

## التنمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة

إلهام عبد الرؤف السواح\*\*

نجلاء يسري النشار\*

### مقدمة ومشكلة البحث:

تعد ظاهرة التنمر من الظواهر السلوكية المنتشرة في المجتمعات العربية والغربية مما دعت العلماء لدراستها لما لها من تأثيرات حادة على السلوك البشري وعلى قدرته الإنتاجية، لذا اهتمت البلدان المتقدمة بدراسة التنمر بكافة اشكاله وانواعه والفئات المشاركة فيه جميعًا والعوامل المؤثرة فيه، واهتمت بسن القوانين التي تمنع التنمر والاستقواء والاضطهاد والاذلال (على الصباحيين ومحمد القضاء، ٢٠١٣: ٧٧).

ويتضمن التنمر مجموعة من السلوكيات (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) والتي تؤدي إلي زيادة استخدام الأجازات المرضية، والغياب، وانخفاض معنويات وإنتاجية العاملين، وزيادة تكاليف التعويض، وتشويه سمعة المنظمة (Wanga& Hsieh, 2016: 631).

فالتنمر أحد أشكال العدوان، وهو يحدث عندما يستغل شخص ما سلطته بشكل سلبي لإكراه شخص آخر على فعل أمر ما بقصد تخويله (Brown, 2010;2-3). وأضاف Travaglia & Chadwick (2017;286) أن التنمر شكل من أشكال العنف النفسي، وهو من السلوكيات السلبية (التخويف والتهديد) والإساءة المتكررة الموجه نحو فرد أو مجموعة من الأفراد، مما يؤثر على صحتهم وسلامتهم في العمل وقدرتهم على أداء الأعمال المطلوبة منهم بكفاءة.

وغالباً ما يحدث التنمر في المؤسسات (بيئة العمل) من خلال سلوكيات غير جسدية مؤذية، وذلك عن طريق استهداف فرد أو مجموعة أفراد والتي تسمى بالمتنمر عليه أو ضحية التنمر؛ وهو سلوك متكرر من أجل اكتساب السلطة على حساب الآخرين، أو الحصول على مكاسب أخري (صيته بنت مندیل وآخرون، ٢٠١٨: ٦٨). وأكدت نتائج دراسة Simpson& Cohen (2004: 163) أن (٢٨.٥%) من النساء العاملات يتعرضن للتنمر مقابل (١٩,٨%) من الرجال.

ويعتبر التنمر الوظيفي من السلوكيات المدمرة والمتكررة للإساءة التي تمنع إنجاز العمل، وينطوي التنمر على الإساءة اللفظية، التهديد والتخويف والإذلال، والنقد غير المبرر، ونقص الثقة (Namie&

\* مدرس مادة بقسم إدارة المنزل والمؤسسات- كلية الاقتصاد المنزلي- جامعه المنوفية

\*\* مدرس إدارة المنزل- كلية التربية النوعية- جامعه المنصورة

(Lutgen, 2010: 57). وتتمثل سلوكيات التمر في الصباح أمام الزملاء أو حتي علي انفراد، ورفض المناداة بالاسم، والتعليقات المفتقدة للاحترام، والمراقبة والانتقاد المبالغ فيها لعمل أحدهم، إتقال كاهل أحدهم بمزيد من العمل بشكل متعمد، التقليل من عمل أحدهم بغرض دفعه للفشل، الاحتفاظ بالمعلومات الضرورية لإتمام العمل بشكل متعمد، استبعاد أحد الأشخاص من المحادثات التقليدية في بيئة العمل من أجل إشعاره بأنه غير مرحب به، إسناد المهام التافهة التي لا تعكس مهارات أو المستوي العلمي للمتمتع عليه، يُهدد بمختلف أنواع التهديدات كالخصم من الراتب الشهري بلا سبب فعلي يستدعي ذلك، الرغبة في جعل المتمتع عليه أضحوكة أمام زملاء العمل، يتلذذ بإلقاء اللوم علي الآخرين دون وجه حق (عبد الوهاب مغار، ٢٠١٥: ٥١٦).

وتتعدد أشكال التمر وتنقسم إلى التمر الجسدي كالضرب أو الصفع أو السحب أو إجباره على فعل شيء. والتمر اللفظي كالسب والشتم أو التهديد أو التعنيف أو الإشاعات الكاذبة. والتمر العاطفي والنفسي كالمضايقة والتهديد والتخويف والإذلال والرفض من الجماعة. والتمر الاجتماعي في العلاقات الاجتماعية كمنع بعض الأفراد من ممارسة بعض الأنشطة أو رفض صداقتهم أو نشر شائعات عن الآخرين (على موسى ومحمد فرحان، ٢٠١٣: ١٠).

وتعد القوى البشرية الثروة الأساسية لأي مجتمع، ولما كانت المرأة تمثل قطاعاً بشرياً هاماً في المجتمع، فالمرأة في المجتمعات المختلفة تقوم بأدوار اقتصادية واجتماعية قيمة وتمثل نصف الطاقة البشرية في المجتمع (عصام نور، ٢٠٠٢: ٣٩)، فقد سطرت المرأة في العصور القديمة والحديثة وخاصة في المجتمعات العربية الاسلامية أسطر من نور في جميع المجالات، حيث كانت ملكة وقاضية وشاعرة وفنانة وادبية وفقهية ومحاربة وراوية للحاديث النبوية وإلي الآن، مازالت المرأة تكذب وتكدر وتساهم بكل طاقاتها في رعاية بيتها وأفراد أسرتها، فهي الأم التي تقع على عاتقها مسؤولية تربية الأجيال القادمة، وهي الزوجة التي ترعى زوجها، وهي ربة البيت التي تديره وتوجه اقتصاده بالإضافة الى ذلك أنها قد تكون عاملة (عاجب بومدين، ٢٠١٧: ٣٣).

ولقد احتلت المرأة المصرية مكانة مميزة في المجتمع من حيث تولي الوظائف العامة والنيابية والوزارية، حيث بلغت نسبة العاملات أصحاب المهن العلمية، والأخصائيات في مجالهن (٤١%)، والنسبة الباقية تتوزع بين قائمات بأعمال كتابية، أو يعملن بالزراعة والصيد، والبيع ومحلات الخدمات، والمهن الحرفية (الجهاز المركزي للتعبئة والاحصاء، ٢٠١٩).

وتشير الدراسات الميدانية المتاحة إلى تزايد أعداد ربات الاسر المتحملات أعباء الحياة الأسرية بشكل عام، وبالرغم من عدم وجود تقديرات دقيقة إلا أن البيانات المتاحة تشير إلى أن حجم تلك الأسر في

مصر يبلغ حوالي (٥٢%) في الحضر، و(٤٥%) في الريف (المجلس القومي للمرأة في مصر، ٢٠٠٦: ٣٤٠).

ولقد أدى عمل المرأة لمكاسب كبيرة فضلاً عن الاستفادة من نصف المجتمع في المشاركة في صنع الحياة، فإن اشتغالها ساهم في ارتفاع العلاقات الانسانية وأصبح للمرأة كيان مستقل (باسم ولى ومحمد محمد، ٢٠٠٩: ٤٧٧).

لذا فإن الاهتمام بها أصبح ضرورة حتمية وهذا يتطلب العمل دوماً على النهوض بها باعتبارها ثروة بشرية للأسرة والمجتمع، فالمرأة تقوم بدور فعال في إدارة شئون أسرتها، فهي تعد المسئول الأول عن إدارة وتنظيم وصيانة البيت (وفاء الزهراني، ٢٠٠٩: ٩٩) كما أكدت نتائج دراسة (على الضلاعين، ٢٠٠٨: ٢٥) على أهمية دور ربة الاسرة كأم وربة منزل وأن الدور الأسرى كان ومازال هو دورها الأساسي بالمجتمع.

ويأتي دور ربة الأسرة في أداء العمل المنزلي في صدارة الأعمال والأدوار التي تقوم بها المرأة (أمل أبو خليل، ٢٠٠٨: ٥٥)، وما زالت ربة الأسرة تقوم بالكثير من الأعباء المنزلية وهي المسئولة مسئولية كاملة عن هذا الدور سواء قامت به بمفردها أو شاركها فيه الزوج أو الأبناء أو وجدت من يساعدها، والمقصود بأداء العمل المنزلي هو الكفاءة في أدائه بتقليل الوقت والجهد مع إخراج العمل في أحسن صورة (هدى بهلول، ٢٠١٠).

وتعد ضغوط العمل من أهم العوامل التي تؤثر على الإنتاج فقد تؤدي الى نتائج سلبية وانخفاض في الأداء (فاطمة جاد الله، ٢٠٠٢: ٣٠). ولقد أثبتت نتائج دراسة نعمة رقبان (٢٠١٣: ٢٥) أن النهوض بمستوى كفاءة ربة الاسرة الإنتاجية لابد وأن تتوافر لديها الرغبة التي تتحكم في مستوى الأداء ودرجة استمراره؛ حيث أن الفرد الذي لا يشعر برغبة حقيقية في انجاز الأعمال والمهام التي كُلف بها لا يمكن أن تتوقع منه الأداء الجيد.

