



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص تنظيم و عمل



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم و العمل الموسومة بـ :

الأدوار المتعددة و علاقتها برفاهية العامل في المؤسسة

دراسة ميدانية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة

إشراف الأستاذ :

د. رحمني محمد

إعداد الطالب :

بلعابد عزيز

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	د. بلعباس فضيلة
مشرفا و مقرا	د. رحمني محمد
عضوا مناقشا	د. درقاوي نور الدين

الموسم الجامعي

2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر و العرفان

الحمد لله السميع العليم، ذي العزة والفضل العظيم، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
محمد صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه أجمعين.
ويقول رسولنا الحبيب: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

إلى تلك الشموع التي تحرق نفسها لتضيء درب الآخرين، إلى الذين يبنون النفوس
وينشئون العقول، والشكر موصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه من أولى مراحل الدراسة إلى
هذه اللحظة.

كما نخص بالشكر الدكتور "رحموني محمد" الذي ساعدنا على إنجاز هذه المذكرة ونشكر كل من
مدّ لنا يد العون من قريب أو بعيد.
وفي الأخير، لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز وجل أن يوفقنا ويرزقنا السداد والرشاد
والعفاف والغنى، وأن يجعلنا هداة مهتدين.

الإهداء

إلى من غرست فيّ القيم، وربّنتني على الصبر والمثابرة

إلى من سهرت لتسعدني، وضحت لتنجحني

إلى من كانت الدعوة الصادقة منها سر توفيقتي...

إلى أمي العزيزة...

إلى من كان سندي وقوّتي، وعلمني معنى العزيمة والثقة

إلى من دعمني بكلماته، ورفع معنوياتي في كل لحظة ضعف...

إلى أبي الغالي...

إلى إخوتي وأخواتي، شركاء القلب والدرب إلى أصدقائي المخلصين الذين شاركوني تعب الطريق وفرحة الإنجاز...

إلى كل من آمن بي ولو بكلمة...

أهدي ثمرة جهدي هذا.

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين تعدد الأدوار المهنية ورفاهية العامل داخل المؤسسة الجامعية، من خلال تسليط الضوء على آثار تداخل الأدوار والمسؤوليات على الصحة النفسية والرضا الوظيفي لدى الأساتذة الجامعيين. وقد تم إجراء الدراسة خلال السداسي الثاني من سنة 2025، على عينة مكونة من 45 أستاذًا من جامعة مولاي الطاهر ، يشغلون أكثر من دور داخل المؤسسة، كالدور التدريسي وإداري . اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لما يتيح من إمكانيات في دراسة الظواهر من الناحيتين الكمية والكيفية، كما استُخدمت الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS. وقد كشفت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعدد الأدوار ومستوى الرفاهية المهنية، حيث تبين أن زيادة الأعباء وتداخل المهام يؤديان إلى ارتفاع مستويات الضغط النفسي والتعب المهني، مما ينعكس على شعور الأساتذ بالارتياح والانتماء المؤسسي. وبناءً على ذلك، توصي الدراسة بضرورة إعادة النظر في توزيع الأدوار داخل الجامعة، وتوفير آليات دعم نفسي وتنظيمي لتحسين جودة الحياة المهنية للأساتذة.

Résumé

Cette étude vise à explorer la relation entre la multiplicité des rôles professionnels et le bien-être des employés au sein de l'institution universitaire, en mettant en lumière les effets de l'interférence des rôles et des responsabilités sur la santé mentale et la satisfaction professionnelle des enseignants-chercheurs. L'étude a été menée durant le second semestre de l'année 2025, auprès d'un échantillon de 45 enseignants de l'Université Moulay Tahar, occupant plus d'un rôle au sein de l'institution, tels que les rôles d'enseignement et de gestion administrative.

La recherche s'appuie sur une méthode descriptive et analytique, permettant l'examen des phénomènes tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Le questionnaire a été utilisé comme principal outil de collecte de données, et les résultats ont été analysés à l'aide du logiciel SPSS.

Les résultats ont révélé une relation statistiquement significative entre la multiplicité des rôles et le niveau de bien-être professionnel. Il a été constaté que l'augmentation des charges et l'interférence des tâches entraînent des niveaux plus élevés de stress psychologique et de fatigue professionnelle, affectant ainsi le sentiment de confort et d'appartenance institutionnelle chez les enseignants.

En conséquence, l'étude recommande de reconsidérer la répartition des rôles au sein de l'université et de mettre en place des mécanismes de soutien psychologique et organisationnel afin d'améliorer la qualité de vie professionnelle des enseignants.

الرقم	العنصر	الصفحة
1	ملخص الدراسة باللغة العربية	
2	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية	
3	الشكر والعرافان	
4	الإهداء	
5	فهرس الجداول	
6	فهرس الأشكال	
7	المقدمة	أ
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
9	تمهيد	5
10	أسباب اختيار الموضوع	6
11	أهمية الدراسة	6
12	أهداف الدراسة	7
13	الدراسات السابقة	8
14	إشكالية الدراسة	22
15	فرضيات الدراسة	24
16	تحديد المفاهيم	24
17	المقاربة النظرية	30
18	الإجراءات المنهجية للدراسة	33
19	صعوبات الدراسة	37
20	خلاصة	38
	الفصل الثاني: صراع الأدوار المتعددة	
22	تمهيد	40
23	تعريف صراع الأدوار	41
24	أسباب صراع الأدوار	41

25	مصادر صراع الأدوار	45
26	أنواع صراع الأدوار	46
27	استراتيجيات إدارة صراع الأدوار	48
28	آثار صراع الأدوار	49
29	التوجهات النظرية المفسرة لصراع الأدوار	50
30	الخلاصة	68
	الفصل الثالث: رفاهية العمال في المؤسسة	
32	تمهيد	70
33	رفاهية العمال	71
34	أهمية تحسين ظروف العمل	73
35	أهداف توفير ظروف العمل الملائمة	73
36	أنواع ظروف العمل	74
37	آليات تحسين ظروف العمل	76
38	الحوافز	76
39	عناصر التحفيز	77
40	أهمية الحوافز	77
41	أسس منح الحوافز	79
42	أنواع الحوافز	80
43	أساليب تحسين الظروف التنظيمية	83
44	خلاصة	85
	الفصل الرابع : عرض و تحليل البيانات	
46	تمهيد	87
47	الإطار المكاني و الزماني للدراسة	88
48	عرض و تحليل نتائج الفرضيات الرئيسية و الفرعية الأولى و الثانية في ضوء العلاقة بين المتغيرات	134

فهرس المحتويات

137	النتائج العامة للدراسة	49
139	التوصيات	50
140	خلاصة	51
141	خاتمة	52
144	قائمة المصادر و المراجع	53
148	الملاحق	54

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين قيمة معامل الثبات	90
02	يبين توزيع العينة حسب الجنس	91
03	يبين توزيع العينة حسب السن	92
04	يبين توزيع العينة حسب الرتبة	93
05	يبين توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	94
06	يبين توزيع العينة حسب مكان الإقامة	95
07	يبين توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	96
08	يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	97
09	يبين تأثير الأدوار المتعددة على التفاعلات الاجتماعية	98
10	يبين القيام بأداء أكثر من دور واحد في المؤسسة	100
11	يبين عدد الأدوار التي يقومون بأدائها حسب المؤهل العلمي	101
12	يبين سبب القيام بالأدوار المتعددة حسب المؤهل العلمي	103
13	يبين تأثير تعدد الأدوار على مستوى الأداء في العمل	104
14	يبين كيفية التأثير	105
15	يبين الصعوبة في أداء الأدوار المتعددة	106
16	يبين تلقي الدعم الكافي من الإدارة لتنفيذ أدوار متعددة	108
17	يبين تعزيز تعدد الأدوار للمهارات الشخصية والمهنية	109
18	يبين الصعوبة في التوازن بين الأدوار المختلفة	110
19	يبين تأثير تعدد الأدوار على العلاقة مع الأصدقاء والعائلة	112
20	يبين تأثير تعدد الأدوار على مستوى الإنتاجية في العمل	113
21	يبين مساهمة تعدد الأدوار في تحسين الحياة المهنية	115
22	يبين مساهمة الأجر الجيد في تحسين إدارة أدوار متعددة	116
23	يبين الصعوبة في تنظيم الوقت بين مختلف الأدوار	117
24	يبين تسبب تعدد الأدوار في تقليل وقت الفراغ	119

120	يبين تأثير تعدد الأدوار على الرفاهية النفسية والجسدية حسب المؤهل	25
122	يبين التوازن بين الحياة المهنية والشخصية حسب المؤهل	26
123	يبين توفير المؤسسة لبيئة عمل تدعم رفاهية الموظف	27
125	يبين تأثير الأعباء الزائدة على الرفاهية في العمل	28
126	يبين الإجراءات الضرورية لتحسين رفاهية العامل	29
128	يبين الضغط النفسي بسبب تعدد الأدوار	30
129	يبين الحفاظ على التوازن الصحي بين العمل والحياة الشخصية	31
131	يبين تأثير تحمل الأدوار المتعددة على الصحة والرفاهية	32
133	يبين العلاقة بين الأدوار المتعددة ورفاهية العامل	33

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب الجنس	91
02	دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب السن	92
03	دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب الرتبة	93
04	دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	94
05	دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب مكان الإقامة	95
06	دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	96
07	دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	97
08	دائرة نسبية تبين القيام بأداء أكثر من دور واحد في المؤسسة	100
09	عمود بياني يبين عدد الأدوار التي يقومون بأدائها حسب المؤهل العلمي	102
10	عمود بياني يبين سبب القيام بالأدوار المتعددة حسب المؤهل العلمي	104
11	دائرة نسبية تبين تأثير تعدد الأدوار على مستوى الأداء في العمل	105
12	دائرة نسبية تبين كيفية التأثير	106
13	دائرة نسبية تبين الصعوبة في أداء الأدوار المتعددة	107
14	دائرة نسبية تبين تلقي الدعم الكافي من الإدارة لتنفيذ أدوار متعددة	109
15	دائرة نسبية تبين تعزيز تعدد الأدوار للمهارات الشخصية و المهنية	110
16	دائرة نسبية تبين الصعوبة في التوازن بين الأدوار المختلفة	111
17	دائرة نسبية تبين تأثير تعدد الأدوار على العلاقة مع الأصدقاء والعائلة	113
18	دائرة نسبية تبين تأثير تعدد الأدوار على مستوى الإنتاجية في العمل	114
19	دائرة نسبية تبين مساهمة تعدد الأدوار في تحسين الحياة المهنية	116
20	دائرة نسبية تبين مساهمة الأجر الجيد في تحسين إدارة أدوار متعددة	117
21	دائرة نسبية تبين الصعوبة في تنظيم الوقت بين مختلف الأدوار	118
22	دائرة نسبية تبين تسبب تعدد الأدوار إلى تقليل وقت الفراغ	120
23	أعمدة بيانية تبين تأثير تعدد الأدوار على الرفاهية النفسية والجسدية حسب المؤهل	121

123	أعمدة بيانية تبين التوازن بين الحياة المهنية والشخصية حسب المؤهل	24
124	يبين توفير المؤسسة لبيئة عمل تدعم رفاهية الموظف	25
126	دائرة نسبية تبين تأثير الأعباء الزائدة على الرفاهية في العمل	26
127	دائرة نسبية تبين الإجراءات الضرورية لتحسين رفاهية العامل	27
129	دائرة نسبية تبين الضغط النفسي بسبب تعدد الأدوار	28
130	دائرة نسبية تبين الحفاظ على التوازن الصحي بين العمل والحياة الشخصية	29

مقدمة

مقدمة :

باعتبارنا نعيش اليوم في عصر يشهد تحولات سريعة ومتلاحقة على مختلف الأصعدة، خاصة في ظل التوسع الاقتصادي والتطور التكنولوجي، فقد فرضت هذه التحولات بروز مجموعة من الظواهر الاجتماعية والمهنية الجديدة التي باتت تشكل تحديات حقيقية أمام العامل والمؤسسة على حد سواء. ومن بين هذه الظواهر التي تستدعي التوقف عندها بالتحليل والدراسة، نجد ظاهرة تعدد الأدوار التي أضحي العامل يقوم بها داخل المؤسسة وخارجها، والتي أصبحت تشكل أحد المحاور المركزية لفهم ديناميكيات العمل المعاصر.

لقد أصبح من الضروري، ومن منطلق علم اجتماع التنظيم والعمل، دراسة هذه الظاهرة وتحليل أبعادها، من حيث أسباب ظهورها، والضغوط الناتجة عنها، والآثار التي تخلفها على الرفاهية النفسية والاجتماعية والمهنية للعامل، بغية الوصول إلى استراتيجيات تنظيمية تضمن التوازن بين هذه الأدوار وتقلل من انعكاساتها السلبية.

إن تعدد الأدوار داخل المؤسسة يُقصد به تلك المهام والمسؤوليات المتنوعة والمتداخلة التي يُكلف بها العامل، والتي تتجاوز أحياناً نطاق تخصصه أو مهامه الأصلية، وقد تمتد حتى إلى أدوار أسرية واجتماعية ترافقه خارج بيئة العمل. وهذا ما يجعل العامل يعيش حالة من التوتر المستمر ومحاولة التوفيق بين هذه الأدوار، مما قد يؤدي إلى نوع من الاحتراق النفسي أو الإجهاد الاجتماعي، ويؤثر بالتالي على جودة حياته المهنية وعلى رفاهيته العامة.

من هذا المنطلق، تُعتبر رفاهية العامل من أبرز المؤشرات التي تقيس مدى فعالية التنظيم ونجاعة بيئة العمل، فهي تعكس مدى رضا العامل، وتوازنه النفسي، وإحساسه بالانتماء والاستقرار داخل المؤسسة. كما أن غيابها قد يكون مؤشراً على اختلال في التوزيع العادل للأدوار، أو ضعف في نظام الدعم التنظيمي، أو حتى نقص في مراعاة البعد الإنساني للعامل كمورد بشري أساسي في العملية الإنتاجية.

وبناءً على ما سبق، جاءت دراستنا للكشف عن علاقة الأدوار المتعددة برفاهية العامل داخل المؤسسة، باعتبار أن هذه العلاقة تمثل أحد أهم محاور الفهم السوسيولوجي الحديث لواقع العمل، خاصة في ظل الأزمات التنظيمية وتزايد متطلبات السوق.

ومنه، قد قُسمت هذه الدراسة إلى جانبين: "جانب نظري وآخر ميداني"، بحيث تطرقنا في الجانب النظري للدراسة إلى ثلاثة فصول.

تمثل الفصل الأول في الإطار المنهجي للدراسة، والذي تناولنا فيه كلاً من أسباب اختيار الموضوع، وأهميته، وأهداف الدراسة، ثم تطرقنا إلى الدراسات السابقة، والإشكالية، والفرضيات المتعلقة بها، وبعدها تحديد المفاهيم والمقاربة النظرية، وصولاً إلى الإجراءات المنهجية المتعلقة بالبحث من نوع الدراسة ومنهجها، ومجتمع البحث، وعينة الدراسة، وصولاً إلى تقنيات البحث وذكر بعض صعوبات الدراسة .

وفي الفصل الثاني، تطرقنا إلى الإطار النظري لمفهوم الأدوار المتعددة، حيث تناولنا فيه مجموعة من المحاور الأساسية، تمثلت في: تعريف الأدوار المتعددة، والتعرف على مفهوم صراع الأدوار وأبرز أسبابه، بالإضافة إلى العوامل الفردية والاجتماعية المؤدية إلى حدوث هذا الصراع. كما تطرقنا إلى أهم النظريات المفسرة لصراع الأدوار، وذلك من أجل بناء أساس نظري يساعد في فهم العلاقة بين تعدد الأدوار ورفاهية العامل داخل المؤسسة.

أما في الفصل الثالث، فقد تطرقنا إلى الإطار النظري لرفاهية العامل، حيث تناولنا فيه مفهوم رفاهية العامل من خلال التمييز بين الرفاهية النفسية والرفاهية الوظيفية، مع توضيح دلالاتهما وأبعادهما. كما تطرقنا إلى أهمية تحسين ظروف العمل لما لها من تأثير مباشر على رفاهية الأفراد داخل المؤسسة، وتناولنا كذلك أنواع ظروف العمل (المادية، التنظيمية). وأخيراً، عرضنا دور الحوافز كعامل أساسي في تعزيز رفاهية العامل، مع التركيز على أهمية الحوافز في رفع الروح المعنوية وتحقيق الرضا الوظيفي.

أما فيما يخص الجانب الميداني للدراسة، فقد تم تخصيص الفصل الرابع لعرض وتحليل النتائج التي أسفرت عنها الدراسة الميدانية، حيث تم تقديم الإطارين الزمني والمكاني للبحث، متبوعاً بعرض الخصائص لعينة الدراسة. بعد ذلك، تم تقديم الجداول الإحصائية الخاصة بفرضيات الدراسة، وقراءتها بشكل منهجي، وتحليلها وتفسيرها، مع التعليق عليها في ضوء الأطر النظرية المعتمدة.

الجانب النظري للدراصة

الفصل الأول

الإطار المنهجي الدراسة

تمهيد

- 1- أسباب اختيار الموضوع
- 2- أهمية الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- الدراسات السابقة
- 5- إشكالية الدراسة
- 6- فرضيات الدراسة
- 7- تحديد المفاهيم
- 8- المقاربة النظرية
- 9- الإجراءات المنهجية للدراسة
- 10- صعوبات الدراسة

خلاصة

تمهيد:

إن سعيينا لفهم العلاقة بين تعدد الأدوار التي يؤديها العامل داخل المؤسسة ومستوى رفايته النفسية والاجتماعية والوظيفية، ينطلق من أهمية هذا الموضوع في ظل التحولات التي تشهدها بيئة العمل المعاصرة، والتي أصبحت تفرض على العامل أداء أدوار متعددة ومتداخلة، سواء داخل المؤسسة أو خارجها. فهذه الأدوار قد تكون مصدراً للإثراء الشخصي والمهني، لكنها قد تتحول أيضاً إلى مصدر للضغط والتوتر، مما يؤثر سلباً على رفايته العامل وجودة حياته المهنية.

ومن هذا المنطلق، كان إلزاماً علينا أن نحدد الإطار المنهجي العام للدراسة، باعتبار أن أي بحث علمي لا يمكن أن يكتمل دون توضيح المنهجية المتبعة في معالجته. فالإطار المنهجي يشكل القاعدة التي تستند إليها الدراسة، ويمنحها المصداقية والوضوح من خلال تحديد موضوعها وأهميته وأهدافها، واستعراض الدراسات السابقة ذات الصلة، إلى جانب صياغة إشكالية البحث وفرضياته، وتحديد المفاهيم المحورية المرتبطة به، واختيار المقاربة النظرية الملائمة، وأخيراً، عرض الإجراءات المنهجية التي سيتم اعتمادها في جمع المعطيات وتحليلها.

1- أسباب اختيار الموضوع

1-1- أسباب ذاتية:

الرغبة الذاتية في الاطلاع والبحث في موضوع تعدد الأدوار المهنية وعلاقته برهاية العاملين داخل المؤسسة، ومحاولة فهم أبعاده وآثاره.

اعتبار موضوع تعدد الأدوار وعلاقته بمستوى الرهاية النفسية والاجتماعية للعاملين قضية مهمة تستحق الدراسة والبحث العلمي.

تكوين نظرة معمقة حول طبيعة تأثير الأدوار المتعددة على رهاية العاملين وأدائهم داخل بيئة العمل.

1-2 - أسباب موضوعية:

الرغبة في دراسة الموضوع نظرًا لأنه يعكس واقع الممارسات المهنية اليومية، ويؤثر بشكل مباشر على الصحة النفسية والأداء المهني للعاملين داخل المؤسسات.

السعي لمعرفة واقع تعدد الأدوار في المؤسسات، والعلاقة التي تربط هذا التعدد بمستوى رهاية العاملين سواء على الصعيد الشخصي أو المهني.

الرغبة في تقديم رؤية علمية تسلط الضوء على كيفية إدارة الأدوار المتعددة داخل المؤسسات بما يساهم في تعزيز رهاية العاملين، وبالتالي رفع كفاءة المؤسسات ككل، خاصة وأن العاملين يمثلون الركيزة الأساسية لأي مؤسسة ناجحة.

2- أهمية دراسة :

فهم الديناميات الاجتماعية داخل المؤسسة:

تحليل كيفية توزيع الأدوار المتعددة بين الأفراد داخل التنظيم، وكيف تؤثر هذه الأدوار على توازن العلاقات المهنية والاجتماعية.

الكشف عن تأثير التنظيم المؤسسي على الأفراد:

توضيح كيف تفرض المؤسسات أنماطاً تنظيمية تؤدي إلى تحميل الأفراد عدة أدوار، مما قد يؤثر على مستويات الرفاهية الفردية والجماعية.

ربط الأدوار المتعددة بمستوى الرضا الوظيفي:

إبراز العلاقة بين تعدد الأدوار ومستوى رضا العامل عن عمله، ومدى تأثير ذلك على الالتزام والانتماء التنظيمي.

دراسة انعكاسات تعدد الأدوار على التوازن بين الحياة المهنية والحياة الخاصة:

تحليل الصراعات أو التداخلات بين أدوار العامل المهنية وأدواره الاجتماعية أو العائلية.

تقديم رؤية نظرية لفهم مشكلات الإرهاق المهني والضغط الاجتماعية:

مساهمة الدراسة في تفسير مظاهر الإجهاد والتوتر النفسي داخل بيئة العمل المعاصر.

مساهمة في تطوير السياسات التنظيمية:

مساعدة الإدارات والمؤسسات على تبني آليات دعم للعاملين بما يحقق توازناً صحياً بين أدوارهم المختلفة ورفاهيتهم.

إغناء حقل علم الاجتماع التنظيمي والعملية:

سدّ فجوة بحثية في ميدان علم الاجتماع من خلال دراسة موضوع لم يتم التوسع فيه بما يكفي في السياق العربي أو المحلي.

3- أهداف دراسة :

تحديد ماهية الأدوار المتعددة في السياق التنظيمي:

توضيح طبيعة الأدوار التي يتحملها العامل، سواء كانت رسمية (متعلقة بالوظيفة) أو غير رسمية (علاقات اجتماعية، أدوار دعم...).

تحليل العلاقة بين تعدد الأدوار والرفاهية الاجتماعية للعامل:

دراسة كيف يؤثر تعدد الأدوار على الجوانب الاجتماعية للعامل مثل التقدير الاجتماعي، العلاقات المهنية، والدعم الجماعي.

تقييم آثار تعدد الأدوار على الصحة النفسية والجسدية للعامل:

فهم العلاقة بين كثافة الأدوار ومتغيرات مثل الإجهاد النفسي، التعب الجسدي، والاحتراق الوظيفي.

تحديد العوامل التنظيمية التي تعزز أو تحد من تأثير تعدد الأدوار:

بحث العوامل مثل نمط القيادة، مرونة العمل، سياسات التسيير الداخلي التي قد تخفف من حدة الآثار السلبية لتعدد الأدوار.

إبراز الفروق بين العاملين حسب متغيرات اجتماعية (الجنس، السن، الأقدمية، الوضع العائلي...):

✓ دراسة الفوارق الاجتماعية في تجربة تعدد الأدوار وتأثيره على الرفاهية.

✓ اقتراح آليات دعم مؤسسية لتحسين رفاهية العاملين

✓ تقديم توصيات عملية للمؤسسات حول كيفية إدارة الأدوار المتعددة بطريقة تخدم رفاهية الأفراد وتحسن الأداء العام.

4- الدراسات السابقة

4-1- العربية:

نجد الدراسة الأولى "سيكولوجية المرأة العاملة" من أهم ما قدمت الدراسات التي تناولت موضوع خروج المرأة للعمل، الدراسة التي قامت بها عبد الفتاح علم (1984).

ومن أهداف الدراسة، كان الهدف من هذه الدراسة هو الوقوف على الدوافع الحقيقية وراء خروج المرأة العربية للعمل، ومعرفة نتائج وآثار هذا العمل على نفسها وأسررتها.

وقد تضمنت الدراسة التساؤلات التالية:

✓ هل الإشباعات التي تحققها المرأة العاملة عن طريق العمل هي إشباعات نفسية واجتماعية واقتصادية؟

✓ هل هناك تغير في موقف المرأة بفعل العمل نحو الزوج والأبناء؟ وما نظرة الرجل إلى هذا العمل؟

استخدمت المنهج التجريبي بواسطة مجموعة تجريبية من العاملات ومجموعة ضابطة من غير العاملات باستخدام الاستمارة، وذلك لمعرفة أثر خروج المرأة للعمل على الأطفال ومدى استجابة المجتمع لعمل المرأة.

استخدمت الباحثة العينة العشوائية الطبقية على أساس وجود فئات مختلفة من العاملات في مستويات مختلفة، مع دراسة بعض الحالات، واعتمدت الباحثة على الاستمارة كأداة مناسبة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى أن دوافع خروج المرأة للعمل ما يلي:

المرأة، كحقيقة واقعة، دخلت ميدان العمل الذي حقق لها إشباعات نفسية واجتماعية تتعلق بالإحساس بالأهمية والمسؤولية وتأكيد الذات وشغل أوقات الفراغ. فعمل المرأة حقق لها الاستقلال الاقتصادي ضد التهديدات الواقعية والمتوهمة التي تثير في نفسها الخوف على مستقبلها ومستقبل أولادها. كما أن الأمن الاقتصادي يخفف من إحساسها بالتبعية للرجل، فضلاً عما تشعر به نتيجة لعملها واستقلالها مادياً من شعور بالقيمة والمكانة الاجتماعية¹.

¹ بن زيان مليكة، عمل الزوجة وانعكاساته على العلاقات الأسرية، دراسة ميدانية بجامعة منتوري - قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس، تخصص علوم التربية، 2003-2004، ص 9.

4-1-1- أما الدراسة الثانية :

فهي دراسة هادي رضا مختار، وهي دراسة ميدانية أجريت في الكويت حول "تأثير عمل المرأة على عدم الاستقرار الأسري"، باعتبار أن الزوجة العاملة تقوم بأدوار مختلفة داخل المنزل وخارجه، وتعدد الأدوار قد يؤدي إلى الصراع في الدور، وبالتالي قدرتها على تحمل الدور المناط بها بالشكل الملائم. في البداية، قام الباحث بعرض الدراسات السابقة التي أجريت في بيئات اجتماعية مختلفة (عربية وغربية)، والتي أجمعت في الغالب على وجود علاقة قوية بين عمل المرأة وعدم الاستقرار الأسري، وذلك لصعوبة التوفيق بين دورها كربة بيت ودورها كعاملة.

وقد حُدِّدت فرضيات الدراسة على النحو التالي: فرضية رئيسية يطرح فيها الباحث مجموعة من المتغيرات المستقلة ومتغير تابع على النحو التالي:

إن عمل المرأة المتزوجة خارج المنزل مرتبط بعوامل ديموغرافية وعوامل أخرى لها علاقة بالخلفية الاقتصادية والاجتماعية، قد تلعب دوراً في حالة الصراع والغموض وعدم الاستمرارية في دورها، مما يؤثر في استقرارها أو عدم استقرارها.

انطلاقاً من هذه الفرضية (العامة)، خرج الباحث بتسع فرضيات جزئية للبحث في علاقة العوامل المختلفة (سواء سلبية أو إيجابية) بالاستقرار الأسري أو عدمه. ولقياس العلاقة، اعتمد الباحث على مقياس ليكرت من 1 إلى 5.

اختار الباحث عينة عشوائية مكونة من 486 عاملة كويتية، اختيرن عشوائياً من مختلف وزارات الدولة والمؤسسات الحكومية، بالإضافة إلى القطاع الخاص المتمثل في الشركات والبنوك.

واستخدم الباحث في الاختبارات الإحصائية متغيرات مستقلة خاصة بعمل المرأة (مثل المحافظة التي تقيم فيها العاملة، عمر العاملة عند الزواج، عدد سنوات الزواج، عدد الأبناء الخلفية الاقتصادية والاجتماعية للعاملة، فارق السن بين العاملة وزوجها، ووجود خادمة في

البيت).

أما المتغير التابع، فهو عدم الاستقرار الأسري.

أما تحليل البيانات، فقد استُعمل فيه التحليل الوصفي، واستُنتج من هذه الدراسة جملة من النتائج، منها:

بيّنت النتائج أن المستوى التعليمي للزوجة العاملة، والمستوى التعليمي للزوج، وعدد الأبناء هي العوامل المؤثرة في عدم الاستقرار الأسري. لأنه -في رأي الباحث- زيادة عدد الأبناء تعني مسؤوليات أكبر على عاتق المرأة العاملة ومواجهتها لعدد أكبر من الأدوار، مما يخلق حالة من عدم الاستقرار الأسري.

4-1-2- دراسة ثالثة :

هناك دراسة حول " المرأة بين البيت والعمل"، وهي دراسة نفسية اجتماعية عن المرأة العاملة وكيفية تصورها لدورها الاجتماعي، قام بها الباحث محمد آدم سالم سنة 1982 في جمهورية مصر العربية. وقد توصلت الدراسة إلى الفروض التالية:

- ✓ توجد علاقة بين أداء أدوار لمختلف الفئات العمرية المدروسة عند النساء العاملات ومختلف المتغيرات المدروسة.
- ✓ يتأثر صراع الأدوار عند النساء العاملات سلباً وإيجاباً بمستوى التعليم.
- ✓ يؤثر سن المرأة في قدرتها على مواجهة صراع الأدوار والقدرة على حل المشاكل الناتجة عن هذا الصراع.

شملت هذه الدراسة عينة تتكون من 124 زوجة عاملة، أعمارهن بين 20 و 35 سنة ولهن مستوى تعليمي مختلف. وطبق الباحث عدة اختبارات لقياس صراع الأدوار وبعض السمات الشخصية مثل: اختبار الثقة بالنفس.

وقد استُنتج من هذه الدراسة جملة من النتائج تمثلت في أن الدور المزدوج يسبب معاناة للمرأة العاملة، بغض النظر عن سنّها أو مستواها التعليمي، ويؤثر على علاقتها تجاه زوجها

وأطفالها.

فبرغم من صراع الأدوار، إلا أنه يتشكل لدى المرأة العاملة شعور إيجابي يختفي معه الشعور بالذنب والإحساس بوجود الصعوبات في أداء هذه الأدوار².

4-2- الدراسات الجزائرية:

"عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الأدوار"، قام بها الباحث الصادق عثمان . تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين عمل المرأة خارج البيت والصراع بين أدوارها. وقد حددت فرضيات الدراسة في فرضية رئيسية:

يشكل عمل المرأة خارج البيت أساس صراع الأدوار الذي تعيشه، وتفرعت إلى فرضيات فرعية:

- أ . يعتبر عمل المرأة خارج البيت أهم أسباب إهمالها لشؤون بيتها.
- ب . يتسبب عمل المرأة خارج البيت في عدم إشباعها لحاجات أبنائها.
- ج . يتسبب عمل المرأة خارج بيتها في تقصيرها في واجبات الرعاية نحو الزوج.
- د . يتسبب عمل المرأة خارج البيت في تقصيرها في واجباتها تجاه الأقارب.

أما بالنسبة لعينة البحث، فقد شملت العينة المتزوجات أو اللواتي سبق لهن الزواج من المطلقات أو الأرامل دون العازبات، واللواتي عددهن 65 أرملة من مجموع 87 عاملة بالمؤسسة الاستشفائية برقان.

وقد اعتمد على المنهج الوصفي، الذي يُعرّف على أنه: استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر الاجتماعية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بين ظواهر اجتماعية. فهذا الخيار يتعدى الوصف إلى التحليل والتفسير والبحث عن العلاقات والارتباطات بين مختلف المتغيرات، وهو ما يناسب دراستنا هذه التي تسعى إلى التعرف على الأسباب التي تقف وراء صراع الأدوار الذي تعيشه المرأة العاملة خارج البيت.

² هادي رضا مختار، عمل المرأة وأثره على الاستقرار الأسري، دراسة ميدانية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 2، العدد 2، الكويت، 1999.

وبصفة عامة فإن الدراسة تمخضت عن جملة من النتائج، هي:

- أن العاملات يجدن تشجيعًا من أزواجهن وأسرهن على العمل، فالأزواج قد تنازلوا عن ما كان يُعرف بالأدوار التقليدية للمرأة تجاههم، أما الأسر فيساعدون العاملات في العناية بأطفالهن.
- تراجع النظرة الدونية التي كان يُنظر بها إلى المرأة العاملة، ووجود تطور في مكانتها الاجتماعية عما كانت عليه من قبل.
- كما تشير الدراسة إلى أن العاملات يُفضلن القيام بأدوارهن لوحدهن داخل البيت بمساعدة أزواجهن دون التفكير في إحضار الخادِمات لبيوتهن، لما يحمله الموروث الثقافي من فكرة عدم تقبل وجود امرأة غريبة في بيت الزوجية.
- أصبحت الأدوار التقليدية داخل البيت تخضع لمعيار تفاهم الزوجين، ويغلب عليها طابع الحوار، وبالتالي تراجع التقسيم التقليدي الذي كان يميز بين أعمال الرجال وأعمال النساء .
- كما أن هناك تأثيرًا لنمط الأسرة التي تقيم بها الزوجة، فوجد أن الأسرة الممتدة أكثر تشجيعًا للعمل عن الأسرة النووية لمساعدتها في الرعاية والعناية بالأطفال.
- انتشار الآلات التكنولوجية خفف من عناء العاملات وزاد من تشجيعهن على العمل خارج البيت.
- إشباع حاجات الأبناء لا يزال يورق الأمهات العاملات، ووجود علاقة طردية بين عدد الأبناء وزيادة إتعاب الأم العاملة، فهم سبب تأخرهن وغيابهن عن العمل بدرجة كبيرة.
- كما تشير الدراسة إلى أن نظام المداومة يعطي أكثر راحة للمرأة العاملة خارج البيت في القيام بشؤون بيتها وواجباتها تجاه أقاربها في أيام الراحة، خاصة اللواتي يقمن بعيادات عن مقر عملهن، وهو المحبذ للعاملات حتى اللواتي يعملن بالأوقات العادية فقط.

➤ كما وُجد أن تصرف المشرفين أثناء غياب العاملات يبعث على الارتياح ويشجعهن على العمل، فهم يتفهمون تعدد أدوارهن وتشابكها، كما أنه يخضع لنوع الوظيفة؛ أي كلما كانت الوظيفة أرقى كلما كان التصرف مرناً.

العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى المرأة العاملة:

قامت بها الباحثة بوبكر عائشة. تتمحور إشكالية الدراسة حول العلاقة الموجودة بين صراع الأدوار الذي تعيشه الزوجة العاملة والضغط النفسي الناتج عن هذا الصراع، ثم الكشف عن الفروق بين الطبيبات والممرضات - من نفس العينة - فيما يتعلق بكل من صراع الأدوار والضغط النفسي، هذا من جهة، ومن جهة أخرى الكشف عن الفروق بين كل من الزوجات العاملات المقيمات في أسر ضيقة تحتوي على الزوج والأبناء فقط، والزوجات العاملات المقيمات في أسر ممتدة تحتوي على والدي وإخوة الزوج إضافة إلى الزوج والأبناء طرحت مجموعة من التساؤلات:

1. هل هناك علاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة؟
2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجة العاملة الطبية والزوجة العاملة الممرضة في صراع الأدوار؟
3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجة العاملة المقيمة في أسرة ضيقة والزوجة العاملة المقيمة في أسرة ممتدة في صراع الأدوار؟
4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجة العاملة الطبية والزوجة العاملة الممرضة في الضغط النفسي؟
5. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجة العاملة المقيمة في أسرة ضيقة والزوجة العاملة المقيمة في أسرة ممتدة في الضغط النفسي؟

افتترضت الباحثة ما يلي:

- هناك علاقة بين صراع أدوار الزوجة العاملة (أم - ربة بيت - زوجة) والضغط النفسي لديها.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجة الطبية والزوجة الممرضة في صراع الأدوار.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجة العاملة المقيمة في أسرة ضيقة والزوجة العاملة المقيمة في أسرة ممتدة في صراع الأدوار.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجة الطبية والزوجة الممرضة في الضغط النفسي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجة العاملة المقيمة في أسرة ضيقة والزوجة العاملة المقيمة في أسرة ممتدة في الضغط النفسي.

اشتملت عينة البحث حيث تمثل المجتمع الأصلي لهذه الدراسة في مجموع العاملات بثلاث وحدات صحية بمدينة طولقة، ونظرًا لحجم العاملات بهذه الوحدات الصحية اقتضت الحاجة اختيار عينة بحثية تكون ممثلة بدقة لمجتمعها الأصلي مع مراعاة متغيرات الدراسة.

