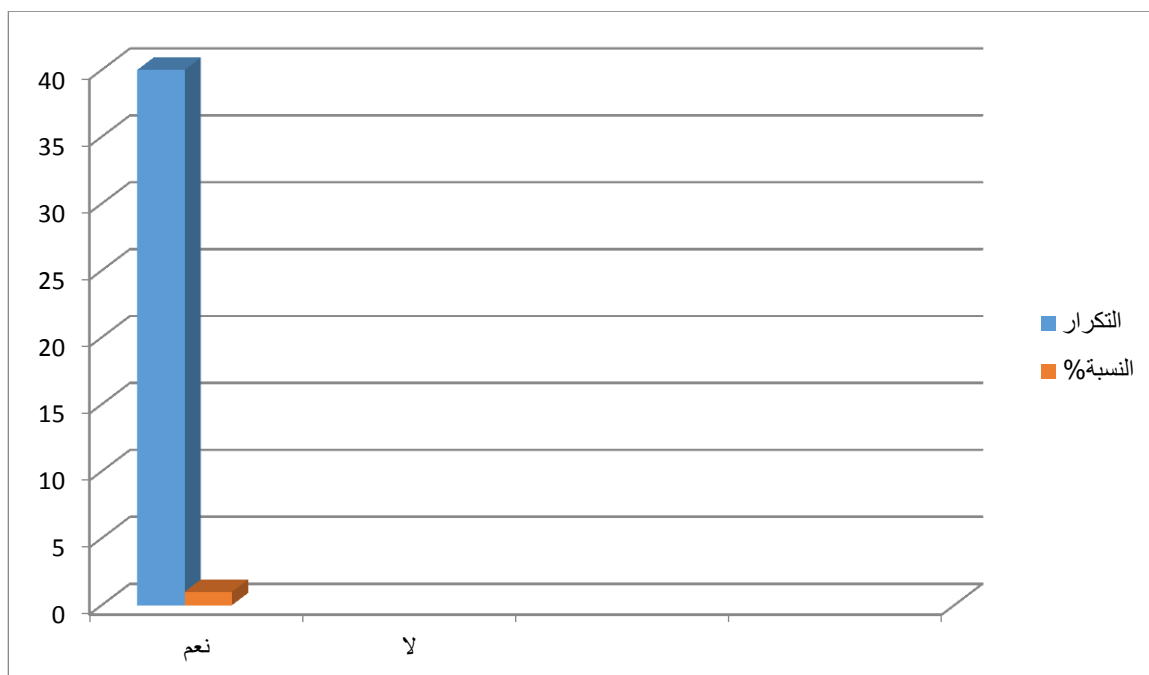
نلاحظ في الجدول رقم 31 مدى شعور العاملات بالراحة في العمل حيث نجد أن أغلبية يشعرن بالراحة أثناء تأديتهن للعمل بنسبة 55% وذلك نتيجة مراعاة لظروفهن وفي المقابل نجد 27.5% نجد أنهن يشعرن أحيانا بالراحة في حين مثلت نسبة 17.5% أنهن لا يشعرن بالراحة أثناء تأديتهن للعمل و هذا راجع الضغوطات و حالة اللامبالاة التي يبذلها المديرون و أرباب العمل اتجاه المبحوثات.

جدول رقم 33 : يوضح بذل قصارى الجهد في الأداء

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	40	100%
لا	/	/
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 33 : أعمدة بيانية تتعلق ببذل قصارى الجهد في الأداء



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 32

نلاحظ من خلال الجدول رقم 32 أن المبحوثات كلهم أجابوا بنعم بنسبة 100% ، وهذا راجع إلى ميل المبحوثات إلى الراحة وبذل أقصى جهدهن عندما يجدن التقدير و الاحترام و

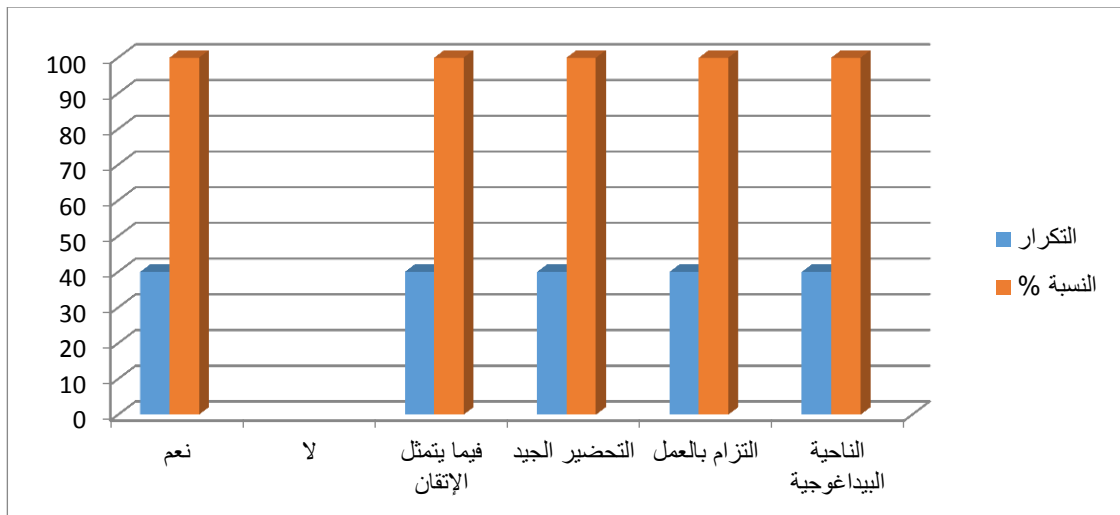
يميل الفرد إلى الارتياح لمن يتوافق أفكاره و طموحاته و معه هذا يخلق الانسجام بين المبحوثات .

-جدول رقم 34: يوضح الإتيان في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	40	%100
لا	/	/
في ماذا يتمثل هذا الإتيان -التحضير الجيد -المحافظة على الوثائق -إلتزام بساعات العمل -من الناحية البيداغوجية -من ناحية التنظيف و الطبخ	40	%100
المجموع	40	%100

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 34: أعمدة بيانية تتعلق ببذل الجهد



المصدر: من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 33

نلاحظ من خلال الجدول 33 أن جميع المبحوثات أجابوا بنعم نسبة 100% أنهم يتقنون العمل، و يتمثل هذا الإتقان في محاولة الإيصال المعلومة و التحضير الجيد للدرس و المحافظة على الوثائق و إتزام بساعات العمل وعدم التأخر و إتزام بالتنظيف و الطبخ فإن كل هذا الإتقان بفجر طاقات العاملات وبالتالي زيادة في الأداء.