كما أكد كرم ظنيوس (٢٠٠٠: ٣٣) على أهمية العلاقة بين الروح المعنوية والصحة النفسية لربة الأسرة والتي تساعدها في تكوين اتجاهات إيجابية نحو العمل الذي تقوم به. فكلما شعرت ربة الاسرة العاملة بالارتياح والرضا والأمان زادت درجة تقنيتها بالمؤسسة؛ وبالتالي رفع مستواها المهني وزادت كفاءتها الإنتاجية فالظروف العمل دور هام وأساسي في زرع الاستقرار والأمان والرضا لديها (حيمر صباح، ٢٠١٠: ١٦٣)

فلقد أكدت نتائج دراسة على الضلاعين (٢٠٠٨: ٥٥) أنه كلما زادت ضغوط العمل كلما انعكس ذلك على التوافق العام للشخص وخاصة التوافق الاسرى؛ وتعرض ربة الاسرة للتتمر الوظيفي بأبعاده يؤثر على مستوى أداء العمل.

وللتنمر الوظيفي في بيئة العمل الذي تتعرض له ربه الأسرة العاملة له آثار نفسية واجتماعية ضارة ليست لضحايا التنمر فقط بل على المجتمع كله، وأكدت نتائج دراسة: Horwood, et al (2005: 1177) أن المرأة العاملة أكثر عرضة للوقوع كضحية لسلوك المتنمرين. فالتنمر عدو الإبداع والتميز ويقتل فرص النجاح، فقد أثبتت نتائج دراسة كل من سالم الوائلي (٢٠٠٣: ٧٠) ومروان حويحي (٢٠٠٨: ٨٥) أن الضغوط وانعدام التقدير يؤثر على مستوى الرضا والرغبة في العمل وبالتالي يقلل مستوى أداء العمل ومستوى الكفاءة الإنتاجية. ومع تهيمش المجتمعات العربية والمحلية لسن قوانين تحد من التنمر الوظيفي كان لزاماً تسليط الضوء على تلك المشكلة من أجل إيجاد حلول لها، ومن خلال هذه الدراسات تمكنت الباحثين من بلورة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي الآتي: ما العلاقة بين التنمر الوظيفي في بيئة العمل والكفاءة الإنتاجية لربة الاسرة العاملة؟

### هدف البحث:

هدف البحث بصفة رئيسية إلى دراسة العلاقة بين التنمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الاسرة العاملة وينبثق منه عدة أهداف فرعية:

١. تحديد مستوى التنمر الوظيفي لربة الاسرة العاملة عينة البحث بأبعاده الثلاثة (التنمر اللفظي، التنمر الاجتماعي، التنمر النفسي).
٢. تحديد مستوى الكفاءة الإنتاجية لربة الاسرة العاملة عينة البحث بأبعادها الأربعة (الرغبة في العمل، القدرة على العمل، الرضا عن العمل، الابتكار في العمل).
٣. دراسة العلاقة بين متوسطات درجات التنمر الوظيفي (التنمر اللفظي - التنمر الاجتماعي - التنمر النفسي) والكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة (الرغبة في العمل - القدرة علي العمل - الرضا عن العمل - الابتكار في العمل).
٤. دراسة الفروق في كل من مستوى التنمر الوظيفي بأبعاده والكفاءة الإنتاجية لربة الاسرة العاملة عينة البحث بأبعادها وفقاً لبعض المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية (محل الإقامة - جنس رئيس العمل المباشر - فئة الدخل المالي - عدد سنوات العمل).
٥. الكشف عن تأثير بعض المتغيرات المستقلة (التنمر الوظيفي بأبعاده) في تفسير نسبة التباين في المتغير التابع (الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة عينة البحث).

### أهمية الدراسة:

١. تسليط الضوء على ظاهرة التنمر فهي ظاهرة جديدة لم تلقى الاهتمام البحثي الكامل في المجتمعات العربية والمحلية.

٢. تساهم الدراسة في الخروج بتوصيات تساهم بوضع استراتيجيات للحد من التتمر في بيئة العمل بما يرفع مستوى كفاءة العاملين.
٣. تساعد نتائج البحث على ضرورة توفير الدعم النفسي لضحايا التتمر.
٤. فتح آفاق بحثية جديدة حيث أن البحث نقطة انطلاق جديدة لبحوث مستقبلية في هذا المجال الإنساني.
٥. يعتبر البحث إضافة بنائه وخلاقة في مكتبة الاقتصاد المنزلي تخصص إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة.
٦. تساعد نتائج البحث في توضيح العوامل المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية وكيفية رفع معدلاتها.

### فروض البحث:

- ١- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين متوسطات درجات التتمر الوظيفي (التتمر اللفظي- التتمر الاجتماعي- التتمر النفسي) والكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة (الرغبة في العمل- القدرة علي العمل- الرضا عن العمل- الابتكار في العمل).
- ٢- توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات عينة الدراسة في كل من التتمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة تبعاً لـ (محل الإقامة- جنس رئيس العمل المباشر).
- ٣- يوجد تباين دال احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في كل من التتمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية تبعاً لـ (فئة الدخل المالي- عدد سنوات العمل).
- ٤- تختلف نسبة مشاركة المتغيرات المستقلة (التتمر الوظيفي) مع المتغير التابع (الكفاءة الإنتاجية) طبقاً لأوزان معاملات الانحدار ودرجة الارتباط مع المتغير التابع.

### الاسلوب البحثي:

أُجري البحث بهدف دراسة التتمر الوظيفي الذي تتعرض له ربة الأسرة العاملة في بيئة العمل بأبعاده (التتمر اللفظي، التتمر النفسي، التتمر الاجتماعي) وعلاقتها بالكفاءة الإنتاجية بأبعاده (الرغبة في العمل، القدرة على العمل، الرضا عن العمل، الابتكار في العمل). وتشمل الإجراءات البحثية التي تم اتباعها للوصول الى نتائج البحث على: المفاهيم الإجرائية للبحث- منهج البحث- حدود البحث- أدوات البحث- المعاملات الإحصائية المستخدمة في البحث.

### أولاً: المصطلحات العلمية والمفاهيم الإجرائية الدراسة:

- **التتمر الوظيفي في بيئة العمل:** يقصد به التخويف والإساءة العاطفية والنفسية وسوء المعاملة بشكل مستمر ومتكرر، ويكون له آثار عديدة مثل القلق والاكتئاب والتغيب وعدم الالتزام، ويؤثر

علي المدي البعيد علي أدائهم وفاعلية الإنجاز للعمل المطلوب ( Ariza-Montes, et al, ) (2017).

يُعرف التمر الوظيفي إجرائياً بأنه أي سلوك سلبي يعرض ربات الاسر العاملات المرؤوسين للخطر ويتضمن المشاكل المتعلقة بالصحة النفسية والجسدية ويؤثر على المدى البعيد على أدائهن الابتكاري وفاعلية الانجاز المطلوبة، ويقاس من خلال اجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان، وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد:

١- التمر اللفظي: نمط من التمر يتم عن طريق التحدث والألقاب والأسماء في الدعوة ونشر الشائعات وتهديد شخص ما، والسخرية من الآخرين، وهو أكثر أنواع التمر شيوعاً (حسن أحمد وجبار وادي، ٢٠١٨: ٢٤٨٤).

يُعرف إجرائياً بأنه وصف ربه الأسرة العاملة بألفاظ سيئة، وافتعال السخرية المتعمدة، والتحدث بألفاظ غير مناسبة، وإظهار الاستهزاء المتكرر ونعتها بها طول الوقت، والتهديد والتعنيف ونشر الإشاعات الكاذبة من قبل الرئيس المباشر بالعمل.

٢- التمر الاجتماعي: هو إيذاء سمعة الشخص أو الحط من وضعه ومكانته الاجتماعية، وعادة ما يستخدم الأفراد هذا النوع من التمر لتحسين وضعهم الاجتماعي والسيطرة على الآخرين (Norton, 2016: 30).

يُعرف إجرائياً بأنه منع ربه الأسرة العاملة من ممارسه بعض الأنشطة وتحديد مهام تتجاوز مستوي مهارتها، ومعاملتها بطريقة غير عادلة فيما يتعلق بالاستحقاقات مثل الأجازة أو التدريب، ورفض الوصول إلى الموارد أو المعلومات عمداً وإقصائها من بعض الأعمال والتقليل من شأنها ونشر الإشاعات عنها من قبل رئيسها المباشر بالعمل.

٣- التمر النفسي: هو التقليل من شأن الضحية، وتخفيض درجة إحساسها بذاتها، ويشتمل على التجاهل والعزلة وإبعاد الضحية عن الأقران والعبوس (رجاء وآخرون، ٢٠١٤: ١٩٦).

يُعرف إجرائياً بأنه إرهاب ربة الأسرة العاملة وإشعارها بالتقصير، وإيذائها نفسياً قد يكون اما بإرسال رسائل مسيئة عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف الخليوي، وتهديدها وتخويفها وإذلالها وإطلاق بعض الافعال غير الجيدة كالنظرات والهمسات من قبل رئيسها المباشر بالعمل.

▪ ربة الاسرة العاملة: هي المرأة التي تعمل بخارج وداخل البيت والتي تشغل دورين اجتماعيين متكاملين هما دور ربة البيت ودور العاملة أو الموظفة خارج البيت (احسان الحسن، ٢٠٠٨: ٧٥).

▪ الكفاءة الإنتاجية: هي الأداء السليم للعناصر المنتجة في أي منشأة وهو الذي يتم في الوقت الملائم وبالتكلفة المناسبة (أحمد المصري، ٢٠٠٤: ١٢).