استخدمت "المنهج الوصفي" من خلال تحديد صراع الأدوار لدى الزوجة العاملة بمدينة طولقة وكذا الضغط النفسي لديها، ثم الوقوف على العلاقة بينهما، وبما أن الدراسة الحالية تستوجب دراسة العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي وكذا إيجاد الفروق بين المتوسطات المتعلقة بالزوجات الطبيبات والزوجات الممرضات في صراع الأدوار وكذا الضغط النفسي، هذا من جهة، وإيجاد الفروق بين المتوسطات المتعلقة بالزوجات العاملات المقيمات في أسر ضيقة والزوجات العاملات المقيمات في أسر ممتدة في صراع الأدوار وكذا في الضغط النفسي فإنه قد تم اعتماد المنهج الوصفي المناسب لأغراض هذه الدراسة.

وبمعنى آخر، فإن هذا المنهج يتعدى مجرد جمع المعلومات والبيانات بمختلف أدوات الدراسة إلى تفرغها وتبويبها لتحليل النتائج والوقوف على مختلف العلاقات في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها المطروحة³.

واستنتجت هذه الدراسة جملة من النتائج:

1- أسفرت الدراسة عن أن الارتباط بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة بالقطاع الصحي بمدينة طولقة هو ارتباط ضعيف وغير دال.

2- لا توجد فروق دالة إحصائية بين الزوجات الطبيبات والزوجات الممرضات في صراع الأدوار.

3- اتضح أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الزوجات العاملات المقيمات في أسر ضيقة والزوجات العاملات المقيمات في أسر ممتدة في صراع الأدوار.

4- كما بينت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطبيبات والممرضات في الضغط النفسي.

5- وأسفرت الدراسة عن أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجات العاملات المقيمات في أسر ضيقة، والزوجات العاملات المقيمات في أسر ممتدة في الضغط النفسي.

إلى جانب ما تقدم من النتائج المتعلقة بفرضيات البحث، فقد اتضح أن الزوجة العاملة بالقطاع الصحي بمدينة طولقة تتعرض لعدة أسباب ومصادر في شعورها بالضغط النفسي، حيث أسفرت نتائج دراستنا إلى أن صراع الأدوار لا يسبب -بشكل مباشر وواضح- الضغط النفسي لدى هذه الزوجة، كما أن هذه الأخيرة تتعدى أدوارها جملة الأدوار المحددة في هذه الدراسة، فإضافة إلى كونها زوجة، أم، ربة بيت فهي طبيبة أو ممرضة، كما أن لها علاقاتها الاجتماعية المتعددة، فهي البنت والأخت والزميلة والجارة... كما أن طبيعة العمل لا تؤثر

³ صادق عثمان، "عمل المرأة الجزائرية وصراع الأدوار"، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بركان، ولاية أدرار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، سنة 2013/2014.

على الزوجة العاملة في إحساسها بصراع أدوارها أو شعورها بالضغط النفسي، أما نوع الأسرة التي تقيم بها الزوجة العاملة⁴...

4-2-1- أما الدراسة الأخيرة حول "تعدد الأدوار وعلاقته بالمشكلات الأسرية"

قامت بها الباحثة "زينب بن جغمونة". تتمحور الدراسة حول معرفة هل لتعدد أدوار المرأة علاقة بظهور المشكلات الأسرية، ومن هذا المنطلق طُرحت الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل قيام المرأة بمختلف الوظائف يقلل من قدرتها على أداء وظيفتها الأسرية؟
- ✓ هل خروج المرأة للعمل سبب في حدوث المشكلات الأسرية؟

وافترضت الباحثة ما يلي:

- ✓ تعدد أدوار المرأة له علاقة بظهور المشكلات الأسرية.
- ✓ قيام المرأة بمختلف الوظائف يقلل من قدرتها على أداء وظيفتها الأسرية.
- ✓ خروج المرأة للعمل سبب في حدوث المشكلات الأسرية.

أما بالنسبة لعينة البحث، فقد تم اختيار عينة مكونة من 30 أستاذة عاملة في الكلية، ليس على التعيين، وكان القصد من هذا الاختيار هو معرفة أن مجمل الأستاذات العاملات في الجامعة يعملن وقتاً أقل من غيرهن من العاملات في القطاعات الأخرى أو الأستاذات الأخريات في المؤسسات التربوية كالإبتدائي أو المتوسط أو الثانوي. كذلك تم التوجه إلى الأستاذات المتزوجات وبالأخص اللواتي لديهن أولاد، باعتبار أن الأولاد يمثلون أهم عنصر في بناء وتشكيل الأسرة، وأي مشاكل تصيب الأطفال تؤدي إلى مشاكل في الأسرة ككل.

واستنتجت الباحثة جملة من النتائج، أن فرضيات الدراسة لم تتحقق، وأنه مهما تعددت أدوار المرأة، فهذا لا يحدث خلافاً في النسق الأسري، باعتبار أن المرأة هي نصف المجتمع. فالمرأة عموماً تبحث عن الأمان، وهذا المفهوم إذا شعرت بوجوده لدى شريك حياتها فإنها ستكون

⁴ بويكر عائشة، "العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى المرأة العاملة"، مذكرة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2012.

في منتهى العطاء ولا تدخر خيراً عليه، لأنها في عصر كثر فيه المشاكل وتوتر العلاقات بين الزوجين بسبب العمل وبسبب المال⁵.

4-3- الدراسات الأجنبية:

4-3-1- الدراسة الأولى: أوجيوجي (2013)

جاءت هذه الدراسة بعنوان "صراع الدور الأسري المهني لدى الأستاذات في الجامعات الحكومية النيجيرية".

أجريت على عينة قوامها 250 أستاذة متزوجة ولديها أبناء، اخترن عشوائياً من 3 جامعات حكومية في جنوب نيجيريا.

تم استخدام استبيان العوامل المسببة لصراع الدور الأسري المهني والآثار المترتبة على الأداء الوظيفي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج نوجزها فيما يلي⁶:

- أن العوامل المسببة للصراع الناتجة عن مجالي العمل والأسرة تتمثل في طول ساعات العمل.
- جداول العمل المكثفة، مرافق العمل غير الكافية، الزيادة في عدد الطلاب.
- عبء مهنة التدريس، المسؤوليات المنزلية، الحمل الثقيل للإشراف على الأطروحات.
- حضور الاجتماعات والتعيينات الإدارية، وظائف الاستشارة، الزيادة في أعضاء هيئة التدريس.

⁵ تعدد الأدوار لدى المرأة وعلاقته بالمشكلات الأسرية، شهادة ماستر في علم الاجتماع التربوي، جامعة زيان عاشور، 2020.

⁶ رولة مدفوني، صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية والمتوسطة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2019، ص 14.

4-3-2- الثانية: كارول هولمان ولوسيا جلبرت:

قامت كل من كارول هولمان ولوسيا جلبرت بدراسة حول صراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة، وكان الهدف من الدراسة معرفة مدى تأثير أهمية العمل في حياة المرأة على شعورها بالصراع، وذلك على اعتبار العمل كمهنة فقط أو اعتباره كوسيلة للحصول على خبرة مهنية طويلة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن النساء العاملات اللاتي يطمحن للوصول إلى مراتب عليا يتلقين أكبر دعم من أزواجهن، لذلك فهن يكن أكثر قدرة على مواجهة الصراع، لأن الدعم المعنوي يسمح لهن بإنقاص التوتر الداخلي، وبالتالي فإن دعم الزوج وأهمية العمل الذي تؤديه المرأة يساهمان في مساندة المرأة على تجاوز ومواجهة صراع الأدوار⁷.

4-3-3- الدراسة الثالثة: ليو (1995):E

جاءت هذه الدراسة بعنوان "الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار لدى الأسرة العاملة ومدى تأثيرها بدعم الزوج وآليات الدفاع لدى النساء اليابانيات العاملات". أجريت الدراسة من أجل التعرف على أثر الضغوط الناتجة عن صراع الأدوار لدى الأسرة العاملة، ومدى تأثير ذلك بدعم الزوج وآليات الدفاع المستخدمة لذلك. أجريت على عينة قوامها 131 من النساء العاملات المتزوجات اليابانيات، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة سلبية بين متطلبات الأبناء وصراع الأدوار ومتاعب الحياة لدى الأسرة العاملة، أي أن كلاً منها هو سبب لحدوث الآخر بشكل متسلسل. كذلك تبين أن دعم الزوج يخفف من متطلبات الأبناء وبالتالي من نتائج صراع الأدوار على العائلة، كما أشارت النتائج إلى أن آليات التعامل (إعادة صياغة طبيعة الأدوار من قبل الأسرة) تخفف من صراع الأدوار لدى الأسرة العاملة، وبالتالي تقلل من متاعب الحياة⁸.

⁷ بوبكر عائشة، العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تنظيم وعمل، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 6

⁸ يوسف صالح ناصيف، صراع الأدوار لدى المرأة العاملة في محافظات شمال الضفة الغربية وعلاقته بالتوافق النفسي، أطروحة دكتوراه، كلية الصحة العامة، الصحة النفسية المجتمعية، جامعة القدس، فلسطين، 2008، ص 56

أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة :

تُظهر الدراسات السابقة العربية الثلاث علاقة وثيقة بموضوع مذكرة التخرج حول "الأدوار المتعددة وعلاقتها برفاهية العامل في الجامعة"، سواء من حيث التشابه أو الاختلاف. من ناحية التشابه، تتقاطع هذه الدراسات في تركيزها على تأثير تعدد الأدوار، لا سيما لدى المرأة العاملة، على أبعاد متعددة من حياتها النفسية والاجتماعية والأسرية، وهو ما يتقاطع مباشرة مع موضوع المذكرة الذي يبحث في العلاقة بين تعدد الأدوار ورفاهية العامل الجامعي. كما أن جميع الدراسات استخدمت مناهج كمية، واعتمدت على أدوات بحث مثل الاستمارة والعينة العشوائية، مما يوفر أساساً منهجياً يمكن الاستفادة منه في الدراسة الحالية. أما من ناحية الاختلاف، فتتمثل في تركيز هذه الدراسات على المرأة العاملة بشكل أساسي وفي سياقات أسرية واجتماعية، في حين تتناول المذكرة موضوع الأدوار المتعددة في سياق مؤسسي جامعي، يشمل الذكور والإناث، ويهدف إلى فهم انعكاسات هذه الأدوار على رفاهية العامل داخل بيئة العمل الجامعية تحديداً. وعليه، يمكن اعتبار هذه الدراسات تمهيداً نظرياً يمهّد لفهم أعمق للظاهرة في سياق مختلف نوعاً ما من حيث الفئة والمجال.

تشترك الدراسات العربية في تركيزها على قضية تعدد الأدوار لدى المرأة العاملة، وخاصة في السياقات المهنية والاجتماعية المختلفة، مما يربطها بموضوع مذكرة التخرج حول "الأدوار المتعددة وعلاقتها برفاهية الأستاذ الجامعي". من أوجه التشابه بين هذه الدراسات وموضوع المذكرة أن كلاهما يهتم بتأثير تعدد الأدوار (المهنية، الأسرية، الاجتماعية) على الفرد، سواء من حيث التوازن أو الصراع الناتج عنها، وانعكاس ذلك على الجوانب النفسية أو الاجتماعية أو المهنية. كما أن كل الدراسات استخدمت المنهج الوصفي، واهتمت بتحديد العلاقات بين المتغيرات (مثل صراع الأدوار، الضغط النفسي، المشكلات الأسرية، الدعم الاجتماعي). أما أوجه الاختلاف، فتتمثل في تركيز الدراسات السابقة على المرأة العاملة في قطاعات معينة (الصحة، التعليم الجامعي)، بينما تركز مذكرة التخرج على فئة الأساتذة الجامعيين من الجنسين، مع التركيز على الرفاهية العامة كمفهوم شامل (نفسية، اجتماعية، مهنية) وليس فقط على الضغط أو الصراع. كما أن موضوع المذكرة يتبنى مقاربة تحليلية

تأخذ بعين الاعتبار خصوصية مهنة الأستاذ الجامعي من حيث عبء العمل، البحث العلمي، والضغط المهنية مقارنة بالمهن الأخرى التي تناولتها الدراسات السابقة.

تُظهر الدراسات الأجنبية السابقة علاقة وثيقة بين تعدد الأدوار والصراعات الناتجة عنها وبين رفاية المرأة العاملة، وبالأخص الأستاذة الجامعية، وهو ما يتقاطع مع موضوع مذكرة التخرج حول "الأدوار المتعددة وعلاقتها برفاية الأستاذ الجامعي". فمثلاً، دراسة أوجيبوجي (2013) تركزت على الأستاذات الجامعيات في نيجيريا، وقد أظهرت أن تعدد الأدوار المهنية والأسرية، مثل طول ساعات العمل والإشراف الأكاديمي والمسؤوليات المنزلية، يُنتج صراعات تؤثر سلباً على الأداء والراحة النفسية. هذا يتوافق مع فكرة أن زيادة الأعباء المرتبطة بالأدوار تؤثر على الرفاية.

أما دراسة كارول هولمان ولوسيا جلبرت، فقد أظهرت أن الدعم الأسري، وخصوصاً من الزوج، يلعب دوراً أساسياً في تقليل شعور المرأة العاملة بالصراع، وهو ما يدل على أن العوامل الاجتماعية المحيطة بالأستاذ الجامعي لها أثر مباشر على توازنه النفسي ورفاهيته. كذلك، دراسة ليو (1995) تؤكد أن دعم الزوج وإعادة صياغة الأدوار داخل الأسرة يخففان من حدة صراع الأدوار، ويعززان من قدرة المرأة على التكيف، مما يعزز شعورها بالرضا والتوازن، وهو لبّ مفهوم الرفاية.

بالتالي، فإن هذه الدراسات تدعم موضوع المذكرة من حيث التأكيد على أن تعدد الأدوار سواء في المجال المهني أو الأسري – لا ينفصل عن الشعور بالرفاهية، وأن دعم المحيط الاجتماعي وتنظيم الأدوار عوامل حاسمة في تحديد أثر هذا التعدد على الأستاذ الجامعي.

5- الإشكالية :

تُعد ظاهرة تعدد الأدوار وتأثيرها على رفاهية العامل في المؤسسات من المواضيع التي تحمل أهمية بالغة في أي مجتمع. فهذه القضية تؤثر بشكل مباشر على قدرة الأفراد على تحقيق توازن بين حياتهم المهنية والشخصية، مما يسهم في تحسين مستويات الرضا الوظيفي والاستقرار النفسي. إذا ما تم التعامل مع هذا الموضوع بجدية، فإنه يمكن أن يؤدي إلى بيئات عمل أكثر إنتاجية وصحة، ويعزز من التفاعل الإيجابي بين العاملين والمؤسسات. كما أن الاهتمام برفاهية العامل يمكن أن يساهم في رفع مستويات الالتزام، ويحفز الابتكار والتطوير داخل المؤسسات، مما يسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

إن الأدوار المتعددة التي يقوم بها العامل داخل المؤسسة من العوامل المؤثرة في مستوى رفاهيته النفسية والاجتماعية والمهنية. فبينما قد تسهم هذه الأدوار في تعزيز الإحساس بالكفاءة والانتماء، فإنها قد تفضي أيضاً إلى ضغوط نفسية وإرهاق إذا لم تُدار بشكل متوازن، يتداخل مفهوم الأدوار المتعددة مع نظرية التوازن بين العمل والحياة، حيث تتطلب من الفرد التنقل بين مهام ومسؤوليات متنوعة مثل القيادة التعاون الابتكار، والدعم التنظيمي. وتشير الدراسات إلى أن التوزيع المتوازن للأدوار، مع وضوح التوقعات المؤسسية والدعم التنظيمي، فيُحسن من الرضا الوظيفي ويقلل من معدلات الاحتراق النفسي. لذلك، فإن فهم ديناميات الأدوار المتعددة يعتبر مفتاحاً لتطوير بيئة عمل صحية ومستدامة تُعزز رفاهية العامل وتزيد من إنتاجيته.

و عليه تُعد الإدارة متعددة الأدوار تعد إطاراً تنظيمياً شاملاً يسعى إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ورفاهية العاملين داخل المؤسسات، خاصةً في الدول المتقدمة والمزدهرة اقتصادياً بحيث تقوم هذه الإدارة على التنسيق الفعال بين عدة جوانب مثل الصحة النفسية والجسدية للعامل، بيئة العمل، التطوير المهني، والاستقرار الاجتماعي والاقتصادي. في هذه الدول، ترتبط السياسات المؤسسية الحديثة برفاهية العامل بشكل مباشر، حيث يتم توفير برامج دعم الصحة العقلية، أنظمة العمل المرنة، مسارات الترقية المهنية، وضمان الأمن الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية والابتكار و في المقابل إن الالتزام بمعايير العمل

الدولية، إلى جانب الاستثمار في التدريب المستمر وتحسين ظروف العمل، يؤدي إلى تعزيز الرضا الوظيفي ويقلل من معدلات الدوران الوظيفي وبالتالي، فإن الإدارة متعددة الأبعاد تُعد استراتيجية أساسية لتحفيز الأداء المؤسسي وتحقيق التنمية المستدامة من خلال تمكين العاملين والاهتمام بجميع جوانب رفايتهم.

بينما تتميز دول العالم الثالث بسمات تنموية متباينة تشمل محدودية الموارد، ضعف البنية التحتية، وتحديات في الحوكمة والإدارة، ما ينعكس على أداء مؤسساتها وسير العمل فيها و عليه وغالباً ما تتسم بيئات العمل في هذه الدول بغياب التخصص الوظيفي وتعدد المهام بسبب نقص الكفاءات أو الإمكانيات. فالجزائر جزء من هذا السياق، تواجه تحديات مشابهة، حيث يُطلب من العاملين في كثير من القطاعات أداء أدوار متعددة ضمن ظروف تنظيمية معقدة، مما يجعل مسألة رفاية العامل محورياً أساسياً في جهود تطوير بيئة العمل. و عليه الجزائر، كغيرها من دول العالم الثالث، تواجه تحديات واضحة في تسيير الموارد البشرية داخل مؤسساتها، حيث يُكلف العامل في كثير من الأحيان بأداء أدوار متعددة تتجاوز تخصصه الأصلي. يعود ذلك إلى ضعف التخطيط ونقص التأطير، ما يؤدي إلى ضغط وظيفي مستمر يؤثر على رفايته النفسية والمهنية. هذا الوضع لا يقتصر على العاصمة أو المدن الكبرى، بل يتجلى بشكل أكثر حدة في ولايات داخلية مثل ولاية سعيدة، التي تعاني من نقص الكفاءات وتعدد المهام داخل المؤسسات، مما يخلق بيئة عمل مرهقة وغير مستقرة للعامل، مما يؤثر سلباً على الأداء العام للمؤسسة.

و تعد مسألة الأدوار المتعددة للعاملين داخل المؤسسات بولاية سعيدة من القضايا الهامة خاصة في ظل التحولات المتسارعة التي تعرفها بيئة العمل المعاصرة. وفي هذا السياق تبرز أهمية دراسة العلاقة بين تعدد الأدوار المهنية والرفاية النفسية والاجتماعية للعاملين لما لهذه العوامل من أثر مباشر على الأداء الوظيفي وجودة الحياة داخل المؤسسة. وانطلاقاً من هذا المنظور، تشكل جامعة مولاي الطاهر بسعيدة نموذجاً يستحق الدراسة، حيث يواجه أساتذتها وموظفوها تحديات متعددة تتمثل في الجمع بين الأعباء التدريسية، والبحث العلمي والمهام الإدارية والمجتمعية، مما قد يؤثر بشكل متفاوت على مستوى رفايتهم العامة.

وعليه من خلال طرحنا لهذه لإشكالية جاء سؤال بحثنا الرئيسي علي النحو التالي :

"ما هي العلاقة بين الأدوار المتعددة التي يؤديها الأستاذ الجامعي و مستوى رفايته داخل المؤسسة؟"

ويندرج من ضمن سؤالنا الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية :

هل الأدوار المتعددة لها علاقة بالحياة الاجتماعية للأستاذ داخل و خارج بيئة العمل ؟

هل الأدوار المتعددة لها علاقة بالراحة النفسية للأستاذ الجامعي داخل المؤسسة؟

6- الفرضيات :

6-1- الفرضية الرئيسية :

الأدوار المتعددة التي يؤديها العامل في المؤسسة داخل وخارجها لها علاقة بمستوى رفايته النفسية و الاجتماعية .

6-2- الفرضيات الفرعية :

للأدوار المتعددة علاقة بالراحة النفسية للعامل .

للأدوار المتعددة علاقة بالتوازن بين العمل والحياة الاجتماعية للعامل.

7- تحديد المفاهيم :

7-1- مفهوم العمل:

لغة: العمل من "ع م ل" فَعَلَ فعلاً عن قصد، مارس نشاطاً وقام به بجهد للحصول على منفعة أو للوصول إلى نتيجة مجدية، وعليه فالعمل يعني المهنة¹.

¹ ورد في معجم المعاني الجامع والوسيط (معجم عربي) من الموقع: www.almaany.com/ar/dictionnaire، على الساعة 7:00 يوم 19 أبريل.

اصطلاحًا: هو السلوك أو النشاط أو صرف الطاقة الذي يسير طبق خطة المؤسسة، ويُقضى القيام بوظائف معينة، ويستهدف تحقيق غرض إنتاجي معين مقابل مادي أو معنوي، ويُشترط في هذا وجود عقد مادي "مكتوب" أو معنوي بين مختلف أطراف العمل. حيث يرى الاقتصاديون أمثال آدم سميث وريكاردو أن العمل البشري هو مصدر قيمة الأشياء والخدمات¹.

التعريف الإجرائي: هو كل نشاط يمارسه الإنسان، سواء عضلي أو فكري، ليستغل كل ما يحيط به من الموارد الطبيعية، ويكون الهدف من هذا النشاط إشباع رغبة أو حاجة لدى المورد البشري.

7-2- مفهوم الدور:

لغة: كما جاء في المنجد الأبجدي: اضطلع بمهمة².

اصطلاحًا: عرف "أحمد زكي بدوي" الدور في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة، والجانب الدينامي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة، فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة³.

ويعرفه رالف "لينتون": أنه مجموعة النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة. وتحتوي على مواقف وقيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع لكل فرد يشغل مكانة اجتماعية. وعليه، "لينتون" يركز على الحقوق والواجبات.

¹ وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي خلال إشباع الحوافز المادية، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2011-2012، ص 18.

² المنجد الأبجدي، دار المشرق، ط5، بيروت، 1987، ص 451.

³ نوري عمار، دور القيادة في إدارة العمل التطوعي الجماعي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2010، ص 24.

ويعرفه "تالكوت بارسونز": يمثل الدور قطاعاً من النسق التوجيهي الكامل للفرد ومكانته. فهو منظم حول التوقعات المرتبطة بالمستوى التفاعلي، ومندمج في مجموعة خاصة من المعايير والقيم التي تحكم التفاعل مع الدور أو عدة الأدوار، وتشكل مجموعة التفاعلات والسلوكيات المتكاملة¹

7-3- مفهوم الأدوار المتعددة:

لغة: الدور في اللغة هو مصدر للفعل "دار"، ويدل على التتابع والتكرار، ويُقال "دار الشيء"، أي عاد إلى موضعه، كما يُستخدم بمعنى التناوب والمرور، ومنه جاء معنى الدور باعتباره الوظيفة أو الموضع الذي يتكرر أو يتناوب عليه الأفراد في سياقات مختلفة².

اصطلاحاً: تُعرف الأدوار المتعددة على أنها "تعدد المهام والمسؤوليات التي يقوم بها الفرد داخل المجتمع أو المؤسسة، بحيث يؤدي في الوقت نفسه أدواراً مهنية، وأسرية، اجتماعية. ويُعتبر هذا التعدد عاملاً مهماً في تشكيل شخصية الفرد، وقد يكون مصدراً للتوازن أو للتوتر حسب قدرة الفرد على التوفيق بين هذه الأدوار³".

7-4- مفهوم الرفاهية في العمل

يعد مفهوم الرفاهية مفهوماً متغيراً، حيث له عدة تفسيرات تختلف من دولة لدولة ومن وقت لآخر، فالرفاهية مفهوم يشير إلى حالة السعادة، أي إلى تحسين الصحة والأمن والرفاهية العامة والكفاءة الإنتاجية للموظفين حسب المعايير المنصوص عليها في القانون. لا سيما أن الرفاهية اتخذت منحى مادياً، نفسياً، اجتماعياً ومهنياً، إضافة إلى كونه مفهوماً متغيراً، فهو أيضاً مفهوم واسع يشمل كل جوانب حياة الفرد باختلاف البيئات التي يتواجد فيها، والهدف منها هو تحسين نمط حياة المجتمع بما يشعرهم بالرضا⁴.

¹ حبيبة زالقي، نظرية الدور بين الأصول الاجتماعية والتوظيف في التحليل السياسي، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، جامعة الوادي، الجزائر، 2018، ص 774.775.

² ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، ج 5، ص. 295.

³ سليمان، نصيرة (2019). تعدد الأدوار وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 32، ص. 112.

⁴ لبين سناين، جلال الدين بوعطيط، دور جودة حياة العمل في تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، مجلة سوسولوجيا، جامعة زيان عاشور بالجلفة-الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2021، ص

تعتبر الرفاهية عن حالة تعزيز الصحة النفسية والجسدية للفرد، نتيجة لحكم عام إيجابي لما يتعلق بجميع العوامل المتعلقة بالظروف التي يؤدي فيها عمله، كما يشير هذا المفهوم إلى حالة الفرد في عمله المتميز بشعور إيجابي متعلق بالتنمية، الراحة والرضا، وبصفة عامة تشمل الرفاهية الحالة الجسدية والنفسية للفرد في ظل توفر الظروف والشروط المناسبة للقيام بمهام ونشاطات كل وظيفة مع غياب الأمراض المهنية، حوادث العمل، العنف في العمل، التحرش وغيرها¹.

وفق لاشينغر وآخرون (2011)، فإن رفاهية مكان العمل تتمثل بالرضا الوظيفي للعاملين وتكون أعلى عند وجود العلاقات الإيجابية مع المدراء والزملاء، كما أن الرفاهية في مكان العمل هي حصول العاملين على الصحة النفسية والجسدية، أي يجب أن تكون بيئة العمل خالية من الإجهاد وتتوفر لهم السلامة المهنية، كما لا بد من أن تكون بيئة العمل مثيرة وجاذبة ومحفزة وممتعة. ويضيف أن أماكن العمل المليئة بالسعادة تساهم في تحسين الأداء المالي للمنظمة².

يمكن تعريفها من منظور أوسع على أنها "اتساع جودة الشاملة للتجربة والأداء الوظيفي للفرد بصفته الشخصية"³.

7-5 - مفهوم الرفاه النفسي:

لغة: في قاموس علم النفس: انشراح، سعادة، رفاهية⁴.

اصطلاحًا: تشير إلى بنية متعددة الأبعاد تعكس تقييمات الأفراد لأنفسهم ونوعية حياتهم

عرفها "روجيرسون بأنها العلاقة الانفعالية القوية بين الفرد وبيئته، وهذه العلاقة تتوسطها مشاعر وأحاسيس الفرد ومدركاته، مع التأكيد على أهمية دور البيئة والعوامل الثقافية.

¹ محمد الأمين مشرور، حسني بوثلجة، أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية، مجلة الوقاية والأرغونوميا، جامعة الجزائر 2، المجلد 8، العدد 1، 2020، ص. 76

² محمد الأمين مشرور، حسني بوثلجة، المرجع نفسه، ص. 76

³ جاب الله وآخرون، إدارة الموارد البشرية والأداء: التحديات والإنجازات، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2015، ص54.

⁴ حامد عبد السلام زهران، (2017)، ص5640 قاموس علم النفس: عربي - إنجليزي، عالم الكتب، ط1.

تعريف "مبيرج": "تعرف الرفاهية النفسية بأنها شعور الفرد بالرضا عن حياته بصفة عامة

وقدراته النفسية على الحكم على حياته الخاصة بقناعة وحكمة، وقبوله لصحته الجسمية والنفسية والاجتماعية، كما يحددها هو بنفسه أو من خلال التقييم الموضوعي من الآخرين بأن الظروف الحياتية لهذا الشخص جيدة وآمنة ولا يوجد ما يهددها¹.

إجرائيًا: هو الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة البحث على المقياس المخصص لقياسها .

7-6- مفهوم المرافق:

لغة : تشير كلمة "مرافق" إلى المنافع والخدمات التي تعود بالنفع على الأفراد، مثل موارد الماء وما شابهها. وتستخدم أيضًا للدلالة على البنى الأساسية التي تنتفع بها الدولة كالموانئ والمطارات².

اصطلاحًا: يُفهم المرفق على أنه نشاط منظم يهدف إلى تلبية حاجات عامة وتقديم خدمات ذات منفعة جماعية. وتختلف المرافق العامة بحسب طبيعتها، وأهمية الخدمات التي تقدمها، ودرجة إلزامية وجودها.

وقد عرّف أندريه لوبادير المرفق بأنه مشروع تنفذه جهة عامة بغرض تلبية احتياجات ذات طابع عام.

أما الدكتور طعيمة الجرف، فيرى أن المرفق هو نشاط تمارسه الإدارة بنفسها أو تفوضه لفرد تحت إشرافها بهدف الاستجابة لحاجة اجتماعية³.

التعريف الإجرائي للمرافق:

تُعرّف المرافق إجرائيًا على أنها كل وحدة تنظيمية أو نشاط يتم إنشاؤه داخل المؤسسة بهدف تلبية حاجة محددة أو سد ثغرة وظيفية، بما يسهم في تحسين الأداء العام وتحقيق

¹ سارة سليمان عبد الله سويلم، 2019، ص 509 الرفاهية النفسية لدى عينة من طالبات جامعة الحدود الشمالية في ضوء بعض المتغيرات، مجلة البحث العلمي والتربية، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد (9)، العدد (20..).

² جبران مسعود، معجم الرائد، المرجع السابق، ص. 825.

³ هبة الله عيسى الداووك، الإضراب في المرافق العامة وفق التشريع الفلسطيني، مذكرة ماجستير في القانون العام، كلية الشريعة والقانون، قسم القانون، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015/2014م، ص ص. 9-10.

المصلحة المشتركة للمنظمة والعاملين فيها. ويُعدّ المرفق أداة تنفيذية تخدم أهداف المؤسسة وتدعم وظيفتها الاجتماعية والخدمية.

7-7- مفهوم الجامعة:

لغة: تعني التجمع، أما الكلمة collège فهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية وتعني التجمع والقراءة، استخدمها الرومان في القرن الثاني عشر، وتدل على مجموعة من الحرفيين والتجار¹.

اصطلاحاً: تعرف على أنها منظمة طورت القدرة على التكيف والتغير المستمر لأن جميع أعضائها يقومون بدور فاعل في تحديد وحل القضايا المختلفة المرتبطة بالعمل². ونجد تعريف ابن خلدون للجامعة في مقدمته: على أنها السلطة العليا التي تحتوي جميع أنواع المعرفة والحقيقة والمبادئ والبحث والاكتشاف والتجربة والتأمل، حيث توجه كلها لخدمة الإنسان³.

ولقد عرف المشرع الجزائري الجامعة بأنها مؤسسة عمومية ذات طابع ثقافي، علمي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، في المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت 2003⁴.

تعرف كذلك: إنها مؤسسة علمية اجتماعية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين وأنظمة وأعراف وتقاليد أكاديمية معينة، وتتمثل وظائفها التدريسية في تقديم المعرفة لأفراد المجتمع وترقية البحث العلمي لخدمة المجتمع وتنميته. وتتألف من مجموعة كليات وأقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية، تقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة سواء في مرحلة التدرج أو بعد التدرج، تُمنح بموجبها درجات وشهادات علمية لخريجها⁵.

التعريف الإجرائي:

مؤسسة بحثية أكاديمية تعنى بتكوين الإطارات والكوادر البشرية من الناحية المعرفية والنفسية وتهيئتهم للمشاركة في خدمة المجتمع.

¹ رفيق زداولة: دور الجامعة في إنتاج الرأس المال البشري في ظل اقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة، نوفمبر 2005، ص 385.

² نجم عبود نجم: إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، مؤسسة الرزاق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 12.

³ عبد الرحمن ابن خلدون: مقدمة ابن خلدون، مطبعة الشعب، القاهرة، ب.س، ص 396.

⁴ الجريدة الرسمية: المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت 2003، العدد 51، ص 04.

⁵ محمد حمدان: معجم المصطلحات التربوية والتعليمية، عربي-إنجليزي، دار كنوز المعرفة، الأردن، 2006، ص 53-54.

7-8- مفهوم الأستاذ الجامعي:

يعرفه بران: الأستاذ الجامعي بأنه مختص يستجيب لطلب اجتماعي، يتحكم في عدد لا بأس به من المعرفة وكذا المعرفة العلمية، وهو عامل حر في اختياراته البيداغوجية، مع الحرص على جعل المبادرة والاستقلالية توافق وبكل حساسية منفعة المستخدمين.

يعرفه آلان نورين: هو خبير إذا اتجه للخارج، وباحث إذا اتجه إلى داخل الجامعة، ويُعرف أيضًا بأنه المشرف أو الموجّه الذي يمتاز بقدرات ومهارات ومعارف تسهّل له إمكانية تكوين أفراد ذوي كفاءات، وإكسابهم معارف وقدرات تحقق لهم نوعًا من التوافق بين ما يمتلكون من مهارات ومهام بصدد اختبارها¹.

8- المقاربة النظرية:

نظرية الدور:

باعتبار أن موضوع الدراسة يتمحور حول الأدوار المتعددة التي يؤديها الأستاذ الجامعي وعلاقتها برفاهيته داخل الجامعة، وبما أن الموضوع يركز على مختلف الأدوار المهنية والاجتماعية التي يضطلع بها الأستاذ الجامعي وما ينجم عنها من آثار وتفاعلات، فإن نظرية الدور تُعد من أقرب النظريات التي يمكن الاعتماد عليها كتوجه نظري للدراسة الحالية.

وذلك باعتبار أن نظرية الدور تُعد إحدى نظريات التحليل الوظيفي التي ظهرت في مطلع القرن العشرين، والتي تفترض أن سلوك الفرد، وعلاقاته الاجتماعية، ومكانته، تتحدد بناءً على الدور الذي يشغله داخل المجتمع والمؤسسة².

¹ صيفور سليم: واقع التنمية وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2015، ص. 135..

² حبيبة زالقي، "نظرية الدور بين الأصول الاجتماعية والتوظيف في التحليل السياسي"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، جامعة باتنة 1، الجزائر، (جانفي 2018م)، ص. 770

إذ جاءت هذه النظرية في إطار التأكيد على أهمية الأدوار التي يؤديها الفرد داخل النسق الاجتماعي، بهدف فهم طبيعة هذه الأدوار، وخصائصها، ومتطلباتها، وكذا تأثيرها على سلوك الأفراد وتفاعلهم مع المحيط¹.

وعليه، فإن الدور الذي يشغله الأستاذ الجامعي داخل مؤسسة الجامعة له متطلبات وخصائص تميزه عن غيره من الأدوار، كما أن له تأثيرات جانبية تنعكس على مستوى رفايته النفسية والمهنية والاجتماعية.

وقد أشار رالف لنتون إلى أن الدور هو بناء اجتماعي خارجي يفرض على الفرد نتيجة لضغوط النظام الاجتماعي السائد، وهو ما يجعل الفرد ملتزمًا بأداء وظيفي يتوافق مع توقعات المجتمع والمؤسسة².

وبذلك، فإن النظام داخل الجامعة أو خارجها قد يفرض على الأستاذ الجامعي نوعًا من الأدوار المتعددة التي تتطلب مجهودًا بدنيًا وذهنيًا، مما قد يؤدي إلى نوع من الضغط يؤثر سلبيًا على شعوره بالرفاهية.

وقد أشار كل من رايت ميلز وهانز كيث في كتابهما "الطبائع والبناء الاجتماعي"، إلى أن شخصية الفرد تتأثر بمؤثرات متعددة (نفسية، اجتماعية، بيولوجية)، وهذه المؤثرات تنعكس على طبيعة الأدوار التي يشغلها الفرد داخل مختلف المؤسسات³.

ومن ثم، فإن الأستاذ الجامعي باعتباره يشغل أدوارًا مهنية، أكاديمية، اجتماعية، وأسرية، يصبح معرضًا لتأثير هذه المؤثرات، ما قد يولد لديه سلوكيات مختلفة نتيجة محاولاته للتكيف، وقد تنعكس سلبيًا على رفايته في حال حدوث صراع أو إرهاق في أداء هذه الأدوار.