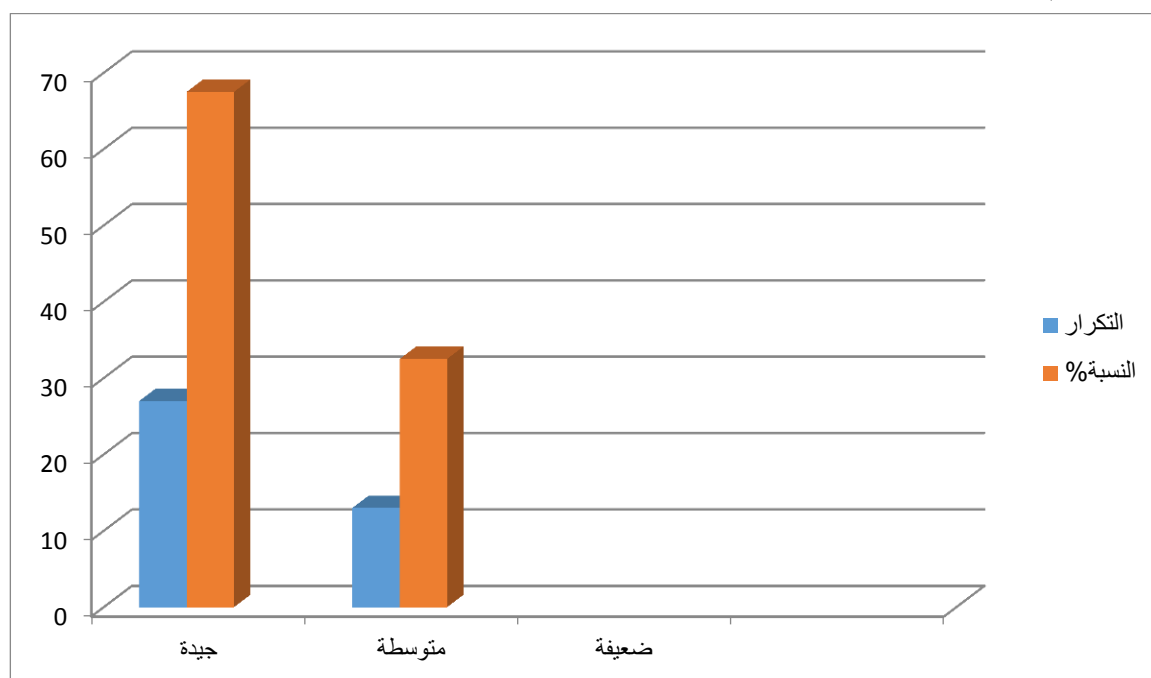
3.2 نتائج المتعلقة بنمط الأداء

-جدول رقم 35: يوضح مستوى أدائك في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
جيدة	27	67.5%
متوسطة	13	32.5%
ضعيفة	/	/
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 35: أعمدة بيانية تتعلق بمستوى الأداء



المصدر: من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 34

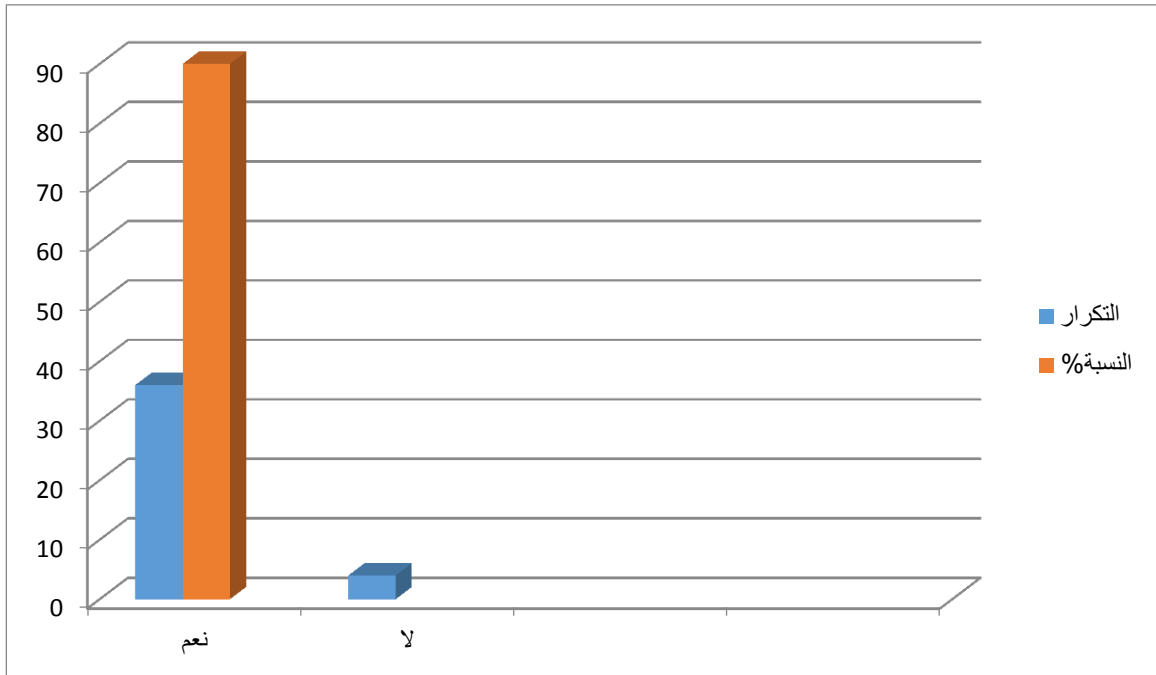
نلاحظ من خلال الجدول رقم 34 أن أغلبية المبحوثات أجابوا بجيدة بنسبة 67.5% ومنهن من صرحوا بمتوسطة بنسبة 32.5% وحين أنهن لم تصرح أي من المبحوثات بضعيفة وهذا راجع إلى أن العاملات يشتغلن بالضمير العلاقة إضافة إلى العلاقة بين الإدارة و العاملات.