تُعرف الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة إجرائياً: بأنها حسن إدارة ربة الاسرة لمواردها البشرية والغير بشرية بأقصى فاعلية ممكنة بغرض التوفيق بين متطلبات وظيقتها التي تريد من خلالها المساهمة في النهوض بأسرتها ومتطلبات المنزل بما يحقق لها الرضا النفسي عند أداء ادوارها المتعددة مما له بالغ الاثر في زيادة تحفيزها للقيام بأداء الأعمال المطلوبة منها بابتكار وابداع ودقة ومهارة وسرعة في الأداء، ويقاس من خلال اجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان، وقد تم تقسيمه الى أربعة أبعاد:

١- الرغبة في العمل: وهي حاجة ناقصة الاشباع تدفع الفرد لإشباعها، أو تعبير عن دافعية الفرد لإنجاز عمل معين (شامي صليحة، ٢٠١٠: ٤٩).

وتُعرف إجرائياً بأنها حالة ذهنية تُشعر ربة الاسرة العاملة بالمتعة أثناء القيام بأدوارها المتعددة سواء أكان ذلك عمل منزلي أو وظيفي/ مهني.

٢- القدرة على العمل: مدى تمكن الفرد فنياً من الأداء وتتكون من محصلة المعرفة والمعلومات الفنية اللازمة للعمل ومهارة استخدام المعرفة في العمل ومدى وضوح الدور (شامي صليحة، ٢٠١٠: ٤٩).

وتُعرف إجرائياً بأنها امكانية ربة الأسرة العاملة على أداء أدوارها المتعددة بدقه ومهارة عالية سواء كان عمل منزلي أو وظيفي/ مهني.

٣- الرضا عن العمل: هو الاتجاهات التي يحملها الشخص تجاه العمل سواء أكانت اتجاهات إيجابية أو سلبية (ماجدة العطية، ٢٠٠٣: ١٠٢).

ويُعرف إجرائياً بأنه مجموعة من الأحاسيس الجميلة كالقبول والسعادة والاستمتاع التي تشعر بها ربة الأسرة عند أداء أدوارها المتعددة سواء أكان عمل منزلي أو وظيفي/ مهني.

٤- الابتكار في العمل: هو مستوى ليس شائعاً بل لا يظهر إلا عند قليل من الناس لأنه يتطلب تعديلاً هاماً في الأسس والمبادئ الأساسية التي تحكم مجالاً عاماً في الفن أو في العلم ويتضمن استخدام المهارات الفردية (طارق عامر، ٢٠٠٦: ٥٥).

ويُعرف إجرائياً بأنه قدرة ربة الأسرة العاملة على التطوير واستحداث أساليب جديدة تجعل العمل رائع ويأتي نتيجة ممارسة التدريب على القيام بالأعمال المطلوب انجازها بكفاءة ومهارة عالية في الوقت المناسب وذلك سواء أكان عمل منزلي أو وظيفي/ مهني.

**ثانياً: منهج البحث:**

يُتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الذي يقوم على الدراسة العلمية للظواهر الموجودة وجمع الحقائق عنها ومختلف البيانات والموضوعات المرتبطة بها وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج (دلال القاضي، محمود البياتي، ٢٠٠٨: ٦٦).

**ثالثاً: حدود البحث:****▪ الحدود البشرية:**

١. مجتمع البحث: تكون من مجموعة من ربات الأسر العاملات سواء في القطاع الخاص أو القطاع الحكومي بمحافظة (المنوفية، المنصورة).

٢. عينة البحث: تضمن عينة البحث (١٦٧) من ربات الأسر العاملات، وتم اختيارهم بطريقة غرضية صدفية من مستويات تعليمية واقتصادية واجتماعية مختلفة.

**▪ ثانياً: الحدود الزمنية:**

استغرق تطبيق الدراسة الميدانية على عينة البحث مدة شهرين في الفترة من ٢٠١٩/٥/١٥ إلى ٢٠١٩/٧/١٥. واستغرق ملئ الاستبيان من عينة البحث حوالي (١٥) دقيقة.

**▪ ثالثاً: الحدود المكانية:**

تم تطبيق البحث على عينة من ربات الأسر العاملات بمحافظة (المنوفية، المنصورة).

**رابعاً: بناء واعداد وتقنين أدوات البحث:**

تكونت أدوات البحث مما يلي (إعداد الباحثين):

- ١- استمارة البيانات الأولية العامة لربة الأسرة العاملة.
- ٢- استبيان التمر الوظيفي بأبعاده (التمر اللفظي - التمر الاجتماعي - التمر النفسي).
- ٣- استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة بأبعاده (الرغبة في العمل - القدرة علي العمل - الرضا عن العمل - الابتكار في العمل).

**١- استمارة البيانات الأولية العامة لربة الأسرة العاملة:**

تم إعداد استمارة البيانات الأولية بهدف الحصول علي بعض المعلومات لتحديد بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لربات الأسر العاملة عينة البحث، وذلك بهدف الحصول علي معلومات تفيد في تحديد خصائص المبحوثين، وتم صياغة عبارات الاستبيان بصيغة المخاطب، واشتملت الاستمارة علي البيانات التالية:

- عمر ربة الأسرة: وتم تقسيمه إلي فئات (من ٢٠ - ٣٠ سنة)، (من ٣١ - ٤٠ سنة)، (من ٤١ - ٥٠ سنة)، (٥١ سنة فأكثر).
- محل إقامة ربة الأسرة العاملة: (ريف - حضر).
- نوع عمل ربة الأسرة: حكومي - خاص.

- جنس الرئيس المباشر بالعمل: ذكر- إنثي.
- عدد سنوات العمل: (من سنة إلي ثلاث سنوات- من ثلاث سنوات إلي خمس سنوات- أكثر من خمس سنوات).
- المستوى التعليمي لرب وربة الأسرة: (أمي- يقرأ ويكتب- حاصل علي الابتدائية- حاصل علي الإعدادية- حاصل علي الثانوية- تعليم جامعي- مرحلة الماجستير- مرحلة الدكتوراه). وقد قسمت إلي ثلاث مستويات (منخفض- متوسط- مرتفع).
- فئة الدخل المالي: إجمالاً تم تقسيمه إلي ثلاث مستويات: مستوي مرتفع ويشمل (من ٣٠٠٠ إلي أقل من ٤٠٠٠ جنيه- ٤٠٠٠ فأكثر)، ومستوي متوسط ويشمل (من ١٦٠٠ إلي أقل من ٢٠٠٠ جنيه- من ٢٠٠٠ إلي أقل من ٢٥٠٠ جنيه- من ٢٥٠٠ إلي أقل من ٣٠٠٠ جنيه)، ومستوي منخفض ويشمل (أقل من ٨٠٠ جنيه- من ٨٠٠ إل أقل من ١٢٠٠ جنيه- من ١٢٠٠ إلي أقل من ١٦٠٠ جنيه).

## ٢- استبيان التمر الوظيفي:

تم إعداد استبيان التمر الوظيفي بأبعاده (التمر اللفظي- التمر الاجتماعي- التمر النفسي) في صورته الأولية؛ وذلك في ضوء المفاهيم والمصطلحات البحثية، وفي إطار المفهوم الإجرائي والدراسات السابقة، واشتمل الاستبيان علي (٦٠) عبارة خبرية مقسمة إلي ثلاث أبعاد (التمر اللفظي- التمر الاجتماعي- التمر النفسي) تقيس أشكال التمر الوظيفي الذي تتعرض له ربه الأسرة العاملة من خلال وصفها بألفاظ سيئة وافتعال السخرية المتعمدة والاستهزاء بها ومنعها من ممارسة بعض الأنشطة ورفض تقديم المساعدة لها وإرهاقها وإشعارها بالتقصير في العمل.

- **المحور الأول: التمر اللفظي:** ويشتمل علي (٢٠) عبارة خبرية تقيس التمر اللفظي الذي تتعرض له ربة الأسرة العاملة من رئيسها المباشر بالعمل، وكانت أعلي قيمة (٦٠) بينما كانت أقل قيمة (٢٠). وفيما يلي بعض العبارات التي شملها هذا المحور: أتعرض للشتم بألفاظ سيئة، يقاطعني رئيسي المباشر أثناء حديثي، يصرخ رئيسي المباشر بصوت عالي بدون مبرر، يطردني رئيسي المباشر من مكتبه أحياناً، يتجاهل رئيسي المباشر حديثي باستمرار، ينتقدني رئيسي المباشر بصفة مستمرة، يشعل رئيسي المباشر الفتن بيني وبين زملائي، يطلق علي رئيسي المباشر أسماء غير لائقة، يتم انتقادي بشكل متكرر دون معايير واضحة، يُسئ الظن بكلامي دائماً، ينشر رئيسي المباشر أكاذيب عني باستمرار.

▪ **المحور الثاني: التمر الاجتماعي:** ويشتمل علي (٢١) عبارة خبرية تقيس أشكال التمر الاجتماعي الذي يمارسه الرئيس المباشر بالعمل علي ربة الأسرة العاملة، وكانت أعلى قيمة (٦٣) بينما كانت أقل قيمة (٢١). وفيما يلي بعض العبارات التي شملها هذا المحور: يفتعل رئيسي المباشر أسباباً للشجار معي، وأواجه صعوبات في علاقاتي الداخلية بزملائي في العمل، يرفض رئيسي المباشر طلب الإجازات الخاص بي بشكل متكرر وبدون مبرر مقنع، يمارس رئيسي المباشر عليّ الزهَاب الاجتماعي، يأخذ رئيسي المباشر شغلي وينسبه لنفسه، يضع رئيسي المباشر تعليمات قاسية تحول دون مشاركتي في العمل، يجبرني رئيسي المباشر علي القيام بأعمال تفوق قدرتي، يبتزني رئيسي المباشر مالياً لتسهيل عملي، أعجز عن تلقي الدعم والمساعدة؛ عندما يزداد ضغط العمل، يشعر رئيسي المباشر بالغيرة من نجاحي، يتخذ رئيسي المباشر قرارات تعسفية بحقي، يشعرني رئيسي المباشر بضعف قدراتي، يكلفني رئيسي المباشر بمهام إضافية باستمرار دون زملائي.