¹ سمر ناصر عبد الوهاب، "دور رجال الأعمال في التغيير الاجتماعي والثقافي"، مجلة كلية الآداب، جامعة بور سعيد، العدد 11، 2018م، ص41

² عبد الله بوصنوبر، الحركة الجمعوية في الجزائر ودورها في ترقية طرق الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2010/2011م، ص ص. 04-05.

³ إحصان محمد حسن، النظريات الاجتماعية المتقدمة: دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة، ط. 2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2015م، ص163

وقد بين ماكس فيبر أن الدور هو ما يُحدد طبيعة السلوك الذي يقوم به الفرد، حيث صنف هذه السلوكيات إلى سلوك غريزي انفعالي غير عقلاني، وسلوك عقلاني مثالي أخلاقي، وسلوك تقليدي اجتماعي.

وقد أشار إلى أن هذه السلوكيات تختلف باختلاف نوع الدور الذي يؤديه الفرد، وطبيعة المتغيرات المحيطة به (داخلية وخارجية)¹.

وعليه، فإن سلوك الأستاذ الجامعي قد يتأثر بنوعية الأدوار التي يقوم بها داخل الجامعة وخارجها، ما يجعله في حالة من التفاعل المستمر مع تلك المتغيرات، ويؤثر ذلك على شعوره بالرضا والرفاهية.

أما تالكوت بارسونز فقد أكد أن الدور داخل المؤسسة يرتبط بجملة من الحقوق والواجبات الاجتماعية، وأن أي اختلال في أداء هذا الدور قد يؤدي إلى خلل في توازن النسق التنظيمي². كما أشار إلى إمكانية حدوث صراع بين الأدوار المختلفة التي يشغلها الفرد، نظرًا لأنه لا يؤدي دورًا واحدًا بل عدة أدوار متزامنة داخل النسق وخارجه³. وهذا ما قد يعاني منه الأستاذ الجامعي، الذي يجد نفسه مجبرًا على أداء أدوار متعددة (أكاديمية، بحثية، إدارية، اجتماعية) في وقت واحد، ما قد يؤدي إلى صراعات داخلية تؤثر على التزامه وجودة أدائه، وبالتالي على رفاهيته.

وعليه، وبالموازنة مع ما تم ذكره سابقًا، فإن نظرية الدور تسعى إلى الإحاطة بكل المتغيرات والعوامل التي تؤثر على طبيعة الأدوار التي يؤديها الفرد، وتُظهر كيفية تفاعلها مع سلوكه ومستوى أدائه، كما تتيح إمكانية تحليل الأثر الناتج عن تعدد الأدوار، وغموضها، وصراعاتها.

وبالتالي، يمكن اعتبار أن تعدد الأدوار، وما ينجم عنها من ضغوط نفسية وتنظيمية، تمثل أحد العوامل المؤثرة في رفاهية العامل داخل الجامعة، خاصة في ظل غياب الدعم المؤسسي الكافي، أو غموض التوقعات، أو تضارب المتطلبات المرتبطة بهذه الأدوار.

¹ المرجع نفسه، ص ص. 161-162.

² عبد الله أحمد علي محمد، "العلاقة بين الدور والمكانة الاجتماعية"، دراسة نظرية سوسيولوجية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 0، العدد 5، جامعة ابن طفيل، المملكة المغربية، 2010م، ص ص. 017-018.

³ إحسان محمد حسن، المرجع السابق، ص. 16.

9- الإجراءات المنهجية للدراسة:

9-1 نوع الدراسة ومنهجها:

9-1-1- نوع الدراسة:

تتدرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية التحليلية، وهي من الدراسات التي تهدف إلى وصف الظاهرة محل البحث، وتحديد خصائصها والتعمق في فهمها من الجانبين الكمي والكيفي بشكل مجرد. ويتم ذلك من خلال استخدام أدوات متعددة في البحث العلمي، مثل المقابلة، الملاحظة، الاستبيان، وتحليل الوثائق والسجلات.¹

وبناءً عليه، تُعد هذه الدراسة وصفية تحليلية ذات طابع علائقي، إذ تسعى للكشف عن طبيعة العلاقة بين الأدوار متعددة وعلاقتها برفاهية الأساتذة الجامعيين.

9-1-2- منهج الدراسة:

يُعرف المنهج بأنه المسار العلمي الذي يتبعه الباحث للإجابة عن تساؤلات البحث، وهو عبارة عن مجموعة من الأساليب التي يعتمد عليها في جمع البيانات الضرورية التي تمكنه من الوصول إلى نتائج وتفسيرات علمية دقيقة.²

وقد تم في هذه الدراسة الاعتماد على "المنهج الوصفي التحليلي"، الذي يُستخدم في وصف الظواهر المدروسة بطريقة علمية منظمة، مع تقديم النتائج المستخلصة في شكل بيانات رقمية قابلة للتحليل والتفسير.³

بحيث تم توظيف هذا المنهج في مختلف الجوانب المنهجية، النظرية والتطبيقية للدراسة، نظرًا لدوره الفعال في توجيه البحث العلمي، واختبار فرضياته، والمساهمة في تحقيق هدف

¹ عمار بوحوش، محمد محمود الذنابات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط. 4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص. 142

² إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط. 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2009، ص. 66-65

³ رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارسته العلمية، ط. 1، دار الفكر، دمشق، سبتمبر 2002، ص. 185

الدراسة المتمثل في الكشف عن العلاقة بين الأدوار المتعددة و علاقتها برفاهية العمل لدى الأساتذة الجامعيين.

وقد تم ذلك من خلال اتباع ثلاث خطوات رئيسية تمثلت فيما يلي:

الخطوة الأولى: تمثلت في الاستناد إلى هذا المنهج في الجانب النظري، من خلال عرض شامل لمتغيرات الدراسة، وتعريفها، والاطلاع على مختلف الأطر النظرية المتعلقة بها.

الخطوة الثانية: تم خلالها توصيف الموضوع المدروس، من خلال تحديد إشكالية البحث وصياغة فرضياته، إضافة إلى اختيار العينة المناسبة، وتحديد أداة جمع البيانات الملائمة، والمتمثلة في الاستبيان، باعتباره من أبرز الأدوات المستخدمة في المنهج الوصفي التحليلي.

الخطوة الثالثة: تضمنت عملية جمع البيانات وتحليلها وصفيًا وكميًا، من خلال تنظيم وتصنيف المعطيات باستخدام تقنيات إحصائية، ثم عرض النتائج في جداول ورسوم بيانية، مع تقديم تحليل وتفسير سوسيولوجي لها من الجانبين الكمي والكيفي.

9-2- مجتمع وعينة البحث:

9-2-1- مجتمع البحث:

يُعرف مجتمع البحث على أنه مجموعة من العناصر التي لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يُجرى عليها البحث.¹

ومنه، يتمثل مجتمع البحث في الدراسة الحالية في الأساتذة الجامعيين بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بولاية سعيدة، حيث تم إجراء الدراسة على عينة مكونة من 55 أستاذًا جامعيًا.

وقد تم اختيار هذه العينة بشكل مقصود، مع التركيز على الأساتذة الذين يمتنون أدوارًا متعددة) مثل: التدريس، البحث العلمي، الإشراف الأكاديمي، المسؤوليات الإدارية، والمهام الأسرية)، وذلك بهدف دراسة العلاقة بين الأدوار متعددة وعلاقتها برفاهية داخل وخارج

¹ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي، ط. 1، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004/2005م، ص.

الجامعة ويتميز هذا المجتمع بتنوع تخصصاته الأكاديمية، والتي تشمل: كل التخصصات مما أضفى تنوعاً وتبايناً على خصائص العينة محل الدراسة.

9-2-2- عينة البحث:

تُعتبر العينة على أنها مجموعة من الوحدات المُعينة التي تخضع للدراسة الميدانية، والتي يجب أن تكون ممثلة تمثيلاً صادقاً ومتكافئاً مع المجتمع الأصلي، ويمكن تعميم نتائجها¹.

ومنه، تتمثل عينة الدراسة الحالية في 55 أستاذاً جامعياً من كل أقسام بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بولاية سعيدة بمختلف تخصصاتهم، والذين تم اختيارهم بطريقة قصدية. وبالتالي مما لا شك فيه أننا نسعى في هذه الدراسة إلى تحقيق أهداف معينة، لذلك فقد استلزم استعمال طريقة العينة القصدية أو العمدية، وهي نوع من العينات غير العشوائية، التي كان اختيارنا فيها على أساس أن يكون المبحوثين يؤدون أدوار متعددة في المؤسسة تم الاعتماد عليها باعتبار أنها العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكيمية، أي أنه يختار هذه العينة نظراً لأنها أكثر تمثيلاً لما يبحث عنه من معلومات وبيانات، وذلك راجع لإدراكه المسبق لمجتمع البحث وعناصره². محاولين بذلك إجراء مسح اجتماعي شامل لكل أفراد مجتمع البحث، إلا أنه تعذر ذلك لعدة أسباب، منها: رفض بعض المبحوثين الإجابة عن أسئلة الاستبيان، وتعذر إيجاد البعض الآخر منهم، لتصبح العينة تشمل 45 مفردة من أصل 55 مفردة مُمثلة لمجتمع البحث.

وقد تم اختيار هذه العينة نظراً لطبيعة الموضوع الذي يفرض اختيار عينة نلمس فيها وجود المشكلة

¹ سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط. 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن - عمان، 2019م، ص. 85

² أحمد بن مرسل، منهاج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، (د.ط)، كلية الآداب واللغات، ديوان المطبوعات الجامعية، جامعة الجزائر، بن عكنون، الجزائر، 2022م، ص. إرقم الصفحة غير مذكور

المدرسة من جهة، وكذلك انتمائنا لقسم العلوم الاجتماعية من جهة أخرى، وهو الأمر الذي يساهم في الاستفادة من آرائهم كأساتذة للوصول إلى نتائج تمثل ما هو موجود في ميدان الدراسة".

9-3- تقنيات البحث:

إنه للشروع في أي بحث لا بد من اختيار الأداة المناسبة التي تساعد في الوصول إلى نتائج ميدانية تعبر عما هو موجود في الميدان المدروس، ومنه تمثلت أداة الدراسة فيما يلي:

الاستمارة:

تعتبر الاستمارة على أنها تقنية يُطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على عينة من الأفراد بدافع التوصل إلى مجموعة من المعلومات التي يتم معالجتها كمياً لاحقاً ومقارنة نتائجها مع ما تم اقتراحه في الفرضيات¹.

وعليه، قد تم استعمال هذه الأداة كأداة رئيسية في البحث لجمع المعلومات المتعلقة بالدراسة، بحيث تضمنت استمارة بحثنا على 31 سؤالاً موجهاً للمبحوثين والمتمثلين في أساتذة كل أقسام بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بولاية سعيدة. وقد تنوعت أسئلة الاستمارة بين أسئلة مغلقة، وأخرى اختيارية، وأخرى مفتوحة، وذلك بعد تحكيمها من قبل بعض الأساتذة والاستفادة من ملاحظاتهم لتعديل ما يمكن تعديله، لتشمل في الأخير ثلاثة محاور أساسية

تمثلت فيما يلي:

المحور الأول : الأدوار متعددة وعلاقتها بالحياة الاجتماعية الأساتذة الجامعيين، ويشمل 22 سؤالاً.

المحور الثاني: يتعلق برفاهية لأساتذة داخل وخارج الجامعة .

¹ سعيد سبعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، ط. 1، دار القصبة للنشر، 2010م، ص. [رقم الصفحة غير مذكور].

10- صعوبات الدراسة:

لا شك أن أي دراسة لا تخلو من الصعوبات والعراقيل التي تواجهها وتعيق مسارها، ومن أهم ما واجهنا خلال هذه الدراسة ما يلي:

صعوبة الوصول إلى الكتب، خاصة في الفصل لأدوار متعددة وصعوبة حصول علي

دراسات سابقة فيه

مواجهة صعوبة أثناء توزيع استمارة البحث، حيث استغرقت منا فترة زمنية طويلة لتوزيعها

وذلك نظرًا لطبيعة العمل في مؤسسة الجامعة

خلاصة:

من خلال الطرح السابق، حاولنا الإحاطة بمختلف الجوانب المنهجية للدراسة من جهة وتقديم قراءة سوسيوتنظيمية لموضوع تعدد الأدوار وعلاقته برفاهية العامل في المؤسسة من جهة أخرى. وقد أولينا اهتماماً خاصاً باستعراض الدراسات السابقة التي ساعدتنا في تحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية، مما أتاح لنا الفرصة لاكتشاف الفجوة المعرفية التي تسعى دراستنا إلى معالجتها. كما قمنا بصياغة الإشكالية انطلاقاً من السياق العام نحو التحديد الدقيق للمشكل البحثي، مروراً بطرح السؤال الرئيسي وتساؤلاته الفرعية بالإضافة إلى عرض الفرضيات والمفاهيم الإجرائية المرتبطة بالبحث. وفي الإطار النظري اعتمدنا على نظرية الدور كنموذج تفسيري يساعدنا على فهم أثر تعدد الأدوار على الرفاهية المهنية والاجتماعية للعامل، مستندين في ذلك إلى آراء أبرز منظري هذا الاتجاه. وختاماً عرضنا الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة، من منهج وأدوات وتقنيات، بما يضمن تحقيق أهداف البحث وفق إطار علمي دقيق.

الفصل الثاني

صراع الأدوار المتعددة

تمهيد

- 1- تعريف صراع الأدوار
- 2- أسباب صراع الأدوار
- 3- مصادر صراع الأدوار
- 4- أنواع صراع الأدوار
- 5- استراتيجيات إدارة صراع الأدوار
- 6- آثار صراع الأدوار
- 7- التوجهات النظرية المفسرة لصراع الأدوار

الخلاصة

تمهيد :

يُعد صراع الأدوار من الظواهر الشائعة في بيئات العمل الحديثة، حيث يُطلب من الأفراد أداء أدوار متعددة قد تكون متعارضة أو تتطلب مجهودًا يفوق طاقتهم، مما يؤثر بشكل مباشر على رفايتهم النفسية والجسدية. يحدث صراع الأدوار عندما تتعارض التوقعات المرتبطة بدور معين مع التوقعات الأخرى التي يُفترض أن يؤديها الفرد في المؤسسة. ويمكن أن ينشأ هذا الصراع بسبب عدة عوامل، مثل عدم وضوح المسؤوليات، وتضارب المهام والضغط الزمنية، وتعدد المطالب من جهات مختلفة داخل المؤسسة.

على سبيل المثال، قد يواجه الموظف الذي يشغل منصبًا إداريًا تحديًا في التوفيق بين دوره كقائد لفريق العمل، والذي يتطلب منه اتخاذ قرارات حازمة، وبين دوره كزميل يحتاج إلى التعاون مع الآخرين وبناء علاقات ودية. كذلك، قد يواجه العامل الذي يتعين عليه إرضاء كل من الإدارة العليا والعملاء صعوبة في تلبية توقعات الطرفين دون أن يشعر بالإجهاد النفسي والتوتر.

يؤثر صراع الأدوار بشكل كبير على رفاية العامل، حيث يمكن أن يؤدي إلى زيادة مستويات القلق والتوتر، مما يؤثر بدوره على الأداء الوظيفي والرضا المهني. عندما يواجه الموظف تحديات في تحقيق التوازن بين الأدوار المتعددة، قد يؤدي ذلك إلى الإرهاق المهني والذي يرتبط بانخفاض الدافعية والشعور بالإحباط وفقدان الحماس للعمل. إضافةً إلى ذلك، قد يؤثر صراع الأدوار على العلاقات بين الموظفين، حيث يمكن أن يؤدي عدم التوازن في المسؤوليات إلى خلق بيئة تنافسية غير صحية، مما يزيد من احتمالات الصراع داخل المؤسسة.

لمعالجة هذه المشكلة، ينبغي للمؤسسات أن تعمل على تقليل حالات صراع الأدوار من خلال وضع سياسات واضحة تحدد المهام والمسؤوليات بدقة، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين، وتعزيز ثقافة التوازن بين العمل والحياة الشخصية. كما أن تعزيز مهارات التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة، وإعطاء الموظفين حرية في اتخاذ القرارات.

1- صراع الأدوار المتعددة

1-1- تعريف صراع لأدوار:

يرى "هيجان" أن الصراع يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقاً للتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف داخل المنظمة تختلف عن الأخرى وتتعارض مع قناعاته الشخصية.

أي أن المقصود به هو التعارض بين الواجبات والممارسات الأساسية لعمله والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو نتيجة تعدد التوجيهات عندما يكون هناك أكثر من مشرف، مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة، فيسعى للتوفيق بينها للتخلص من الضغط. وهناك عدة صور لصراع الأدوار¹.

2- أسباب صراع الأدوار :

يُعد صراع الأدوار أحد التحديات البارزة التي يواجهها الأفراد في حياتهم اليومية، سواء في المجال الاجتماعي أو المهني أو الأسري. يحدث هذا الصراع عندما يجد الفرد نفسه في موقف يفرض عليه أداء أكثر من دور واحد في آن واحد، وغالباً ما تتضارب متطلبات هذه الأدوار، مما يؤدي إلى توتر نفسي وإرهاق عاطفي وسلوكي².

هناك العديد من العوامل التي تسهم في نشوء صراع الأدوار، ويمكن تصنيفها وفقاً لعدة محاور رئيسية، تشمل طبيعة الأدوار، والتوقعات المرتبطة بها، والتحديات الاجتماعية والمهنية التي تواجه الأفراد. وفيما يلي تحليل موسع لأبرز أسباب صراع الأدوار وتأثيراته:

¹ رمضان. عمومن، عمل المرأة بين صراع الدور والطموح. الملتقى الوطني الثاني، حول لإتصال وجودة الحياة في الأسرة جامعة لأغواط الجزائر، 2013، ص. 2.

² خلود رحيم عصفور، "أنواع صراع الأدوار لدى الطالبات المتزوجات في كلية التربية للبنات"، دراسات عربية في التربية وعلم النفس العدد 93 مصر، 2018، ص 362

2-1- العوامل الفردية المؤدية لصراع الأدوار

✓ إدراك الفرد لتعدد الأدوار التي يقوم بها

عندما يدرك الشخص أنه يؤدي دورين أو أكثر في حياته اليومية، فقد يجد صعوبة في تحقيق توازن بينها، خصوصًا إذا كانت هذه الأدوار تتطلب سلوكيات متناقضة أو تُمارس في مواقف مختلفة. على سبيل المثال، قد يشعر الفرد بالتوتر إذا كان مطلوبًا منه أن يكون حازمًا في عمله بينما يتوقع منه أن يكون لينًا ومتفاهمًا في أسرته.

✓ التضارب بين الأدوار المتعددة

ينشأ هذا النوع من الصراع عندما يجد الفرد نفسه مطالبًا بأداء أدوار تتطلب التزامات متعارضة، مما يؤدي إلى استحالة تحقيق التوقعات المرتبطة بأحد الأدوار دون التأثير السلبي على الأدوار الأخرى. مثال على ذلك:

الأم العاملة التي تحاول تحقيق نجاح في وظيفتها، لكنها تجد صعوبة في تلبية متطلبات الأسرة ورعاية الأطفال.

✓ التعارض بين القيم الشخصية ومتطلبات الدور

أحيانًا، يشعر الأفراد بالصراع عندما تتعارض معتقداتهم الشخصية أو قيمهم الأخلاقية مع متطلبات الدور الذي يقومون به. على سبيل المثال، قد يجد شخص يعمل في مجال المبيعات نفسه مضطرًا للترويج لمنتجات لا يؤمن بجودتها، مما يجعله في حالة تردد داخلي وعدم اتساق نفسي.

✓ عدم وضوح التوقعات المرتبطة بالدور

قد يواجه الأفراد صعوبة في تحديد ما هو متوقع منهم في دور معين، مما يؤدي إلى الشعور بالحيرة وعدم القدرة على التصرف بالشكل المناسب. يحدث هذا بشكل

شائع في بيئات العمل عندما تكون الأدوار غير محددة بشكل واضح، أو عندما يتلقى الموظف تعليمات متناقضة من رؤسائه.

✓ الفجوة بين توقعات الفرد وتوقعات الآخرين

يحدث الصراع عندما يكون هناك اختلاف بين ما يتوقعه الفرد من نفسه وما يتوقعه منه الآخرون. على سبيل المثال، قد يرى شخص نفسه مبدعًا وقادرًا على القيادة، بينما يراه مديره شخصًا عاديًا غير مؤهل للترقية، مما يؤدي إلى إحساس بالإحباط وعدم الرضا.

2-2- العوامل الاجتماعية والمهنية المؤدية لصراع الأدوار

✓ ضغوط العمل وتعدد المسؤوليات

قد يؤدي العمل إلى العديد من التحديات التي يمكن أن تتسبب في صراع الأدوار، ومن أبرزها:

تعارض أولويات ومتطلبات العمل: عندما يطالب الموظف بتنفيذ عدة مهام في وقت واحد دون وجود توازن واضح بين المهام المختلفة.

تعارض توقعات الزملاء مع سياسات المؤسسة: في بعض الأحيان، قد يتطلب العمل التعاون مع الزملاء، ولكن قد تختلف أولوياتهم وطرقهم في العمل عن سياسات المؤسسة، مما يؤدي إلى تضارب في الأداء المهني.

تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة: عندما يجد الموظف أن سياسات المؤسسة التي يعمل بها تتناقض مع مبادئه وأخلاقياته، فقد يؤدي ذلك إلى توتر نفسي وشعور بعدم الانتماء.

✓ التوقعات الاجتماعية المتغيرة

مع تغير القيم الاجتماعية والعادات الثقافية، قد يواجه الأفراد تحديات في التكيف مع الأدوار الجديدة التي يُتوقع منهم أدائها. على سبيل المثال:

المرأة العاملة التي تتعرض لضغوط بسبب الموازنة بين حياتها المهنية ودورها الأسري.

الشباب الذين يتوقع منهم الاعتماد على أنفسهم مبكرًا في بعض الثقافات، بينما في ثقافات أخرى يُتوقع منهم البقاء مع عائلاتهم لفترة أطول.

✓ الاختلافات الثقافية والمجتمعية

قد يؤثر الاختلاف في العادات والتقاليد على الأدوار الاجتماعية التي يؤديها الأفراد، مما يؤدي إلى حدوث صراعات بينهم وبين البيئة المحيطة بهم.

مثال: المغتربون الذين يجدون صعوبة في التكيف مع الثقافة الجديدة بسبب اختلاف الأدوار والتوقعات الاجتماعية بينهم وبين المجتمع المضيف.

✓ التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية

مع تطور التكنولوجيا وتغير طبيعة العمل، أصبح الأفراد مطالبين بتعلم مهارات جديدة والتكيف مع بيئات عمل متغيرة، مما يزيد من الضغط النفسي وصراع الأدوار.

على سبيل المثال، قد يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع العمل عن بُعد، حيث يجدون أنفسهم مطالبين بالتوفيق بين حياتهم المهنية وحياتهم الشخصية في نفس المكان.

الضغوط الشخصية والأسرية:

1. التوازن بين مسؤوليات العمل والحياة الأسرية.
2. مواجهة المخاطر الطبيعية والبشرية.
3. الخلافات مع أفراد الأسرة.
4. التعامل مع توقعات العائلة.
5. المشكلات مع الأصدقاء والأقارب.
6. الزواج من شريك حياة يؤدي أدوارًا متعددة.
7. تحديات التسلسل الهرمي داخل الأسرة.
8. تحمل مسؤولية تربية الأطفال.
9. صعوبات تتعلق بتربية الأبناء.
10. محاولة أداء عدة أدوار في وقت واحد.
11. الضغوط الناتجة عن التوقعات والطموحات.
12. السعي لتحقيق الأهداف المستقبلية.
13. القلق من فقدان الوظيفة¹.

3- مصادر صراع الأدوار:

الصراع الناتج عن توقعات متناقضة من شخص واحد: يحدث هذا النوع عندما يواجه الفرد في بيئة العمل توقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص، مما يؤدي إلى ارتباك في أداء الدور المطلوب.

الصراع الناشئ عن تعدد الأطراف: يحدث عندما يتلقى الفرد متطلبات متعارضة من أكثر من شخص في الوقت نفسه، مما يسبب توترًا في تحديد الأولويات والاستجابة المناسبة. الصراع بين متطلبات الدور والقيم الشخصية: ينشأ هذا النوع عندما تتعارض معتقدات وقيم الفرد الشخصية مع الواجبات أو التوقعات المطلوبة منه في وظيفته، مما يؤدي إلى شعور بعدم الراحة أو الضغط النفسي.

¹ المرجع السابق

الصراع الناتج عن تعدد الأدوار: يحدث عندما يكون للفرد أكثر من دور في حياته، سواء في العمل أو الحياة الشخصية، مما يؤدي إلى تعارض بين هذه الأدوار وصعوبة في تحقيق التوازن بينها¹.

4- أنواع صراع الأدوار

يحدث صراع الأدوار عندما يواجه الفرد تعارضاً بين حاجتين أو مطلبين متناقضين، مما يفرض عليه أداء دورين في الوقت نفسه، حيث يتطلب قبول أحدهما التخلي عن الآخر. وكلما زاد هذا التعارض، زادت حدة الصراع. وينقسم هذا الصراع إلى نوعين رئيسيين:

➤ الصراع الداخلي:

ينشأ هذا الصراع عندما تتعارض مكونات شخصية الفرد مع متطلبات الدور الذي يُتوقع منه تأديته. ويمكن التعامل معه بطرق مختلفة، منها:

الحل الجزئي: يقوم الفرد باختيار بعض جوانب الدور المتوقع منه، والتي تتناسب مع ميوله واتجاهاته الشخصية، ويؤديها مع تجنب الجوانب الأخرى.

✓ **الحل الإيجابي:** يسعى الفرد إلى دمج جميع الأدوار المتوقعة ضمن شخصيته من خلال تعديل قناعاته واتجاهاته لتتوافق مع متطلبات الدور.

✓ **الحل السلبي:** يتمثل في تجنب الفرد للأدوار التي يشعر بأنها تتعارض مع قيمه ودوافعه الشخصية.

➤ الصراع الخارجي:

يحدث هذا النوع من الصراع عندما يُطلب من الفرد أداء دورين متناقضين في الوقت نفسه، ويتم التعامل معه عبر:

تفضيل أحد الأدوار على الآخر بناءً على مدى أهميته.

اختيار الدور الذي يحقق أكبر قدر من الإشباع الشخصي والتوافق مع الأهداف الفردية.

تصنيفات الأدوار وفقاً لـ "مارك جي والس" و"سيزالقي أندر".

¹ سمية بن عمارة، "صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية"، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 3، جامعة ورقلة، الجزائر، 2010، ص 354.

الدور المتوقع: هو الدور الذي يُفترض أن يؤديه الفرد بناءً على توقعات المجتمع أو المنظمة التي ينتمي إليها.

الدور المدرك: يشمل المهام والسلوكيات التي يعتقد الفرد أنها جزء من دوره، والتي قد تتأثر بعوامل مختلفة، مما يؤدي أحياناً إلى عدم وضوحها.

الدور المؤدى: هو الطريقة الفعلية التي يمارس بها الفرد دوره، والتي تتأثر بمدى وعيه بالدور المتوقع منه ومدى تطابقه مع تصوره الشخصي له.

كلما زادت الفجوة بين الأدوار الثلاثة (المتوقع، المدرك، المؤدى)، زاد احتمال حدوث صراع الأدوار والتوتر المصاحب له.

مفاهيم مرتبطة بصراع الأدوار:

غموض الدور: يحدث عندما لا يكون هناك وضوح كافٍ حول واجبات الفرد ومسؤولياته وحدود سلطته، مما يؤدي إلى ارتباك في أداء الدور.

صراع الدور: ينشأ عندما يتلقى الفرد توجيهات أو متطلبات متضاربة من أطراف مختلفة، مما يخلق حالة من التردد والشك حول ما يجب عليه فعله. وينقسم إلى نوعين:

صراع داخل الدور: يحدث عندما يتلقى الفرد توجيهات متناقضة أثناء أداء دور واحد، مما يجعل من الصعب تنفيذها جميعاً في آنٍ واحد.

الصراع بين الأدوار: ينشأ عندما يكون للفرد أدوار متعددة تتطلب منه تلبية توقعات متضاربة، مما يؤدي إلى صعوبة في تحقيق التوازن بينها¹.

¹ أحمد محمد إبراهيم أحمد الشال، "دراسة تحليلية لصراع الأدوار الفعلية للمرأة الريفية في إحدى قرى محافظة الدقهلية"، Journal of Agricultural Economics and Social Sciences، العدد 9، جامعة المنصورة، مصر، ص 395.

5- استراتيجيات إدارة صراع الأدوار:

لحل مشكلة صراع الأدوار، يمكن للفرد اتباع بعض الاستراتيجيات، ومنها:

✓ تحديد الأولويات:

يجب على الفرد ترتيب المهام حسب الأهمية وتحديد الأولويات التي تتناسب مع قدراته ووقته المتاح.

✓ تعلم مهارات التواصل الفعال:

يساعد التفاوض والتواصل الواضح مع الآخرين على تقليل التوقعات غير الواقعية وتوضيح الأدوار المطلوبة بشكل أفضل.

✓ تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية:

تخصيص وقت محدد للعمل ووقت آخر للحياة الشخصية يساعد في تقليل الضغط الناتج عن تداخل الأدوار.

✓ طلب الدعم الاجتماعي والمساعدة:

يمكن أن يكون الحصول على دعم الأسرة أو الزملاء أحد العوامل التي تساعد في التغلب على صراع الأدوار.

يتضح من التحليل السابق أن صراع الأدوار هو تحدٍّ معقد ينتج عن تعدد التوقعات وتضارب المسؤوليات، سواء على المستوى الفردي أو الاجتماعي أو المهني. لذلك، فإن إدارة هذا الصراع تتطلب وعيًا ذاتيًا، وتنظيمًا فعالًا للوقت، وتواصلًا جيدًا مع الآخرين، حتى يتمكن الأفراد من تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي والمهني¹.

¹ خلود رحيب عصفور، صراع الأدوار لدى طالبات المتزوجات في كلية التربية للبنات، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد 93، مصر 2018، ص 362.

6- آثار صراع الأدوار

يترتب على صراع الأدوار العديد من النتائج والآثار التي تؤثر على المجتمع والفرد، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- ✓ يؤدي هذا الصراع إلى خلق العديد من المشكلات، والتي قد تترك آثارًا سلبية على الأفراد والمجتمع.
- ✓ يؤثر صراع الأدوار بشكل كبير على شخصية الفرد، وقد يسبب اضطرابات نفسية تؤثر على سلوكه وتوازنه النفسي.
- ✓ يعكس صراع الأدوار مشكلة التفكك في البناء الاجتماعي، ويؤدي إلى ضعف الانسجام بين الشخصية والأدوار الاجتماعية.
- ✓ عند حدوث الصراع بين دورين أو أكثر، قد يركز الفرد على تحقيق التوقعات المرتبطة بأحد الأدوار على حساب الآخر، مما يؤدي إلى التخلي عن بعض المسؤوليات والشعور بالصراع الداخلي.
- ✓ عدم القدرة على تحقيق التوازن بين الأدوار المختلفة قد يؤدي إلى الإحساس بالإحباط والعجز، مما يؤثر على الأداء الشخصي والاجتماعي.

6-1- الآثار السلبية لصراع الأدوار:

عندما لا يتمكن الفرد من إدارة صراع الأدوار بشكل فعال، فقد يترتب على ذلك عدة آثار سلبية تشمل:

➤ الإجهاد النفسي والعاطفي

يؤدي صراع الأدوار إلى الإرهاق النفسي والبدني نتيجة المحاولات المستمرة للتكيف مع الأدوار المختلفة.

➤ ضعف الأداء الوظيفي والاجتماعي

قد يؤدي الصراع إلى تراجع في الأداء في العمل أو التأثير على جودة العلاقات الاجتماعية نتيجة عدم القدرة على الموازنة بين الأدوار المختلفة.

➤ الشعور بعدم الرضا وعدم الاتساق الذاتي

عندما يشعر الفرد بأنه غير قادر على تلبية توقعات أدواره المختلفة، قد يؤدي ذلك إلى الإحباط وعدم الرضا عن الذات¹.

7- التوجهات النظرية المفسرة لصراع الأدوار:

يُعد صراع الأدوار من الظواهر الاجتماعية التي نالت اهتمامًا واسعًا في مجال علم الاجتماع، حيث يتمحور حول التوتر والتعارض الذي قد ينشأ عندما يجد الأفراد أنفسهم مطالبين بأداء أدوار متضاربة في مجالات حياتهم المختلفة، لا سيما بين العمل والأسرة. وقد برزت العديد من النظريات التي تناولت هذا الموضوع من زوايا متعددة، حيث يمكن تصنيفها إلى توجّهين أساسيين:

7-1- نظريات المجال الأول:

تعتمد نظريات المجال الأول على افتراض أساسي مفاده أن هناك انفصالًا تامًا بين مجال العمل ومجال الأسرة، وأن لكل منهما خصائصه ومتطلباته التي قد تتعارض مع الآخر. وقد ظهر هذا الاتجاه النظري لأول مرة في الدراسات التي حاولت فهم العلاقة بين الالتزامات المهنية والمسؤوليات الأسرية، وكان العالم "بالك" من أوائل الباحثين الذين وصفوا هذه النظرية، مشيرًا إلى أن الجمع بين متطلبات العمل والأسرة يمكن أن يؤدي إلى ضغوط كبيرة على الفرد، مما يزيد من احتمالية تعرضه للصراع بين الأدوار التي يؤديها في حياته اليومية.

¹ الصادق عثمان، عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الأدوار، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة بسكرة، الجزائر، 2017، ص 70-71

وفي عام 1923، قدّم الباحث "أوسلن" إسهامًا إضافيًا في هذا المجال، حيث وسّع إطار النظرية ليشمل دراسة أكثر تفصيلًا حول تأثير العمل على الحياة الأسرية، مع تسليط الضوء على الإصلاحات المطلوبة في بيئة العمل لتقليل هذا الصراع. كما ركّز على دور القوانين والأيدولوجيات في تشكيل طبيعة العلاقة بين المجالين، موضحًا أن الحياة الاجتماعية تُقسم وفقًا لهذه النظرية إلى مجالين منفصلين تمامًا: **العمل والأسرة**.

وفقًا لهذه النظرية، يلعب الأفراد أدوارًا مختلفة تمامًا في أماكن عملهم مقارنةً بأدوارهم داخل الأسرة، مما يعني أن عليهم باستمرار التبديل بين الأدوار التي يقومون بها، حيث يتركون دورًا معينًا عند دخولهم مجالًا آخر. ومن هذا المنطلق، ترى هذه النظرية أن الفرد لا يستطيع القيام بأدوار متعددة في وقت واحد، بل يجب عليه الفصل التام بين المجالين، الأمر الذي يؤدي في كثير من الأحيان إلى صراع داخلي يؤثر على استقرار الفرد النفسي والاجتماعي¹.

7-2- نظريات المجال الثاني

على النقيض من النظريات السابقة التي أكدت على الفصل بين العمل والأسرة، جاءت نظريات المجال الثاني لتقديم منظور أكثر حداثة وشمولية، حيث ترى أن هناك تفاعلًا متبادلًا بين المجالين، وليس بالضرورة أن يكون بينهما تعارض مستمر. وتشير هذه النظريات إلى أن العلاقة بين العمل والأسرة في المجتمعات الحديثة تقوم على التأثير المتبادل، حيث يؤثر كل مجال على الآخر بشكل مباشر أو غير مباشر، وقد يؤدي هذا التأثير أحيانًا إلى صراع، لكنه في بعض الحالات يمكن أن يكون تكامليًا.

ومن أبرز الباحثين الذين تناولوا هذا الاتجاه النظري نجد **Sargent & Desrochers** حيث قدّموا دراسة موسعة حول كيفية تأثير التزامات العمل على الأدوار الأسرية والعكس مؤكدين أن صراع الأدوار لا ينشأ فقط نتيجة التزامات متعارضة، بل أيضًا بسبب عدم وجود استراتيجيات واضحة للتعامل مع هذه الالتزامات.

¹ رولي مدفوني، صراع الأدوار و علاقته بالضغط المهني لدى معلمات مرحلتي الابتدائية و المتوسطة، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و تسيير الموارد البشرية، جامعة أم البواقي - الجزائر 2019، ص 53.