-جدول رقم 36: يوضح مدى الشعور بالثقة عند حسن الأداء

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
نعم	36	90%
لا	04	10%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 36: أعمدة بيانية تتعلق بالشعور بالثقة عند حسن الأداء



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 35

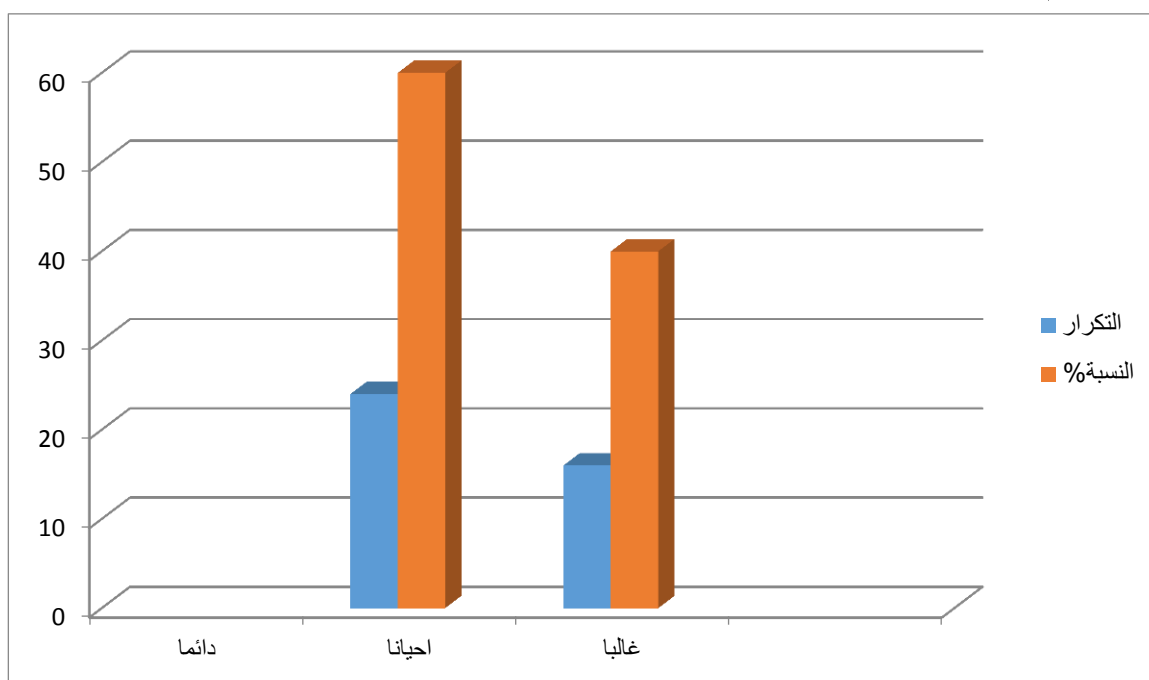
نلاحظ من خلال المعطيات التي في جدول 35 أن نسبة 90% من العاملات يشعرن بالثقة عند أدائهن للعمل، في مقابل نجد أن نسبة 10% أجابوا لا وهذا راجع أن العاملات الذين يشعرون بالثقة هن العاملات الطموحات الذين يسعون إلى تحقيق فعالية و تميز في الأداء.

-جدول رقم 37 : يوضح مدى صعوبة التوفيق بين العمل والمنزل

الاحتمالات	التكرار	النسبة%
دائماً	/	/
أحيانا	24	60%
غالباً	16	40%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة

شكل رقم 37: أعمدة بيانية تتعلق بمدى صعوبة التوفيق بين العمل والمنزل



المصدر: من اعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 36

يوضح الجدول أعلاه مدى إيجاد صعوبة في التوفيق بين العمل و المنزل لدى المبحوثات جاءت النسبة الغالبة هي أحيانا ب 60% وذكرت المبحوثات بأن عدم قدرتهن على التوفيق بين العمل و المنزل أحيانا يرجع لبعضهن الظروف التي تطرأ فجأة على العائلة منها وجود الضيوف أو مرض أحد الأطفال أو في حالة وجود مناسبات عائلية ،تليها نسبة 40% من المبحوثات أجنن بغالبا يجدن صعوبة في التوفيق بين العمل و المنزل و هذا راجع إلى أسباب

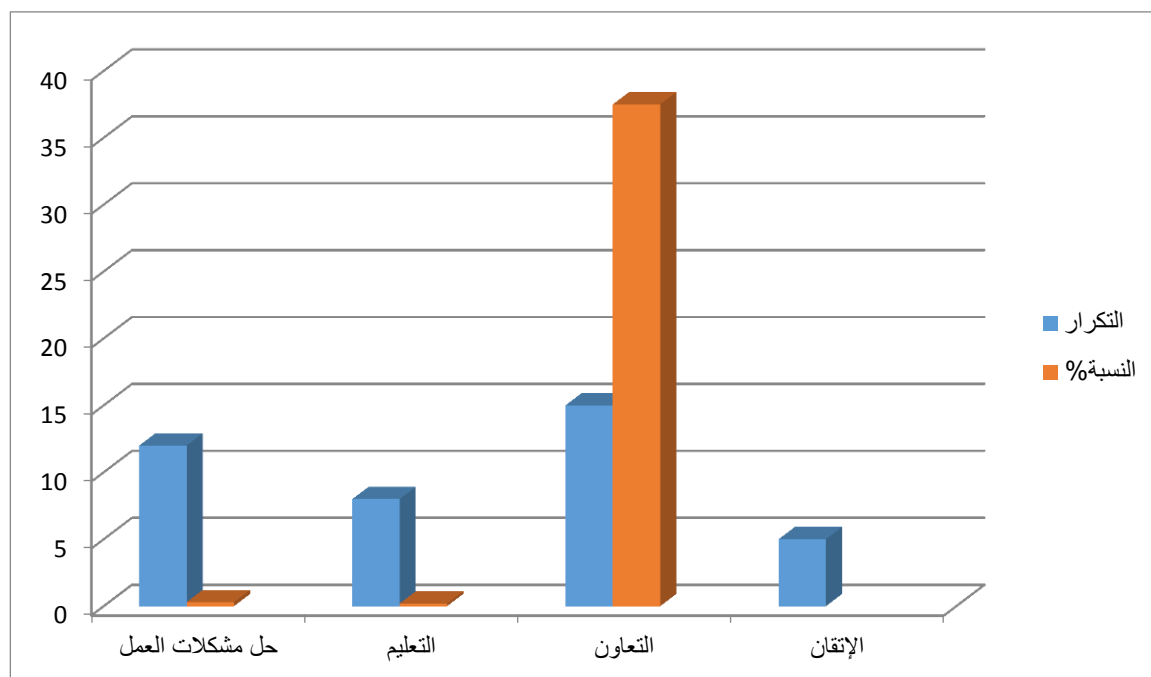
تكون تلبته لا تتغير بسهولة كصعوبة النقل وكذلك مكان ترك الأطفال و حسب بعضهن توقيت العمل وبعد المسافة بين العمل والمنزل.