▪ **المحور الثالث: التمر النفسي:** ويشتمل علي (١٩) عبارة خبرية تقيس طرق التمر النفسي الذي تتعرض له ربة الأسرة العاملة، وكانت أعلى قيمة (٥٧) بينما كانت أقل قيمة (١٩). وفيما يلي بعض العبارات التي شملها هذا المحور: يقلل رئيسي المباشر من عملي بشكل متكرر، أشعر بعدم أهميتي في العمل، أحس بعدم الرغبة في العمل نتيجة تهديد رئيسي المباشر، أشعر بعدم التقدير للإنجازات التي أقوم بها، استقبل رسائل سيئة عبر الهاتف من رئيسي المباشر، ينشر رئيسي المباشر إشاعات وأكاذيب عني باستمرار، يمارس رئيسي المباشر الاستقواء النفسي عليّ، يجبرني علي الاعتذار أمام زملائي علي أشياء لم أفعلها، يتعمد رئيسي المباشر إذلالني أمام زملائي، أتعرض للتهديد والتخويف بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، يحرض رئيسي المباشر زملائي علي مقاطعتي.

### تقنين استبيان التمر الوظيفي:

**أولاً: حساب صدق الاستبيان:** تم التحقق من صدق الاستبيان عن طريق:

١. **صدق المحكمين:** للتأكد من صدق المحتوى تم عرض استبيان التمر الوظيفي لربة الأسرة العاملة في صورته الأولية على عدد من الأساتذة المحكمين عددهم (٩) من أعضاء هيئة التدريس في مجال إدارة المنزل، وذلك للتعرف على آرائهم في الاستبيان من حيث دقة الصياغة اللغوية لمفردات الاستبيان، وارتباط العبارات بالمحاور، لتحقيق الهدف الذي وضع

من أجله، وقد قامت الباحثتين بإجراء التعديلات المشار إليها في صياغة بعض العبارات، وبذلك يكون الاستبيان قد خضع لصدق المحتوى.

٢. **صدق الاتساق الداخلي:** وتم حساب صدق الاتساق الداخلي لاستبيان التمر الوظيفي لرية

الأسرة العاملة عن طريق إيجاد معامل ارتباط بيرسون **Person** بين عبارات كل محور على

حده والدرجة الكلية له، كما هو موضح بالجدول (١ و ٢):

**جدول (١) صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور التمر اللفظي والتتمر الاجتماعي والتتمر النفسي والدرجة الكلية للمحور (ن = ٥٠)**

التتمر اللفظي		التتمر الاجتماعي		التتمر النفسي	
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
**٠,٧٠٤	١	**٠,٨٨٩	١	**٠,٨٧٥	١
**٠,٨٢٢	٢	**٠,٦٩٧	٢	**٠,٩١٤	٢
**٠,٦٩٨	٣	**٠,٦١٧	٣	**٠,٨٩٠	٣
**٠,٧١٩	٤	**٠,٧٩٥	٤	**٠,٨٥٨	٤
**٠,٨٨٤	٥	**٠,٨٢٤	٥	**٠,٩٤٤	٥
**٠,٨٩٦	٦	**٠,٨٥٥	٦	**٠,٩٤٧	٦
**٠,٧٩٢	٧	**٠,٧٢٩	٧	**٠,٩٢٩	٧
**٠,٨٦١	٨	**٠,٨٨٠	٨	**٠,٨٨٩	٨
**٠,٨١٦	٩	**٠,٧١٦	٩	**٠,٨٤٦	٩
**٠,٧٦٩	١٠	**٠,٢٤٢	١٠	**٠,٦٣٢	١٠
**٠,٩١١	١١	**٠,٧٢٣	١١	**٠,٧٩١	١١

\*\* دال عند مستوي ٠,٠١

يتضح من جدول (١) أن معاملات الارتباط بين عبارات محور التمر اللفظي والدرجة الكلية تتراوح ما بين (٠,٦٩٨ - ٠,٩١١) وهي قيم دالة عند مستوي (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط بين عبارات محور التتمر الاجتماعي والدرجة الكلية تتراوح ما بين (٠,٢٤٢ - ٠,٩٠٣) وهي قيم دالة عند مستوي (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط بين عبارات محور التتمر النفسي والدرجة الكلية تتراوح ما بين (٠,٦٣٢ - ٠,٩٤٧) وهي قيم دالة عند مستوي (٠,٠١).

**جدول (٢) معاملات الارتباط لدرجات ريات الأسر العاملة عينة البحث بين محاور استبيان التتمر الوظيفي**

**والدرجة الكلية مقاساً بمعامل ارتباط بيرسون (ن = ٥٠)**

معامل ارتباط بيرسون	محاور الاستبيان
**٠,٩٤٩	التتمر اللفظي
**٠,٩٧٦	التتمر الاجتماعي
**٠,٩٥١	التتمر النفسي

\*\* دال عند مستوي ٠,٠١

يتضح من جدول (٢) وجود علاقات ارتباطية موجبة دالة احصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١ بين محاور استبيان التمر الوظيفي والدرجة الكلية للاستبيان، مما يدل على صدق الاستبيان في قياس ما وضع له.

ثانياً: حساب ثبات الاستبيان:

١- معامل ألفا كرو نباخ: تم حساب قيم معامل ألفا كرو نباخ لكل محور من محاور الاستبيان علي حدة والدرجة الكلية للاستبيان، كما بجدول (٣):

جدول (٣) قيم معامل ألفا كرو نباخ لمحاور استبيان التمر الوظيفي

قيم معامل ألفا	عدد العبارات	محاور الاستبيان
٠,٩٧٤	٢٠	التمر اللفظي
٠,٩٦٢	٢١	التمر الاجتماعي
٠,٩٨١	١٩	التمر النفسي
٠,٩٨٩	٦٠	استبيان التمر الوظيفي

يتضح من جدول (٣) أن قيم معامل ألفا لمحور التمر اللفظي ككل هي (٠,٩٧٤)، وقيم معامل ألفا لمحور التمر الاجتماعي ككل هي (٠,٩٦٢)، وقيم معامل ألفا لمحور التمر النفسي ككل هي (٠,٩٨١)، وقيم معامل ألفا لاستبيان التمر الوظيفي هي (٠,٩٨٩)، وهي قيم عالية تؤكد ثبات الاستبيان وصلاحيته للتطبيق في البحث الحالي.

من خلال ما سبق أصبح الاستبيان في صورته النهائية يتكون من (٦٠) عبارة تتضمن ثلاث محاور الأول: محور التمر اللفظي ويتضمن (٢٠) عبارة، والثاني: محور التمر الاجتماعي ويتضمن (٢١) عبارة، والثالث: محور التمر النفسي ويتضمن (١٩) عبارة، وحددت استجابات العينة علي هذه العبارات وفق ثلاثة اختيارات (موافق- أحياناً- غير موافق) وعلي مقياس متصل (٣- ٢- ١) للعبارات الإيجابية، وعلي مقياس (١- ٢- ٣) للعبارات السلبية.

ويمكن تقسيم درجات استبيان التمر الوظيفي في بيئة العمل إلي ثلاث مستويات، كما بجدول (٤):

جدول (٤) مستويات التمر الوظيفي بمحاوره الثلاث

المحور	أقل قيمة	أعلى قيمة	المدى	مستوي التمر الوظيفي		
				منخفض	متوسط	مرتفع
التمر اللفظي	٢٠	٦٠	٤٠	٣٤ > ٢٠	٤٧ > ٣٤	٤٧ فأكثر
التمر الاجتماعي	٢١	٦٣	٤٢	٣٥ > ٢١	٤٩ > ٣٥	٤٩ فأكثر
التمر النفسي	١٩	٥٧	٣٨	٣٢ > ١٩	٤٥ > ٣٢	٤٥ فأكثر
الدرجة الكلية	٦٠	١٨٠	١٢٠	١٠٠ > ٦٠	١٤١ > ١٠٠	١٤١ فأكثر

يتضح من جدول (٤) أن أعلى درجة حصل عليها المبحوثين في استبيان التمر الوظيفي كانت (١٨٠) درجة، وأقل درجة كانت (٦٠) درجة، بمدى (١٢٠)، وطول فئة (٤٠)؛ وبذلك أمكن تقسيم درجات الاستبيان إلي ثلاث مستويات (منخفض - متوسط - مرتفع).

### ٣- استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة:

وتم إعداد استبيان الكفاءة الإنتاجية بمحاورها (الرغبة في العمل- القدرة علي العمل- الرضا عن العمل- الابتكار في العمل) في صورته الأولية؛ وذلك في ضوء المفاهيم والمصطلحات البحثية، وفي إطار المفهوم الإجرائي والدراسات السابقة، واشتمل الاستبيان علي (٦٨) عبارة خبرية مقسمة إلي أربعة محاور (الرغبة في العمل- القدرة علي العمل- الرضا عن العمل- الابتكار في العمل) تقيس القوة التي تدفع ربة الأسرة العاملة علي إنجاز أعمالها متخطية الصعوبات التي تواجهها وقيامها بالأعمال بكفاءة أعلى ووقت أقل والشعور بالراحة والرضا عن ما قامت به من عمل وقدرتها علي ابتكار أشياء جديدة من خلال الاستفادة من الخبرات السابقة وتعلم المزيد من المهارات.