وفي هذا السياق، قدّم الباحث "نيبرت أنج" رؤية متقدمة حول كيفية إدارة الأفراد لأدوارهم المتعددة، مشيرًا إلى أن الأفراد لديهم القدرة على اختيار أساليب متنوعة للتعامل مع صراع الأدوار، وذلك من خلال:

- ✓ التنازل أو التخلي عن بعض الأدوار في أوقات معينة لتخفيف الضغط.
- ✓ محاولة الدمج بين الأدوار المختلفة من خلال تنظيم الوقت بشكل أكثر كفاءة.
- ✓ التكيف والتوازن بين الأدوار عبر تطوير مهارات تساعد على تحقيق الانسجام بين الالتزامات المهنية والأسرية.

7-3- النظرية المفسرة لصراع دور العمل والأسرة والمكملة لنظريتي المجال:

يُعتبر صراع الأدوار بين العمل والأسرة من القضايا المهمة التي تناولها الباحثون في علم الاجتماع، حيث يؤثر هذا الصراع على التوازن النفسي والاجتماعي للأفراد، كما ينعكس على أداء العمل واستقرار الأسرة. وبالإضافة إلى نظريتي المجال الأول والثاني، هناك مجموعة من النظريات الأخرى التي تفسر هذا الصراع وتكملهما، وقد تم تصنيفها إلى ثلاث مجموعات رئيسية، وهي:

7-3-1- المجموعة الأولى: نظريات الفصل بين العمل والأسرة

تتضمن هذه المجموعة النظرية البنائية الوظيفية ونظرية التجزئة.

- النظرية البنائية الوظيفية

ترجع أصول هذه النظرية إلى بدايات القرن العشرين، حيث شهدت تلك الفترة الثورة الصناعية التي أحدثت تغييرًا جذريًا في بنية المجتمع، وأدت إلى فصل العمل الاقتصادي عن الأسرة. فقبل الثورة الصناعية، كان الإنتاج الاقتصادي يتم غالبًا داخل نطاق الأسرة،

لكن مع ظهور المصانع والشركات، أصبح العمل يتم خارج المنزل، مما أدى إلى تقسيم الأدوار الاجتماعية بشكل أكثر وضوحًا.

وقد برزت هذه النظرية بوضوح خلال فترة الحرب العالمية الثانية، حيث تم تجنيد أعداد كبيرة من الرجال للقتال، مما دفع النساء إلى دخول سوق العمل لتعويض النقص في القوى العاملة. ولكن بعد انتهاء الحرب، تم تشجيع النساء على العودة إلى المنزل لإعادة توزيع الأدوار التقليدية، حيث أصبح يُنظر إلى النساء باعتبارهن مسؤولات عن الأسرة والحياة العاطفية، بينما يُنظر إلى الرجال باعتبارهم مسؤولين عن العمل والإنتاج الاقتصادي.

وترى هذه النظرية أن المجتمع يكون في أفضل حالاته عندما تلتزم النساء بالبقاء في المنزل، بينما يترك الرجال للعمل في الخارج. ووفقًا لهذا التصور، فإن العمل والأسرة مجالان منفصلان تمامًا، ولكل منهما وظائفه المستقلة، مما يؤدي إلى صراع أدوار عندما يضطر الأفراد إلى أداء أدوار مزدوجة أو متداخلة بين المجالين.

- نظرية التجزئة

تُعتبر هذه النظرية امتدادًا للنظرية البنائية الوظيفية، حيث تؤكد أيضًا على الفصل التام بين العمل والأسرة، لكنها تتبنى منظورًا مختلفًا فيما يتعلق بتأثير هذا الفصل.

وفقًا لهذه النظرية، فإن العمل والأسرة لا يؤثران على بعضهما البعض، فكل منهما مجال مستقل بذاته، ولا يتداخلان إلا في حالات نادرة. ويُعد كل من "بلودو وولف" من أبرز رواد هذه النظرية، حيث درسوا كيف يفصل العمال بين حياتهم المهنية وحياتهم الأسرية، وخاصةً في وظائف "الياقات الزرقاء"، أي الوظائف اليدوية والمهنية التي تعتمد على العمل البدني.

وتشير هذه النظرية إلى أن أي ضغوط أو توترات ناتجة عن العمل لا تنتقل إلى الحياة الأسرية، والعكس صحيح، مما يعني أن الأفراد قادرون على الحفاظ على توازن واضح بين المجالين، بشرط الالتزام بالفصل التام بينهما. ولكن مع تطور المجتمعات الحديثة وتغير طبيعة العمل، أصبحت هذه النظرية أقل واقعية، حيث أصبح من الصعب الفصل بين المجالين تمامًا بسبب التداخل المتزايد بين الالتزامات المهنية والأسرية.

7-3-2- المجموعة الثانية: النظريات التفاعل بين العمل والأسرة:

على عكس المجموعة الأولى التي تركز على الفصل بين العمل والأسرة، تؤكد نظريات هذه المجموعة على وجود تفاعل وثيق بين المجالين، حيث يؤثر كل منهما على الآخر بطرق مختلفة. ومن أبرز هذه النظريات:

- نظرية التعويض:

ظهرت هذه النظرية لأول مرة في عام 1921 عندما أجرى الباحث "بيوتركوسكي" دراسة حول العلاقة بين العمل والأسرة، حيث لاحظ أن الأفراد الذين يعانون من نقص في الرضا في أحد هذين المجالين يحاولون تعويض ذلك في المجال الآخر.

فإذا كان الشخص يعاني من ضغوط نفسية في العمل، فإنه يسعى إلى إيجاد الراحة والرضا في الأسرة، والعكس صحيح؛ فإذا كان الفرد يواجه مشكلات عائلية، فقد يحاول التركيز أكثر على عمله لتعويض الإحباط الذي يشعر به في المنزل.

وقد دعم الباحث "المبرت" هذه الفكرة من خلال دراساته حول استجابات العاملين تجاه الحوادث التي تحدث في حياتهم المهنية والأسرية، حيث وجد أن الأفراد يستخدمون استراتيجيات مختلفة لموازنة تأثيرات المجالين.

وتُعد نظرية التعويض من النظريات الحديثة التي تحاول تقديم رؤية أكثر واقعية لصراع الأدوار، حيث إنها لا تفترض الفصل التام بين العمل والأسرة، لكنها تؤكد أن الأفراد يمتلكون القدرة على إعادة التوازن بين المجالين بطرق مختلفة¹.

- نظرية التعويض التكميلي:

وهي تابعة لـ "زيديكوموسير"، و"سيمرز"، و"كاندو"، وقد قام بتأسيسها هؤلاء. ظهرت نظرية التعويض في أواخر 1920، وتصف سلوك العامل في البحث عن المكافأة البديلة.

¹ رول مدفوني، مرجع سابق، ص 54.55

أما هذه النظرية فتصف السبب وراء هذا السلوك؛ إذ يحدث التعويض التكميلي عندما تكون المكافأة غير كافية في مجال واحد (العمل أو الأسرة)، فيسعى الفرد إلى إكمال النقص في مجال آخر.

7-3-3- المجموعة الثالثة:

تضمنت ثلاث نظريات ظهرت في القرن الحادي والعشرين، وركزت على دراسة الأثر الإيجابي والسلبي للعمل والأسرة، مع التركيز على الأثر الإيجابي. ومن بين مؤسسي هذه النظريات: "كوب"، و"جلوينكوسكي"، و"ميلر"، و"كيرشماير".

✓ نظرية تعزيز الدور:

تقوم على أن الأدوار المتعددة تجلب مكافآت مثل: الدخل، وفرص العلاقات الاجتماعية، وتجارب النجاح. وبالتالي، فإن الجمع بين بعض الأدوار قد يؤدي إلى نتائج إيجابية، ويزيد من الثقة بالنفس¹.

✓ نظرية الامتداد:

يرى أصحاب هذه النظرية أن العامل ينقل مشاعره ومواقفه وسلوكياته من مجال إلى آخر، سواء من العمل إلى الأسرة أو العكس. ويمكن أن يكون الامتداد إيجابياً أو سلبياً. وتعد وجهة النظر الأسرية في هذه النظرية هي الأكثر انتشاراً، حيث تشير إلى تأثير الأسرة على العمل، والعكس².

✓ نظرية تفعيل العمل (أو "إثراء العمل"):

وتُعرف أيضاً باسم "نظرية جرينهوس وباول"، وهي من النظريات الحديثة التي تفسر العلاقة بين العمل والأسرة. وتفترض أن الخبرة في أحد الأدوار (العمل أو الأسرة) تحسن من نوعية الحياة في الدور الآخر. وقد نالت هذه النظرية اهتماماً واسعاً من الباحثين. وأكدت "هالبيرن" أن معظم الدراسات التي تناولت الربط بين العمل والأسرة تميل إلى إظهار الأثر الإيجابي لهذا الجمع.

¹ سمية بن عمار، "صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية"، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 3، جامعة ورقلة، الجزائر، 2010، ص 354.

² أحمد محمد إبراهيم أحمد الشال، "دراسة تحليلية لصراع الأدوار الفعلية للمرأة الريفية في إحدى قرى محافظة الدقهلية"، Journal of Agricultural Economics and Social Sciences، العدد 9، جامعة المنصورة، مصر، ص 395.

7-4- نظرية التحليل النفسي:

ترى نظرية التحليل النفسي أن عملية النمو تحدث بتفاعل ديناميكي بين الحاجات والدوافع الفطرية للفرد من ناحية، وبين القوى البيئية المحيطة به من ناحية أخرى. ومن خلال هذا التفاعل تتشكل شخصية الإنسان وسلوكياته.

يُعبر الفرد عن دوافعه ويُشبع حاجاته ويقوم بدور فاعل في هذا التفاعل، ومضمون هذه الأفكار ينصب على محتويات اللاشعور، ومنها الدوافع والانفعالات والرغبات المكبوتة، بوصفها رواسب تدفع بالفرد إلى القيام بنشاط أحياناً دون أن يعي مصدر دوافعه. كما أن الكبت الذي يحدث في الطفولة المبكرة يُعدّ من التدابير الدفاعية التي تقوم بها "الأنا" الضعيفة أو غير الناضجة. ولا يقتصر أثره على الجهاز النفسي فقط، بل قد ينتج عنه آثار في سلوك الفرد أيضاً.

7-5- التفاعل النفسي وصراع الأدوار من منظور اللاشعور والتناشز الإدراكي:

يمثل صراع الأدوار ظاهرة نفسية واجتماعية معقدة، تتجلى عندما يجد الفرد نفسه أمام توقعات متضاربة تتعلق بأدواره المختلفة في المجتمع، سواء في بيئة العمل، أو في الأسرة، أو في المحيط الاجتماعي العام. ويؤثر هذا الصراع على تكوينه النفسي، مما يجعله عرضة لحالة من عدم الاستقرار، قد تتجسد في توتر نفسي، أو قلق داخلي، أو حتى اضطرابات جسدية ذات منشأ نفسي.

أولاً: اللاشعور ودوره في تشكيل الاستجابات النفسية:

يُعتبر اللاشعور أحد المفاهيم المحورية في علم النفس الديناميكي، حيث يحتوي على مخزون هائل من الدوافع، والرغبات، والانفعالات المكبوتة التي لم يتمكن الفرد من معالجتها أو التعبير عنها في مراحل مبكرة من حياته. ويرى علماء النفس أن هذه الرغبات المكبوتة لا تختفي، بل تظل نشطة داخل العقل الباطن، وتظهر في شكل أفعال غير واعية، أو أنماط سلوكية غير مفهومة بالنسبة للفرد نفسه.

وعند الحديث عن صراع الأدوار، فإن اللاشعور يلعب دورًا أساسيًا في تحديد طريقة استجابة الفرد لهذا الصراع، إذ قد يجد نفسه مدفوعًا إلى تصرفات أو ردود أفعال لا يستطيع تفسيرها بوعي كامل. فقد يشعر بالتوتر أو الضغط دون أن يكون مدركًا بشكل مباشر أن هذا التوتر ناجم عن تعارض بين توقعاته الشخصية وبين ما يُطلب منه في الواقع الاجتماعي.

ثانيا: الكبت كآلية دفاعية وتأثيره على الصراع النفسي:

يُعد الكبت من أهم الآليات الدفاعية التي يستخدمها الجهاز النفسي لحماية الفرد من المشاعر أو الرغبات غير المقبولة اجتماعيًا. وقد يحدث هذا الكبت في مراحل الطفولة المبكرة عندما يواجه الطفل ضغوطًا تمنعه من التعبير عن مشاعره بحرية، مما يجعله يُخفي هذه المشاعر في عقله اللاواعي.

ومع تقدم العمر، قد يؤدي هذا الكبت إلى نشوء توترات داخلية مزمنة، إذ يصبح الفرد غير قادر على التوفيق بين رغباته الحقيقية وبين ما يفرضه عليه المجتمع من التزامات وأدوار. وفي بعض الحالات، قد لا يقتصر تأثير الكبت على الجانب النفسي فقط، بل قد يظهر في أعراض جسدية مثل الصداع المزمن، أو اضطرابات الجهاز الهضمي، أو حتى أمراض عضوية ذات منشأ نفسي، وهي ما يُعرف بالاضطرابات النفسجسمية.

ثالثا: نظرية التناشز الإدراكي ودورها في تفسير صراع الأدوار

يُعد التناشز الإدراكي مفهومًا محوريًا في علم النفس الاجتماعي، حيث طوّره عالم النفس ليون فستينجر (Festinger, 1957) لوصف الحالة التي يمر بها الفرد عندما يكون لديه معرفتان متناقضتان، مما يؤدي إلى شعور بعدم الراحة أو القلق النفسي، وهو ما يدفعه إلى محاولة تقليل هذا التناشز من خلال تغيير سلوكياته أو معتقداته لتحقيق الانسجام الداخلي.

✓ ما هو التناشز الإدراكي؟

يعرف فستينجر التناشز الإدراكي بأنه حالة من عدم الاتساق بين العناصر المعرفية، حيث يدرك الفرد أن هناك تناقضًا بين ما يعرفه أو يؤمن به وبين ما يعيشه فعليًا في الواقع. ومن الأمثلة الشائعة على ذلك:

- شخص يعتقد أن التدخين ضار بالصحة، لكنه يستمر في التدخين، مما يسبب له شعورًا بالتناقض الداخلي.
- موظف يؤمن بقيم العمل الجماعي، لكنه يعمل في بيئة تنافسية تشجع الفردية، مما يجعله يشعر بعدم الراحة.

وفي حالة صراع الأدوار، يحدث التناشز الإدراكي عندما يجد الفرد نفسه مطالبًا بأداء دور يتعارض مع قناعاته الشخصية أو توقعاته المسبقة.

✓ العناصر الأساسية لنظرية التناشز الإدراكي:

يُحدد فستينجر ثلاثة مواقف رئيسية تؤدي إلى حدوث التناشز الإدراكي:

1. عندما لا تتوافق قناعات الفرد مع القيم أو المعايير الاجتماعية:
 - مثل الفتاة التي ترغب في تحقيق الاستقلال المهني، لكنها تواجه ضغوطًا اجتماعية تدفعها إلى الزواج المبكر، مما يسبب لها شعورًا بالتناشز بين رغبتها وما يُتوقع منها.
2. عندما يتوقع الشخص حدوث شيء معين، ولكن الواقع يخالف توقعاته:
 - مثل الطالب الذي يعتقد أنه درس جيدًا لامتحان معين، لكنه يحصل على درجة ضعيفة، مما يجعله يشعر بالتناقض بين جهده ونتيجته.
3. عندما يقوم الفرد بسلوك يخالف اتجاهاته الشخصية:
 - مثل الموظف الذي يضطر إلى مجاملة مديره رغم عدم احترامه له، مما يجعله يشعر بعدم الارتياح النفسي.

✓ العلاقة بين التناشز الإدراكي وصراع الأدوار:

يرى الباحث برامل (Bramel) أن التناشز الإدراكي يحدث بشكل واضح عندما تتعارض توقعات الفرد حول دوره الاجتماعي مع الواقع الفعلي، مما يدفعه إلى تبني سلوكيات قد لا تتماشى مع توقعاته الأصلية.

أما الباحث دراير (Dreyer) ، فيؤكد أن إدراك الفرد للاختلاف بين ما يطمح إليه وما يواجهه في الواقع هو السبب الرئيسي في نشوء التناشز الإدراكي، وهو ما ينطبق تمامًا على مفهوم صراع الأدوار.

نحو فهم أعمق لصراع الأدوار والتناشز الإدراكي

يتضح من خلال تحليل نظرية اللاشعور والكبت، وكذلك نظرية التناشز الإدراكي، أن صراع الأدوار ليس مجرد مشكلة سطحية، بل هو حالة نفسية واجتماعية معقدة تتطلب فهمًا عميقًا لآليات التفكير والسلوك البشري.

- فمن جهة، تلعب الدوافع اللاشعورية والرغبات المكبوتة دورًا في تشكيل استجابات الفرد للصراع، حيث قد يجد نفسه يتصرف بطريقة غير واعية بناءً على تجارب ماضية مكبوتة.
- ومن جهة أخرى، يوضح التناشز الإدراكي كيف أن عدم التوافق بين قناعات الفرد وسلوكه الفعلي قد يؤدي إلى حالة من التوتر النفسي، مما يدفعه إلى البحث عن حلول لتقليل هذا الصراع وتحقيق الانسجام الداخلي.

وبالتالي، فإن تحقيق التوازن بين الأدوار المختلفة يتطلب من الأفراد وعياً ذاتياً أكبر، وقدرة على التكيف مع الواقع الاجتماعي، مع إيجاد حلول عملية لتقليل من التناشز الإدراكي، مثل

إعادة النظر في المعتقدات، أو تغيير البيئة المحيطة، أو التكيف مع الظروف الجديدة بمرونة أكبر¹.

8- نظرية الدور وصراع الأدوار في السياق الاجتماعي:

تُعد نظرية الدور من أبرز النظريات التي تسعى إلى تفسير السلوك الإنساني في سياقه الاجتماعي، حيث تُركز على العلاقة بين الفرد والمجتمع، وتوضح كيف تتشكل تصرفات الأفراد من خلال التوقعات الاجتماعية والضغوط التي تفرضها الأدوار المختلفة عليهم. يخرط الإنسان في شبكة معقدة من العلاقات التي تحدد سلوكياته بناءً على دوره الاجتماعي، الذي يتأثر بعدة عوامل منها التنشئة الاجتماعية، والتوقعات المجتمعية، والقيم الثقافية.

في كثير من الأحيان، يجد الأفراد أنفسهم في مواقف يتوجب عليهم فيها أداء أدوار متعددة، مما قد يؤدي إلى صراع داخلي أو حتى اجتماعي نتيجة تناقض المتطلبات المرتبطة بهذه الأدوار. هذا الصراع، المعروف باسم "صراع الأدوار"، يُعتبر أحد التحديات التي تواجه الأفراد في حياتهم اليومية، ويؤثر على سلوكهم وتفاعلهم مع الآخرين.

✓ مفهوم الدور الاجتماعي وأهميته:

في علم الاجتماع، يُعرف الدور الاجتماعي بأنه مجموعة التوقعات المرتبطة بموقع الفرد في المجتمع. أي أن لكل فرد موقعاً معيناً داخل التركيبة الاجتماعية، ويُتوقع منه أن يتصرف بطريقة تتناسب مع هذا الموقع. فعلى سبيل المثال، يتوقع من المعلم أن يكون مُرشداً للطلاب، ومن الطبيب أن يكون مسؤولاً عن علاج المرضى، ومن الوالدين أن يكونا مسؤولين عن تربية الأبناء.

يتسم الدور الاجتماعي بعدة خصائص، منها:

¹ عاشور موسى، ألفت و الزهيري، صراع الدور و علاقته بالتحكم الذاتي لدى مدرسات معهد الفنون الجميلة في مدينة بغداد، مجلة الأدب المستنصرية، العدد 61، العراق 2012، ص 10-9.

1. الطبيعة المعيارية: حيث يخضع الدور لمجموعة من القواعد والمعايير التي تحدد كيفية تأديته.
2. التفاعل الاجتماعي: فالأدوار لا تؤدي في فراغ، وإنما يتم تنفيذها ضمن سياقات اجتماعية تتطلب التفاعل مع الآخرين.
3. التوقعات المجتمعية: حيث يتعين على الأفراد التصرف وفقاً لما يتوقعه المجتمع منهم بناءً على دورهم.
4. التكيف والتغير: الأدوار الاجتماعية ليست ثابتة، بل يمكن أن تتغير مع مرور الوقت تبعاً للتغيرات الثقافية والاقتصادية والسياسية.

✓ العلاقة بين الدور الاجتماعي والسلوك الفردي:

يُشكل الدور الاجتماعي جزءاً مهماً من هوية الفرد وسلوكه، حيث يؤثر في:

- طريقة تفكيره وتعامله مع المواقف المختلفة.
- طريقة تواصله مع الآخرين وتفاعله معهم.
- درجة اندماجه في المجتمع واستجابته للمعايير الاجتماعية.

كلما كان الفرد قادراً على استيعاب دوره وفهم توقعاته، كان أكثر قدرة على أدائه بنجاح، والعكس صحيح؛ فإذا لم يكن على دراية كافية بمتطلبات دوره، فقد يواجه مشكلات في التكيف الاجتماعي.

صراع الأدوار: مفهومه وأسبابه

يحدث صراع الأدوار عندما يجد الفرد نفسه في موقف يتطلب منه أداء أدوار متناقضة أو غير متوافقة، مما يؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي والتوتر. ويمكن تصنيف هذا الصراع إلى نوعين رئيسيين:

1. الصراع بين الأدوار :عندما يكون للفرد أكثر من دور واحد، ويجد صعوبة في التوفيق بينها، مثل الصراع بين دور الأب الموظف الذي يجب أن يوازن بين مسؤوليات العمل والأسرة.
2. الصراع داخل الدور الواحد :عندما يحتوي الدور نفسه على توقعات متناقضة، كأن يُطلب من المدير أن يكون صارمًا في اتخاذ القرارات لكنه في الوقت نفسه مطالب بأن يكون متعاونًا ولطيفًا مع الموظفين.

➤ أسباب صراع الأدوار:

تتعدد الأسباب التي تؤدي إلى صراع الأدوار، ومن أبرزها:

1. تعارض التوقعات الاجتماعية :عندما تختلف توقعات الأفراد والجماعات حول كيفية أداء الدور.
2. تعدد الأدوار للفرد الواحد :حيث يتعين على الشخص أداء عدة أدوار في وقت واحد، مما قد يسبب ضغطًا نفسيًا.
3. عدم وضوح المعايير :عندما لا يكون هناك وضوح في التوقعات المرتبطة بالدور، ما يسبب ارتباكًا لدى الفرد.
4. التغيرات الاجتماعية والاقتصادية :مثل التحولات في دور المرأة في المجتمعات الحديثة، حيث أصبحت مطالبة بأداء أدوار كانت تُعتبر تقليديًا من مسؤولية الرجل، مما أدى إلى زيادة الضغوط عليها.

➤ استراتيجيات التكيف مع صراع الأدوار:

للتعامل مع صراع الأدوار، يمكن للفرد تبني مجموعة من الاستراتيجيات التي تساعد على تحقيق التوازن في حياته، ومنها:

1. إدارة الوقت بفعالية :تنظيم الوقت يساعد في تخصيص فترات مناسبة لكل دور.

2. تحديد الأولويات :إعطاء الأهمية للأدوار الأكثر تأثيرًا في الحياة الشخصية والمهنية.

3. التفاوض والتواصل مع الآخرين :للوصول إلى حلول وسطى تقلل من الضغوط.

4. المرونة في التعامل مع المواقف :القدرة على تعديل السلوك وفقًا لمتطلبات الدور والظروف المحيطة.

5. اللجوء إلى الدعم الاجتماعي :سواء من الأصدقاء أو العائلة أو حتى الاستشارة المهنية.

تعتبر نظرية الدور من النظريات الأساسية في علم الاجتماع التي تفسر كيفية تشكيل السلوك الاجتماعي للأفراد. فالأدوار الاجتماعية تُحدد كيفية تصرف الأفراد بناءً على توقعات المجتمع، لكنها قد تؤدي في بعض الأحيان إلى صراع الأدوار عندما تتعارض المتطلبات المرتبطة بكل دور.

من أجل تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي، يحتاج الأفراد إلى تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة هذه التوقعات المتباينة، مما يساعدهم على تحقيق الانسجام بين مسؤولياتهم الاجتماعية والمهنية والشخصية. فكلما تمكن الفرد من استيعاب أدواره وإدارتها بشكل متوازن، زادت فرص نجاحه في الحياة الشخصية والمهنية، مما يؤدي إلى تحقيق الرضا النفسي والاجتماعي.

يبرز طرح **Newcomb** الذي أشار إلى وجود ثلاث حالات رئيسية يمكن أن تؤدي إلى حدوث هذا الصراع، وهي غموض التوقعات، وتعددتها، وتعارضها. كما أكد عالم الاجتماع روبرت ميرتون أن غياب الوضوح في تحديد ما هو متوقع من الفرد داخل دوره الاجتماعي قد يكون كافياً لإثارة الصراع.

في هذا السياق، يتعين علينا فهم أبعاد صراع الأدوار، وتأثيراته على الفرد والمجتمع، مع تحليل العوامل التي تساهم في تفاقمه، وطرح استراتيجيات للتعامل معه بهدف تحقيق التوازن الاجتماعي والنفسي

يرى New comb أن هناك ثلاث حالات رئيسية تؤدي إلى حدوث الصراع، وهي:

1. غموض التوقعات (عدم وضوحها):

- يحدث هذا عندما يكون الدور الذي يؤديه الفرد غير محدد بشكل واضح، أو عندما تتضارب المعلومات المتعلقة به، مما يجعل الفرد في حالة ارتباك حول ما هو مطلوب منه تحديداً.
- مثال ذلك، الموظف الجديد الذي لا يحصل على إرشادات واضحة حول مهامه، مما يجعله في حيرة من أمره بين توقعات المدير وزملائه في العمل.

2. تعدد التوقعات وكثرتها:

- تنشأ هذه الحالة عندما يُطلب من الفرد القيام بعدة مهام أو الالتزام بأدوار متعددة في وقت واحد، مما يزيد من الضغط النفسي والاجتماعي عليه.
- مثال ذلك، المرأة العاملة التي يُتوقع منها النجاح في وظيفتها، وفي الوقت نفسه أن تكون أمًا مثالية وزوجة متفانية، مما يضعها أمام تحديات عديدة.

3. التعارض بين التوقعات:

- يحدث هذا عندما تتعارض متطلبات الأدوار المختلفة التي يؤديها الفرد، فيجد نفسه مجبراً على اختيار أحد الأدوار على حساب الآخر، مما يؤدي إلى حالة من الصراع الداخلي.
- مثال ذلك، القاضي الذي يُتوقع منه أن يكون محايداً وعادلاً في عمله، لكنه قد يجد نفسه في موقف يتطلب منه الحكم في قضية تخص شخصاً مقرباً منه، مما يضعه في تضارب أخلاقي.

➤ دور الغموض في تعزيز الصراع:

يؤكد ميرتون أن الغموض في تحديد التوقعات المرتبطة بدور معين قد يكون وحده سبباً كافياً لإثارة الصراع. فعندما لا يكون هناك وضوح حول كيفية أداء الدور، أو عندما تكون التوقعات غير متناسقة، يواجه الفرد صعوبة في تحديد مساره الصحيح.

. مثال توضيحي:

◦ طالب جامعي يدرس الهندسة، ويتوقع منه والديه أن يحصل على درجات عالية، بينما يتوقع أصدقاؤه منه أن يكون اجتماعياً ومشاركاً في الأنشطة الترفيهية، وقد يتوقع منه أساتذته أن يركز على البحث العلمي. كل هذه التوقعات المتناقضة قد تؤدي إلى إجهاد نفسي كبير.

9- آثار صراع الأدوار على الفرد والمجتمع في نظر ميرتون:

9-1- التأثيرات النفسية:

- الشعور بالإحباط والتوتر نتيجة عدم القدرة على التوفيق بين الأدوار المختلفة.
- فقدان الثقة بالنفس بسبب الشعور بعدم القدرة على تلبية التوقعات المتعددة.
- القلق المستمر من الإخفاق في أحد الأدوار، مما قد يؤدي إلى الاكتئاب أو الإجهاد الذهني.

9-2- التأثيرات الاجتماعية:

- انخفاض القدرة على إدارة العلاقات الاجتماعية نتيجة الضغوط المستمرة.
- حدوث نزاعات داخل الأسرة أو في بيئة العمل بسبب التوقعات غير المتوافقة.
- فقدان الانتماء الاجتماعي نتيجة عدم القدرة على تحقيق التوازن بين المتطلبات المتعارضة.

9-3- التأثيرات المهنية:

- تراجع الأداء الوظيفي بسبب الضغط الناتج عن الأدوار المتعددة.
- فقدان الحافز للعمل بسبب الإرهاق الذهني والنفسي.
- زيادة معدل الغياب عن العمل نتيجة الضغوط المفرطة.

9-3-1- استراتيجيات التعامل مع صراع الأدوار:

يمكن للأفراد تبني عدة أساليب لمواجهة صراع الأدوار والتخفيف من تأثيره السلبي، ومن بين هذه الأساليب:

1- تنظيم الوقت وتحديد الأولويات

- من خلال وضع خطة يومية واضحة تساعد الفرد على تحقيق التوازن بين أدواره المختلفة.
- التركيز على المهام الأكثر أهمية وعدم تشتيت الجهد في مسؤوليات غير ضرورية.

2- التواصل الفعال مع الآخرين:

- طلب التوضيح من المسؤولين عن التوقعات المتعلقة بالدور.
- التحدث مع أفراد الأسرة أو الزملاء حول التحديات التي يواجهها الفرد، بهدف الوصول إلى تفاهم مشترك.

3- تطوير مهارات التكيف والمرونة:

- تقبل حقيقة أن الصراع أمر طبيعي، والسعي إلى إيجاد حلول وسطى بدلاً من الانجراف في الضغوط النفسية.
- تعلم كيفية إعادة تقييم الأولويات عندما تزداد الضغوط.

4- البحث عن الدعم الاجتماعي:

- اللجوء إلى الأصدقاء أو أفراد العائلة لمناقشة التحديات وإيجاد دعم عاطفي ومعنوي.
- طلب استشارة من خبراء علم النفس أو مستشارين اجتماعيين عند الشعور بأن الصراع يؤثر بشكل كبير على الصحة النفسية¹.

¹ المرجع السابق ، ص 11- 13 .

الخلاصة:

يُعد صراع الأدوار ظاهرة معقدة يمكن أن تؤثر على حياة الأفراد بشكل نفسي، اجتماعي، ومهني. ينشأ هذا الصراع نتيجة لتعدد الأدوار والتوقعات المتناقضة، مما يؤدي إلى ضغوط تؤثر على الاتزان النفسي والسلوكي للفرد.

لذلك، فإن إيجاد حلول عملية لهذه المشكلة يُعتبر أمراً ضرورياً للحفاظ على الصحة النفسية والتكيف الاجتماعي. من خلال التخطيط الجيد، والتواصل الفعال، وتطوير مهارات التكيف، يمكن للأفراد التعامل مع صراع الأدوار بطريقة أكثر إيجابية، مما يساعدهم على تحقيق التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية والاجتماعية.

الفصل الثالث

رفاهية العمال في المؤسسة

تمهيد

1- رفاهية العمال

2- تعريف الرفاه النفسي Well-being

3- أهمية تحسين ظروف العمل

4- أهداف توفير ظروف العمل الملائمة

5- أنواع ظروف العمل

7- آليات تحسين ظروف العمل

8- الحوافز

9- عناصر التحفيز

10- أهمية الحوافز

11- أسس منح الحوافز

12- أنواع الحوافز

13- أساليب تحسين الظروف التنظيمية

خلاصة

تمهيد:

تُعتبر الرفاهية الهدف الأسمى الذي يسعى إليه الإنسان، خاصةً في ظل ما يشهده العالم من متغيرات اجتماعية واقتصادية وتكنولوجية متسارعة. يختلف مفهوم الرفاهية من شخص لآخر حسب شخصيته واتجاهاته والبيئة التي نشأ فيها، إلا أن الجميع يتفق على أنها مصدر للسعادة والرضا. ولهذا، أصبح تحقيق الرفاهية أحد المواضيع الجوهرية التي يجب البحث فيها، باعتبارها نمط حياة معاصر يُسهم في تعزيز جودة الحياة الفردية والمجتمعية.

وفي هذا السياق، يُعد مفهوم الرفاهية في العمل من المفاهيم الحديثة التي تهدف إلى تطوير أداء العاملين، حيث أصبح يحتل مكانة متقدمة في أولويات كبرى المؤسسات الاقتصادية. فالعامل اليوم لم يعد يبحث فقط عن منصب وظيفي، بل أصبح يهتم بشكل متزايد بظروف العمل المحيطة به، مثل: السلامة المهنية، حماية الصحة، الراحة النفسية والاجتماعية، بيئة العمل الملائمة، والنظافة المهنية.

لذلك، سنتناول في هذا الفصل مجموعة من المفاهيم التي تُحقق الرفاهية، والتي تتمثل في ظروف العمل، الحوافز، وجودة الحياة، لما لها من دور محوري في بناء بيئة عمل صحية ومُحفزة تدفع نحو الإبداع والإنتاجية.

1- رفاهية العمال

1-1- تعريف الرفاه النفسي Well-being :

لغة: في اللغة العربية يُقصد بكلمة *well-being* من الناحية اللغوية: خير، صالح رفاهة، سعادة، وهذا ما أشار إليه أما في قاموس علم النفس: انشراح، رفاهية سعادة.

اصطلاحًا:

اختلف الباحثون في تعريف الرفاه كل حسب مساره ومنطلقاته، ولن نجد له تعريفًا موحدًا، إلا أن هذا لا يمنع من وجود عناصر مشتركة بين مختلف هذه التعاريف. وفي هذا الصدد تعرف مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها في الولايات المتحدة الأمريكية الرفاه بأنه: "نتيجة إيجابية لها مغزى عند الناس وكثير من قطاعات المجتمع، فهي المؤشر الذي يوضح لنا ما إذا كان الناس يرون أن حياتهم تسير على ما يرام".

وعُرف الرفاه النفسي حسب (Office of National Statistics, 2019) على أنه: "مدى ما يشعر به المرء من سعادة ورضا، ومدى قدرته على إطلاق كامل قدراته، فنجد على سبيل المثال أن جدول مقاييس الرفاه الوطني في المملكة المتحدة يدرج ضمن تعريفه للرفاه الشخصي شعور المرء بالرضا عن حياته، وشعوره بأن ما يقوم به في حياته يستحق العناء من أجله، بجانب مشاعره الإيجابية والسلبية".

وجاء في تعريف بأنه: "مجموعة واسعة من الأفكار الإيجابية التي تشمل التقييمات الإيجابية عن الذات وحياة المرء الماضية (قبول الذات)، والشعور باستمرار النمو والتطور كشخص (نمو الشخصية)، والاعتقاد أن حياة المرء هادفة وذات معنى (هدف في الحياة)، وامتلاك علاقات جيدة مع الآخرين (علاقات إيجابية مع الآخرين)، والقدرة على إدارة المرء لحياته والعالم المحيط به بفعالية (التمكن البيئي)، والشعور بالقدرة على اتخاذ القرار (الحكم الذاتي)".

✓ تعريف الرفاه الوظيفي:

هو مجموعة من البرامج والمبادرات والخدمات التي تهدف إلى تعزيز وتحسين الصحة النفسية والجسدية والعقلية للموظفين، لما تمثله من أهمية في تطوير سلوكهم وأدائهم الوظيفي وإنتاجيتهم، وتحسين دافعيتهم للعمل، مما ينعكس إيجاباً على سعادتهم وولائهم وانتمائهم المؤسسي حيث يمكن تحقيق الرفاه الوظيفي من خلال بيئة عمل سعيدة وإيجابية. تتأثر سعادة الموظفين إلى حدٍ كبير بطبيعة العمل وجودة الوقت الذي يمضونه في مكان العمل، حيث تدعم بيئة العمل السعيدة والإيجابية وبرامج الرفاه الوظيفي أداء الموظفين وكفاءتهم، وتعزز الثقافة الإيجابية التي تتسم بها بيئة العمل، مما ينعكس إيجاباً على قدرة الجهات على الحفاظ على موظفيها، وقدرتهم على الابتكار، وتعزيز سعادتهم وتناغمهم في بيئة العمل¹.