-جدول رقم 38: يوضح فيما يفيد الانتماءات إلى الجماعة

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
حل مشكلات العمل	12	30%
التعلم	08	20%
التعاون	15	37.5%
الإتقان	05	12.5%
المجموع	40	100%

المصدر : من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الاستمارة.

شكل رقم 38: أعمدة بيانية تتعلق بي فيما يفيد الانتماء إلى الجماعة



المصدر: من إعداد الباحثة باعتماد على بيانات الجدول رقم 37

نلاحظ من خلال الجدول رقم 37 أن الغالبية المبحوثات صرحوا بأن انتماء الجماعة يزيد من التعاون بنسبة 37.5% يفيد في حل مشكلات العمل وفي المقابل التعليم بنسبة 20% في حين مثلت نسبة 12.5% من الإتقان وكل هذا راجع ومن خلال المعطيات يتبين أن نسبة عالية

هي التعاون و بمعنى أن الجماعة تفيد في التعاون و هذا يعني أن هناك وجود نوع من التفاعل و التداخل بين أعضاء المؤسسة و كذلك مقدرة كل فرد من أفراد الفريق على إنجازها.

رابعاً: مناقشة نتائج في ضوء الفرضيات.

من خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها لموضوع العلاقة التمر الوظيفي ضد المرأة و الأداء الوظيفي في متوسطة الشهيد حزامة إبراهيم بعين الطويلة -خنشلة والتي كانت تهدف إلى معرفة نوع التمر الذي يواجه المرأة في ميدان العمل ومن خلال التحليل الكمي والكيفي للبيانات سوف يتم عرض نتائج كل فرضية من فرضيات الدراسة.

-37.5% من أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين 35-40 .

-45% من أفراد العينة متزوجات.

-42.5% من أفراد العينة يشغلون مناصب إدارية.

-77.5% من أفراد العينة من العاملات ذوات عقد دائم.

-32.5% من أفراد العينة لديهن أقدمية في العمل من 10 إلى 15.

-47.5% من أفراد العينة يتقاضون من 30000 فأكثر.

من خلال ما تم التحصل عليه نلاحظ أن غالبية أفراد العاملات لديهن عقد دائم.

1. مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال الفرضية الأولى والتي مفادها: الاستخفاف الذي يواجه العاملات تبين لنا في

ضوء تحليلنا للمعطيات المدرجة في الجداول السابقة و الخاصة بالمحور الأول

- إن ما توصلت إليه المرأة من مستوى تعليمي عالي، و إتقانها لمؤهلات علمية مكنها من الخروج إلى الخروج و إثبات ذاتها في المجتمع، كما أن للدافع المادي دورا كبيرا في خروجها لعمل لتحسين ظروفها المعيشية و ذلك بنسبة 55%(الجدول رقم 10).

- أظهرت النتائج على أن المرأة العاملة لا توجد صعوبة في تقبل العائلة و المحيطين ها في خروجها للعمل حيث نجد نسبة نعم ب100%(الجدول رقم 11).

- أوضحت هذه الدراسة على أن المرأة تواجه أحيانا مشاكل في تأدية عملها و ذلك نسبة 45%(الجدول رقم 12).

كما أظهرت نتائج هذه الدراسة على أن المرأة العاملة معرضة للتمتر بأنواعه سواء مادي أو معنوي أو لفظي بنسبة 57.5% (الجدول رقم 13).

نسبة 45% من أفراد العينة أجابوا بأحيانا يتم تهميشهن في التجمعات التي تقام في المؤسسة (الجدول رقم 14).

نسبة 40% من أفراد العينة يقولو أنهم معرضن للإهانة (الجدول رقم 15).

نسبة 57% من أفراد العينة يقولو أنهم يتم لومهن على أخطاء الآخرين (الجدول رقم 16).

وفي الأخير رغم ما توصلت إليه المرأة من مستوى تعليمي يكفل لها حقها في تولي مناصب مختلفة في شتى مجالات العمل، وتقبل المجتمع لخروجها للعمل و تحقيقها للإستقلالها المادي إلا أن المرأة تتعرض للمشاكل في عملها، إضافة إلى تعرضها للتمتر الوظيفي داخل العمل سواء كان تتمر لفظي أو مادي أو معنوي وكذلك يتم تهميشهن في التجمعات التي تقام في المؤسسة وبهذا تكون الفرضية الأولى محققة.

2. مناقشة نتائج في ضوء الفرضية الثانية:

من خلال الفرضية الثانية والتي مفادها الإساءة اللفظية ضد المرأة العاملة تبين لنا في ضوء تحليلنا للمعطيات المدرجة في الجداول السابقة و الخاصة بالمحور الأول ما يلي:

62.5% من أفراد العينة يؤكدن أنهم يصيح عليهن بألفاظ غير محمودة أمام الزملاء (الجدول رقم 17).

45% من أفراد العينة يسمعن عبارات مهينة و مسيئة لشخصيتهن و لحياتهن الخاصة (الجدول رقم 18).

نسبة 50% من أفراد العينة أجابوا بأنهن أحيانا يتلقون الاحترام على الأعمال المنجزة (الجدول رقم 19).

نسبة 70% من أفراد العينة يشعرون بالخوف نتيجة الصراخ (الجدول رقم 20)

نسبة 55% من أفراد العينة يزعجن من الاستقواء (التمتر) عليهن في العمل (الجدول رقم 21). وفي الأخير ومن خلال ما تم التحصل عليه من أرقام و نسب عالية و المتعلقة بأسئلة هذه الفرضية نستنتج بأن العاملات معرضن لصياح عليهن بالألفاظ غير محمودة أمام الزملاء كما

أنهن يسمعن عبارات مهينة و أحيانا يتلقون الاحترام على الأعمال المنجزة يشعرن بالخوف نتيجة الصراخ عليهن و الاستقواء عليهن في ميدان العمل وبالتالي فالفرضية محققة.