• **المحور الأول: الرغبة في العمل:** ويشتمل علي (٢٠) عبارة خبرية تقيس مقدار الجهد الذي تبذله ربة الأسرة في العمل، وكانت أعلى قيمة (٦٠) بينما كانت أقل قيمة (٢٠). وفيما يلي بعض العبارات التي شملها هذا المحور: أشعر بالملل عند أداء الأعمال المنزلية، أجد ما أقوم به من أعمال منزلية بغض النظر عن الصعوبات التي قد أتعرض لها، يأتي العمل في المنزل في المرتبة الثانية بعد العمل خارج المنزل، أشعر بسعادة عند القيام بالأعمال المنزلية المفضلة، أصاب بالفشل والإحباط إذا تعرضت للنقد من قبل أحد أفراد الأسرة، أعاني من التوتر لكثرة المسؤوليات والأعباء التي أتعرض لها في العمل داخل وخارج المنزل، أخطط لما أقوم به من أعمال منزلية وأقوم بتسلسلها حسب الأولوية، أشعر بضعف الهمة بسرعة، أحرص على عدم تأجيل عمل اليوم للغد، أشعر بالذنب عند التقصير في أداء الأعمال المنزلية، أفضل أداء الأعمال المنزلية البسيطة، استغل وقت الفراغ في العمل داخل المنزل، أفقد الرغبة في أداء العمل عندما لا أستطيع التواصل مع الآخرين في العمل، أشعر أن العمل في المنزل لا يتناسب مع ما أطمح.

• **المحور الثاني: القدرة علي العمل:** ويشتمل علي (١٧) عبارة خبرية تقيس كفاءة ربة الأسرة العاملة في القيام بعملها بأقل جهد وأقل وقت، وكانت أعلى قيمة (٥١) بينما كانت أقل قيمة (١٧). وفيما يلي بعض العبارات التي شملها هذا المحور: أقوم بالتخطيط وتحديد بداية ونهاية كل عمل أقوم به، أتبع طرق تبسيط الأعمال المنزلية لتوفير الوقت والجهد، أحرص على أخذ قسط من الراحة بمجرد الشعور بالتعب، أضع أولويات مرتبة للأعمال المنزلية اليومية، التزم بالوقت المحدد للانتهاء من كل عمل، تؤثر تعدد المسؤوليات الأسرية بشكل سلبي على الحالة المزاجية ومن ثم على القدرة على أداء العمل، أستطيع التوفيق بين العمل خارج المنزل وبين العمل داخل المنزل، استعين بخادمه لأداء بعض الأعمال المنزلية، أتمكن من القيام بالأعمال

المنزلية بإتقان في الوقت المحدد بأقل مجهود، استعين بالأجهزة المنزلية للمساعدة في ترتيب وتنظيف المنزل.

• **المحور الثالث: الرضا عن العمل:** ويشتمل على (١٧) عبارة خبرية تقيس الشعور والراحة أو التعب الذي تشعر به ربة الأسرة تجاه العمل الذي تقوم به، وكانت أعلى قيمة (٥٥) بينما كانت أقل قيمة (١٥). وفيما يلي بعض العبارات التي شملها هذا المحور: أشعر بالرضا عند أداء الأعمال المنزلية في الوقت المحدد، أقدر الدور المهم الذي تقوم به الزوجة كربة منزل، وأحرص على أن أؤديه على أكمل وجه، أفضل العمل خارج المنزل عن العمل في المنزل، أشعر بالضيق تجاه الأعمال المنزلية إذا احتاج العمل لوقت طويل، أشعر بالسعادة والرضا بعد إنجاز العمل بإتقان، أشعر بالضيق من تكرار الأعمال المنزلية، أشعر بعدم وجود وقت كافي للترفيه والتنزه لذا أشعر باستياء تجاه العمل، أشعر برضا عن مستوى الأداء في العمل وأحاول تطويره، أقبل على أداء الأعمال المنزلية بحماس.

• **المحور الرابع: الابتكار في العمل:** ويشتمل على (١٤) عبارة خبرية تقيس قدرة ربة الأسرة العاملة على الاستفادة من خبراتها السابقة في تكوين شيء جديد ومختلف يساعدها في أداء عملها بسهولة، وكانت أعلى قيمة (٤٢) بينما كانت أقل قيمة (٢٦). وفيما يلي بعض العبارات التي شملها هذا المحور: أتبع أساليب تقليديه لإنجاز العمل، أقوم بعمل بعض الأشغال الفنية لتجميل المنزل، استخدم طرق إبداعيه في تجميل المسكن بمشاركة الأبناء، أعتمد على الابتكار الذهني عند اتخاذ قرارات تتعلق بالعمل في المنزل، أبتكر أساليب وطرق جديده للتعامل مع المشاكل التي أتعرض لها أثناء العمل، أسعى لتطوير وتنمية طرق العمل والأخذ بالأساليب التكنولوجية لكي أطور من مستوى الأداء في العمل، أهتم بالأفكار الجيدة والجديدة التي تقدم في وسائل الاعلام واختار المناسب منها لتجميل المسكن، أقوم بتغيير ترتيب أماكن قطع الأثاث كنوع من التجديد من وقت لآخر، استفيد من بقايا الطعام في عمل أصناف جديدة مبتكرة، أحرص على تعلم الجديد والمزيد من المهارات لتنمية مستوى الأداء في العمل.

### تقنين استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة:

أولاً: حساب صدق الاستبيان تم التحقق من صدق الاستبيان عن طريق:

١. صدق المحكمين: للتأكد من صدق المحتوى تم عرض استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة في صورته الأولية على عدد من الأساتذة المحكمين عددهم (٩) من أعضاء هيئة التدريس في مجال إدارة المنزل، وذلك للتعرف على آرائهم في الاستبيان من حيث دقة الصياغة

اللغوية لمفردات الاستبيان، وارتباط العبارات بالمحاور، لتحقيق الهدف الذي وضع من أجله، وقد قامت الباحثتين بإجراء التعديلات المشار إليها في صياغة بعض العبارات، وبذلك يكون الاستبيان قد خضع لصدق المحتوي.

٢. **صدق الاتساق الداخلي:** وتم حساب صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة عن طريق إيجاد معامل ارتباط بيرسون **Person** بين عبارات كل محور على حدة والدرجة الكلية له، وتم رصد النتائج ومعالجتها احصائياً كما بالجدول (٥ و٦):

**جدول (٥) صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الرغبة في العمل والقدرة علي العمل والرضا عن العمل والابتكار في العمل والدرجة الكلية للمحور (ن = ٥٠)**

الابتكار في العمل		الرضا عن العمل		القدرة على العمل		الرغبة في العمل	
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
**٠,٦٠٩	١	**٠,٧١٦	١	**٠,٨٦٢	١	**٠,٦٤٥	١
**٠,٨١٩	٢	**٠,٤٧٧	٢	**٠,٧١٣	٢	**٠,٧٣٩	٢
**٠,٧٢٦	٣	**٠,٦٤٥	٣	**٠,٥٠٥	٣	**٠,٥٦٩	٣
**٠,٧٩٧	٤	**٠,٦٤٩	٤	**٠,٧٤٣	٤	**٠,٥٦٤	٤
**٠,٧٧٧	٥	**٠,٨٢٥	٥	**٠,٧٣٢	٥	**٠,٧١٣	٥
**٠,٧١٩	٦	**٠,٧٩١	٦	**٠,٨٠٠	٦	**٠,٧٨٤	٦
**٠,١٩٣	٧	**٠,٧٣٤	٧	**٠,٥٧٠	٧	**٠,٦٩١	٧
**٠,٤٤٣	٨	**٠,٥٤٠	٨	**٠,٧٦٠	٨	**٠,٧٣٣	٨
**٠,٢٦٥	٩	**٠,٧٥٧	٩	**٠,٦٦٠	٩	**٠,٦٥٤	٩
**٠,٤٧٢	١٠	**٠,٨١٥	١٠	**٠,٢٥٠	١٠	**٠,٦٨٩	١٠
**٠,٤٤١	١١	**٠,٧٩٤	١١	**٠,٥٥٢	١١	**٠,٨٣٤	١١
**٠,٢٣٠	١٢	**٠,٨٣٨	١٢	**٠,٧٣٩	١٢	**٠,٦٩٨	١٢
**٠,٥١٩	١٣	**٠,٧١٧	١٣	**٠,٦٣٧	١٣	**٠,٦٦١	١٣
**٠,٢٣٤	١٤	**٠,٤٩٠	١٤	**٠,٨٠٣	١٤	**٠,٦٧٣	١٤
		**٠,٦٩٩	١٥	**٠,٧٨٣	١٥	**٠,٧٧٧	١٥
		**٠,٧٦١	١٦	**٠,٨٤٢	١٦	**٠,٦٣٢	١٦
		**٠,٧٦٠	١٧	**٠,٦٩٩	١٧	**٠,٧٧٦	١٧
						**٠,٦١٢	١٨
						**٠,٧٩٥	١٩
						**٠,٧١٨	٢٠

\*\* دال عند مستوي ٠,٠١ \* دال عند مستوي ٠,٠٥

يتضح من جدول (٥) أن معاملات الارتباط بين عبارات محور الرغبة في العمل والدرجة الكلية تتراوح ما بين (٠,٥٦٤ - ٠,٨٣٤) وهي قيم دالة عند مستوي (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط بين عبارات محور القدرة علي العمل والدرجة الكلية تتراوح ما بين (٠,٢٥٠ - ٠,٨٦٢) وهي قيم دالة عند مستوي (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط بين عبارات محور الرضا عن العمل والدرجة الكلية تتراوح ما بين (٠,٤٧٧ -

(٠,٨٣٨) وهي قيم دالة عند مستوي (٠,٠١)، ومعاملات الارتباط بين عبارات محور الابتكار في العمل والدرجة الكلية تتراوح ما بين (٠,١٩٣ - ٠,٨١٩) وهي قيم دالة عند مستوي (٠,٠٥ - ٠,٠١).