✓ تعريف ظروف العمل:

لقد تعددت تعريفات هذا المتغير بتعدد الأطر النظرية والاتجاهات الفكرية المفسرة له، إذ تعرف على أنها: هي تلك العوامل التي تحيط بالعامل أثناء قيامه بعمله وأداء مهامه، وتؤثر فيه بالإيجاب أو بالسلب، وهي تلك العوامل الموجودة في بيئة العمل والتي تعد حافزاً مهماً للعمال من أجل بذل مجهود أكبر وزيادة الإنتاج. وتعرف أيضاً على أنها هي تلك العوامل الإيجابية والسلبية المحيطة بالعمال أثناء أدائهم لمهامهم، والتي تؤثر على إنتاجية العمال وعلى نفسياتهم وعلاقاتهم الاجتماعية. كما تعتبر ظروف العمل هي كل ما يحيط بالعامل من عوامل فيزيائية وتنظيمية واجتماعية في مكان عمله، بحيث تؤثر على صحته (النفسية والجسدية) وسلامته، وتوجه سلوكه تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها، وشعوره تجاه المؤسسة التي ينتمي إليها، مما ينعكس على فعالية أدائه.

¹ الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية (18 مايو 2017)، ص (5-6). "الإطار الاسترشادي للرفاه الوظيفي في الحكومة الاتحادية"، الإمارات العربية المتحدة.

ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه¹.

1-2- أهمية تحسين ظروف العمل:

إن شعور العمال بالأمان في عملهم، وإحساسهم بالاستقرار فيه، وسيادة علاقات الود والمحبة والتعاطف الوجداني، كل هذا يدفع العاملين إلى أداء عملهم بإخلاص وتقان. كذلك فإن ظروف العمل الجيدة تؤثر على نفسية العامل، بحيث ترتفع معنوياته، ومن ثم يحاول بذل المزيد من الجهد من أجل تحسين نوعية العمل، وابتكار الأساليب الفعالة لزيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، لما يعود بالفائدة على الفرد والمؤسسة.

توفر ظروف عمل جيدة قد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق، وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده. إلا أن دراسة ظروف العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة، بوصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير سلوك العاملين، سواء كان سلباً أو إيجاباً، لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي².

1-3- أهداف توفير ظروف العمل الملائمة³

هناك عدة أهداف لتوفير بيئة عمل مناسبة، من أهمها:

- تحقيق الرضا والراحة النفسية لدى العمال، مع شعورهم بالأمان في بيئة آمنة.
- رفع معنويات العاملين، مما ينعكس إيجاباً على كمية وجودة الإنتاج.
- تقليل التعب والملل خلال ساعات العمل.
- خفض نسبة ترك العمال لوظائفهم.

¹ براكنة سليمة: ظروف العمل داخل المؤسسة المُخصَّصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، تخصص علم تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012، ص 10

² دمري أحمد: المساهمة في دراسة ظروف العمل، ط. 01، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، ص 69.

³ الور، فوزي يوسف: الإشراف والتنظيم الصناعي، ط. 02، عمان، دار الصفاء للنشر، 1999، ص 57-58

- تحسين علاقات العمل، وتعزيز الروح المعنوية لرفع الأداء وزيادة الإنتاج.
- تمكين المؤسسة من متابعة أداء الموظفين عبر وسائل إشراف فعالة، واكتشاف نقاط القوة والضعف.
- مساعدة الإدارة على الاستفادة المثلى من قدرات العاملين وتوظيفها وفق متطلبات العمل.
- دعم سياسات التطوير الإداري والمهني من خلال مراعاة الظروف الاجتماعية للعمال.
- توفير معلومات تدعم الخطط التطويرية بكشف عوامل الضعف، مثل ضعف المناخ الوظيفي أو نقص المعلومات.

1-4- أنواع ظروف العمل:

أ- الظروف التنظيمية:

تشمل العمليات التي تحدث داخل التنظيم مثل الاتصال، الإشراف، والقيادة، واتخاذ القرارات والتي تضمن سير العمل نحو الأهداف أو تعيقه في حال حدوث خلل¹.

الإشراف:

عملية توجيه ومتابعة الأنشطة الإدارية والتنفيذية لتحقيق أعلى إنتاج بأقل تكلفة ممكنة².

اتخاذ القرار:

عملية فكرية لاختيار البديل الأنسب لحل مشكلة معينة من بين عدة بدائل وفق معايير محددة³.

الاتصال التنظيمي:

وسيلة لنقل المعلومات داخل التنظيم بهدف التأثير والتغيير في سلوك الأفراد⁴.

¹ براكتة سليمة: ظروف العمل داخل المؤسسة المُخصّصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، تخصص علم تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012، ص11

² بابكر فيصل عبد الله: الإشراف الإداري الفعّال، بيروت، دار قابس، 1999، ص45

³ زكي مصطفى عليان: أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص69

⁴ عبد المعطي محمد عساف: السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص69

الرقابة:

قياس الأداء واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان تنفيذ الخطط وتحقيق الأهداف.

الظروف الاجتماعية:

تشمل كل ما يحيط بالعامل من خدمات غذائية، سكنية، ترفيهية، ومعاملة إنسانية، وتؤثر في الروح المعنوية للعامل¹. وتنقسم إلى:

داخل المؤسسة:

مثل الرعاية الصحية، الترفيه (الرحلات، النوادي).

خارج المؤسسة:

مثل السكن، النقل، والمحيط الاجتماعي.

العلاقات الإنسانية:

الاهتمام بالفرد، وتعزيز انتمائه وولائه من خلال تلبية حاجاته الاجتماعية الاقتصادية².

فريق العمل:

مجموعة تسعى لتحقيق أهداف مشتركة من خلال التعاون والمشاركة في اتخاذ القرار، مما يعزز التنافسية³.

الرعاية الصحية:

تشمل الخدمات الوقائية والعلاجية والتأهيلية لضمان صحة العامل⁴.

الخدمات الاجتماعية:

خدمات مهنية قائمة على المهارات والمعرفة لمساعدة العاملين في التغلب على مشكلاتهم الاجتماعية⁵.

¹ كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، ط. 1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1996، ص 147

² علي بن فايز الجحني: مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، ط. 1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص 55

³ سيد محمد جاد الرب: القيادة الاستراتيجية، حقوق الطبع والنشر محفوظة للمؤلف، 2012، ص 464

⁴ مساعد بن صلاب الرويلي: مقومات تحقيق ودعم الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الإصلاحية، رسالة ماجستير، تخصص قيادة أمنية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2009، ص 161

⁵ نفس المرجع، ص 161

1-5- آليات تحسين ظروف العمل:

لا تكاد تخلو أي مؤسسة من ظروف العمل التي قد تؤثر على العمال فيها، لذا تعمل إدارة المؤسسة على التخفيف من هذه الظروف قدر الإمكان، وهذه مجموعة من الأساليب المقترحة¹:

- تشجيع العلاقات بين الأفراد في المجموعة الواحدة وبين المجموعات المختلفة، لأن ذلك يخلق جوًا من التعاون والولاء والمنافسة الشريفة.
- توفير المؤسسة للسكن الصحي الملائم لعمالها بالإضافة إلى طب العمل الذي يقدم الخدمات العلاجية للعمال، مما يعمل على رفع معنوياتهم وتقليل تكاليف نقلهم.
- التشديد على الخدمات التي تقدم الرفاهية للعامل وأسرته، حيث أن ذلك يجعل من العامل عنصرًا إيجابيًا داخل المؤسسة وخارجها.
- الاهتمام بالهيكل التنظيمي وتطويره وتعديله من وقت لآخر.
- تبني القيادة والاهتمام بالعامل البشري ومشاكله، ومحاولة دعم الأفراد وتوجيههم
- معالجة الروتين ومحاولة التخفيف منه قدر الإمكان مع استخدام التكنولوجيا الحديثة.

تميز السياسات التنظيمية بالثبات والوضوح، بالإضافة إلى الاهتمام بتدريب وتطوير مهارات العاملين.

2- الحوافز:

2-1- مفهوم الحوافز: هي المقابل المادي والمعنوي الذي يُقدّم للأفراد كتعويض عن أدائهم المتميز، وبالتالي فإن التعويض الذي يحصل عليه الفرد كمقابل لأدائه المتميز يُسمى حافزًا أو مكافأة. ويحتاج الأمر إلى أن تكون إدارة المؤسسة من خلال مدير

¹ علي موسى حنان: الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، تخصص علم الاجتماع، جامعة منتوري قسنطينة، 2007، ص34

الموارد البشرية والمديرين التنفيذيين قادرين على قياس أداء العاملين لديهم بحيث يكون الحافز قائماً على قدرة وكفاءة في الأداء¹.

وعرفها عمر وصفي عقلي بأنها "فرص ووسائل (مكافأة، وعلاوة ...) توفرها إدارة المنظمة أمام الأفراد العاملين لتثير رغباتهم وتخلق لديهم الدافعية من أجل السعي للحصول عليها عن طريق الجهد والعمل المنتج والسلوك السليم، وذلك لإشباع حاجاتهم التي يحسون بها ويشعرون بها والتي تحتاج إلى إشباع. ومن خلال التعريفات المقدمة، نلاحظ أنها متقاربة من حيث دلالتها فكلها تعرف الحوافز على أنها مجموعة من المؤثرات الخارجية التي تعدها إدارة المؤسسات للتأثير على سلوك الأفراد العاملين من أجل حملهم على بذل مزيد من الجهد وزيادة الأداء والرفع من كفاءاتهم وقدراتهم لتحقيق الأهداف المسطرة.

2-2- عناصر التحفيز:

هناك ثلاثة عناصر أساسية في عملية التحفيز، وهي بمثابة المتغيرات التي تحدد قيمة دالة التحفيز وهي:

القدرة: الشخص المؤهل للقيام بعمل معين، يمكن أن يُحسن أدائه عن طريق التحفيز.

الجهد: الطاقة والجهد اللازمان لتحقيق هدف معين.

الرغبة: غيابها يقلل فرص النجاح حتى ولو تم أداء العمل فعلاً.

2-3- أهمية الحوافز:

تعد الحوافز أداة طبيعية ومهمة بيد القيادات الإدارية والمشرفين الإداريين في أي منظمة، حيث يمكن استخدامها لأداء وظيفة حيوية في تنظيم سلوك العاملين نحو أنفسهم، ونحو الآخرين، ونحو المنظمة وأهدافها وطموحاتها وإدارتها، بالإضافة إلى

¹ مدني عبد القادر علاقي: إدارة الموارد البشرية، دار خوارزم للنشر، جدة، 2007، ص476

الإنتاجية وعملياتها. بذلك يتضح أن الحوافز تلعب دورًا هامًا في تحفيز العاملين على العمل وتحسين أدائهم. من هنا، من الأهمية بمكان أن يكون الفرد قادرًا على العمل، ولكن الأهم هو أن يكون متحمسًا لأداء العمل وراغبًا فيه. لذلك، تزايد الاهتمام بتحفيز العاملين وخلق رغبة لديهم للعمل التعاوني الفعال بما يضمن الإنجاز الاقتصادي وتحقيق أهداف المنظمة¹.

يمكن تلخيص أهمية الحوافز في النقاط التالية:

- المساهمة في إشباع حاجات العاملين.
- رفع الروح المعنوية.
- تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تلبية الحاجات النفسية والمادية للعمال وتنظيم أولوياتهم.
- إشعار الموظف بأهمية الأعمال التي يؤديها.
- إبراز دور الموظف في المؤسسة.
- الإشادة بإنجازات الموظفين.

تختلف الحوافز عن الأجر، الذي يعد مقابلًا لأداء العمل المطلوب. بالإضافة إلى ذلك، تربط الحوافز بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة التي يعملون بها، لأن تلبية الحوافز للحاجات الإنسانية للفرد العامل أو تحقيق رغباته أو آماله يتطلب تحديد مسارها بحيث تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت نفسه. كما أن الحوافز تمثل الموقف الذي يعكس مدى قبول الأفراد ورضاهم عن أعمالهم وواجباتهم في المنظمة.

يتجلى الاهتمام الحقيقي بالأفراد في العمل على الوفاء بمتطلباتهم، وإيجاد السبل والحوافز التي تساعد في تحسين أدائهم الوظيفي، وبالتالي تحقيق المنظمات والمؤسسات لأهدافها. ونتيجة لذلك، ترتفع الإنتاجية، ويشعر الموظف بالرضا عن نفسه وعن مؤسسته، ويشعر بالانتماء الحقيقي لها.

¹ الطبيب محمد رفيق: وظائف التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 235

ويعد موضوع الحوافز من الموضوعات التي حظيت وما تزال تحظى باهتمام علماء السلوك الإداري، ولعل السبب في ذلك هو أن الحوافز تعد إحدى أهم المتغيرات المستقلة للدافعية، بما لها من انعكاسات وعلاقات إيجابية على الكفاءة الإنتاجية، وبالتالي على نتائج النشاط الإداري، وكذلك على الولاء والانتماء التنظيمي.

وبناءً على ما سبق، نستنتج أن الحوافز تؤثر بشكل كبير على مستوى أداء العاملين، حيث إنها تدفعهم للعمل أكثر والمثابرة عليه أو العكس. بشكل عام، تعتبر الحوافز من العوامل المهمة التي يجب أن تتوفر في المنظمة التي تهدف إلى تحقيق مستوى عالٍ من الأداء.

2-4- أسس منح الحوافز:

يرتكز نظام الحوافز على عدة أسس ومعايير للأداء والسلوك، بالإضافة إلى مؤشرات الأداء التي تساعد في إنجاز الأهداف المحددة¹.

الأداء: يُعد التميز في الأداء المعيار الأساسي وربما الوحيد لدى البعض. وفي بعض الحالات، يتعلق ذلك بما يتجاوز المعدل النمطي للأداء، سواء كان ذلك في الكمية أو الجودة أو الوفرة أو وقت العمل أو الناتج النهائي للعمل. يُعتبر هذا المعيار من أهم المعايير لنظام الحوافز.

المجهود: يصعب في بعض الأحيان قياس ناتج العمل، لأنه غير ملموس وواضح في أداء بعض الوظائف أو الأعمال الخدمية، حيث أن الناتج قد يكون شيئاً احتمالياً. يُعد هذا المعيار أقل أهمية من معيار الأداء بسبب صعوبة قياسه وعدم موضوعيته في العديد من الحالات.

¹ وسيلة حمداوي: إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر الجامعية، قالمة، 2004، ص157

الأقدمية: يقصد بها طول الفترة التي قضاها الفرد في العمل. وتشير إلى الولاء والانتماء الذي يجب مكافأته بشكل ما. وعادةً ما تأتي مكافأة الأقدمية في شكل علاوات، وتظهر هذه العلاوات بشكل أكبر في القطاع الحكومي مقارنة بالقطاع الخاص.

المهارة: تقوم بعض المنظمات بتعويض الأفراد وتكريمهم بناءً على ما يحصلون عليه من شهادات علمية أعلى، أو رخص مهنية، أو إجازات أو دورات تدريبية. ومع ذلك، يعتبر نصيب هذا المعيار محدودًا جدًا، حيث لا يساهم إلا بدرجة ضئيلة في تحفيز الأفراد.

2-5- أنواع الحوافز:

توجد عدة تصنيفات للحوافز، وهي متنوعة ومتداخلة مع بعضها البعض، حيث تعددت تقسيمات الباحثين في هذا المجال حسب الوسائل والأساليب المستخدمة من قبل الإدارة للحصول على أقصى كفاءة ممكنة من الأداء الإنساني للعاملين. يمكن تصنيف الحوافز إلى عدة أنواع كما يلي:

الحوافز الإيجابية والحوافز السلبية :

بناءً على الأهداف المرجوة من التحفيز، تنقسم الحوافز إلى:

الحوافز الإيجابية: هي المقابل المادي والمعنوي الذي يحصل عليه العاملون تقديرًا لتمييزهم وكفاءتهم في العمل، مما يحفزهم على إحداث السلوك المرغوب فيه. من أمثلة هذه الحوافز:

- نظام عادل للأجور.
- العلاوات والعلاوات الاستثنائية.
- المعاملة الطيبة والعدالة للعاملين.
- البدلات الخاصة بطبيعة العمل.
- الترسيم أو التثبيت، مما يساهم في استقرار العاملين.
- توفير الخدمات الطبية والرياضية والاجتماعية والترفيهية والثقافية.

الحوافز السلبية: هي عقوبات تُفرض على المرؤوسين قد تؤدي إلى تغيير في سلوك الموظف الذي تعرض للعقوبة أو تحسين الصورة العامة عنه، وبالتالي تصبح دافعاً لتحسين أدائه وتصرفاته¹. من أمثلة هذا النوع:

- التنبيه أو لفت الانتباه.
- الإنذار أو التوبيخ.
- اقتطاع جزء من الراتب.
- الحرمان من الترقية أو امتيازات أخرى.
- تنزيل الفرد إلى درجة أدنى.
- التهديد بإنهاء علاقة العمل (التسريح من العمل).

تدخل في هذا الإطار كافة العقوبات التي تنص عليها اللوائح والنظم الداخلية التي تطبقها مختلف منظمات الأعمال بهدف رفع كفاءة الأفراد العاملين فيها².

الحوافز المادية والحوافز غير المادية (المعنوية):

الحوافز المادية: هي الحوافز التي تهتم بشكل أساسي بتلبية حاجات الأفراد الفسيولوجية، مثل المأكل، المشرب، الملبس، والحاجات المتعلقة بالعمل³. تتنوع هذه الحوافز وتختلف من مؤسسة لأخرى، ومنها:

- صرف الرواتب والأجور.
- ربط الأجر بالإنتاج والمشاركة في الأرباح.
- المكافآت، مكافآت العمل الإضافي والزيادات المختلفة.
- صرف العلاوات المختلفة (الدورية والاستثنائية).
- السلف المختلفة.
- السكن والمواصلات.

¹ أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط. 2010، ص 237

² إبراهيم الفقي: قوة التحفيز، ثمرات للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 2011، ص 13

³ صالح سعيد عودة: إدارة الأفراد، الجامعة المفتوحة، طرابلس، 1994، ص 314

- التأمين الصحي والضمان الاجتماعي.

الحوافز غير المادية (المعنوية): هي الحوافز التي لا تعتمد على المال في إثارة العاملين، بل تعتمد على احترام العنصر البشري، الذي هو كائن حي له أحاسيس ومشاعر وتطلعات اجتماعية يسعى لتحقيقها من خلال عمله في المؤسسة. هذه الحوافز تؤثر بشكل كبير في نفسيات العاملين، حيث يشعرون بالتقدير والاعتراف بجهودهم وإبداعهم في العمل. من أمثلة هذه الحوافز:

- الشكر والتقدير، ويكون عادة في شكل تكريمات وشهادات شرفية.
- فرص الترقية والتقدم: حيث يرتبط فعالية الترقية بكفاءة الفرد في العمل.
- إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات.
- التقدير الجماعي من خلال توجيه المدير الشكر للمرؤوسين على جهودهم التي ساهمت في نجاح المشروع أو تحقيق الأهداف.

الحوافز الفردية والحوافز الجماعية:

الحوافز الفردية: ترتبط هذه الحوافز بالأداء الفردي، حيث يتم منح الحوافز استناداً إلى الجهد أو الأداء الفردي.

الحوافز الجماعية: تنتمي في العاملين روح العمل كفريق واحد متكامل، حيث عمل الجميع معاً لتحقيق الأهداف المشتركة لصالح الجميع.

الحوافز المباشرة والحوافز غير المباشرة:

الحوافز المباشرة: هي الحوافز التي يشعر بها الموظفون بشكل مباشر، وهي الأساليب والوسائل التي تشجعهم على سرعة الإنجاز والدقة في الأداء. يمكن النظر إليها من ثلاثة زوايا:

حوافز مالية: مثل الأجور، المنح، والعلاوات.

حوافز عينية: مثل الخدمات الاجتماعية، السكن، العلاج المجاني.

حوافز معنوية: مثل الأوسمة، المدح، والشهادات التقديرية.

الحوافز غير المباشرة: تمس العاملين بشكل غير مباشر، وتشمل:

ظروف عمل ملائمة: مثل الشعور بالأمان وعلاقة الود والمحبة بين العاملين.

التكوين والتدريب: وهو من الحوافز غير المباشرة التي تؤدي إلى دقة العمل واستخدام الوسائل العلمية في إنجازه بمهارة.

2-6- أساليب تحسين الظروف التنظيمية¹:

تعزيز دوافع الفرد نحو العمل: لا يمكن للفرد الاستمرار في أداء عمله ما لم يكن لديه دافع يحفزه، لذا فإن تقوية هذه الدوافع تساهم في رفع كفاءته واستمراريته. وتشمل هذه الدوافع زيادة الأجور، تقديم المكافآت والعلاوات التحفيزية، وتوفير فرص للتطوير والترقي.

التركيز على أهداف العمل: يُقبل الفرد على أداء العمل عندما يشعر بأن أهدافه تتماشى مع رغباته واحتياجاته. أما إذا شعر بأن عمله لا يحقق له تلك الأهداف، فإن حماسه واهتمامه يتراجعان. لذلك، يجب أن تكون للفرد أهداف بعيدة المدى تُقسّم إلى أهداف قريبة وفرعية، يساهم تحقيقها في توليد شعور بالرضا والتقدم، مثل استلام أجر على فترات زمنية محددة (شهري، أسبوعي، يومي).

دعم الأعمال التي تتطلب تركيزاً ذهنياً: الأعمال شبه الآلية لا تتطلب انتباهاً كاملاً، مما يجعلها مملة للعامل. ويمكن معالجة هذا الملل بجعل المهمة أكثر تعقيداً لجذب الانتباه، أو بتقليل طبيعتها الآلية.

¹ شلبي وآخرون: إدارة الموارد البشرية في ظل متغيرات العصر، ط.1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص152

التبادل الوظيفي: من الوسائل الفعالة للتقليل من الشعور بالملل في العمل هو تطبيق نظام التبادل الوظيفي، حيث أظهرت الدراسات وجود علاقة بين تكرار المهام وقلة رضا العامل. وكلما زادت تنوع العمليات التي يقوم بها الفرد، زاد اهتمامه وانخفض شعوره بالرتابة. وتتبنى بعض المؤسسات نظاماً يتيح للعامل التنقل بين مهام مختلفة لفترات محددة قبل العودة إلى عمله الأصلي، ما يقلل من التكرار ويزيد التنوع.

التوسع الوظيفي: يُقصد به دمج أكثر من مهمة منفصلة في مهمة واحدة، مما يجعل العمل أبسط وأكثر جاذبية، ويسهم في تعزيز اهتمام العامل، كما يُكسبه مهارات متعددة من خلال تدريبه على أكثر من عملية.

أساليب تحسين الظروف الاجتماعية:

من أبرز ما توصل إليه "إلتون مايو" من خلال دراساته وبحوثه:

- العمل يُعد نشاطاً جماعياً بطبيعته.
- حاجة العامل إلى الشعور بالأمان، وتلقي التقدير، والانتماء، تُعد من العوامل الأساسية التي تُشكل معنويات العمال وتسهم في رفع إنتاجيتهم، وتغوق في تأثيرها الظروف المادية المحيطة.
- قد لا تكون شكاوى العامل مبنية على أسباب موضوعية، بل غالباً ما تعكس حالة عدم الاستقرار التي يمر بها اجتماعياً أو وظيفياً، نتيجة عوامل داخلية أو خارجية.
- الجماعات غير الرسمية في بيئة العمل تؤدي دوراً مهماً في الرقابة الاجتماعية على سلوكيات ومواقف الأفراد تجاه مهامهم.
- الانتقال من بيئة إلى أخرى - كالتحول من الريف إلى بيئة صناعية - يتطلب تكييفاً، وقد يخلق مشكلات اجتماعية داخل بيئة العمل. ومن وسائل التخفيف من آثار هذا التحول أن تقوم الإدارة بتشجيع الجماعات غير الرسمية على الاندماج والمشاركة في خلق روح التعاون وتحمل المسؤوليات الاجتماعية¹.

¹ مجيد جاسم: الإدارة الحديثة والنظم الإلكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، 2005، ص(48-49)

خلاصة :

تشكل رفاهية العامل في المؤسسة أحد ركائز الأساسية لتحقيق بيئة عمل صحية ومنتجة، إذ لا تقتصر على الأبعاد المادية كالأجر أو ظروف العمل، بل تشمل أيضًا الجوانب النفسية والاجتماعية والمهنية التي تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي والانتماء للمؤسسة. يتأثر مفهوم الرفاهية بتعدد الأدوار التي يضطلع بها العامل سواء داخل المؤسسة أو خارجها، كدوره كموظف، وزميل، ورب أسرة، وعضو في المجتمع. وتؤدي هذه الأدوار المتداخلة إلى ضغوط نفسية وتحديات في التوفيق بينها، ما ينعكس سلبًا أو إيجابًا على رفاهيته تبعًا لمدى الدعم الذي توفره المؤسسة.

عندما تُولي المؤسسة اهتمامًا برفاهية العامل من خلال مرونة أوقات العمل، وتوفير برامج الدعم النفسي، والتكوين المستمر، وإشراكه في صنع القرار، فإنها تساهم في تخفيف وطأة التوتر وتحسين توازنه بين الحياة المهنية والشخصية. هذا بدوره يُفضي إلى ارتفاع الإنتاجية وانخفاض نسب الغياب، واستقرار أكبر في الموارد البشرية. في المقابل، إهمال رفاهية العامل يؤدي إلى نتائج عكسية كالإرهاق، وتدني الأداء، وزيادة النزاعات الداخلية.

يمكن القول إن رفاهية العامل ليست مجرد امتياز، بل ضرورة استراتيجية تنعكس على الأداء المؤسسي ككل، وتتطلب فهماً عميقاً لتأثير الأدوار المتعددة على الفرد، مع وضع سياسات شاملة ومتكاملة تُراعي البعد الإنساني للعامل وتضمن بيئة عمل متوازنة ومستدامة.

الفصل الرابع

عرض و تحليل البيانات

تمهيد

1- الإطار المكاني و الزماني للدراسة

2- عرض و تحليل نتائج الفرضيات الرئيسية و

الفرعية الأولى و الثانية في ضوء العلاقة بين

المتغيرات

3- النتائج العامة للدراسة

4- التوصيات

خلاصة

تمهيد :

استنادًا إلى ما تم عرضه في الفصل السابق من جوانب منهجية وإطار نظري للدراسة، ننتقل في هذا الفصل إلى عرض البيانات الميدانية وتحليل نتائجها وتفسيرها. وذلك بعد الانتهاء من مرحلة جمع المعلومات والمعطيات المتعلقة بموضوع الدراسة. وسيتضمن هذا الفصل تحديد الإطارين الزمني والمكاني للبحث، والتعريف بخصائص العينة المدروسة، إضافة إلى عرض نتائج الدراسة في شكل جداول إحصائية، وتحليلها في ضوء الفرضيات الفرعية، مع تقديم تحليلات و تفسيرات إحصائية وسوسيولوجية ، تعكس فهمًا عميقًا للظاهرة محل الدراسة .

1- الإطار المكاني والزمني للدراسة:

1-1- الإطار المكاني للدراسة:

ويتمثل في الإطار المكاني والجغرافي الذي سيتم فيه إجراء الدراسة الميدانية والمتمثل في جميع أغلب الكليات بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة.

التعريف بجامعة الدكتور مولاي الطاهر:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي، ثقافي ومهني، يوجد مقرها بعاصمة ولاية سعيدة التي تقع بالجهة الغربية للهضاب العليا للجزائر. وهي تتألف من خمس مجموعات تتشكل من مبانٍ إدارية وبيداغوجية، فضلاً عن تلك المخصصة للخدمات الجامعية. وقد تم تسميتها بجامعة الدكتور مولاي الطاهر نسبةً إلى هذا المجاهد ورجل العلم.

وقد مرت جامعة سعيدة بمرحلتين:

تمثلت الأولى في إنشاء المدرسة العليا للأساتذة للعلوم الأساسية بمقتضى المرسوم رقم 045/86 المؤرخ في 1986/12/27، لتضمن تكوين أساتذة التعليم الثانوي في تخصصات العلوم الأساسية (فيزياء، كيمياء، رياضيات). ثم تلاها تحويل المدرسة العليا للأساتذة إلى مركز جامعي، والذي تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 000/98 المؤرخ في 1998/07/27، وإعادة هيكلة المركز الجامعي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 075/26 المؤرخ في 16 أوت 2006، ليضم خمسة معاهد تمثلت في: (معهد العلوم والتكنولوجيا، معهد علوم الطبيعة والحياة، معهد العلوم القانونية والإدارية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، معهد الآداب واللغات).

أما المرحلة الثانية: فقد شهدت الجامعة فيها نقلة نوعية بصور المرسوم التنفيذي رقم 12-29 المؤرخ في 2012/04/21، والذي تم فيه إنشاء جامعة سعيدة لتضم نيابتين للمديرية وأربع كليات. وقد استمر ذلك إلى غاية صدور المرسوم التنفيذي رقم 12-220 المؤرخ في 2021/02/25، الذي عدل وتمم المرسوم التنفيذي 12-29 المؤرخ في 2012/01/24،

المتضمن إنشاء جامعة سعيدة، لتصبح تضم ست كليات. (مديرية جامعة مولاي الطاهر بسعيدة=

1-2- الإطار الزمني للدراسة:

مرت الدراسة بعدة مراحل زمنية متتالية، تمثلت فيما يلي:

المرحلة الأولى:

انطلقت هذه المرحلة منذ اختيار موضوع الدراسة، وتم خلالها جمع المادة العلمية ذات الصلة، والتي شملت عددًا من المصادر، المراجع، المجالات العلمية، والمذكرات. كما تم الاطلاع عليها بغرض تكوين خلفية معرفية أولية حول الموضوع المدروس، مما ساهم في التمهيد للشروع في إعداد الإطارين المنهجي والنظري للدراسة، وذلك بداية من شهر جانفي.

المرحلة الثانية:

تجسدت في المرحلة الاستطلاعية، والتي امتدت من 10 جانفي 2025 إلى 15 جانفي 2025 حيث تم إجراء مقابلات مع عدد من أساتذة قسم العلوم الاجتماعية من مختلف التخصصات ومناقشتهم حول محاور الدراسة، إلى جانب مقابلة بعض الإداريين في مديرية الجامعة لجمع معطيات إضافية تخدم أهداف البحث. وقد ساعدت هذه المرحلة في تكوين تصور أولي للدراسة، مما مكن من صياغة الفرضيات واختيار الأداة الملائمة لجمع البيانات.

المرحلة الثالثة:

وتمثلت في تنفيذ الدراسة الميدانية، حيث تم توزيع الاستمارات على عينة البحث على جميع أساتذة و رؤساء الأقسام على أغلب كليات جامعة الدكتور مولاي الطاهر، وذلك خلال الفترة الممتدة من 08 أفريل 2025 إلى غاية 17 أفريل 2025. أعقبتها عملية جمع البيانات، ثم تفرغها وتحليلها وتفسير النتائج في ضوء الأهداف والفرضيات المحددة مسبقًا.

1-3- ثبات أداة القياس:

قبل إجراء التحاليل فإنه لابد من التأكد من صدق أداء القياس المستخدم ، لأن صدق (الموثوقية) تعكس درجة ثبات أداء القياس ويستعمل معامل الثبات (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات أداء القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداء¹.

جدول رقم 01: يبين قيمة معامل الثبات:

عدد العبارات	الثبات	الصدق
24	0.93	0.96

بالنظر إلى جدول اختبار (كرونباخ ألفا) أعلاه المستخرج من البرنامج فقد بلغت قيمة ($\alpha = 0.93$) وهي درجة جيدة جداً كونها أعلى من النسبة المقبولة (0.6) و بالتالي إذا ما أعيد استخدام الأداة تعطينا نفس النتائج، و بلغ معامل الصدق (0.96) و هذا دال على أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه.

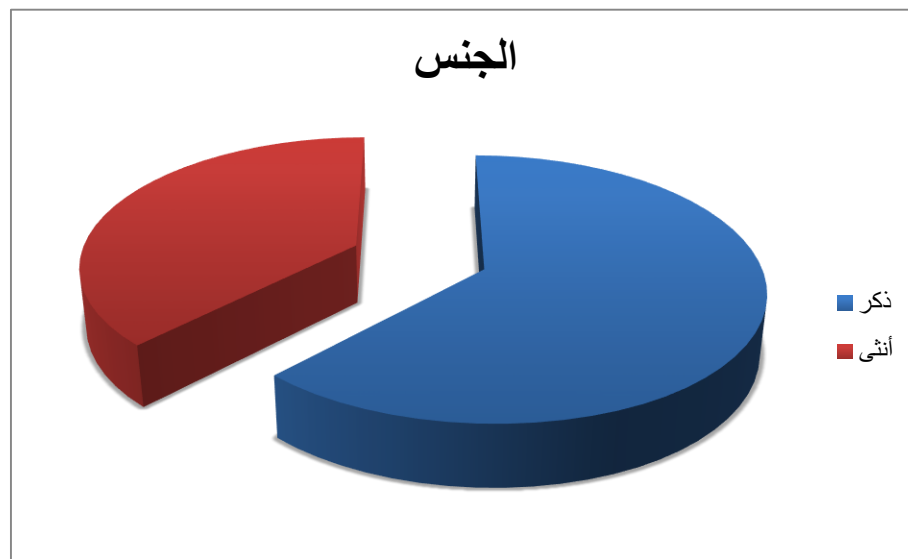
¹ - محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام (SPSS)، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن- الطبعة الأولى، 2008، ص: 298.

البيانات الشخصية:

جدول رقم 02: يبين توزيع العينة حسب الجنس.

الجنس	ت	%
ذكر	28	62.2
أنثى	17	37.8
المجموع	45	100

كما هو مبين في الجدول (02) أعلاه فإن غالبية أفراد عينة الدراسة مكونة من الذكور بنسبة بلغت (62.2 %)، أكثر من الإناث بنسبة (37.8 %)، فيما تكونت العينة من مجموع 45 أستاذ جامعي بنسبة (100%).

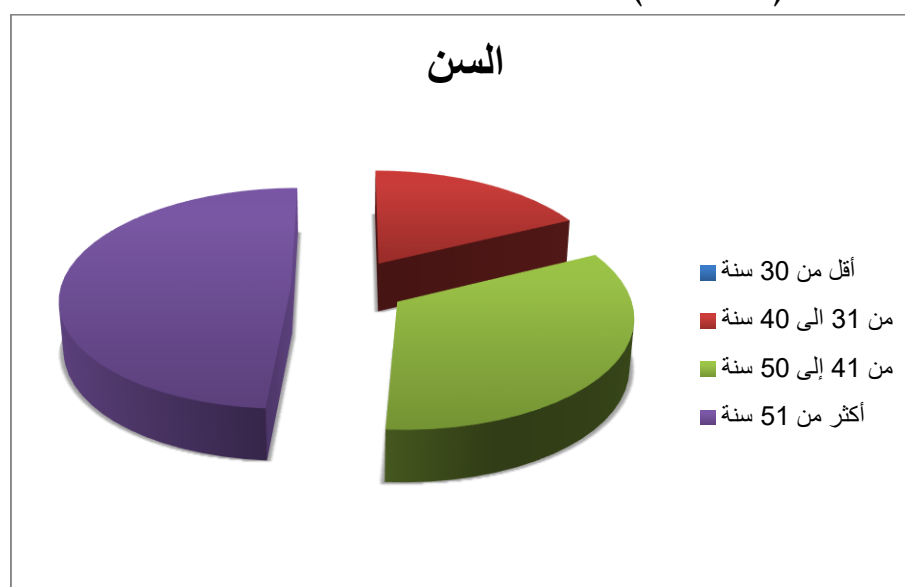


الشكل رقم (01): دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب الجنس.

جدول رقم 03: يبين توزيع العينة حسب السن.

السن	ت	%
أقل من 30 سنة	00	0.0
من 31 إلى 40 سنوات	08	17.8
من 41 إلى 50 سنوات	15	33.3
أكثر من 51 سنة	22	48.9
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (03) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة يتجاوز سنهم الـ 51 سنة بنسبة بلغت (48.9 %)، يليها أساتذة التعليم العالي الذين فنتهم العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة (33.3 %)، ثم الأفراد الذين يتراوح سنهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة بلغت (17.8 %).