3. مناقشة نتائج في ضوء الفرضية الثالثة:

من خلال الفرضية الثالثة والتي مفادها :النقد المستمر ضد المرأة العاملة تبين لنا في ضوء تحليلنا للمعطيات المدرجة في الجداول السابقة والخاصة بالمحور الأول كمايلي:

-نسبة 40%من أفراد العينة يتعرضن للانتقاد على التصرفات التي يقمن بها في المؤسسة(الجدول رقم 22).

-نسبة 45%يوضحن أنهن لا يفقدن النقطة عند الحديث بصوت مرتفع (الجدول رقم 23).

-نسبة 67.5%لايتم إجبارهن على القيام بأمر لا يردونها (الجدول رقم 24).

-نسبة 55%أحيانا ما يخضعن للمراقبة عملهن من طرف الإدارة (الجدول رقم 25).

-نسبة 35%من أفراد العينة صرحن أنهن لا يفكرن في الاستقالة من الوظيفة (الجدول رقم 26).

-نسبة 55%من أفراد العينة أجابوا أنهن لا يتعرضن للسخرية و الإذلال في المؤسسة(الجدول رقم 27).

وفي الأخير ومن خلال النتائج المتحصل عليها و المتعلقة بأسئلة هذه الفرضية نستنتج أن العاملات يتعرضن للانتقاد المستمر على جميع تصرفاتهن و أنهن يخضعن دائم للمراقبة عملهن من طرف الإدارة و هذا ما يدفعها أحيانا في التفكير في الاستقالة و بالتالي فالفرضية الثالثة محققة.

خامسا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

سنحاول في هذا الجزء من مراحل البحث بعد أن تطرقنا إلى تحليل و تفسير البيانات الميدانية استخلاص النتائج و تحليلها في ضوء الفرضيات الآن نستعرض نتائج الدراسة ،و مقارنتها من نتائج الدراسات السابقة التي أجريت في بيئات مختلفة بالإضافة إلى التطرق إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في كل دراسة .

1. من حيث المنهج:

نلاحظ أن هناك تنوع في المناهج التي اعتمدها الدراسات السابقة وذلك حسب ما يتماشى مع طبيعة الموضوع و أهداف الدراسة ففي دراسة "حمدي عمر علي -وفاء محمد علي محمد «نجدهم اعتمادا على المنهج الوصفي التحليلي وهو نفس المنهج الذي اتبعه كل من "نجلاء يسرى النشار- وإلهام عبد الرؤوف السواح و عرين عدنان الشوابكة "أما دلال محمد الزغبي - رزان علي مهيدات اتبعت هذه الدراسة على استراتيجية دراسة حالة ،اما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على المنهج الوصفي وذلك نظرا لملائمة هذا المنهج مع طبيعة موضوع الدراسة و مجتمع البحث.

2. من حيث وسائل وأدوات جمع البيانات:

يستخدم الباحث في بحثه العلمي مجموعة من الوسائل والأدوات المنهجية من أجل الحصول على بيانات ميدانية وذلك حسب ما يراه مناسباً لطبيعة بحثه ،وما يضمن له جمع أكبر قدر من المعطيات من ميدان الدراسة و نجد في دراسة "حمدي عمر علي-وفاء محمد علي محمد أنه اعتمد في جمع البيانات على أداة الاستبيان وهي نفس الأداة التي أعتمدها كل من "عرين الشوابكة و دلال محمد الزغبي- رزان علي مهيدات ،في حين اعتمدت نجلاء يسرى النشار- إلهام عبد الرؤوف السواح حيث اعتمدت على الاستمارة كأداة أساسية في البحث.

3. من حيث العينة

نجد في أن بحث علمي أن الباحث يعتمد على العينة إذا كان مجتمع الدراسة كبيرة و لا يمكن حصره ولهذا يلجأ إلى العينة التي تعبر عن مجتمع البحث .أما إذا كان المجتمع المبحوث صغير فهو يلجأ إلى العينة القصدية.

اعتمدت دراسة "حمدي عمر علي -وفاء محمد علي محمد علي "عينة استطلاعية في المجتمع الأصلي للبحث مكونة من (50) مفردة، أما دراسة نجلاء يسرى النشار -إلهام عبد الرؤوف السواح فاعتمدت على عينة البحث (168) تم اختيارهم بطريقة غرضية صدفية ،في

حين نجد أن دراسة عرين عدنان الشوابكة لم تعتمد على أي عينة أما دراسة دلال محمد الزغبي -رزان علي مهيدات فقد اعتمدت على إشراك كافة العاملين من أكاديميين و إداريين في الكليتين التي تم اختيارهم لجمع البيانات .

أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على العينة القصدية بالعينة وذلك نظرا إلى صغر المجتمع المبحوث.

4. من حيث النتائج

أما فيما يخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فنجدها تتفق مع بعض الدراسات السابقة حيث توصلت دراسة حمدي عمر علي-ووفاء محمد على محمد إلى ارتفاع و انتشار صور وأشكال سلوكيات التتمر بشكل كبير و تعرض أفراد العينة للسلوكيات السلبية ومظاهر التتمر في بيئة العمل وهذا ما توصلت إليه دراستنا المتعلقة بالتتمر الوظيفي ضد المرأة مما يجعل المرأة العاملة في ضغط مما ينقص من أدائها.