جدول (٦) معاملات الارتباط لدرجات ربات الأسر العاملة عينة البحث بين محاور استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة والدرجة الكلية مقاساً بمعامل ارتباط بيرسون (ن = ٥٠)

معامل ارتباط بيرسون	محاور الاستبيان
**٠,٨٨٦	الرغبة في العمل
**٠,٩٥٩	القدرة على العمل
**٠,٩٤٨	الرضا عن العمل
**٠,٦٨٧	الابتكار في العمل

\*\* دال عند مستوي ٠,٠١

يتضح من جدول (٦) وجود ارتباط إيجابي دال احصائياً عند مستوي دلالة ٠,٠١ بين محاور استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة والدرجة الكلية، مما يدل علي صدق الاستبيان في قياس ما وضع له.

ثانياً: حساب ثبات الاستبيان:

تم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا كرو نباخ عن طريق حساب قيم معامل ألفا كرو نباخ لكل محور من محاور الاستبيان على حدة والدرجة الكلية للاستبيان كما بجدول (٧):

جدول (٧) قيم معامل ألفا كرو نباخ لمحاور استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة

قيم معامل ألفا	عدد العبارات	محاور الاستبيان
٠,٩٤٤	٢٠	الرغبة في العمل
٠,٩٢٩	١٧	القدرة علي العمل
٠,٩٣٧	١٧	الرضا عن العمل
٠,٧٩٦	١٤	الابتكار في العمل
٠,٩٧٢	٦٨	استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة

يتضح من جدول (٧) أن قيم معامل ألفا لمحور الرغبة في العمل ككل هي (٠,٩٤٤)، ومحور القدرة علي العمل ككل هي (٠,٩٢٩)، ومحور الرضا عن العمل ككل هي (٠,٩٣٧)، ومحور الابتكار في العمل ككل هي (٠,٧٩٦)، وقيم معامل ألفا لاستبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة هي (٠,٩٧٢)، وهي قيم عالية تؤكد ثبات الاستبيان وصلاحيته للتطبيق في البحث الحالي.

من خلال ما سبق أصبح الاستبيان في صورته النهائية يتكون من (٦٨) عبارة تتضمن أربع محاور الأول: محور الرغبة في العمل ويتضمن (٢٠) عبارة، والثاني: محور القدرة علي العمل ويتضمن (١٧)

عبارة، والثالث: محور الرضا عن العمل ويتضمن (١٧) عبارة، والرابع: محور الابتكار في العمل ويتضمن (١٤) عبارة، وحددت استجابات العينة علي هذه العبارات وفق ثلاثة اختيارات (موافق - أحياناً - غير موافق) وعلي مقياس متصل (٣ - ٢ - ١) للعبارات الإيجابية، وعلي مقياس (١ - ٢ - ٣) للعبارات السلبية.

ويمكن تقسيم درجات استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة إلي ثلاث مستويات، كما بجدول (٨):

جدول (٨) مستويات الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة بمحاورة الأربعة

المحور	أقل قيمة	أعلى قيمة	المدى	مستوي الكفاءة الإنتاجية		
				مرتفع	متوسط	منخفض
الرغبة في العمل	٢٠	٦٠	٤٠	٤٨ > ٣٤	٣٤ > ٢٠	٤٨ فأكثر
القدرة علي العمل	١٧	٥١	٣٤	٤٠ > ٢٩	٢٩ > ١٧	٤٠ فأكثر
الرضا عن العمل	١٥	٥٥	٤٠	٤٢ > ٢٩	٢٩ > ١٥	٤٢ فأكثر
الابتكار في العمل	٢٦	٤٢	١٦	٣٧ > ٣١	٣١ > ٢٦	٣٧ فأكثر
الدرجة الكلية	٨٠	٢٠٠	١٢٠	١٦١ > ١٢٠	١٢٠ > ٨٠	١٦١ فأكثر

يتضح من جدول (٨) أن أعلى درجة حصل عليها المبحوثين في استبيان الكفاءة الإنتاجية كانت (٢٠٠) درجة، وأقل درجة كانت (٨٠) درجة، بمدى (١٢٠)، وطول فئة (٤٠)؛ وبذلك أمكن تقسيم درجات الاستبيان إلي ثلاث مستويات (منخفض - متوسط - مرتفع).

### المعالجات الإحصائية:

بعد جمع البيانات وتقريرها تم تحليل البيانات وإجراء المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج (spss) واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة للكشف عن العلاقة بين متغيرات البحث واختبار صحة الفروض كعامل ارتباط بيرسون لحساب درجة صدق أدوات البحث، ومعامل ألفا كرو نباخ لحساب ثبات أدوات البحث. وحساب التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات البحث، وحساب مصفوفة معاملات الارتباط، واختبار (T- Test)، وحساب تحليل التباين أحادي الاتجاه **One Way ANOVA**، وتم حساب دلالة الفروق باستخدام اختبار **LSD** لمعرفة أقل فرق معنوي .

### نتائج الدراسة الميدانية

#### أولاً: وصف عينة البحث وفقاً للمتغيرات الديمغرافية:

فيما يلي وصف لعينة البحث والتي بلغ قوامها (١٦٧) من ربات الأسر العاملة، وتم اختيارها بطريقة صدفية غرضية من ربات الأسر العاملات بمحافظة الدقهلية والمنوفية، وينتمين إلى مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة.

## جدول (٩) التوزيع النسبي لريات الأسر العاملات عينة البحث وفقاً للمتغيرات الديمغرافية (ن = ١٦٧)

المتغير	العدد	النسبة المئوية %	المتغير	العدد	النسبة المئوية %		
١- محل إقامة ربة الأسرة العاملة			٢- نوع العمل				
ريف	١١٠	٦٥,٩	حكومي	١١٨	٧٠,٧		
حضر	٥٧	٣٤,١	خاص	٤٩	٢٩,٣		
الإجمالي	١٦٧	١٠٠	الإجمالي	١٦٧	١٠٠		
٣- جنس الرئيس المباشر بالعمل							
ذكر	١٣٨	٨٢,٦	أنثى	٢٩	١٧,٤		
الإجمالي	١٦٧	١٠٠	الإجمالي	١٦٧	١٠٠		
٤- عمر ربة الأسرة			٥- عدد سنوات العمل				
من (٢٠-٣٠) سنة	١٤	٨,٤	من سنة إلى ثلاث سنوات	١٠	٦		
من (٣١-٤٠) سنة	٦٦	٣٩,٥	من ٣ سنوات إلى ٥ سنوات	٤٧	٢٨,٢		
من (٤١-٥٠) سنة	٤٨	٢٨,٧	أكثر من خمس سنوات	١١٠	٦٥,٨		
٥١ سنة فأكثر	٣٩	٢٣,٤	الإجمالي	١٦٧	١٠٠		
الإجمالي	١٦٧	١٠٠	الإجمالي	١٦٧	١٠٠		
٦- فئة الدخل المالي							
أقل من ٨٠٠ جنية	منفصل	٧	٤	٢٦,٢	من ١٢٠٠ > ٨٠٠		
		٢٢	١٣,٢				
		١٥	٩				
من ١٦٠٠ > ١٢٠٠	متوسط	٤٦	٢٧,٥	٦٢,٩	من ٢٠٠٠ > ١٦٠٠		
		٣٩	٢٣,٤				
		٢٠	١٢				
من ٢٥٠٠ > ٢٠٠٠	مرتفع	١٠	٦	١٠,٩	من ٤٠٠٠ > ٣٠٠٠		
		٨	٤,٩				
		١٦٧	١٠٠				
الإجمالي	١٦٧	١٠٠	الإجمالي	١٦٧	١٠٠		
٧- المستوى التعليمي لرب الأسرة			٨- المستوى التعليمي لربة الأسرة				
أمي	منفصل	٤	٢,٤	منفصل	أمي	٧	٤,٢
		١٠	٦			٦	٣,٦
		١٠	٦			١٥	٨,٩
متوسط	متوسط	١٦	٩,٦	متوسط	الإعدادية	٢٧	١٦,٢
		٥٨	٣٤,٧			٢٠	١٢
		٦٠	٣٥,٩			٨٤	٥٠,٣
مرتفع	مرتفع	٩	٥,٣	مرتفع	مرحلة ماجستير	٦	٣,٦
		٩	٥,٣			٢	١,٢
		١٦٧	١٠٠			١٦٧	١٠٠
الإجمالي	١٦٧	١٠٠	الإجمالي	١٦٧	١٠٠		

يتضح من جدول (٩) ارتفاع نسب ربات الأسر العاملة عينة البحث اللاتي يعيشتن في الريف عن الحضر، حيث بلغت نسبة ربات الأسر العاملة اللاتي يعيشتن في الريف (٦٥,٩%) بينما بلغت نسبة ربات الأسر العاملات اللاتي يعيشتن في الحضر (٣٤,١%). كما ارتفعت نسبة ربات الأسر عينة البحث