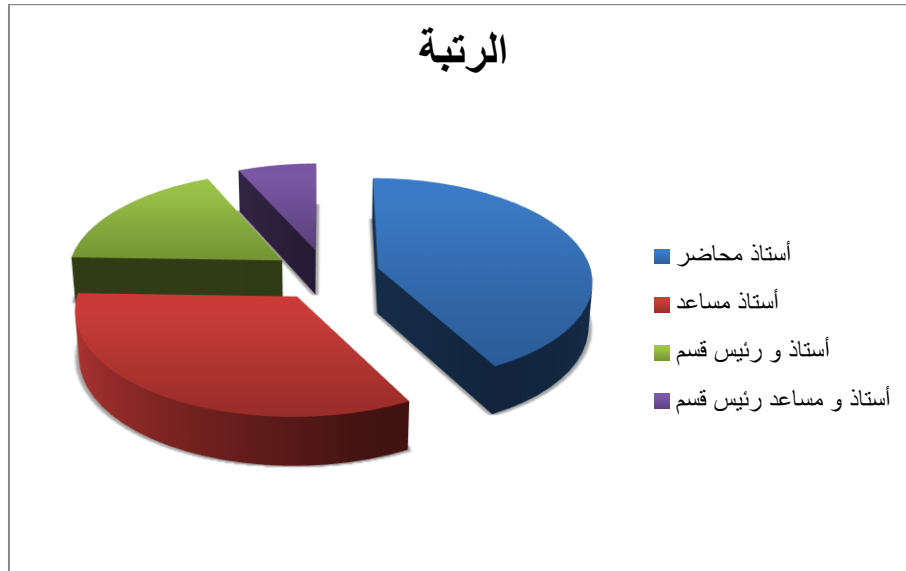


الشكل رقم (02): دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب السن.

جدول رقم 04: يبين توزيع العينة حسب الرتبة.

الرتبة	ت	%
أستاذ محاضر	19	42.2
أستاذ مساعد	15	33.3
أستاذ و رئيس قسم	08	17.8
أستاذ و مساعد رئيس قسم	03	6.7
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول (04) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة لديهم رتبة أستاذ محاضر بنسبة بلغت (42.2 %)، يليها الأساتذة المساعدون بنسبة (33.3 %)، ثم الأفراد برتبة أستاذ و رئيس قسم بنسبة (17.8 %)، و في الأخير الأساتذة الجامعيين و مساعدين رئيس القسم بنسبة ضئيلة بلغت (6.7 %).

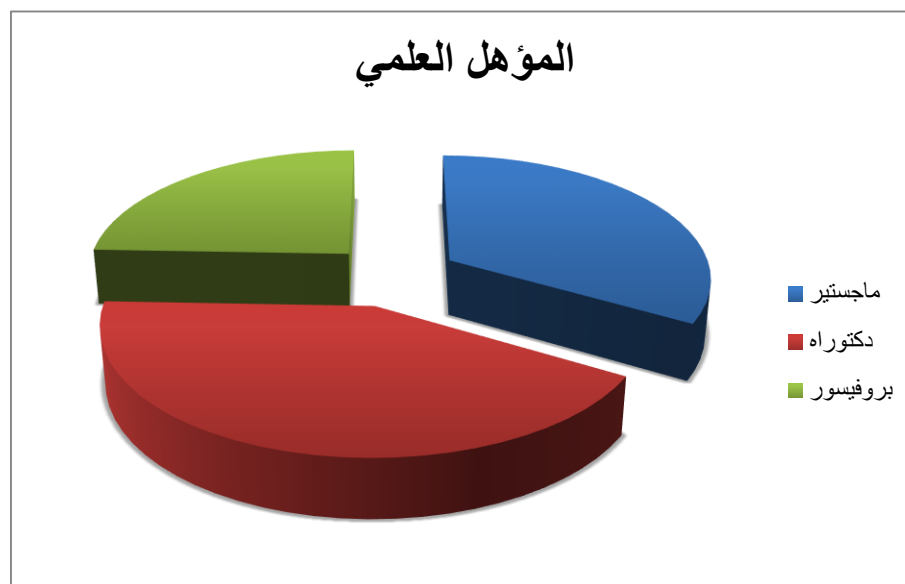


الشكل رقم (03): دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب الرتبة.

جدول رقم 05: يبين توزيع العينة حسب المؤهل العلمي .

المؤهل العلمي	ت	%
ماجستير	15	33.3
دكتوراه	19	42.2
بروفيسور	11	24.4
المجموع	45	100

أما فيما يخص المؤهل العلمي لعينة الدراسة فقد كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول (05) أعلاه أن غالبية الأساتذة يمتلكون شهادة دكتوراه بنسبة بلغت (42.2 %)، يليها الأفراد الذين لديهم شهادة الماجستير بنسبة (33.3 %)، فيما بلغت نسبة الأساتذة الجامعيين الذين مؤهلهم العلمي يتمثل في التعليم العالي بدرجة بروفيسور (24.4 %).

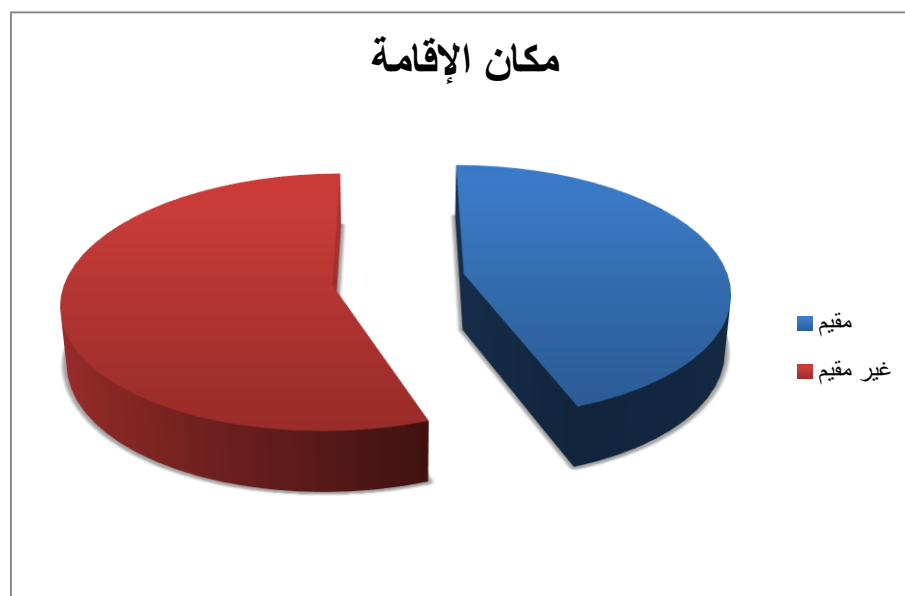


الشكل رقم 04: دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم 06: يبين توزيع العينة حسب مكان الإقامة.

مكان الإقامة	ت	%
مقيم	20	44.4
غير مقيم	25	55.6
المجموع	45	100

أشارت النتائج كما هو مبين في الجدول (06) أعلاه أن غالبية أفراد العينة مقيمين بالولاية بنسبة بلغت (55.6 %)، بينما جاءت نسبة أساتذة التعليم العالي الغير مقيمين (44.4 %).

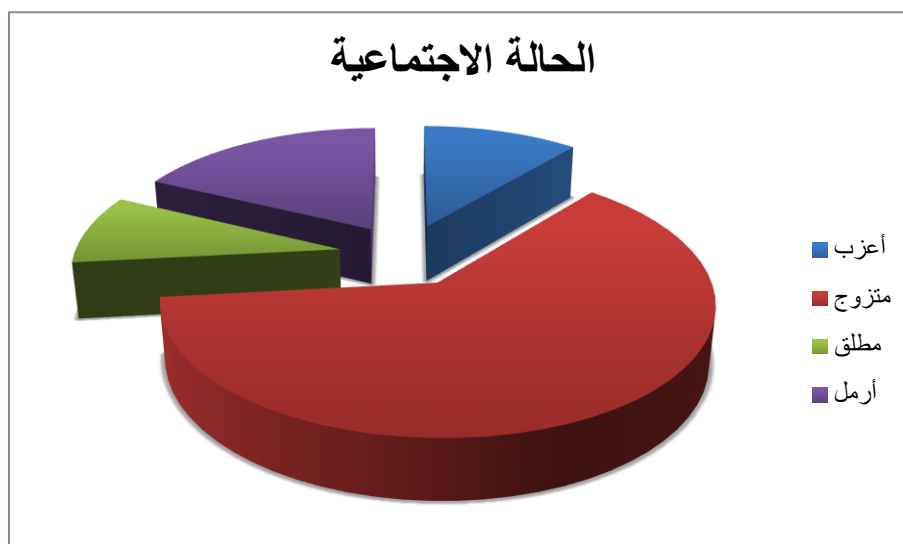


الشكل رقم (05): دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب مكان الإقامة.

جدول رقم 07: يبين توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	ت	%
أعزب	05	11.1
متزوج	28	62.2
مطلق	04	8.9
أرمل	08	17.8
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول (07) أعلاه أن غالبية أفراد العينة متزوجون بنسبة بلغت (62.2 %)، يليها الأساتذة الجامعيين الأرامل بنسبة (17.8 %)، ثم الأفراد الذين حالتهم الاجتماعية عزاب بنسبة (11.1 %)، و في الأخير أساتذة التعليم العالي المطلقون بنسبة بلغت (8.9 %).

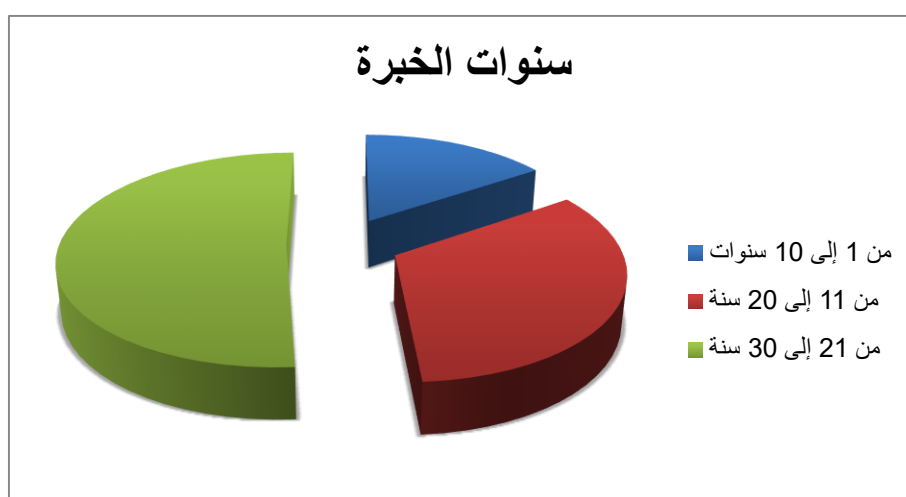


الشكل رقم (06): دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية.

جدول رقم 08: يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	ت	%
من 1 إلى 10 سنوات	07	15.6
من 11 إلى 20 سنة	15	33.3
من 21 إلى 30 سنة	23	51.1
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (08) أعلاه، أن غالبية الأساتذة الجامعيين لديهم سنوات خبرة في العمل لمدة تتراوح من 21 إلى 30 سنة بنسبة (51.1 %)، يليها الأفراد الذين خبرتهم المهنية من 11 إلى 20 سنة بنسبة (33.3 %)، و في الأخير الأساتذة من يمتلكون خبرة في التعليم العالي من سنة إلى 10 سنوات بنسبة بلغت (15.6 %).



الشكل رقم (07): دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.

جدول رقم 09: يبين تأثير الأدوار المتعددة على التفاعلات الاجتماعية.

ت	%	تأثير على التفاعلات الاجتماعية
03	6.7	تعزيز شبكة العلاقات في الجامعة
03	6.7	الشعور بالفعالية في العمل
04	8.9	العمل المشترك مع الزملاء
05	11.1	تبادل الخبرات و التجارب
04	8.9	بناء الاحترام المتبادل
02	4.4	تعزيز ثقة الإدارة
02	4.4	تقليل الطاقة للتفاعل الاجتماعي
03	6.7	قلة الوقت لبناء علاقات
01	2.2	قلة التواجد في الأنشطة الاجتماعية
06	13.3	التأثير على العلاقة مع الزملاء
02	4.4	عدم حضور الفعاليات الاجتماعية
03	6.7	تنظيم الوقت
02	4.4	وجود بيئة عمل داعمة
04	8.9	الحرص على التواصل الفعال
01	2.2	مواجهة التحديات
45	100	المجموع

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (09) أعلاه من خلال السؤال المفتوح حول تأثير الأدوار المتعددة على التفاعلات الاجتماعية، أن الأساتذة الجامعيين يرون بأنها تؤثر

بالدرجة الأولى على العلاقة مع الزملاء خاصة مع كثرة الأعباء بنسبة (13.3 %)، يليها أنها تؤثر من خلال تبادل الخبرات من خلال التفاعل مع أقسام مختلفة مما يثري العمل بنسبة (11.1 %)، و أن الأفراد يجب عليهم الحرص على التواصل الفعال و تجنب سوء الفهم بنسبة بلغت (8.9 %) بالإضافة إلى أن الأدوار المتعددة توفر فرصا للعمل المشترك مع الزملاء في المشاريع البحثية و اللجان الأكاديمية، و أنها تجعل الأساتذة مرئيا أكثر في المؤسسة مما يساعد على بناء احترام متبادل مع الزملاء بنفس النسبة.

كما نلاحظ من خلال نفس النتائج أن التأثير يكون كذلك بتعزيز شبكة العلاقات داخل المؤسسة، مما يعزز الارتباط بها و الإحساس بالفعالية، بالإضافة إلى الأدوار المتعددة تستنفذ الوقت مما يصعب بناء علاقات اجتماعية قوية، و أن الحل يكمن في تنظيم الوقت للتوفيق بين الأدوار و التفاعل الاجتماعي و هي كلها عبارات جاءت بنسبة (6.7 %)، في حين أن الأساتذة يرون بأن تأثير تعدد الأدوار على التفاعلات الاجتماعية يؤثر من خلال تعزيز الثقة و التقدير بين الأساتذة و الإدارة و الزملاء بنسبة بلغت (4.4 %)، و أن كثرة المسؤوليات قد تؤدي إلى إرهاق مما يقلل من الطاقة للتفاعل الاجتماعي مع الزملاء بنفس النسبة، و أن تعدد الأدوار يجعل الفرد مرتبطا بجدول زمني مزدحم، مما يصعب على الأفراد حضور اللقاءات و الفعاليات الاجتماعية بنسبة (4.4 %)، و أم وجود بيئة عمل داعمة يخفف من ضغط الأدوار المتعددة و يشجع على التفاعل الإيجابي بنفس النسبة.

كما أظهرت النتائج و بدرجة أقل من حيث التأثير على أن الأساتذة يرون أن هذا الأخير يكون من خلال قلة التواجد في الأنشطة الاجتماعية الغير رسمية، و أن الأدوار المتعددة تجعلهم يواجهون تحديات مختلفة بنسبة (2.2 %).

المحور الأول: تعدد الأدوار و علاقتها بالحياة الاجتماعية للعامل.

جدول رقم 10: يبين القيام بأداء أكثر من دور واحد في المؤسسة.

أداء أكثر من دور في المؤسسة	ت	%
نعم	45	100.0
لا	00	0.0
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول أعلاه أن جميع أفراد العينة يقومون بأداء أكثر من دور واحد في المؤسسة بنسبة كاملة (100.0 %).

تظهر نتائج الدراسة أن جميع أفراد العينة يؤدون أدوارًا متعددة داخل المؤسسة، مما يعكس ظاهرة تعدد الأدوار التي قد تشير إلى غياب تقسيم عمل دقيق أو تحميل الأفراد بمهام إضافية. من منظور علم الاجتماع التنظيمي، يمكن أن يؤدي هذا إلى تضارب في الأدوار وصراع بين التوقعات، مما يسبب ضغوطًا نفسية وإرهاقًا بدنيًا. كما قد يعكس استغلالًا من قبل المؤسسة أو ضعفًا في البنية الإدارية. هذا الوضع يؤثر سلبيًا على رفاهية العامل، سواء على المستوى البدني أو النفسي، ويزيد من احتمال حدوث إرهاق مهني وتدهور في الرضا الوظيفي.



الشكل رقم (08): دائرة نسبية تبين القيام بأداء أكثر من دور واحد في المؤسسة.

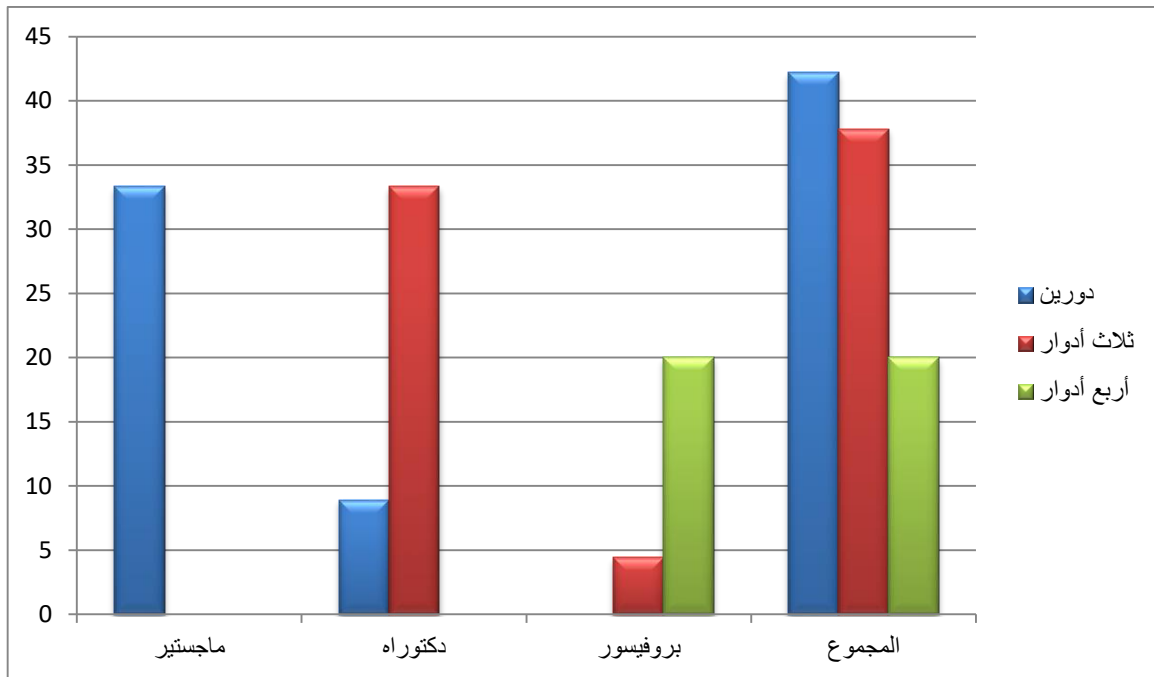
جدول رقم 11: يبين عدد الأدوار التي يقومون بأدائه حسب المؤهل العلمي.

المؤهل الأدوار	ماجستير		دكتوراه		بروفيسور		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
دورين	15	33.3	04	8.9	00	0.0	19	42.2
ثلاث أدوار	00	0.0	15	33.3	02	4.4	17	37.8
أربع أدوار	00	0.0	00	0.0	09	20.0	09	20.0
أكثر من ذلك	00	0.0	00	0.0	00	0.0	00	0.0
المجموع	15	33.3	19	42.2	11	24.4	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (11) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة يقومون بأداء دورين في المؤسسة بنسبة بلغت (42.2 %)، و الذين غالبيتهم يمتلكون مؤهل علمي يتمثل في شهادة الماجستير بنسبة (33.3 %)، يليها أساتذة الجامعة من يقومون بأداء ثلاث أدوار في الحرم الجامعي بنسبة بلغت (37.8 %) و التي سجلت أغلبها لصالح الأساتذة حاملي شهادة الدكتوراه بنسبة (33.3 %)، و في الأخير الأفراد من يؤدون أربع أدوار في المؤسسة بنسبة بلغت (20.0 %)، و التي هي كلها تمثل الأساتذة برتبة بروفيسور.

تعكس هذه النتائج أن تعدد الأدوار داخل المؤسسة يرتبط بشكل وثيق بالمستوى العلمي والرتبة المهنية، حيث يزداد عدد الأدوار كلما ارتفعت مكانة الفرد الأكاديمية. من

منظور علم الاجتماع التنظيمي والعمل، يشير ذلك إلى أن الترقية العلمية تُقابل بزيادة في المسؤوليات والأعباء، ما قد يُنتج ضغوطًا تنظيمية أكبر، خاصة لدى حاملي الدكتوراه والبروفيسورات. كما يكشف عن توزيع غير متوازن للمهام، قد يؤدي إلى إجهاد مهني وتآكل في رفاهية الأفراد الأكاديميين، خصوصًا إذا لم ترافق هذه الأدوار موارد كافية أو دعم تنظيمي فعال.

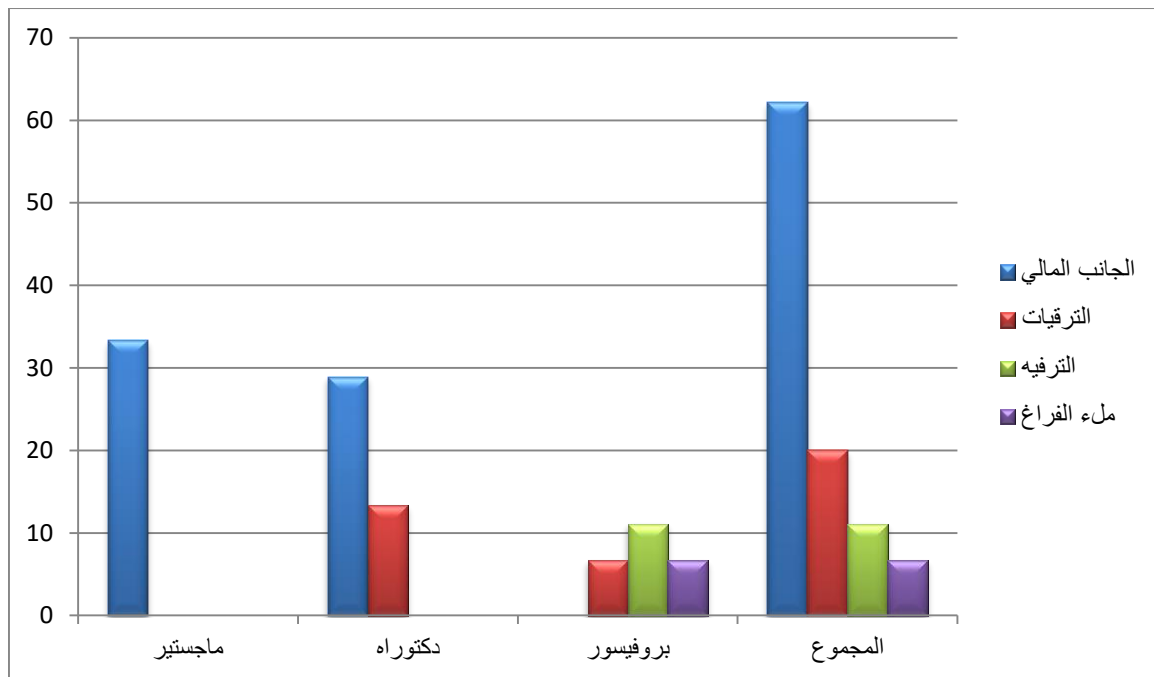


الشكل رقم (09): أعمدة بيانية تبين عدد الأدوار التي يقومون بأدائها حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم 12: يبين سبب القيام بالأدوار المتعددة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل السبب	ماجستير		دكتوراه		بروفيسور		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
الجانب المالي	15	33.3	13	28.9	00	0.0	28	62.2
الترقيات فقط	00	0.0	06	13.3	03	6.7	09	20.0
الترفيه	00	0.0	00	0.0	05	11.1	05	11.1
ملء الفراغ	00	0.0	00	0.0	03	6.7	03	6.7
المجموع	15	33.3	19	42.2	11	24.4	45	100

أشارت النتائج كما هو مبين في الجدول (12) أعلاه أن غالبية أفراد العينة يقومون بأداء أدوار متعددة في المؤسسة من أجل الجانب المالي بالدرجة الأولى بنسبة بلغت (62.2 %)، و التي غالبيتها هي للأساتذة حاملي شهادة الماجستير بنسبة (33.3 %)، يليها الأساتذة الجامعيين الذين يقومون بأدوار متعددة من أجل الترقية في الدرجات و الرتبة بنسبة (20.0 %)، و التي سجلت غالبيتها للدكاترة بنسبة (13.3 %)، ثم الأفراد المتعددي الأدوار بسبب الترفيه بنسبة بلغت (11.1 %) و التي سجلت كلها لصالح الأساتذة برتبة بروفيسور، و في الأخير الأساتذة الذين يقومون بأداء أدوار متعددة من أجل ملء الفراغ بنسبة (6.7 %) كذلك هي كلها تمثل البروفيسور.



الشكل رقم (10): أعمدة بيانية تبين سبب القيام بالأدوار المتعددة حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم 13: يبين تأثير تعدد الأدوار على مستوى الأداء في العمل.

تأثير تعدد الأدوار	ت	%
نعم	29	64.4
لا	16	35.6
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول (13) أعلاه أن غالبية أفراد العينة يؤثر علي مستوى أدائهم في العمل تعدد الأدوار بنسبة عالية بلغت (64.4 %) بينما نلاحظ أن الأساتذة من لا يؤثر تعدد الأدوار على أدائهم في العمل جاؤوا بنسبة (35.6 %).

تعكس النتائج أن تعدد الأدوار يؤثر سلبًا على أداء غالبية أفراد العينة بنسبة 64.4 %، ما يشير إلى وجود ضغط دوري قد يُضعف الكفاءة ويؤثر على جودة العمل. في المقابل،

فإن 35.6% من الأساتذة لا يتأثر أدائهم، وهو ما قد يرتبط بخبرتهم أو قدرتهم على التكيف، مما يُبرز التفاوت في استجابة الأفراد لتعدد الأدوار داخل المؤسسة.



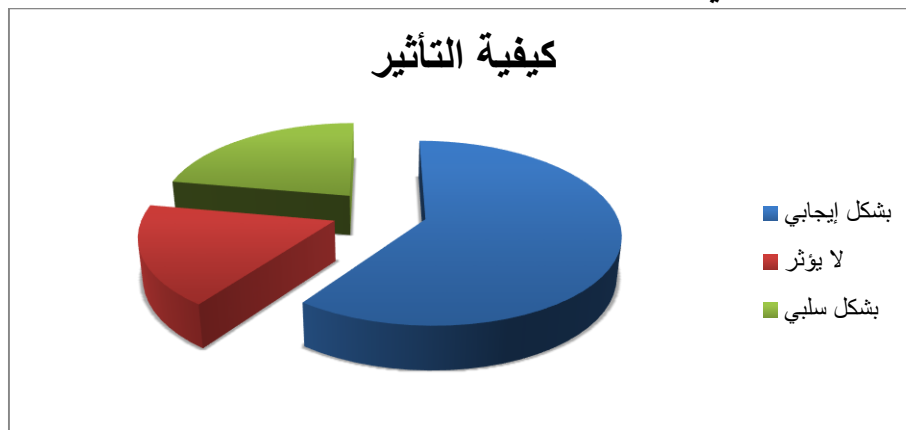
الشكل رقم (11): دائرة نسبية تبين تأثير تعدد الأدوار على مستوى الأداء في العمل.

جدول رقم 14: يبين كيفية التأثير.

كيفية التأثير	ت	%
بشكل إيجابي	27	60.0
لا يؤثر	08	17.8
بشكل سلبي	10	22.2
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول أعلاه أن غالبية الأفراد يؤثر تعدد الأدوار على مستوى أدائهم في العمل بشكل إيجابي بنسبة بلغت (60.0 %)، يليها لأساتذة من يؤثر على أدائهم هذا التعدد بنسبة (22.2 %)، و في الأخير الأفراد من لا يؤثر تعدد الأدوار على مستوى الأداء في العمل بنسبة بلغت (17.8 %).

تُظهر النتائج أن تعدد الأدوار يؤثر سلبًا على أداء أغلب العاملين، مما يدل على وجود ضغط دوري يضعف الفعالية الوظيفية. في المقابل، يُظهر بعض الأساتذة قدرة على التكيف، ما يعكس تفاوتًا في الخبرة والقدرة على إدارة الأعباء داخل المؤسسة.



الشكل رقم (12): دائرة نسبية تبين كيفية التأثير.

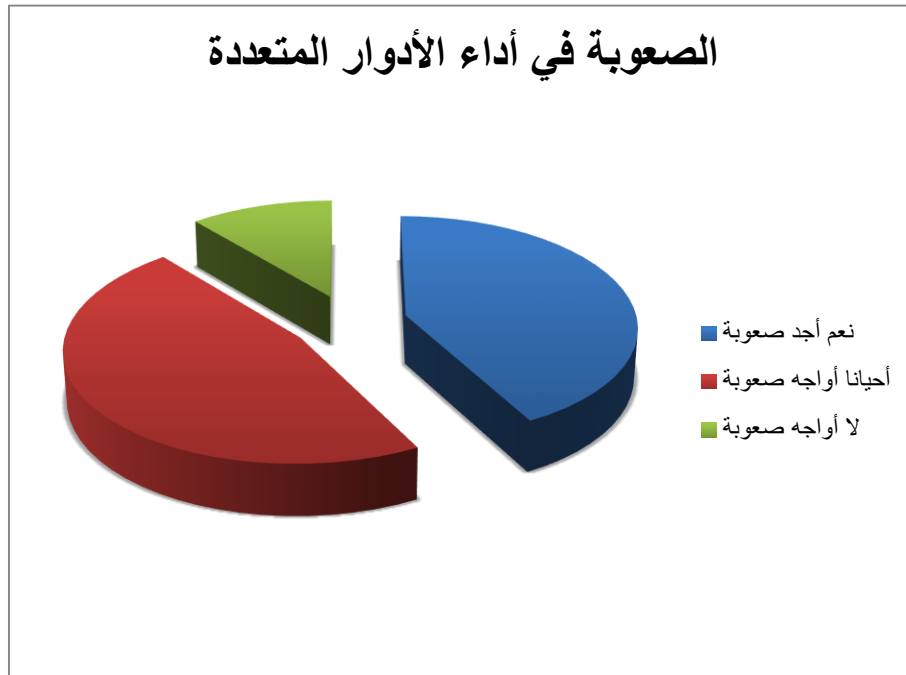
جدول رقم 15: يبين الصعوبة في أداء الأدوار المتعددة.

الصعوبة في أداء الأدوار المتعددة	ت	%
نعم أجد صعوبة	19	42.2
أحيانا أواجه صعوبة	21	46.7
لا أواجه صعوبة	05	11.1
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول (15) أعلاه أن غالبية أساتذة التعليم العالي أحيانا ما يواجهون صعوبات في أداء الأدوار المتعددة بنسبة بلغت (46.7 %) يليها الأفراد الذين يجدون صعوبات فعلا في أداء الأدوار المتعددة بنسبة (42.2 %)، و في

الآخر الأساتذة الذين لا يواجهون أي صعوبة في تعدد الأدوار في المؤسسة بنسبة (11.1%) .

تشير النتائج إلى أن أغلب أساتذة التعليم العالي يواجهون صعوبات متفاوتة في أداء الأدوار المتعددة، حيث عبّر 46.7% عن صعوبات أحياناً و 42.2% عن صعوبات فعلية، ما يعكس تأثيراً واضحاً لتعدد الأدوار على الأداء والرفاه المهني. أما النسبة القليلة (11.1%) التي لا تواجه صعوبات، فتبرز وجود فئة محدودة فقط قادرة على التكيف، مما يؤكد الطابع الضاغط لتعدد الأدوار داخل المؤسسة الجامعية.



الشكل رقم (13): دائرة نسبية تبين الصعوبة في أداء الأدوار المتعددة.

جدول رقم 16: يبين تلقي الدعم الكافي من الإدارة لتنفيذ أدوار متعددة.

تلقي الدعم	ت	%
نعم	22	48.9
لا	13	28.9
أحيانا	10	22.2
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (16) أعلاه أن غالبية أفراد العينة يتلقون الدعم من الإدارة نظير تنفيذهم لأدوار متعددة في المؤسسة بنسبة بلغت (48.9 %)، يليها الأساتذة من لا يتلقون دعم كاف من الإدارة بنسبة بلغت (28.9 %)، و في الأخير الأفراد الذين أحيانا ما تمدهم الإدارة بالدعم الكافي لتنفيذ أدوار متعددة بنسبة (22.2 %).

تُظهر النتائج أن غالبية الأساتذة (48.9%) يتلقون دعماً إدارياً عند أداء أدوار متعددة، مما يشير إلى وعي نسبي من المؤسسة بأهمية المساندة. ومع ذلك، فإن نسبة معتبرة لا تتلقى دعماً كافياً (28.9%) أو تتلقاه أحياناً (22.2%)، ما يعكس تفاوتاً في سياسات الدعم، قد يؤثر سلباً على قدرة البعض في التكيف مع الأعباء المتعددة داخل بيئة العمل.



الشكل رقم (14): دائرة نسبية بين تلقي الدعم الكافي من الإدارة لتنفيذ أدوار متعددة.

جدول رقم 17: يبين تعزيز تعدد الأدوار للمهارات الشخصية و المهنية.

تعزيز المهارات	ت	%
المهارات الشخصية	03	6.7
المهارات المهنية	39	86.7
لا يعزز	03	6.7
المجموع	45	100

أشارت النتائج كما هو مبين في الجدول (17) أعلاه أن غالبية أفراد العينة يرون بأن تهدد الأدوار من شأنه تعزيز المهارات المهنية و بدرجة كبيرة بنسبة عالية جدا بلغت (86.7%)، يليها الأساتذة الذين أجمعوا على أن هذا التعدد يعزز المهارات الشخصية فقط و على أنه لا يعزز أي مهارات بنسبة متساوية بلغت (6.7%).

تُبرز النتائج أن أغلب الأساتذة يعتبرون تعدد الأدوار محفزًا لتطوير المهارات المهنية، ما يدل على وعي بأهميته في تعزيز الكفاءة. في المقابل، تُظهر النسبة القليلة الراضية وجود تجارب فردية سلبية مرتبطة بالإرهاق أو ضعف الدعم.



الشكل رقم (15): دائرة نسبية تبين تعزيز تعدد الأدوار للمهارات الشخصية و المهنية.

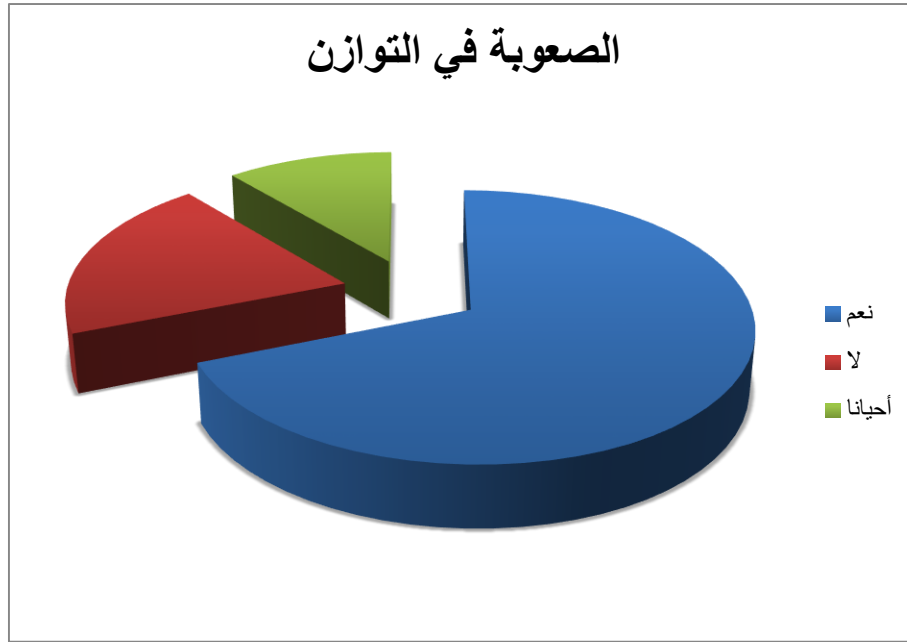
جدول رقم 18: يبين الصعوبة في التوازن بين الأدوار المختلفة.

الصعوبة في التوازن	ت	%
نعم	31	68.9
لا	09	20.0
أحيانا	05	11.1
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة يجدون صعوبة في التوازن بين الأدوار المختلفة من عمل و أسرة و حياة اجتماعية ككل بنسبة بلغت (68.9 %)، يليها الأساتذة الذين لا يجدون صعوبة في التوازن بين الأدوار المتعددة

بنسبة (20.0 %)، و في الأخير أساتذة الجامعة الذين أحيانا ما يواجهون صعوبة في الربط بين الأدوار المختلفة و الحياة الاجتماعية بنسبة بلغت (11.1 %).

تشير النتائج إلى أن غالبية الأساتذة (68.9 %) يواجهون صعوبة في التوازن بين الأدوار المهنية والأسرية والاجتماعية، مما يعكس تحديات كبيرة في إدارة الأعباء المتعددة. بينما يُظهر 20 % من الأساتذة قدرتهم على التوازن، وتُعبّر 11.1 % عن مواجهتهم للصعوبة أحيانا، ما يشير إلى تفاوت في القدرة على التكيف بين الأفراد.