في حين نجد دراسة نجلاء يسرى النشار -إلهام عبد الرؤوف السواح تتفق مع دراستنا كونها توصلت إلى نفس النتائج نصف ربات الأسر العاملات تتمثل استجاباتهم في فئة المستوى المرتفع نتيجة تعرضهن للتتمر الوظيفي ،تتمثل استجابتهن في فئة المستوى المرتفع نتيجة تعرضهن للتتمر الوظيفي وقد يرجع ذلك إلى جهل المرأة العاملة لحقوقها و التي يضمنها

القانون في حالة التعرض للتتمر الوظيفي ،ايضا تتفق مع دراسة عرين عدنان الشوابكة كون أن سلوكيات التتمر في مكان العمل بأبعاده كانت مرتفعة وهذا يدل على وجود سلوكيات التتمر في المستشفيات المبحوثة ،كما بينت النتائج أن مستوى النقد المستمر من قبل المشرفين من المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان كان مرتفعا وتتفق دراستنا الحالية مع دراسة دلال محمد زغبي -رزان علي مهيدات كونها توصلت إلى أن ضحايا التتمر لا يتقدمون بشكوى ضد من يمارسون عليهم التتمر فالإدارة تجهل الكثير من هذه الممارسات وهنا تفنقد الباحثان أنها ربما تكون عوامل حاسمة في ظهور سلوكيات التتمر لأن التتمر يحتاج إلى طرفين متم

لضحية و التفاعل بينهم لا بد أن يتم في بيئة لها صفات و سمات معينة. فهذه الدراسة ركزت على موضوع سلوكيات التتمر التي يمارسها العاملين وبالتالي هذه الدراسة أضافت معلومات بالغة الأهمية للدراستنا الحالية.

سادسا: مناقشة نتائج في ضوء المقاربة السوسيولوجية.

من خلال النظرية التي تم عرضها و التي تطرقنا لها سابقا في الفصل النظري، وعلى اختلاف التيارات الفكرية في نظرتها لموضوع التتمر الوظيفي ضد المرأة نسعى في هذا العنصر لمناقشة نتائج البحث الحالي في ضوء التراث النظري.

فالنظرية السلوكية ركزت و إهتمامات بالسلوك الإنساني و تعزيزه وهو قابل للملاحظة و القياس و التقويم ضمن معايير محددة ،فدراستنا الحالية تتفق مع هذه النظرية كون دراستنا تتحدث على سلوك التتمر، كما بينت أن البيئة هي التي تتحكم به و بسلوكه كأنه آلة فانصبت دراستهم على السلوكات البسيطة دون السلوكات المعقدة.

سابعا: النتائج العامة للدراسة.

من خلال النتائج التي سبق وتحصلنا عليها من الاستمارة التي طبقناها على العاملات في متوسطة الشهيد حزامه إبراهيم بعيم الطويلة ولاية خنشلة من أجل معرفة مدى تحقق الفرضيات التي قام على أساسها هذا البحث و التي أثبت فعلا صحة الفرضيات الثلاثة و التي تحققت إلى حد ما، حيث أوضحت الشواهد الكمية ونتائج الدراسة أنه توجد أنواع مختلفة للتتمر الذي يواجه العاملات و رغم كل الأعباء و حجمها الملقاة على عاتق العاملات إلا أنهن يتحملن مسؤوليتها و يقمن بإنجازها كما أن ارتفاع و انتشار صور وأشكال سلوكيات التتمر بدرجة كبيرة و تعرض أفراد العينة للسلوكيات السلبية و مظاهر التتمر في بيئة العمل مصادره سواء الإدارة أو زملاء العمل في بيئة العمل.

كما أن سلوكيات التتمر في بيئة العمل يضعف أدائهم في المؤسسة بدرجة كبيرة وذلك لأن التتمر الوظيفي يؤدي إلى خلق بيئة سيئة تتميز بانخفاض الدافعية للعمل كما أن التتمر في بيئة

العمل يدمر الثقة بالنفس و صور الذات للشخص الضحية ومنه نخلص إلى صدق الفرضية العامة للدراسة أي أن المرأة العاملة تتعرض للتممر في مكان عملها ومنها ينقص أدائها الوظيفي.

الخاتمة

يعتبر المورد البشري من أهم الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة و المستدامة ، وهذا نظرا للدور الحاسم و الفعال الذي تؤديه القوى العاملة في مختلف الأنشطة الاقتصادية والإدارية و التعليمية و غيرها في القطاعات الأخرى، وقد اتضح لنا جليا من خلال هذه الدراسة في جانبها النظري و الميداني، أن المرأة العاملة تمتلك قدرات و طاقات لا نهاية لها ،خاصة إذا أتاحت لها فرصة للانطلاق و رفع معنوياتها و إحساسها بالأهمية و الحيوية في مجال عملها فتتحقق بذلك مستويات عالية في أدائها الوظيفي و حتا يكون مستوى أدائها مرتفع يجب أن لا تتعرض إلى مضايقات و تنمر في مكان عملها فهذا ينقص من مردوديتها في العمل أو على أدائها فطول الساعات وعدم القدرة على التوفيق بين المنزل و العمل من جهة ومشكلة تعرضها للتنمر و تقليل من شأنها من جهة أخرى ،وعدم توافقه مع ما هو مبذول من جهد في العمل فرغم تغير نظرة المجتمع لعمل المرأة و الذي أصبح عادي في أغلب المجتمعات و الذي يعود عليها أسرتها و مجتمع بالعديد من الفوائد ،إلا أنها لازالت تعاني من مشكلات التنمر في مكان عملها و بطبيعة الحال فإن جل هذه المشكلات تنقص من أدائها داخل عملها بالتالي التقليل من الإنتاجية ،فالمرأة العاملة يجب أن تجد اهتمام زائد بعض الشيء و هذا السبب دفع بنا للتقديم بعض التوصيات و الاقتراحات لتفادي مثل هذه المشكلات:

- التركيز على العناية بالمرأة كونها تبذل جهدا مزدوجا داخل و خارج العمل.
- ضرورة توفير بيئة عمل مادية بحيث تعطي للعاملين حماس و إخلاص و أداء متزايد في مؤسساتهم.
- تحسين المعاملة مع المرأة العاملة.
- توفير جو ملائم لظروف العمل لكي تعمل المرأة في راحة نفسية تامة.
- إجراء المزيد من الدراسات و البحوث المستقبلية حول مشكلات التنمر التي تواجه المرأة العاملة و عمل على تطوير أدائها الوظيفي.