اللاتي يقومن بعمل حكومي عن نسبة ربات الأسر اللاتي يعملن عمل خاص، حيث بلغت نسبة ربات الأسر اللاتي يعملن عمل حكومي (٧٠,٧%) ونسبة ربات الأسر اللاتي يعملن عمل خاص (٢٩,٣%). إضافة إلي ذلك وجد تفاوت كبير في نسب جنس الرئيس المباشر بالعمل لدي ربات الأسر العاملات، وكانت أعلى نسبة لصالح رؤساء العمل الذكور حيث بلغت نسبتها (٨٢,٦%) وهي أكثر من ثلثي عينة البحث بينما بلغت نسبة رؤساء العمل الإناث (١٧,٤%). وأوضحت النتائج أيضاً أن (٣٩,٥%) من ربات الأسر العاملات عينة البحث كانت أعمارهم تتراوح من (٣١ - ٤٠) سنة وهي أعلى نسبة بينما كانت أقل نسبة من نصيب الفئة العمرية (٢٠ - ٣٠) سنه حيث بلغت نسبتها (٨,٤%). وأكدت نتائج البحث أيضاً علي اختلاف عدد سنوات العمل التي قامت بها ربات الأسر عينة البحث فكانت أعلى نسبة لصالح عدد السنوات الأكثر من خمس سنوات والتي بلغت نسبتها (٦٥,٨%). كما انتمت أغلب الأسر عينة البحث إلي فئة الدخل المتوسط حيث بلغت نسبتهم (٦٢,٩%). وأيضاً تنوعت المستويات التعليمية لرب الأسرة ما بين منخفض ومتوسط ومرتفع وكانت أعلى نسبة لصالح المستوي التعليمي المتوسط حيث بلغت نسبته (٤٤,٤%)، بينما كانت أقل نسبة لصالح مستوي التعليم المنخفض وبلغت نسبته (١٤,٤%). كما كانت أعلى نسبة من ربات الأسر عينة البحث في المستوي التعليمي لصالح المستوي التعليمي المرتفع وقدرت نسبتها (٥٥,١%)، في حين كانت أقل نسبة لصالح المستوي التعليمي المنخفض وبلغت نسبتها (١٦,٨%).

#### ثانياً: النتائج الوصفية:

#### ١- مستويات التمر الوظيفي في بيئة العمل:

جدول (١٠) التوزيع النسبي لعينة البحث وفقاً لمستويات التمر الوظيفي (ن = ١٦٧)

المستوي المرتفع		المستوي المتوسط		المستوي المنخفض		المحاور
العدد	%	العدد	%	العدد	%	
٨٧	٥٢,١	٥٤	٣٢,٣	٢٦	١٥,٦	التمر اللفظي
٧٩	٤٧,٣	٦٦	٣٩,٥	٢٢	١٣,٢	التمر الاجتماعي
٧٩	٤٧,٣	٦٦	٣٩,٥	٢٢	١٣,٢	التمر النفسي
٨٥	٥٠,٩	٦٠	٣٥,٩	٢٢	١٣,٢	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (١٠) أن نصف ربات الأسر العاملات عينة البحث تتمثل استجاباتهم في فئة المستوي المرتفع نتيجة تعرضهن للتمر الوظيفي وكان عددهم (٨٥) بنسبة مئوية (٥٠,٩%)، بينما حوالي ثلث عينة البحث كان استجاباتهم في فئة المستوي المتوسط وكان عددهم (٦٠) بنسبة مئوية (٣٥,٩%). وقد يرجع ذلك إلي جهل المرأة العاملة بحقوقها والتي ضمنها القانون لها في حالة التعرض للتمر وعدم تفعيل تلك القوانين لحماية المرأة العاملة.

## ٢- مستويات الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة

جدول (١١) التوزيع النسبي لعينة البحث وفقاً لمستويات الكفاءة الإنتاجية (ن = ١٦٧)

مستوي مرتفع		مستوي متوسط		مستوي منخفض		المحاور
%	العدد	%	العدد	%	العدد	
٣٥,٣	٥٩	٥٣,٩	٩٠	١٠,٨	١٨	الرغبة في العمل
٤٠,٧	٦٨	٥٠,٩	٨٥	٨,٤	١٤	القدرة على العمل
٣٧,٧	٦٣	٤٩,٧	٨٣	١٢,٦	٢١	الرضا عن العمل
٢٧,٥	٤٦	٢١	٣٥	٥١,٥	٨٦	الابتكار في العمل
٣٢,٩	٥٥	٥٨,٧	٩٨	٨,٤	١٤	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (١١) أن أكثر من نصف عينة البحث يندرجون تحت المستوي المتوسط في الكفاءة الإنتاجية حيث بلغ عددهم (٩٨) ونسبتهم (٥٨,٧%)، في حين نجد أن حوالي ثلث عينة البحث لديهم مستوي مرتفع في الكفاءة الإنتاجية وبلغ عددهم (٥٥) بنسبة (٣٢,٩%)، وكانت أقل نسبة من نصيب المستوي المنخفض وكانت نسبتهم (٨,٤). وقد يرجع ذلك إلي حاجة ربوات الأسر إلي إثبات ذاتها داخل وخارج المنزل، واعتمادها علي ذاتها، وتحسين قدراتها في سوق العمل، ورفع المستوي الاجتماعي والاقتصادي لها، والشعور بالقيمة الشخصية والثقة العالية بالنفس وتأكيد الذات.

ثالثاً: النتائج في ضوء فروض البحث:

الفرض الأول:

توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين متوسطات درجات التمر الوظيفي (التمر اللفظي) - التمر الاجتماعي - التمر النفسي) والكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة (الرغبة في العمل - القدرة علي العمل - الرضا عن العمل - الابتكار في العمل).

جدول (١٢) معامل ارتباط بيرسون بين استجابات ربوات الأسر العاملات عينة البحث علي التمر

## الوظيفي والكفاءة الإنتاجية

استبيان التمر الوظيفي				المتغيرات	الأسر العاملة الإنتاجية لربات الكفاءة استبيان
الدرجة الكلية	التمر النفسي	التمر الاجتماعي	التمر اللفظي		
**٠,٢٦٢-	**٠,٢١١-	**٠,٢٧٢-	**٠,٢٧١-	الرغبة في العمل	
*٠,١٧٨-	*٠,١٥٣-	*٠,١٨١-	*٠,١٨٠-	القدرة على العمل	
**٠,٢٢٧-	**٠,٢١١-	**٠,٢٤٠-	**٠,٢٠٣-	الرضا عن العمل	
٠,٠١٢-	٠,٠٢٧-	٠,٠١٠-	٠,٠٠١	الابتكار في العمل	
**٠,٢١٨-	*٠,١٨٩-	**٠,٢٢٦-	**٠,٢١٢-	الدرجة الكلية	

(\*) دال عند مستوي ٠,٠٥

(\*\*) دال عند مستوي ٠,٠١

يتضح من جدول (١٢) وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة احصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠١) بين التمر الوظيفي الذي تتعرض له ربات الأسر العاملات عينة البحث (ككل) الكفاءة الإنتاجية لها (ككل)، أي أنه كلما زاد تعرض ربات الأسر العاملات للتمر الوظيفي سواء كان لفظياً أو اجتماعياً أو نفسياً أثر ذلك علي كفاءتها الإنتاجية والمتمثلة في رغبتها في العمل وقدرتها علي القيام به ورضاها عنه وقدرتها علي ابتكار أشياء جديدة.

وتفسر الباحثان وجود علاقة ارتباطية سلبية بين التمر اللفظي وبين الكفاءة الإنتاجية بمحاورها وذلك لان الإيذاء اللفظي فيه هانة مباشرة للمرأة ويشعرها بضعفها وعدم فائدتها؛ وقد يصيبها بالإحباط نتيجة عدم حصولها على التقدير المطلوب، كما ان عدم قدرتها على منع هذا التمر يشعرها بالتقيد وعدم الاتزان الانفعالي كما يفقدها الثقة بالنفس عدم رغبتها في اداء الاعمال المطلوبة منها وكذلك شعورها الدائم بعد الرضا عن اداؤها نتيجة لوم الاخرين المستمر لها وكل ذلك يؤثر حتما على قدرتها على التجديد والتطوير والابتكار في اداء الأعمال المختلفة.

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة كل من يمينة مقبال (٢٠٠١) وحسين حريم (٢٠٠٣) وحسن مصطفى (٢٠٠٤) ورجاء حريم (٢٠٠٨) والتي توصلت إلي أنه كلما زادت الضغوط المهنية الناتجة عن ظروف العمل المتوترة سواء كانت قلة التقدير المهني والنظرة المتدنية من الرئيس للمرؤوس المتمثل في (التمر النفسي) أو انعدام الحوافز المادية والترقيات والتقييم المجحف للأداء وانخفاض الدخل المتمثل في (التمر الاجتماعي) أو الاهانات اللفظية من الرئيس للمرؤوس المتمثل في (التمر اللفظي) كلما أثر ذلك بالسلب على التوافق والأداء العام لربة الاسرة العاملة.