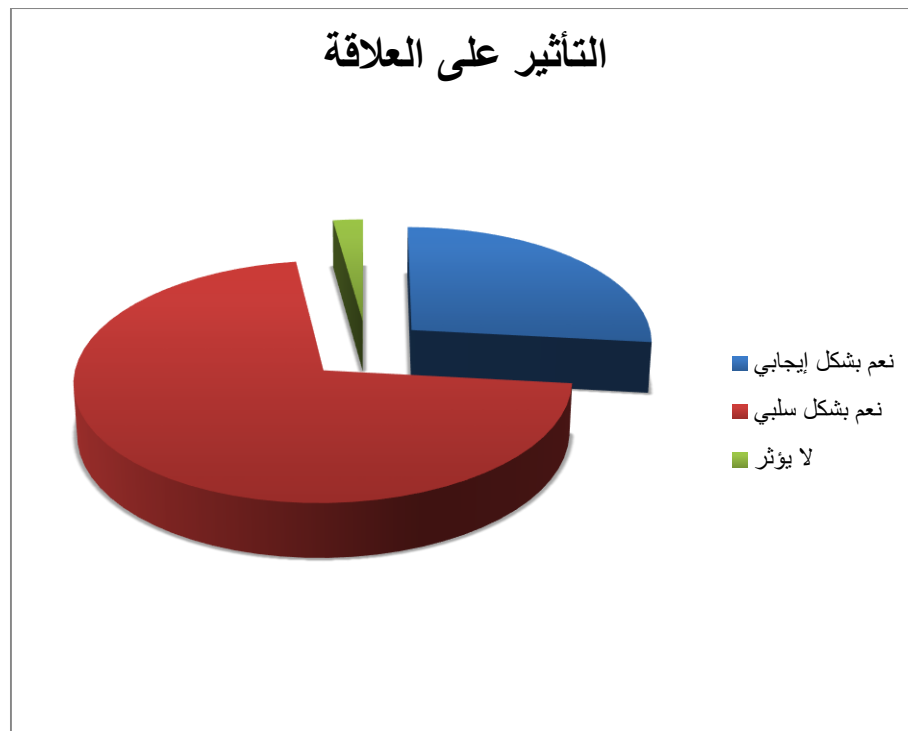
الشكل رقم (16): دائرة نسبية تبين الصعوبة في التوازن بين الأدوار المختلفة.

جدول رقم 19: يبين تأثير تعدد الأدوار على العلاقة مع الأصدقاء و العائلة.

التأثير على العلاقة	ت	%
نعم بشكل إيجابي	12	26.7
نعم بشكل سلبي	32	71.1
لا يؤثر	01	2.2
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (19) أعلاه أن غالبية أساتذة التعليم العالي يرون بأن تعدد الأدوار يؤثر بشكل سلبي علاقتهم مع الأصدقاء و العائلة بنسبة عالية بلغت (71.1 %)، يليها الأفراد الذين يرون بأنه يؤثر على هذه العلاقة بشكل إيجابي بنسبة (26.7 %)، و في الأخير الأساتذة من يعتقدون بأن هذا التعدد لا يؤثر على علاقتهم مع العائلة و الأصدقاء بنسبة ضئيلة جدا بلغت (2.2 %)

تشير النتائج إلى أن غالبية الأساتذة (71.1 %) يرون أن تعدد الأدوار يؤثر سلبًا على علاقتهم مع الأصدقاء والعائلة، ما يعكس تحديات في الحفاظ على التوازن الاجتماعي. في المقابل، يرى 26.7 % أن التأثير إيجابي، بينما تعتبر نسبة ضئيلة جدًا (2.2 %) أن التعدد لا يؤثر على علاقاتهم.



الشكل رقم (17): دائرة نسبية تبين تأثير تعدد الأدوار على العلاقة مع الأصدقاء و العائلة.

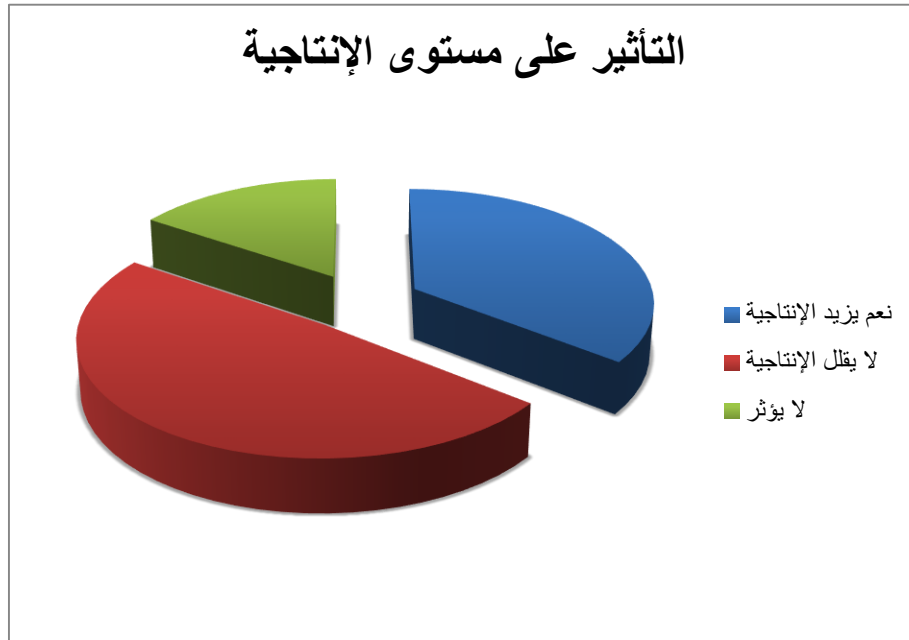
جدول رقم 20: يبين تأثير تعدد الأدوار على مستوى الإنتاجية في العمل.

التأثير على مستوى الإنتاجية	ت	%
نعم يزيد الإنتاجية	16	35.6
لا يقلل الإنتاجية	22	48.9
لا يؤثر	07	15.6
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة يرون بأن تأثير تعدد الأدوار على مستوى الإنتاجية في العمل هو بتقليل الإنتاجية في المقام الأول بنسبة (48.9 %) يليها التأثير من خلال زيادة الإنتاجية بنسبة بلغت (35.6 %)، و في

الأخير الأساتذة الجامعيين الذين لا يؤثر تعدد الأدوار على مستوى إنتاجيتهم في العمل بنسبة (15.6%).

تشير النتائج إلى أن غالبية الأساتذة (48.9%) يرون أن تعدد الأدوار يقلل من إنتاجيتهم في العمل، بينما يرى 35.6% أن التعدد يزيد من الإنتاجية. في حين أن 15.6% يعتقدون أن تعدد الأدوار لا يؤثر على إنتاجيتهم، مما يعكس تبايناً في التأثيرات بين الأفراد.



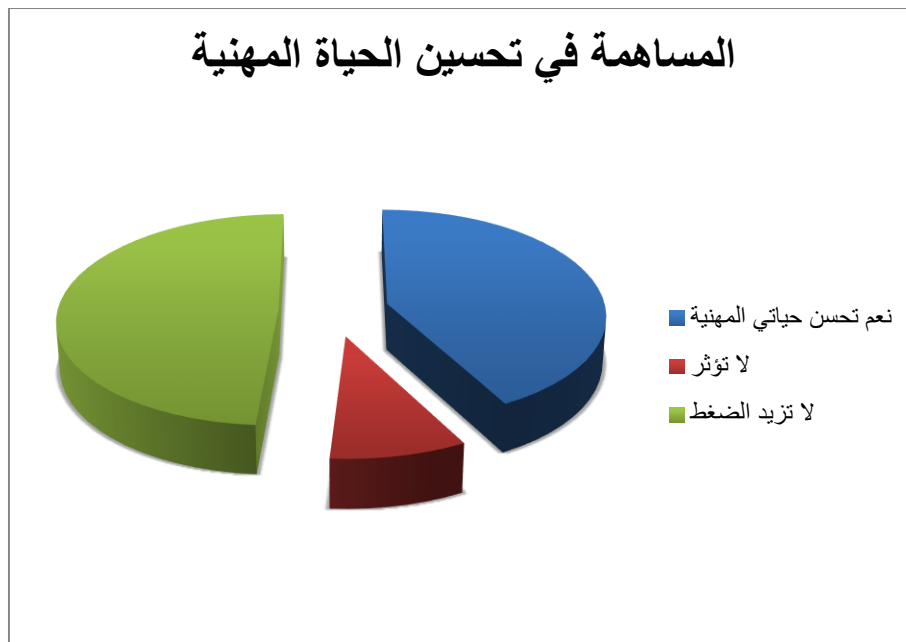
الشكل رقم (18): دائرة نسبية تبين تأثير تعدد الأدوار على مستوى الإنتاجية في العمل.

جدول رقم 21: يبين مساهمة تعدد الأدوار في تحسين الحياة المهنية.

المساهمة في تحسين الحياة المهنية	ت	%
نعم تحسن حياتي المهنية	19	42.2
لا يؤثر	04	8.9
لا تزيد الضغط	22	48.9
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (21) أعلاه أن غالبية الأفراد يرون بأن تعدد الأدوار يساهم في زيادة الضغط بنسبة بلغت (48.9 %)، يليها الأساتذة الجامعيين من يرون بأن هذا التعدد يساهم في تحسين حياتهم المهنية بنسبة (42.2 %)، و في الأخير الأفراد الذين لا يساهم تعدد الأدوار على تحسين حياتهم المهنية بنسبة (8.9 %).

تشير النتائج إلى أن غالبية الأفراد (48.9%) يرون أن تعدد الأدوار يزيد من الضغط المهني، ما يعكس تأثيراً سلبياً على رفاهيتهم داخل المؤسسة. في المقابل، يرى 42.2% من الأساتذة الجامعيين أن التعدد يساهم في تحسين حياتهم المهنية، ما يدل على تأثير إيجابي في بعض الحالات. بينما تُظهر النسبة الصغيرة (8.9%) أن التعدد لا يؤثر على تحسين حياتهم المهنية، مما يشير إلى تفاوت في التجارب الشخصية والتعامل مع الضغوط ضمن بيئة العمل.



الشكل رقم (19): دائرة نسبية تبين مساهمة تعدد الأدوار في تحسين الحياة المهنية.

جدول رقم 22: يبين مساهمة الأجر الجيد في تحسين إدارة أدوار متعددة.

مساهمة الأجر الجيد	ت	%
يحفزك	27	60.0
يحسن نفسك	15	33.3
لا يحفزك	03	6.7
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (22) أعلاه أن غالبية أساتذة الجامعة المبحوثين يرون بأن الحصول على أجر جيد يحفزهم على تحسين إدارة أدوار متعددة بنسبة بلغت (60.0 %)، يليها الأفراد الذين يساهم الحصول على الأجر الجيد في تحسين أنفسهم بنسبة (33.3 %)، و في الأخير الأساتذة الذين لا يحفزهم هذا الأخير بنسبة (6.7 %).

تشير النتائج إلى أن غالبية الأساتذة (60%) يرون أن الحصول على أجر جيد يحفزهم على تحسين إدارة الأدوار المتعددة، مما يعكس أهمية الحوافز المادية في تعزيز الأداء. بينما يرى 33.3% أن الأجر الجيد يساهم في تحسين نفسياتهم، وتُظهر 6.7% أن الأجر لا يشكل حافزاً لهم، مما يعكس اختلافات فردية في الاستجابة للتحفيزات المالية.



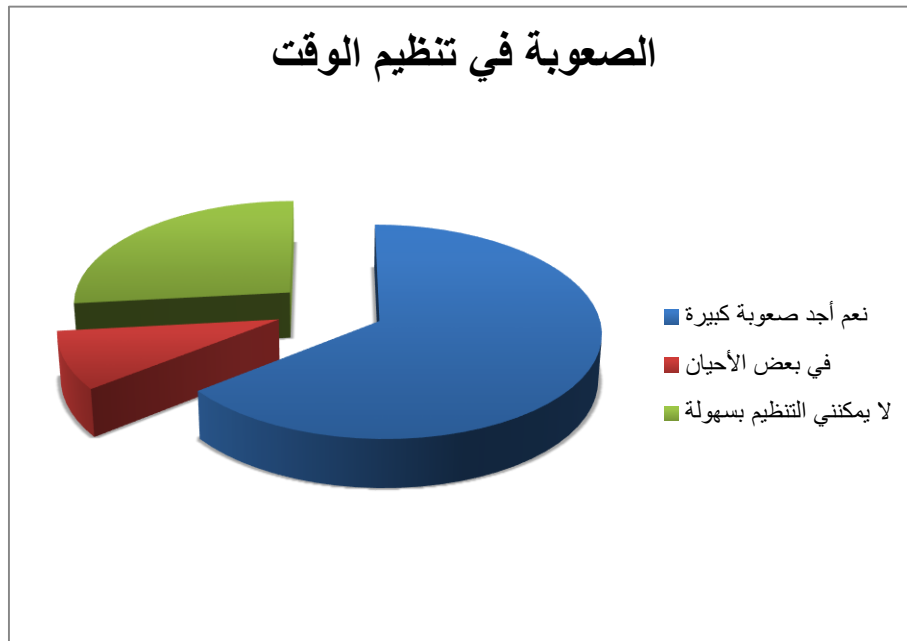
الشكل رقم (20): دائرة نسبية تبين مساهمة الأجر الجيد في تحسين إدارة أدوار متعددة.

جدول رقم 23: يبين الصعوبة في تنظيم الوقت بين مختلف الأدوار.

الصعوبة في تنظيم الوقت	ت	%
نعم أجد صعوبة كبيرة	29	64.4
في بعض الأحيان	04	8.9
لا يمكنني التنظيم بسهولة	12	26.7
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (23) أعلاه أن غالبية أفراد العينة يجدون صعوبة كبيرة في تنظيم الوقت بين مختلف الأدوار التي يقومون بها بنسبة عالية بلغت (64.4 %)، فيما بلغت نسبة الأفراد الذين لا يمكنهم تنظيم وقتهم بسهولة بنسبة (26.7 %)، و في الأخير الأساتذة الذين في بعض الأحيان يجدون صعوبة في تنظيم الوقت للقيام بأدوار متعددة بنسبة (8.9 %).

تشير النتائج إلى أن 64.4% من الأفراد يجدون صعوبة كبيرة في تنظيم الوقت بين الأدوار المختلفة، مما يعكس تحديات كبيرة في إدارة الأعباء المتعددة. بينما يعاني 26.7% من صعوبة في تنظيم وقتهم، وتُظهر 8.9% أنهم يواجهون صعوبة أحياناً، ما يدل على تفاوت في القدرة على التكيف مع تعدد الأدوار.



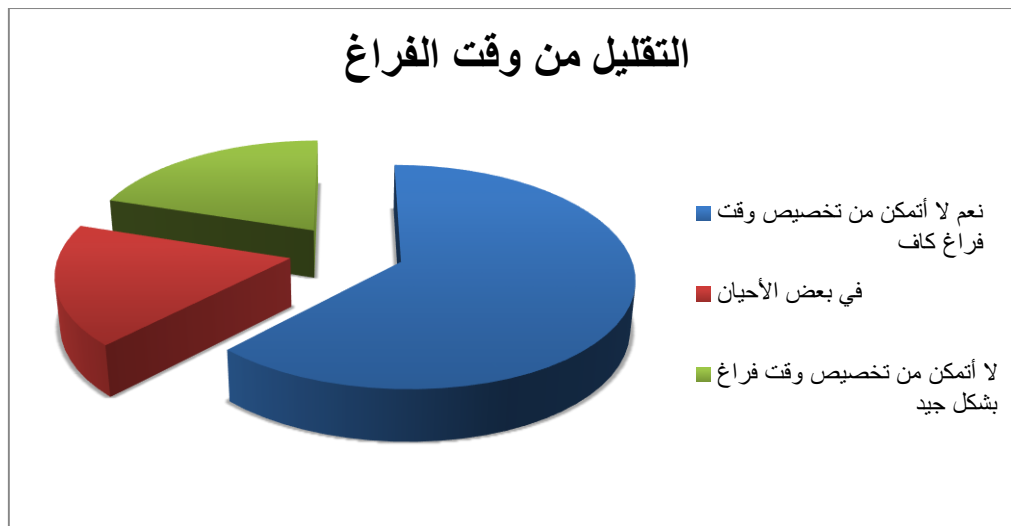
الشكل رقم (21): دائرة نسبية تبين الصعوبة في تنظيم الوقت بين مختلف الأدوار .

جدول رقم 24: يبين تسبب تعدد الأدوار إلى تقليل وقت الفراغ.

التقليل من وقت الفراغ	ت	%
نعم لا أتمكن من تخصيص وقت فراغ كاف	28	62.2
في بعض الأحيان	08	17.8
لا أتمكن من تخصيص وقت فراغ بشكل جيد	09	20.0
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول (24) أعلاه أن غالبية الأساتذة الجامعيين لا يتمكنون من تخصيص وقت فراغ كاف بنسبة (62.2 %) يليها الأفراد الذين لا يتمكنون من تخصيص هذا الوقت بشكل جيد بنسبة بلغت (20.0 %)، و في الأخير الأساتذة الذين في بعض الأحيان يؤدي تعدد الأدوار لديهم في تقليل وقت فراغهم الشخصي بنسبة (17.8 %).

تشير النتائج إلى أن 62.2% من الأساتذة الجامعيين لا يتمكنون من تخصيص وقت فراغ كاف، ما يعكس تأثير تعدد الأدوار على حياتهم الشخصية. بينما 20% يعانون من صعوبة في تخصيص الوقت بشكل جيد، وتُظهر 17.8% أنهم يواجهون هذا التحدي أحياناً، مما يشير إلى تأثير محدود لتعدد الأدوار على التوازن بين العمل والحياة الشخصية.



الشكل رقم (22): دائرة نسبية تبين تسبب تعدد الأدوار إلى تقليل وقت الفراغ.

المحور الثاني: رفاية العامل في المؤسسة.

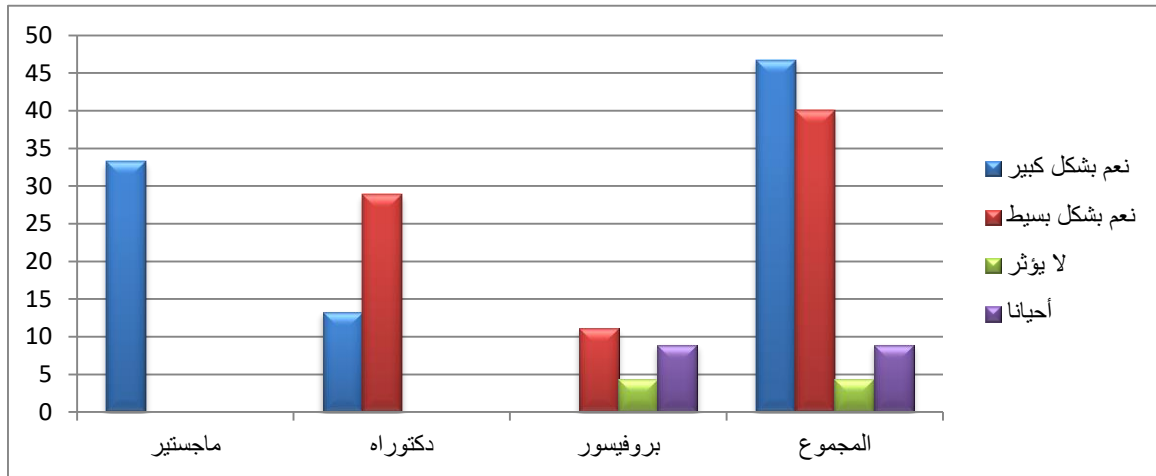
جدول رقم 25: يبين تأثير تعدد الأدوار على الرفاية النفسية و الجسدية حسب المؤهل.

المؤهل الرفاية	ماجستير		دكتوراه		بروفيسور		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم بشكل كبير	15	33.3	06	13.3	00	0.0	21	46.7
نعم بشكل بسيط	00	0.0	13	28.9	05	11.1	18	40.0
لا يؤثر	00	0.0	00	0.0	02	4.4	02	4.4
أحيانا	00	0.0	00	0.0	04	8.9	04	8.9
المجموع	15	33.3	19	42.2	11	24.4	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول أعلاه أن غالبية الأفراد يرون بأن تعدد الأدوار يؤثر بشكل كبير على رفايتهم النفسية و الجسدية بنسبة بلغت (46.7 %) و التي

سجلت غالبيتها لصالح الأساتذة الذين مؤهلهم علمي ماجستير بنسبة (33.3 %)، يليها أساتذة التعليم العالي من يؤثر على رفايتهم بشكل بسيط بنسبة (40.0 %)، و التي أغلبها لصالح الدكاترة بنسبة (28.9 %)، ثم الأفراد من يؤثر هذا التعدد أحيانا على الرفاهية الجسدية و النفسية بنسبة (8.9 %)، و في الأخير الأساتذة الذين لا يؤثر التعدد على رفايتهم بنسبة ضئيلة بلغت (4.4 %)، و هما كلهم لصالح الأساتذة الذين هم برتبة بروفيسور.

تشير النتائج إلى أن غالبية الأفراد (46.7 %) يرون أن تعدد الأدوار يؤثر بشكل كبير على رفايتهم النفسية والجسدية، خاصة بين أساتذة الماجستير. بينما يرى 40 % من الأساتذة أن التأثير بسيط، أغلبهم من حاملي الدكتوراه. في المقابل، 8.9 % يعانون من تأثيرات أحيانا، و 4.4 % فقط من الأساتذة البروفيسورات لا يشعرون بتأثير تعدد الأدوار على رفايتهم، مما يظهر تفاوتاً في التأثيرات بين المستويات الأكاديمية المختلفة.



الشكل رقم (23): أعمدة بيانية تبين تأثير تعدد الأدوار على الرفاهية النفسية و الجسدية حسب المؤهل.

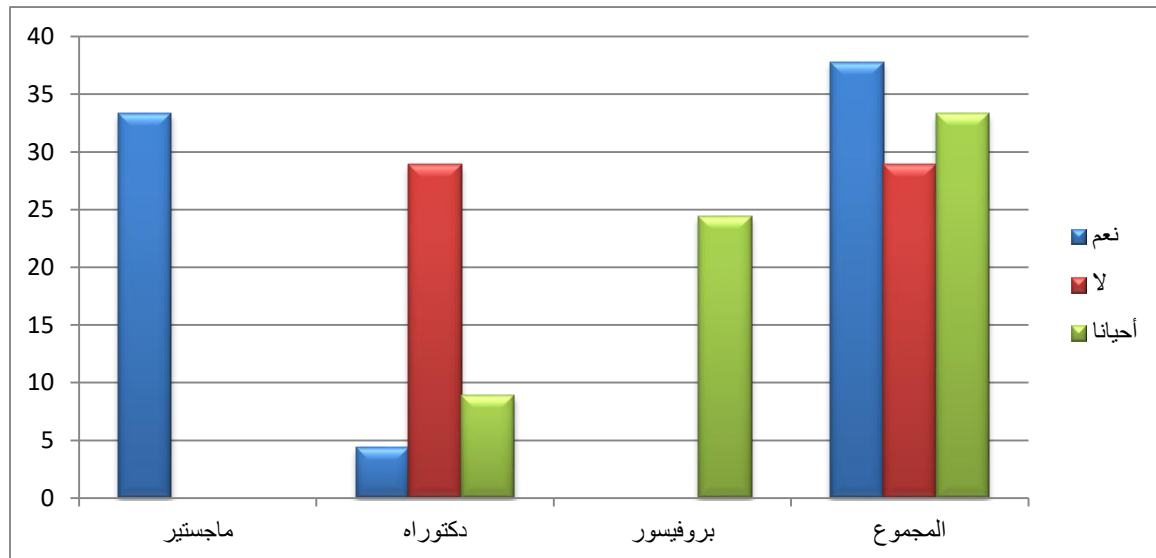
جدول رقم 26: يبين التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية حسب المؤهل.

المؤهل	ماجستير		دكتوراه		بروفيسور		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	15	33.3	02	4.4	00	0.0	17	37.8
لا	00	0.0	13	28.9	00	0.0	13	28.9
أحيانا	00	0.0	04	8.9	11	24.4	15	33.3
المجموع	15	33.3	19	42.2	11	24.4	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول (26) أعلاه أن غالبية الأساتذة لديهم توازن بين حياتهم المهنية و الشخصية بنسبة بلغت (37.8 %)، و التي غالبيتها سجلت لصالح حملة شهادة الماجستير بنسبة بلغت (33.3 %)، فيما بلغت نسبة الأفراد الذين أحيانا ما يكون لديهم هذا النوع من التوازن (33.3 %) أغلبها هي لصالح الأساتذة المتحصلين على شهادة الدكتوراه بنسبة بلغت (28.9 %)، بينما نلاحظ من خلال نفس النتائج أن الأساتذة الذين لا يحققون توازن بين حياتهم المهنية و الشخصية بنسبة بلغت (28.9 %) غالبيتها سجلت للأساتذة برتبة بروفيسور.

تشير النتائج إلى أن 37.8% من الأساتذة، خصوصاً حملة الماجستير، يحققون توازناً بين حياتهم المهنية والشخصية، ما قد يعكس اعتدالاً في حجم الأدوار. في المقابل، يواجه 28.9% من البروفيسورات صعوبة في تحقيق هذا التوازن، ما يدل على ضغط أكبر نتيجة كثافة الأدوار. أما الأساتذة الحاصلون على الدكتوراه، فتوزعت نسبتهم (33.3%) بين

التوازن أحياناً، مما يعكس تفاوتاً في القدرة على التكيف مع متطلبات الحياة المهنية والشخصية.



الشكل رقم (24): أعمدة بيانية بين التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية حسب المؤهل.

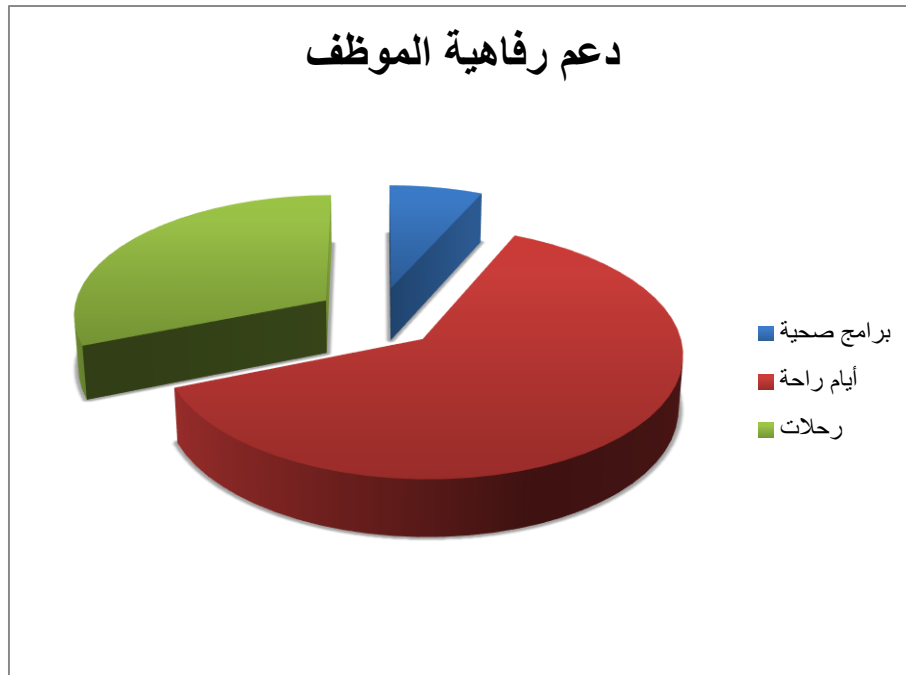
جدول رقم 27: يبين توفير المؤسسة لبيئة عمل تدعم رفاهية الموظف.

دعم رفاهية الموظف	ت	%
برامج صحية	03	6.7
أيام راحة	28	62.2
رحلات	14	31.1
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (27) أعلاه أن غالبية أفراد العينة يرون بأن المؤسسة توفر بيئة عمل من خلال توفير أيام الراحة للموظفين بنسبة بلغت

(62.2%)، يليها الأساتذة من يرون بأنها تعمل على رفاهية الموظفين من خلال تنظيم رحلات بنسبة بلغت (31.3%) و في الأخير بتوفير برامج صحية بنسبة (6.7%).

تشير النتائج إلى أن أغلب الأساتذة (62.2%) يرون أن المؤسسة تدعم رفاهيتهم أساساً عبر توفير أيام الراحة، ما يعكس اعتماد المؤسسة على أساليب تقليدية في الرعاية. في المقابل، تُظهر نسب أقل دعمًا عبر الرحلات (31.3%) والبرامج الصحية (6.7%)، مما يشير إلى محدودية في تنوع آليات تعزيز الرفاه داخل بيئة العمل.



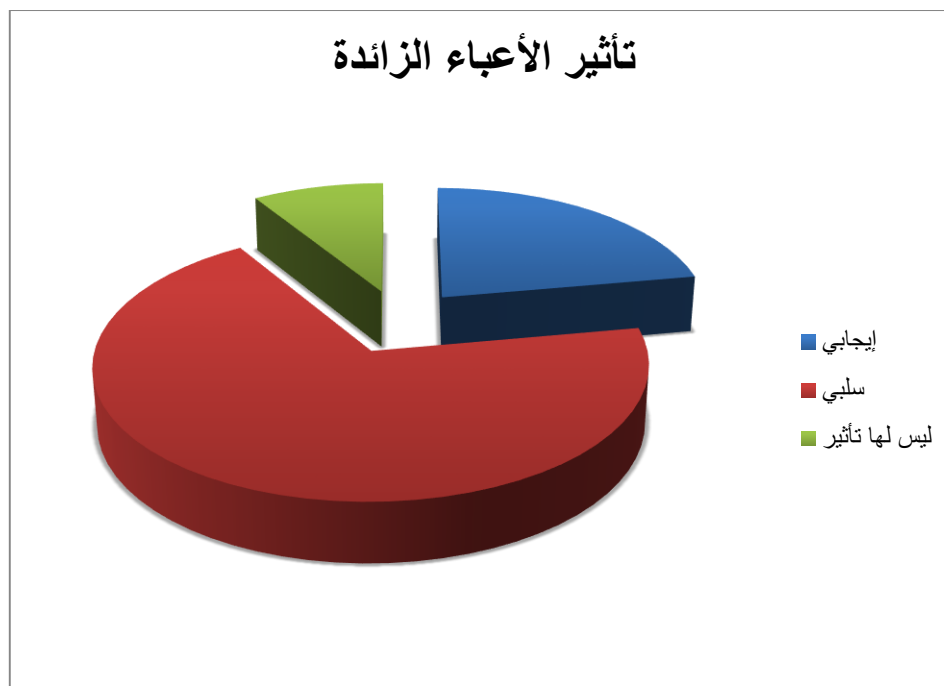
الشكل رقم (25): يبين توفير المؤسسة لبيئة عمل تدعم رفاهية الموظف.

جدول رقم 28: يبين تأثير الأعباء الزائدة على رفاهية في العمل.

تأثير الأعباء الزائدة	ت	%
تأثير إيجابي	10	22.2
تأثير سلبي	31	68.9
ليس له تأثير	04	8.9
المجموع	45	100

أشارت النتائج كما هو مبين في الجدول (28) أعلاه أن غالبية الأفراد تؤثر عليهم الأعباء الزائدة الناتجة عن تعدد الأدوار بشكل سلبي على مستوى رفاهيتهم في العمل بنسبة بلغت (68.9 %)، يليها الأساتذة من تؤثر هذه الأعباء على رفاهيتهم بشكل إيجابي بنسبة (22.2 %)، و في الأخير الأفراد الذين يرون بأن هذه الأعباء الزائدة ليس لها تأثير على الرفاهية في العمل بنسبة (8.9 %).

تشير النتائج إلى أن غالبية الأساتذة (68.9 %) يرون أن الأعباء الناتجة عن تعدد الأدوار تؤثر سلباً على رفاهيتهم في العمل، ما يعكس ضغطاً دورياً واضحاً. في المقابل، يرى 22.2 % أن لها تأثيراً إيجابياً، بينما يرى 8.9 % أنها غير مؤثرة، مما يدل على تفاوت في استجابات الأفراد تبعاً لقدراتهم التكيفية وظروفهم المهنية.



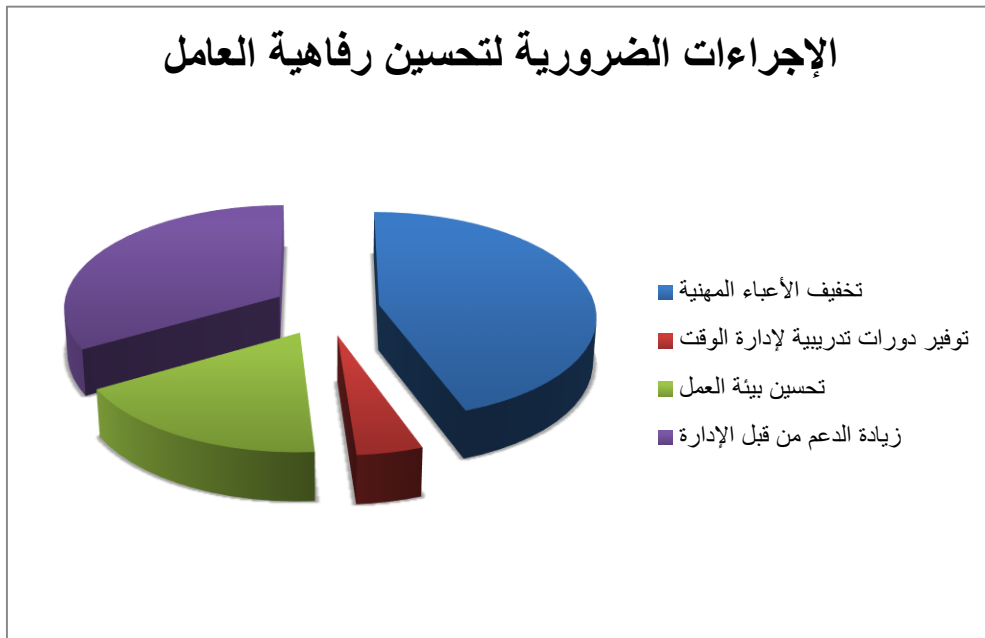
الشكل رقم (26): دائرة نسبية تبين تأثير الأعباء الزائدة على رفاهية في العمل.

جدول رقم 29: يبين الإجراءات الضرورية لتحسين رفاهية العامل.

الإجراءات الضرورية لتحسين رفاهية العامل	ت	%
تخفيف الأعباء المهنية	20	44.4
توفير دورات تدريبية لإدارة الوقت	02	4.4
تحسين بيئة العمل	08	17.8
زيادة الدعم من قبل الإدارة	15	33.3
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد يرون بأن الإجراءات الضرورية لتحسين رفاهية الموظف في ظل تعدد الأدوار تكمن في تخفيف الأعباء المهنية بالدرجة الأولى بنسبة (44.4 %) يليها العمل على زيادة الدعم من طرف الإدارة بنسبة (33.3 %)، ثم تحسين بيئة العمل بنسبة بلغت (17.8 %)، و في الأخير الإجراءات الخاصة بتوفير دورات تدريبية لإدارة الوقت لفائدة الموظفين بنسبة ضئيلة بلغت (4.4 %).

تشير النتائج إلى أن أغلب الأفراد (44.4%) يرون أن تخفيف الأعباء المهنية هو الحل الأهم لتحسين الرفاه في ظل تعدد الأدوار، ما يؤكد أولوية تقليص الضغط العملي. يلي ذلك أهمية الدعم الإداري (33.3%)، مما يعكس الحاجة إلى بيئة مساندة، في حين نالت الجوانب الوقائية كتحسين بيئة العمل والتدريب نسباً أقل، ما يدل على تركيز الأفراد على الحلول المباشرة لتقليل الإرهاق.