الخاتمة

- نشر الوعي من خلال عقد الندوات و الدورات التدريبية لكافة العاملين في المؤسسة حول التتمر في بيئة العمل و طرق التعامل معه و كيف يتصرف العامل إذ تعرض لمثل هذه السلوكيات السلبية

- تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التتمر و سن اللوائح و القوانين التي ترصد و تعاقب على ممارسة السلوك التمرري بأشكاله.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً. الكتب:

1. أبو الديار مسعد، سيكولوجية التمر بين النظرية والعلاج، الإصدار الثاني، مكتبة الكويت الوطنية، الكويت، 2012.
2. أبو الشرش كمال، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية، عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع، 2015.
3. أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 2005.
4. درة عبد الباري إبراهيم وآخرون، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين (منحى نظمي)، الطبعة الأولى، وائل للنشر، 2008.
5. الصبحيين علي موسى ومحمد فرحان القضاة، سلوك التمر عند الأطفال والمراهقين، مفهومه، أسبابه، علاجه، ط الأولى، مكتبة الملك فهد، المملكة العربية السعودية.
6. كاميليا إبراهيم عبد الفتاح، سيكولوجية المرأة العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1984.
7. مجدي محمد دسوقي، مقياس التعامل مع السلوك التتمري، دار جوانا للنشر والتوزيع، القاهرة، دون ط، 2016.
8. محمد الغريب عبد الكريم، البحث العلمي لتصميم المنهج والإجراءات، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1987.
9. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، الطبعة الثالثة، 2015.
10. محمد عبد السلام، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة نور، 2020.

11. محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، الأردن.
12. محمد نجيب توفيق حسن الدين، الخدمة الاجتماعية مع الأسرة والطفولة و المسنين، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1988.
13. مصطفى أحمد سيد، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، بدون دار نشر، بدون نشر، 2000.
14. نامضر زهري حسون، تأثير عمل المرأة على تماسك الأسرة في المجتمع الغربي، دار النشر الرياض، بدون سنة.
- ثانيا. المعاجم و القواميس:
15. معجم المعاني الجامع -"معجم عربي عربي".
- ثالثا. المجالات والدوريات العلمية:
16. أداء العاملين، الفصل الثالث، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد الخامس، جوان، 2015.
17. بشير شربي-محمد قوراح، مستوى الأداء الوظيفي لعمال الحماية المدنية بولاية ورقلة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي، مباح، العدد02، ورقلة الجزائر، 2021.
18. بلببوس لامية، حرقاس وسيلة، صراع الدور لدى المرأة العاملة وتأثيره على علاقتها بالأسرة، مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، جامعة قالمة، العدد2020، 02.
19. جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد2022، 46.

20. خالد أحمد الصرايرة، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية والرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، العدد 1+2، 2011.
21. سهام بنت صالح كعكي-دلال النصير، التتمر الإداري و انعكاسه على بيئة العمل النسائية، المجلة التربوية، عدد سبتمبر-ج2-89، كلية أريد، جامعة سوهاج، 2021.
22. عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 2001، 1.
23. عبد الوهاب معاز، التتمر الوظيفي-مقاربة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة المسيلة الجزائر، العدد 43، جوان 2015.
24. عيب غنية، ظاهرة التتمر في ضوء المقاربات النظرية المفسرة لها، مجلة البحوث التربوية والتعليمية، جامعة الجزائر (2)، العدد 02، المجلد 2022، 11.
25. مجدي جمعة عبد العزيز، دور القيادة الأخلاقية في تقليل سلوكيات التتمر الوظيفي للعاملين بجامعة حلون، مجلة البحوث المالية والتجارية، العدد 2020، 4.
26. مصطفى عوفي، خروج المرأة إلى ميدان العمل وأثره على التماسك الأسري، مجلة العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة باتنة، الجزائر.
27. محمد قيس القنبري، دور المراجعين الداخليين في حماية الموظف من التتمر في موقع العمل، ماي 2020.
28. نقلا عن عمار، المرأة العاملة بين المنظومة التشريعية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، جامعة مسيلة، الجزائر، 2008.
29. إيمان صياد، ضغوط الحياة اليومية والمرأة العاملة، حوليات أدب عين الشمس، المجلد رقم 46، تاريخ النشر جويلية - سبتمبر 2018.

30. اللوزي موسى سلامة، الزهراني عمر عطية، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الإدارية، العدد1، المجلد 39.
31. ولاء جلال عبد الأمير الشمري، تأثير القوانين في سلوكيات التتمر الوظيفي/بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي و البحث العلمي العراقي، مجلة الدنانير، العدد23، كلية الإرادة و الاقتصاد، جامعة بغداد.
32. فرحات نادية، عمل المرأة على العلاقات الأسرية، الأكاديمية الدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد08، 2012.
- III. المذكرات و الرسائل الجامعية:**
33. بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين الموظفين بالمؤسسة الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
34. رياض رزق زيديه، دور نظام تقييم الأداء بديوان الموظفين العام في تطوير الموارد البشرية في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير قسم إدارة الدولة والحكم الرشيد بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا غزة، جامعة الأقصى، فلسطين، 2010.
35. لبصير هند، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير، تسير الموارد البشرية، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مدرسة الدكتوراه، اقتصاد-ماناجمنت.
36. شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة "أحمد بوقرة" بومرداس، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، 2010.

37-عمار بن عشي، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، دراسة حالة، مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية -بسكرة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بسكرة، 2006.

IV. الوثائق و الموسوعات و المناشير :

38. بوابة علم النفس، الموسوعة الحرة، مؤسسة حلوها السعادة قرار تطوير الذات: التتمر، اسبابه، انواعه وحلول ظاهرة التتمر.

39. فضيل دليو آخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة متتوري، العدد3، قسنطينة، 1999.

40. التتمر الوظيفي بقلم طالب علوم طالب، مركز الإمارات للمعرفة والاستشارات، كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية، تاريخ النشر 10-10-2020.

41. محاضرات الإحصاء التطبيقي للعلوم الاجتماعية، سنة ثانية ماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة خنشلة، 2023-2024.

V. المواقع الإلكترونية:

42. النجاح عبر الأنترنت، التتمر الوظيفي: أشكاله، أسبابه وكيفية التعامل معه، بتاريخ: 2023/4/4، سا44.3.

43. أسماء عثمان، كيف تتعاملين مع المتتمرين في العمل، مجلة سيدتي، 2021.

44-[httpM//jsst .journals.ekb.eg/](http://jsst.journals.ekb.eg/).

45-pulpit.alwatanvoice.com.

46-www.almaany.com.

47-[http// :www.Hellooha.com](http://www.Hellooha.com).