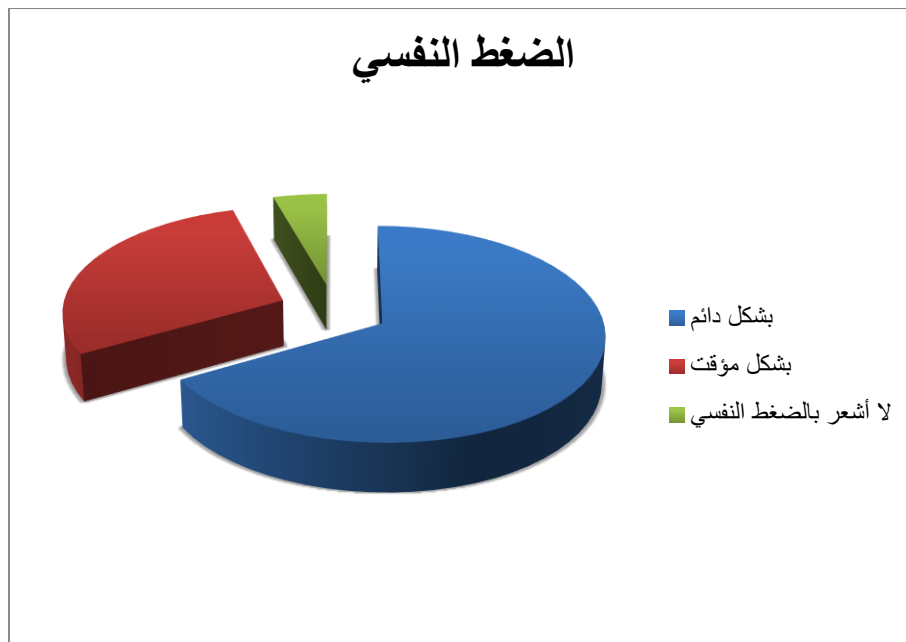
الشكل رقم (27): دائرة نسبية تبين الإجراءات الضرورية لتحسين رفاهية العامل.

جدول رقم 30: يبين الضغط النفسي بسبب تعدد الأدوار.

الضغط النفسي	ت	%
بشكل دائم	30	66.7
بشكل مؤقت	13	28.9
لا أشعر بالضغط النفسي	02	4.4
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (30) أعلاه أن غالبية أفراد العينة يشعرون بالضغط النفسي بشكل دائم بسبب تعدد الأدوار بنسبة بلغت (66.7 %)، يليها الأساتذة الجامعيين الذين يشعرون بضغط نفسي بشكل مؤقت بنسبة (28.9 %)، و في الأخير الأفراد الذين لا يشعرون بأي ضغط نفسي بسبب تعدد الأدوار بنسبة بلغت (4.4 %).

تشير النتائج إلى أن غالبية الأساتذة (66.7%) يعانون من ضغط نفسي دائم نتيجة تعدد الأدوار، ما يعكس أثراً واضحاً لهذا التعدد على الصحة النفسية. بينما يشعر 28.9% بالضغط بشكل مؤقت، وتُظهر نسبة ضئيلة (4.4%) فقط عدم تأثرهم، مما يدل على أن التعدد يمثل مصدر توتر دائم لأغلب العاملين في بيئة التعليم العالي.



الشكل رقم (28): دائرة نسبية تبين الضغط النفسي بسبب تعدد الأدوار.

جدول رقم 31: يبين الحفاظ على التوازن الصحي بين العمل و الحياة الشخصية.

الحفاظ على التوازن الصحي	ت	%
نعم	14	31.1
لا	28	62.2
أحيانا	03	6.7
المجموع	45	100

أظهرت النتائج كما هو مبين من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة لا يستطيعون الحفاظ على التوازن الصحي بين العمل و الحياة الشخصية بنسبة (62.2 %)، يليها الأساتذة الذين يستطيعون الحفاظ و خلق هذا التوازن بنسبة بلغت (31.1 %)، و في

الأخير الأفراد الذين أحيانا ما يستطيعون أن يحافظوا على التوازن بين حياتهم الخاصة و العمل بنسبة ضئيلة بلغت (4.4 %).

تشير النتائج إلى أن أغلب الأساتذة (62.2%) يواجهون صعوبة في الحفاظ على توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية، ما يعكس تأثيراً سلبياً لتعدد الأدوار على جودة الحياة. في المقابل، يتمكن 31.1% من تحقيق هذا التوازن، بينما 4.4% فقط يحققونه أحياناً، مما يدل على تفاوت في القدرة على التكيف بين الأفراد داخل المؤسسة.



الشكل رقم (29): دائرة نسبية تبين الحفاظ على التوازن الصحي بين العمل و الحياة الشخصية.

جدول رقم 32: يبين تأثير تحمل الأدوار المتعددة على الصحة و الرفاهية.

تأثير تحمل الأدوار المتعددة الإيجابية	ت	%
الشعور بالإنجاز	02	4.4
تعزيز الثقة بالنفس	04	8.9
التطوير الذاتي	03	6.7
الإحساس بالقيمة و الأهمية	03	6.7
شبكة دعم اجتماعي	03	6.7
الاحتراق النفسي	03	6.7
القلق و التوتر	04	8.9
الشعور بالعجز	03	6.7
ضعف التركيز و الشتات الذهني	03	6.7
التقصير في الحياة الشخصية	03	6.7
الإجهاد النفسي	02	4.4
غياب أوقات الراحة	03	6.7
الشعور بعدم التقدير	04	8.9
صعوبة طلب الدعم	02	4.4
التأثير على الثقة بالنفس	03	6.7
المجموع	45	100

كشفت النتائج كما هو موضح في الجدول (32) أعلاه أن الأفراد يرون بأن من تأثيرات تحمل الأدوار المتعددة على الصحة النفسية و الرفاهية الشخصية الإيجابية تكمن بالمقام

الأول في أنها تعزز الثقة بالنفس و يشعر الأستاذ بالقدرة و المهارة بنسبة بلغت (8.9 %)، و أن الأدوار المتعددة تطور الذات مما يفتح آفاق جديدة للتطور و التعلم، و أنها تجعل الأفراد يحسون بالقيمة و الأهمية، حيث أن المشاركة في قرارات الجامعة و مشاريعها يشعر الأستاذ بأنه عنصر مؤثر و ذو قيمة، بالإضافة إلى أنها تعتبر شبكة دعم اجتماعي مما يجعلها مصدر دعم نفسي و مهني بنسبة (6.7 %)، و بدرجة أقل تؤثر من خلال أن القيام بالأدوار المتعددة يشعر الأفراد بالرضا النفسي و النجاح بنسبة بلغت (4.4 %).

أما فيما يخص التأثيرات السلبية، فقد كشفت النتائج أن الأساتذة يرون بأن هذه التأثيرات السلبية تتمثل أساسا في القلق و التوتر حيث أن تعدد الأدوار يخلق نوع من الضغوط، و الشعور بعدم التقدير من طرف الإدارة رغم الجهود المبذولة بنسبة بلغت (8.9 %)، و أن الأدوار المتعددة تؤثر من خلال شعور الأفراد بالعجز، و تخلق نوع من ضعف التركيز و الشتات الذهني، بالإضافة إلى أنها تجعل الأفراد يقصرون في حياتهم الشخصية، و غياب أوقات الراحة، كما أنها تؤثر على الثقة بالنفس بنسبة (6.7 %)، و بدرجة أقل تؤثر على الأساتذة من خلال الإجهاد الجسدي، و صعوبة طلب الدعم بنسبة بلغت (4.4 %).

اختبار الفرضيات:

الفرضية العامة:

هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأدوار المتعددة و رفاهية العامل في المؤسسة.

جدول رقم 33: يبين العلاقة بين الأدوار المتعددة و رفاهية العامل.

الأدوار المتعددة	قيمة معامل الارتباط	قيمة المعنوية sig
رفاهية العامل	0.97	0.00

بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين رفاهية العامل و الأدوار المتعددة (0.97) عند قيمة معنوية (0.00) و التي هي دالة إحصائية، و عليه فهناك علاقة ارتباط عالية جدا و قوية و طردية و منه نستنتج أن هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الأدوار المتعددة و رفاهية العامل في المؤسسة و بالتالي فقد تحققت الفرضية العامة.

تشير قيمة معامل الارتباط (0.97) عند دلالة معنوية (0.00) إلى وجود علاقة طردية قوية جدًا ودالة إحصائية بين تعدد الأدوار ورفاهية العامل، ما يعني أن ازدياد الأدوار يرتبط مباشرة بتغير في مستوى الرفاهية. وبهذا، تؤكد النتائج صحة الفرضية العامة للدراسة.

1-4- عرض و تحليل نتائج الفرضيات :

1-4-1- الفرضية الرئيسة :

العلاقة بين الأدوار المتعددة التي يؤديها الأستاذ الجامعي و مستوى رفايته داخل المؤسسة:

تكشف نتائج المرتبطة بالفرضية الرئيسية التي تنص على أن تعدد الأدوار يؤثر على رفاية العامل في المؤسسة، عن صحة هذه الفرضية بدرجة قوية. حيث أبرزت المعطيات أن نسبة معتبرة من العاملين يشعرون بتأثير سلبي مباشر لهذا التعدد على جوانب متعددة من رفاهم الشخصي والمهني، وهو ما يتجلى في مؤشرات واضحة مثل الضغط النفسي الدائم (الجدول 30 بنسبة 66.7%) والتأثير السلبي للأعباء الزائدة على الرفاية في العمل (الجدول 28 بنسبة 68.9%). كما أن العاملين أنفسهم عبّروا عن هذا التأثير من خلال مطالبتهم بـ تخفيف الأعباء المهنية كإجراء أول لتحسين رفايتهم (الجدول 29 بنسبة 44.4%).

سوسيولوجيًا، يعكس هذا التأثير بعدًا بنيويًا في العلاقة بين العامل والتنظيم، إذ إن تعدد الأدوار دون دعم مؤسسي كافٍ أو آليات فعالة لإدارتها يؤدي إلى اختلال في التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، كما يتسبب في إنهاك جسدي ونفسي مستمر. وتُظهر النتائج كذلك أن مستويات الدعم المؤسسي الحالية محدودة وغير متنوعة (الجدول 27)، مما يزيد من شعور العامل بالضغط ويضعف مستوى الاندماج والرضا الوظيفي.

إن تعدد الأدوار، وفق هذا المنظور، لا يعدّ فقط نتيجة لتوسع المهام، بل هو أيضًا مؤشر على التوزيع غير المتكافئ للوظائف التنظيمية داخل المؤسسة، وغياب إستراتيجيات واضحة لإدارة الوقت والموارد البشرية. وبالتالي، فإن التأثير على الرفاية يمثل نتيجة حتمية لبنية تنظيمية غير متكيفة مع متطلبات العاملين في بيئة العمل الحديثة، مما يجعل من الضروري إعادة النظر في أساليب تنظيم العمل وتوزيع الأدوار على أسس أكثر عدالة ومرونة.

في ضوء هذه المعطيات، فإن الفرضية الرئيسية تثبت صحتها علمياً وعملياً، حيث أن التداخل بين الأدوار وغياب أدوات التكيف داخل التنظيم ينتج عنه تآكل تدريجي في الرفاهية النفسية والجسدية للعامل، وهو ما يتطلب تدخلاً مؤسسياً عاجلاً وممنهجاً لإعادة التوازن بين المهام والقدرات الفردية.

1-4-2- الفرضية الفرعية الأولى :

علاقة الأدوار المتعددة بالحياة الاجتماعية للأستاذ داخل و خارج بيئة العمل:

أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بتأثير تعدد الأدوار على الحياة الاجتماعية للأستاذ الجامعي أن هذا التعدد يشكل عامل ضغط يؤثر بشكل سلبي على جودة العلاقات الاجتماعية والقدرة على التوازن بين مختلف الأدوار. فقد بين الجدول (18) أن نسبة معتبرة من الأساتذة يعانون من صعوبة في التوفيق بين أدوارهم المهنية والأسرية والاجتماعية، مما ينسجم مع ما تطرحه نظرية صراع الأدوار من تنافس بين المطالب المتعددة المفروضة على الفرد، وما ينتج عنها من توتر وإجهاد. كما كشفت بيانات الجدول (19) عن أن الغالبية يرون أن تعدد الأدوار ينعكس سلباً على علاقاتهم مع الأصدقاء والعائلة، وهو ما يشير إلى تآكل في رأس المال الاجتماعي كنتيجة مباشرة لضيق الوقت وتراكم المسؤوليات. ويتعزز هذا الطرح بما ورد في الجدول (23) حول الصعوبة الكبيرة التي يواجهها الأساتذة في تنظيم وقتهم، مما يحول دون تحقيق التوازن المنشود بين مختلف جوانب الحياة. أما الجدول (24) فقد أظهر بشكل واضح أن تعدد الأدوار يفضي إلى تقليص وقت الفراغ، وهو ما يمثل أحد المؤشرات الأساسية على تراجع فرص التفاعل الاجتماعي والراحة النفسية. انطلاقاً من ذلك يمكن القول إن تعدد الأدوار داخل المؤسسة يسهم في اختلال التوازن الاجتماعي لدى الأستاذ الجامعي، ويؤدي إلى تراجع مستوى رفاهيته الاجتماعية نتيجة تداخل حدود الدور وتزايد الضغط المرتبط به.

انطلاقاً من تحليل نتائج الجداول الإحصائية، يمكن الاستنتاج بأن فرضية تأثير تعدد الأدوار على الحياة الاجتماعية للعامل صحيحة بدرجة عالية. فقد أظهرت البيانات أن أغلب

الأساتذة الجامعيين يعانون من صعوبة في التوازن بين الأدوار (جدول 18)، وتأثير سلبي واضح على علاقاتهم الاجتماعية (جدول 19)، إلى جانب ضعف في تنظيم الوقت (جدول 23) وتقلص ملحوظ في وقت الفراغ (جدول 24). هذه المؤشرات تؤكد أن تعدد الأدوار لا يؤثر فقط على الجانب المهني، بل يمتد إلى الحياة الاجتماعية، مما يدعم أطروحات علم الاجتماع التنظيمي التي ترى أن ضغط الأدوار وتضاربها يؤدي إلى تآكل الروابط الاجتماعية وتراجع جودة الحياة لدى الأفراد داخل بيئات العمل المعقدة.

1-4-3- مناقشة وتحليل الفرضية الفرعية الثانية:

علاقة الأدوار المتعددة بالراحة النفسية للأستاذ الجامعي داخل المؤسسة:

في ضوء الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أن "تعدد الأدوار يؤثر على رفاحية العامل داخل المؤسسة"، تكشف النتائج الإحصائية المستمدة من الجداول عن مؤشرات سوسيولوجية تعزز صحة هذه الفرضية بشكل واضح.

يُظهر الجدول رقم 25 أن الغالبية العظمى من الأساتذة، خاصة من حاملي شهادة الماجستير، يقرون بأن تعدد الأدوار يؤثر بشكل كبير على رفاحتهم النفسية والجسدية. هذا يعكس وجود علاقة بين المستوى الأكاديمي وبين مدى التأثير، حيث يبدو أن العاملين في الدرجات الأدنى هم الأكثر عرضة للإجهاد الناتج عن التزامات متعددة داخل الجامعة. ويُفهم من ذلك أن هشاشة المكانة المهنية قد تزيد من قابلية التأثير السلبي بالتعدد الدوري، ما يشير إلى وجود تفاوت بنيوي داخل التنظيم الأكاديمي نفسه.

كما يوضح الجدول رقم 27 أن المؤسسة، وإن كانت توفر بعض الوسائل التقليدية لدعم رفاحية العامل، مثل أيام الراحة، إلا أن غياب البرامج الصحية الفعالة (بنسبة 6.7% فقط) يعكس قصورًا مؤسسيًا في مواجهة آثار التعدد الدوري. هذا يشير إلى أن البنية التنظيمية لا تزال تركز على الحلول المؤقتة ولا تولي اهتمامًا استباقيًا أو وقائيًا لتعزيز الرفاه.

ويؤكد الجدول رقم 28 أن 68.9% من الأساتذة يرون أن الأعباء الزائدة الناتجة عن تعدد الأدوار تؤثر سلبًا على رفايتهم، مما يعكس ضغطًا منهيًا داخل المؤسسة نتيجة تراكم المهام وتعددتها، وهو ما يرتبط مباشرة بما يعرفه علم اجتماع التنظيم بـ "التنازع الدوروي" Role Conflict والإرهاق التنظيمي Organizational Burnout، وهما مفهومان أساسيان في فهم تدهور الرفاه داخل المنظمات.

أما الجدول رقم 29 فيوضح أن أولى الحلول المقترحة لتحسين الرفاهية هي تخفيف الأعباء المهنية (44.4%)، وهو ما يدل على وعي الفاعلين داخل المؤسسة بأن العامل البنيوي (تنظيم المهام والأدوار) هو السبب المركزي في التأثير على رفايتهم. هذا يدعم الطرح السوسيولوجي القائل بأن رفاية العامل لا تتحدد فقط بالعوامل الفردية، بل ترتبط أساسًا بالبنية التنظيمية ونمط توزيع الأدوار داخل المؤسسة.

ويبرز الجدول رقم 30 أن الضغط النفسي الناتج عن تعدد الأدوار دائم لدى 66.7% من العينة، ما يعكس وجود توتر مزمن يهدد الاستقرار المهني والرفاه العام للعامل، وهو ما يؤكد أيضًا أطروحات نظريات مثل "نموذج المطالب والسيطرة" Karasek، حيث تخلق المطالب المرتفعة دون دعم تنظيمي كافٍ بيئة خصبة للتوتر والإنهاك.

تؤكد المعطيات الإحصائية الواردة في هذه الجداول أن الفرضية الثانية صحيحة بدرجة قوية، إذ يوجد تأثير واضح ومباشر لتعدد الأدوار على رفاية العامل، سواء من الناحية النفسية أو الجسدية، ويرتبط هذا التأثير ببنية الأدوار داخل المؤسسة، ومستوى الدعم المؤسسي، ومكانة العامل المهنية، مما يستدعي ضرورة إعادة النظر في تنظيم المهام وخلق بيئة عمل أكثر توازنًا ودعمًا.

1-5- النتائج العامة لدراسة:

أظهرت الدراسة في شقها النظري والميداني، انطلاقًا من الفرضيات الفرعية والرئيسية، أن تعدد الأدوار داخل المؤسسة الجامعية يُشكل عاملاً بنيويًا له تأثير مباشر على رفاية الأستاذ الجامعي، سواء من الناحية النفسية أو الجسدية أو الاجتماعية. فقد بينت الفرضية

الأولى أن تعدد الأدوار يؤدي إلى إرهاق جسدي وإجهاد نفسي دائم، مما يُخلّ بالالتزام التنظيمي للأستاذ الجامعي، ويؤدي إلى تراجع في أدائه المهني، وهو ما تأكد من خلال معطيات ميدانية أظهرت أن جزءًا كبيرًا من الأساتذة يعانون من التعب الدائم مع نهاية يوم العمل، وغياب الحوافز وضعف ظروف العمل، ما يشير إلى أن عبء الأدوار المتعددة لا يقابله دعم تنظيمي أو إداري ملائم. أما الفرضية الثانية، فقد أكدت أن تعدد الأدوار ينعكس سلبًا على الحياة الاجتماعية والرفاه العام للعامل، من خلال تقليص وقت الفراغ، واضطراب التوازن بين متطلبات العمل والاحتياجات الشخصية، مما يساهم في تدهور الصحة النفسية والاجتماعية للفرد.

من جهة أخرى، تُظهر المقاربة النظرية المعتمدة (لا سيما عند كثر مثل رايت ميلز وهانس كيث وسي) أن التوتر الدوري يحدث حين يتداخل الدور المهني مع أدوار اجتماعية أخرى دون توفر آليات تفريغ أو دعم مؤسسي، مما يؤدي إلى ما يُعرف في علم اجتماع التنظيم والعمل بـ "تآكل الذات المهنية". فالمؤسسة الجامعية محل الدراسة، وفقًا للبيانات، لا توفر بيئة عمل مناسبة ولا إمكانيات مادية وتقنية تُمكن الأستاذ من أداء مهامه دون إجهاد ناهيك عن غياب مرافق الراحة، والدعم النفسي والإداري، والبرامج التدريبية لإدارة الوقت. وتُظهر النتائج أن هذا النقص التنظيمي يزيد من الضغط المهني ويُعمق من الفجوة بين متطلبات الدور الوظيفي والقدرات الفردية، خاصة لدى الأساتذة في الرتب الأقل، ما يزيد من احتمالات الاحتراق النفسي وتراجع الرضا المهني.

وعليه، يمكن القول إن نتائج الدراسة تؤكد صحة الفرضية الرئيسية القائلة بأن لتعدد الأدوار تأثيرًا على رفاهية العامل في المؤسسة الجامعية، وهو تأثير مركّب يمتد من البنية التنظيمية إلى التجربة الفردية، ومن التوترات اليومية في العمل إلى تداعيات اجتماعية وصحية أوسع. وهذا يدعو إلى إعادة النظر في منطقتي توزيع الأدوار داخل الجامعة، وتبني سياسات تنظيمية مرنة، تضع في اعتبارها قدرة الفرد على الأداء دون تجاوز حدوده النفسية والجسدية، بما يحقق التوازن بين الإنتاجية والرفاهية داخل مؤسسات التعليم العالي.

1-6- التوصيات :

- ✓ ضرورة مراجعة الأعباء الملقاة على عاتق الأستاذ الجامعي وتوزيعها بشكل عادل ومتوازن، لتفادي تراكم الأدوار وتداخلها بشكل يؤثر سلباً على رفاهيته.
- ✓ اعتماد أنظمة عمل مرنة تأخذ بعين الاعتبار تعدد الأدوار (تدريس، بحث، إدارة...) وتتتيح للأساتذة القدرة على التوفيق بين متطلبات العمل وحياتهم الشخصية.
- ✓ إنشاء وحدات متخصصة للدعم النفسي والمهني داخل الجامعة تقدم خدمات الاستشارة والتوجيه لمساعدة الأساتذة في التعامل مع ضغوط الأدوار المتعددة.
- ✓ اعتبار رفاحية الأستاذ الجامعي هدفاً استراتيجياً في التخطيط الجامعي، من خلال توفير بيئة عمل داعمة وصحية.
- ✓ تفعيل آليات المشاركة الحقيقية للأساتذة في اتخاذ القرارات التي تمس توزيع الأدوار وتنظيم العمل داخل المؤسسة.
- ✓ تنظيم ورشات ودورات تدريبية لتأهيل الأساتذة في كيفية إدارة الوقت، والتعامل مع ضغوط العمل، وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والخاصة .
- ✓ اعتماد أنظمة تحفيز ومكافآت تأخذ بعين الاعتبار حجم وتعدد الأدوار التي يؤديها الأستاذ الجامعي، تقديرًا لمساهماته المتنوعة.
- ✓ تشجيع الدراسات العلمية والميدانية حول أثر تعدد الأدوار على رفاحية الأساتذة، لتوجيه السياسات الجامعية بناءً على معطيات واقعية.
- ✓ تحديد وضبط المهام غير التعليمية والإدارية التي توكل إلى الأستاذ الجامعي، لتفادي الإنهاك الناتج عن التكاليف العشوائية أو المفرطة.
- ✓ نشر الوعي داخل المؤسسة الجامعية بأهمية التوازن بين العمل والرفاحية كجزء من الثقافة التنظيمية التي تحفز الإبداع والاستمرارية.

خلاصة:

من خلال دراستنا الميدانية التي أنجزت بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة، حاولنا مقارنة واقع تعدد الأدوار المهنية التي يقوم بها الأستاذ الجامعي داخل المؤسسة الجامعية والبحث في مدى انعكاسها على مستوى رفاهيته بمختلف أبعادها. وقد اعتمدنا في ذلك على تحليل المعطيات المستخلصة من الميدان ومناقشتها في ضوء الفرضيات المطروحة لنتوصل في النهاية إلى وجود ارتباط وثيق بين كثافة الأدوار وتراجع مؤشرات الرفاهية لدى الأستاذ الجامعي. إذ تبين أن تراكم المهام التدريسية، البحثية، الإدارية، والإشرافية يشكل مصدرًا أساسيًا للضغط والإجهاد، مما يؤثر على توازن الأستاذ النفسي والجسدي، ويقلل من جودة أدائه ورضاه المهني .

خاتمة

خاتمة :

في ختام هذا البحث، يتبين لنا بوضوح أن مسألة تعدد الأدوار المهنية والاجتماعية التي يضطلع بها الأستاذ الجامعي تمثل محوراً أساسياً لفهم ديناميات العمل داخل المؤسسة الجامعية، وعلاقتها المباشرة برفاهية الفرد فيها. إذ لم يعد الأستاذ الجامعي اليوم مجرد ناقل للمعرفة، بل أصبح فاعلاً متعدد المهام والأدوار، تشمل التدريس، والإشراف الأكاديمي والبحث العلمي، والمشاركة في اللجان، والمهام الإدارية، والمساهمة المجتمعية، بل وأحياناً أدواراً عائلية وشخصية مرهقة تتداخل مع مسؤولياته الوظيفية.

إن هذا التعدد، ورغم ما قد يمنحه من ثراء مهني وتنوع معرفي، إلا أنه غالباً ما يولد ضغوطاً متزايدة، خصوصاً في ظل غياب الدعم المؤسسي الكافي، وضعف البنى التنظيمية التي من شأنها تنظيم وتوزيع الأدوار بشكل عادل ومرن. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية بين تعدد الأدوار وتدهور مؤشرات الرفاهية لدى الأستاذ الجامعي، سواء من الناحية النفسية أو الجسدية أو الاجتماعية، نتيجة الشعور بالإرهاق، وتضارب الأدوار والغموض في التوقعات، وغياب التوازن بين العمل والحياة الخاصة.

وتتجلى خطورة هذا الواقع في أنه لا ينعكس فقط على الفرد (الأستاذ الجامعي)، بل يمتد إلى المؤسسة الجامعية ككل، حيث يؤثر سلباً على جودة الأداء الأكاديمي، ويُضعف الالتزام التنظيمي، ويُقلص من روح الانتماء، مما قد يؤدي إلى انسحاب داخلي (نفسي) أو فعلي (مهني) من الحياة الجامعية.

انطلاقاً من ذلك، يبرز من الضروري التفكير الجاد في تبني سياسات تنظيمية مرنة وشاملة، تراعي طبيعة الأدوار المتعددة للأساتذة الجامعيين، وتعمل على تطوير بيئة عمل متوازنة ومساندة. ويتضمن ذلك وضع آليات واضحة لتوزيع المهام، وتوفير فرص للراحة والاستجمام، وتقديم الدعم النفسي والمهني، بالإضافة إلى إشراك الأساتذة في صنع القرار وتقييم الأعباء.

كما تدعو نتائج هذا البحث إلى إعادة النظر في الثقافة التنظيمية السائدة داخل الجامعة بحيث تنتقل من منطق "المهمة والواجب" إلى منطق "الإنسان والاحتياجات"، فيتم وضع رفاهية العامل - وخاصة الأستاذ الجامعي - كأولوية استراتيجية في قلب السياسات الجامعية.

فلا رفاهية مؤسسية بدون رفاهية فردية. والمؤسسة التي تهمل الرفاه النفسي والمهني لمواردها البشرية، وخاصة نخبتها الأكاديمية، تُعرض ذاتها للتآكل البطيء، سواء على مستوى الإنتاجية، أو السمعة، أو الدور المجتمعي.

وبالتالي، فإن الوعي بأهمية الأدوار المتعددة، والعمل على تنظيمها، وتقديم الدعم الكافي لها، ليس ترفاً تنظيمياً، بل هو استثمار حقيقي في مستقبل المؤسسة الجامعية، وفي مستقبل المجتمع الذي تركز نهضته على جودة التعليم وفعالية من يمارسونه.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر و المراجع :

الكتب:

1. إبراهيم الفقي، قوة التحفيز، ثمرات للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2011.
2. بابكر فيصل عبد الله، الإشراف الإداري الفعال، بيروت، دار قابس، 1999.
3. دمري أحمد، المساهمة في دراسة ظروف العمل، ط01، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، (د.س)
4. زكي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
5. صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
6. عبد الباري درة، محفوز جودة، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2011.
7. عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية العمل والعمال، ط01، دار راتب الجامعية، لبنان.
8. عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1999.
9. الطيب محمد رفيق، وظائف التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
10. علي بن فايز الجحني، مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية، ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
11. كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، ط1، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، 1996.
12. مدني عبد القادر علاقي، إدارة الموارد البشرية، دار خوارزم للنشر، جدة، 2007.
13. وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر الجامعية، قالمة، 2004.
14. الور، فوزي يوسف، الإشراف والتنظيم الصناعي، ط02، عمان، دار الصفاء للنشر، 1999.

15. سيد محمد جاد الرب، القيادة الاستراتيجية، حقوق الطبع والنشر محفوظة للمؤلف، 2012.

مذكرات وأطروحات جامعية:

1. براكتة سليمة، ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال، مذكرة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011-2012.
2. الصادق عثمان، عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الأدوار، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2017.
3. رولا مدفوني، صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2019.
4. علي موسى حنان، الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007.
5. مساعد بن صلاب الرويلي، مقومات تحقيق ودعم الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الإصلاحية، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2009.

مقالات من مجلات علمية وملتقيات:

1. خلود رحيم عصفور، "أنواع صراع الأدوار لدى الطالبات المتزوجات في كلية التربية للبنات"، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد 93، مصر، 2018.
2. رمضان عمومن، "عمل المرأة بين صراع الدور والطموح"، الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الأسرة، جامعة الأغواط، الجزائر، 2013.
3. سمية بن عمارة، "صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني للطلبة العاملين بالمركز الجامعي بغرداية"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 3، جامعة ورقلة، الجزائر، 2010.

4. عاشور موسى الفت والزهيري، "صراع الدور وعلاقته بالتحكم الذاتي لدى مدرسات معهد الفنون الجميلة في مدينة بغداد"، مجلة أدب المستنصرية، العدد 61، جامعة المستنصرية، العراق، 2012.

المعاجم :

1. جبران مسعود، معجم الرائد.
2. ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف.
3. المنجد الأبجدي، دار المشرق، بيروت، الطبعة الخامسة، 1987.
4. معجم المعاني الجامع والوسيط) من موقع (almaany.com)

اللاحق

الملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع

استمارة بحث حول

في إطار دراستنا حول موضوع:

"الأدوار المتعددة وعلاقتها برفاهية العامل في المؤسسة "

وذلك استكمالاً لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل نقدم لكم هذا الاستبيان الذي نرجو منكم الإجابة على كل عبارة حسب ما يناسبكم.

الهدف من هذه المعلومات هو لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم تعاونكم معنا. طريقة الإجابة: تكون بوضع علامة (x) أمام الاختيار الذي يناسبك.

تحت إشراف الأستاذ

د.رحموني محمد

من إعداد الطالب :

بلعابد عزيز

الموسم الجامعي

2025/2024

الملحق رقم (01)

البيانات الشخصية :

- 1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- السن : من 30 سنة فأقل ☐ من 31 سنة إلى 40 سنة ☐
من 41 سنة إلى 50 سنة ☐ من 51 سنة فما فوق ☐
- 3- الرتبة : أستاذ محاضر ☐ أستاذ مساعد ☐
أستاذ و رئيس قسم ☐ أستاذ و مساعد رئيس قسم ☐
- 4- المؤهل العلمي : ماجستير ☐ دكتوراه ☐ تعليم عالي (بروفيسور) ☐
- 5- مكان الإقامة : مقيم ☐ غير مقيم ☐
- 6- الحالة الاجتماعية : أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐
- 7- سنوات الخبرة في العمل :

من سنة إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ من 21 إلى 30 سنة ☐

- 8- كيف يمكن أن تؤثر الأدوار المتعددة التي تقوم بها في العمل على تفاعلاتك الاجتماعية و ارتباطك بالفريق داخل المؤسسة ؟
-
-

المحور الأول : تعدد الدوار و علاقتها بالحياة الاجتماعية للعامل :

- 9- هل تقوم بأداء أكثر من دور واحد في المؤسسة ؟ نعم ☐ لا ☐

الملحق رقم (01)

10- إذا " نعم " كم من دور تقوم بأدائه ؟

دورين ☐ ثلاث أدوار ☐ أربع أدوار ☐ أكثر من ذلك ☐

11- الأدوار المتعددة التي تقوم بها من أجل ؟ :

الجانب المالي ☐ الترقيات فقط ☐ الترفيه ☐ ملأ الفراغ ☐

12- هل يؤثر تعدد الأدوار على مستوى أدائك في العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

13- إذا كان نعم هل هذا يؤثر ؟

بشكل إيجابي ☐ لا يؤثر ☐ بشكل سلبي ☐

14- هل تجد صعوبة في إدارة أدوار متعددة ؟

نعم أجد صعوبة ☐ أحيانا أوجه صعوبة ☐ لا أواجه صعوبة ☐

15- هل تتلقى الدعم الكافي من الإدارة لتنفيذ أدوار متعددة ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

16- هل تعدد الأدوار يعزز من مهاراتك الشخصية و المهنية ؟

يعزز مهارات مهارات شخصية فقط ☐ يعزز مهارات مهنية فقط ☐ لا يعزز ☐

17- هل تجد صعوبة في التوازن بين الأدوار المختلفة (العمل-الأسرة-الحياة الاجتماعية)؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

الملحق رقم (01)

18- هل تعدد الأدوار يؤثر على علاقتك مع الأصدقاء و العائلة ؟

نعم يؤثر بشكل ايجابي ☐ نعم . يؤثر بشكل سلبي ☐ لا . يؤثر ☐

19- هل يؤثر التوازن بين الأدوار المتعددة على مستوى إنتاجيتك في العمل ؟

نعم يزيد الإنتاجية ☐ لا . يقلل الإنتاجية ☐ لا . يؤثر ☐

20- هل تعدد الأدوار يساهم في تحسين حياتك المهنية ؟

نعم .تحسن حياتي المهنية ☐ لا . لا تؤثر ☐ لا .تزيد الضغط ☐

21- هل الحصول على أجر جيد يمكن أن يساهم في تحسين إدارة أدوار متعددة ؟

يحفزك ☐ يحسن نفسك ☐ لا يحفزك ☐

22- هل تجد صعوبة في تنظيم وقتك بين مختلف الأدوار التي تقوم بها ؟

نعم أجد صعوبة كبيرة ☐ في بعض الأحيان ☐ لا يمكنني التنظيم بسهولة ☐

23- هل يؤدي تعدد الأدوار إلى تقليل وقت فراغك الشخصي ؟

نعم .لا أتمكن من تخصيص وقت فراغ كاف ☐ في بعض الأحيان ☐

لا . أتمكن من تخصيص وقت فراغ بشكل جيد ☐

المحور الثاني : رفاهية العامل في المؤسسة :

24- هل تعدد الأدوار يؤثر على رفاهيتك النفسية و الجسدية ؟

نعم . بشكل كبير ☐ نعم . بشكل بسيط ☐ لا .لا يؤثر ☐ أحيانا ☐

الملحق رقم (01)

25- هل لديك توازن بين حياتك المهنية و الشخصية ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

26- هل توفر المؤسسة بيئة عمل تدعم رفاهية الموظف ؟

برامج صحية ☐ أيام الراحة ☐ اختيارات ☐ رحلات ☐

27- ماهو تأثير الأعباء الزائدة الناتجة عن تعدد الأدوار على مستوى رفاهيتك في العمل؟

تأثير إيجابي ☐ تأثير سلبي ☐ ليس له تأثير ☐

28- ماهي الإجراءات التي تراها ضرورية لتحسين رفاهية العامل في ظل تعدد الأدوار ؟

تخفيف الأعباء المهنية ☐ توفير دورات تدريبية لإدارة الوقت ☐

تحسين بيئة العمل ☐ زيادة الدعم من قبل الإدارة ☐

29- هل تشعر بالضغط النفسي بسبب تعدد الأدوار

بشكل دائم ☐ بشكل مؤقت ☐ لا أشعر بالضغط النفسي ☐

30- هل تستطيع الحفاظ على التوازن الصحي بين العمل و الحياة الشخصية ؟

نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

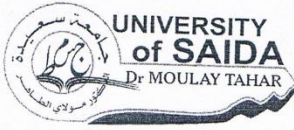
31- ما هو تأثير تحمل الأدوار المتعددة في العمل على صحتك النفسية و رفاهيتك الشخصية ؟

.....
.....
.....

الملحق رقم (02)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة -

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم الاجتماع والفلسفة

سعيدة في: 2025/04/07

رخصة بحث

تُرخص رئيسة قسم العلوم الاجتماعية للطالب (ة): سليمان عبد عي

الحامل (ة) لبطاقة التسجيل رقم: 202038027856

المسجل (ة) بقسم علم الاجتماع والفلسفة للسنة الجامعية: 2025...../2024.....

لتحضير شهادة (ماستر)

في تخصص: علم الأحياء التناسلي وعمل

لذا يُوفد الطالب للتطبيق الميداني في مؤسستكم: جامعة مولاي الكاظمي

الخاص بموضوع: الأدوار المتعددة وواجباتها في حماية البيئة الوطنية

نشكركم مسبقا على كل التسهيلات التي تقدمونها لطابتنا، و تكونوا قد ساهتمتم في تطوير البحث العلمي في بلدنا.

سلمت هذه الشهادة لاستعمالها فيما يسمح به القانون