الملاحق

الملاحق رقم (01): استمارة البحث



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة عباس لغرور خنشلة

- كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
- قسم العلوم الاجتماعية
- تخصص: تنظيم وعمل

استمارة استبيان

إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل تنظيم وعمل بعنوان

التنمر الوظيفي ضد المرأة وعلاقته بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة

دراسة ميدانية بمتوسطة الشهيد حزامة إبراهيم بعين الطويلة -خنشلة-

الأستاذة المشرفة:

من إعداد الطالبة:

رحامنة سعيدة

مريم ريحانة

ملاحظة: تدخل هذه الاستمارة في إطار إعداد مذكرة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

نرجو منكم الإجابة على أسئلة هذه الاستمارة حيث أنها لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة

وشكرا لتعاونكم معنا.

السنة الجامعية 2023/2022

الملاحق

نرجو من سيدتكم التفضل بالإجابة على عبارات الاستبيان بوضع علامة (x) في المكان المناسب لكل عبارة حسب ما ترونه مناسباً من أجل مصداقية المعلومات، مقدرين تعاونكم و تفهمكم و مساهمتكم في إثراء موضوع الدراسة.

شاكرين حسن تعاونكم

- الجزء الأول: البيانات الشخصية ، وتتكون من 06 أسئلة .

1- العمر:

-أقل من 25 سنة

-من 25-30 سنة

-من 35-40 سنة

-من 45 فأكثر سنة

مطلقة

أرملة

متزوجة

2- الحالة العائلية : عزباء

إداري

بيداغوجي

3- طبيعة المنصب : عامل مهني

متعاقد

4-الوضعية الإدارية للمنصب : دائم

5- الخبرة المهنية :

-أقل من 5 سنوات

-من 05 إلى 10 سنوات

-من 10 إلى 15 سنة

-من 15-20 سنة

-من 20 فأكثر

6-الأجر المتقاضى

-أقل من 15000 دج

-من 15000 إلى 20000 دج

-من 20000 إلى 25000 دج

الملاحق

من 25000 إلى 30000 دج

من 30000 فأكثر

الجزء الثاني : يتضمن أبعاد الدراسة و يتكون من 29 عبارة مقسمة على محورين كالتالي :

-المحور الأول : التمر الوظيفي ضد المرأة

أ- الاستخفاف ضد المرأة

7-ماهو دافع للخروج للعمل ؟

ملئ الفراغ

تحقيق الذات

دافع مادي

المكانة الاجتماعية

8-هل عائلتك و المحيطين بك يتقبلون خروجك للعمل ؟

في حالة لا لماذا

لا

نعم

.....

9-هل تواجهين مشاكل في تأدية عملك ؟

أحيانا

لا

نعم

..... في حالة نعم ما نوع المشاكل.....

10-هل تتعرضين للتمر في مكان عملك ؟

لا

نعم

معنوي

في حالة نعم ما نوع التمر الذي تعرضت له: مادي

آخر يذكر.....

11-يتم تهميشك لأكثر من مرة خلال التجمعات التي تقام بالمؤسسة؟

أحيانا

لا

نعم

12-هل تتعرضين للإهانة بدون سبب ؟

الملاحق

نادرا

أحيانا

غالبا

أبدا

13- يتم لومك دائما على أخطاء الآخرين ؟

أحيانا

لا

نعم

ب- الإساءة اللفظية ضد المرأة

14- يتم الصياح عليك بالألفاظ غير محمودة أمام الزملاء ؟

أبدا

أحيانا

غالبا

15- هل تسمع عبارات مهينة و مسيئة لشخصك و لحياتك الخاصة ؟

أبدا

أحيانا

لا

نعم

16- هل تتلقين التقدير و الاحترام على الأعمال التي تتجزها ؟

أحيانا

لا

نعم

17- هل تشعرين بالخوف نتيجة الصراخ عليك ؟

أحيانا

لا

نعم

18- يتم الاستقواء عليك في العمل ؟

في حالة نعم ما نوع

لا

نعم

الاستقواء.....

ج- النقد المستمر ضد المرأة

19- يتم انتقادك على التصرفات والأفعال التي تقوم بها داخل المؤسسة ؟

أبدا

نادرا

أحيانا

غالبا

20- هل الحديث معك بصوت مرتفع يفقدك الثقة بالنفس و ضعف القدرات الذاتية ؟

أبدا

أحيانا

لا

نعم

21- يتم إجبارك على القيام بأمر لا تريدونها ؟

الملاحق

نعم لا

22-هل يخضع عملك للمراقبة الشديدة من طرف الإدارة ؟

نعم لا أحيانا

23-هل تفكرين في ترك العمل ؟

نعم لا أحيانا

24-هل تتعرضين للسخرية و الإذلال من طرف الزملاء ؟

نعم لا

-المحور الثاني :الأداء الوظيفي

أ- كمية الجهد المبذول.

25-كم عدد ساعات العمل ؟.....

26-هل اختيارك للوظيفة كان بناء على ؟

الكفاءة المؤهل العلمي احتياج للعمل

27-هل انت راضية على وضعك في العمل ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب لا لماذا ؟

ضغط العمل الوظيفة لا تلازم تخصصك سبب آخر

.....

28-هل تشعرين بالتعب في أدائك ؟

غالبا أحيانا أبداً

ب- الجهد المبذول

الملاحق

29- هل تشعرين بالراحة أثناء أداء العمل ؟

نعم لا أحيانا

30- هل تبدلين قصارى جهدك في أداء عملك ؟

نعم لا

31- هل تقومين بإتقان عملك ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم في ماذا يتمثل هذا الإتقان ؟.....

ج- نمط الأداء

32- كيف ترين مستوى أدائك في المؤسسة ؟

جيد متوسط ضعيف

33- هل تشعرين بالثقة عند حسن أدائك ؟

نعم لا

34- هل تجددين صعوبة في التوفيق بين عملك و منزلك ؟

دائما أحيانا غالبا

إذا كانت الإجابة بدائما برأيك يؤثر على أدائك ؟

نعم لا

35- في رأيك فيما يفيد الانتماء ؟

حل مشكلات العمل التعلم التعاون الإتقان

ملحق رقم (02): قائمة المحكمين

قائمة المحكمين

الرقم	الأستاذ	الرتبة	الجامعة
01	رحامنية سعيدة	أستاذ مساعد ب	جامعة عباس لغرور خنشلة
02	عبود فلاح	أستاذ محاضر ب	جامعة عباس لغرور خنشلة
03	كتفي ياسمينة	أستاذ تعليم عالي	جامعة محمد بوضياف -المسيلة-