كما أثبتت نتائج دراسة كل من سالم الوائلي (٢٠٠٣) وغسان الحلو (٢٠٠٤) وعارف الجريد (٢٠٠٧) وعلى الضلاعين (٢٠٠٨) ومروان حويحي (٢٠٠٨) واسماعيل عبد الله (٢٠٠٩) وأنس عبد الباسط وسليمان عبد الله (٢٠٠٩) وعبدالله الجساس (٢٠١١) ونعمة رقبان (٢٠١٣) أن المرأة العاملة مازالت تواجه العديد من المشاكل والضغوطات في العمل؛ وأنه كلما زادت الضغوط المهنية كلما قلت رغبتها في العمل والرضا عن بيئة العمل وانخفضت قدرتها على العمل وكذلك على التجديد والابتكار مما يؤدي الى انخفاض الكفاءة الإنتاجية لها. كما أكدت نتائج دراسة سارين شانت (٢٠١٨): (١١) علي أن السلوك سلبي الذي يتعرض له العاملين يؤدي إلي حدوث مشاكل صحية ونفسية وجسدية، ويؤثر علي المدى البعيد علي أدائهم وفاعلية الإنجاز للعمل المطلوب.

ويتضح مما سبق وجود علاقة ارتباطية سلبية بين التمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية لربات الأسر العاملات عينة البحث.

## الفرض الثاني:

توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات عينة الدراسة في كل من التمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة تبعاً لـ (محل الإقامة- جنس رئيس العمل المباشر). للتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم حساب قيمة (ت) بين متوسط درجات ربات الأسر عينة البحث في استبيان التمر الوظيفي واستبيان الكفاءة الإنتاجية، كما بجدول (١٣- ١٤):

## ٥- محل الإقامة (ريف- حضر):

جدول (١٣) الفروق بين متوسط درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في التمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية تبعاً لمحل الإقامة (ريف= ١١٠ / حضر= ٥٧) (ن= ١٦٧)

المحاور	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفروق بين المتوسطات	قيمة (ت)	مستوي الدلالة
استبيان التمر الوظيفي	التمر اللفظي	٤٥,١٣٦	١١,٥٤٨	١,٢١٤-	-	٠,٥٣٥ غير دال
	التمر الاجتماعي	٤٦,٣٥١	١٢,٧٦٣	٢,٣١٥-	-	٠,٢٠٤ غير دال
	التمر النفسي	٤٦,٧٧٣	١٠,٢٠٥	٢,٣٥٠-	-	٠,٢١٤ غير دال
	الدرجة الكلية	٤٩,٠٨٨	١٢,٧٤٩	٥,٨٨٠-	-	٠,٢٧٩ غير دال
	الدرجة الكلية	٤٢,٠٠٠	١٠,٨٥٠	١,٦٨٣	-	٠,٢٩٠ غير دال
	الدرجة الكلية	٤٤,٣٥١	١٢,٧٨٧	١,٠٤٨-	١,٠٦٢	٠,٢٩٠ غير دال
استبيان الكفاءة الإنتاجية	الدرجة الكلية	١٣٣,٩٠٩	٣١,٠٣٤	٠,٠٤٨-	-	٠,٩٧٠ غير دال
	الدرجة الكلية	١٣٩,٧٨٩	٣٧,٠٥٥	٠,٤١٥-	-	٠,٧٤٩ غير دال
	الدرجة الكلية	٤٤,٩٨٢	٩,٢٨٦	١,١٦٧-	-	٠,١٠٣ غير دال
	الدرجة الكلية	٤٣,٢٩٨	١٠,٤٩٣	٠,٥٢٤	١,٦٣٩	٠,٩٩٠ غير دال
	الدرجة الكلية	٣٧,٨٨٢	٧,٢٠٨	٠,٥٢٤	٠,١٢	٠,٩٩٠ غير دال
	الدرجة الكلية	٣٧,٩٢٩	٨,٥٩٥	٠,٥٢٤	٠,١٢	٠,٩٩٠ غير دال

يتضح من جدول (١٣) عدم وجود فروق بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في كل من التمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية تبعاً لمتغير محل الإقامة.

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة ايمان قطب (٢٠١٦) التي أكدت علي عدم وجود فروق في مجموع الكفاءة الإنتاجية وفقاً لمحل الإقامة، بينما تختلف نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة (2002) Wolke التي توصلت إلي وجود فروق بين عينة الدراسة في التمر الوظيفي تبعاً لمكان السكن لصالح عينة الدراسة التي تعيش في الريف.

وقد يرجع ذلك إلي أن ممارسة التمر الوظيفي لا يرتبط بمكان محدد؛ بل يرتبط بتفاعل البشر مع بعضهم البعض من أجل اكتساب السلطة. كما أن الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة ترتبط أيضاً بكفاءة منظمة العمل والحالة النفسية التي تعيشها ربة الأسرة العاملة وليس بمحل الإقامة.

## ٦- جنس رئيس العمل المباشر (ذكر- أنثى):

جدول (١٤) الفروق بين متوسط درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في التمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية تبعاً لجنس رئيس العمل المباشر (ذكر= ١٣٨ / أنثى= ٢٩) (ن= ١٦٧)

المحاور	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفروق بين المتوسطات	قيمة (ت)	مستوي الدلالة
استبيان التمر الوظيفي	التمر اللفظي	٤٤,٦٩٥	١٢,٠٣٤	٤,٩٢٥-	-	٠,٠٤٣
		٤٩,٦٢٠	١٠,٨٤٤		٢,٠٣٦	دال عند مستوي ٠,٠٥
	التمر الاجتماعي	٤٦,٨٦٢	١١,٢٨٦	٤,٠٣٤-	-	٠,٠٧٧
		٥٠,٨٩٦	١٠,٠٢٦		١,٧٨٢	غير دال
	التمر النفسي	٤١,٨٢٦	١١,٦٢٤	٥,٦٢٢-	-	٠,٠١٧
		٤٧,٤٤٨	١٠,٢٢٤		٢,٤١٤	دال عند مستوي ٠,٠٥
استبيان الكفاءة الإنتاجية	الدرجة الكلية	١٣٣,٣٨٤	٣٣,٣٩٣	١٤,٥٨١-	-	٠,٠٣١
		١٤٧,٩٦٥	٣٠,٠٦٢		٢,١٧٣	دال عند مستوي ٠,٠٥
	الرغبة في العمل	٤٤,٩٢٧	٩,٤٢٧	٢,٩٩٦	١,٥١٦	٠,١٣٢
		٤١,٩٣١	١٠,٨٢٣			غير دال
	القدرة على العمل	٣٨,٠٧٢	٦,٥٩٥	١,٠٠٣	٠,٦٣٨	٠,٥٢٤
		٣٧,٠٦٩	٨,١٨٠			غير دال
استبيان الكفاءة الإنتاجية	الرضا عن العمل	٣٨,١٦٦	٧,٨٤٣	٠,٧١٨	٠,٤٤٢	٠,٦٥٩
		٣٧,٠٦٩	٨,٤٤٥			غير دال
	الابتكار في العمل	٣١,٨٨٤	٤,٤٣٤	٠,٢١	٠,٠٢٤	٠,٩٨١
		٣١,٨٦٢	٤,٢٢٣			غير دال
	الدرجة الكلية	١٥٣,٠٥٠	٢٥,٩٦٧	٤,٧٤٠	٠,٨٧٥	٠,٣٨٣
		١٤٨,٣١٠	٢٩,٠٩٢			غير دال

يتضح من جدول (١٤) وجود فروق دالة احصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في كل من التمر اللفظي والتمر النفسي والتمر الوظيفي ككل تبعاً لمتغير جنس رئيس العمل المباشر لصالح جنس رئيس العمل (أنثى)، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة **Wan et al (2010)** التي أكدت علي أن الإناث لديهن تتمر لفظي أكثر من الذكور، في حين تختلف نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة **Bashir, Hanif, Nadee (2014)** التي توصلت إلي عدم وجود فروق بين عينة الدراسة في التمر الوظيفي تبعاً للجنس.

في حين لا توجد فروق بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في كل من التمر النفسي والرغبة في العمل والقدرة على العمل والرضا عن العمل والابتكار في العمل والكفاءة الإنتاجية ككل تبعاً لمتغير نوع جنس رئيس العمل المباشر.

وقد يرجع وجود فروق في التمر الوظيفي تبعاً لجنس رئيس العمل المباشر لصالح رئيس العمل الإناث إلى مبدأ الغيرة بين الإناث وبعضهم البعض وقلة الثقة بالنفس. في حين عدم وجود فروق في الكفاءة الإنتاجية تبعاً لجنس رئيس العمل المباشر قد يرجع إلى أن الكفاءة الإنتاجية تكون نتاج القدرات الخاصة وخبرة ربة الأسرة العاملة والتي تستطيع توظيفها في أي مكان وفي أي زمان وحب العمل الذي تقوم به، كما أن (٧٠,٧%) من ربات الأسر العاملات عينة البحث يقومن بعمل حكومي يعتمد على الروتين الذي يفتقر إلي الابداع والابتكار.

## الفرض الثالث:

يوجد تباين دال احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في كل من التتمير الوظيفي والكفاءة الإنتاجية تبعاً لـ (فئة الدخل المالي - عدد سنوات العمل). استخدمت الباحثتين أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه **ONE WAY ANOVA** للتحقق من صحة الفرض إحصائياً لمعرفة التباين في التتمير الوظيفي لربات الأسر العاملة عينة البحث بمحاورها الثلاث، والكفاءة الإنتاجية بمحورها الأربع، وتم تطبيق اختبار **LSD** لمعرفة دلالة الفروق، ويوضح جدول (١٥ - ١٧) هذه الدلالات:

## ١ - فئة الدخل المالي

جدول (١٥) الفروق بين درجات ربات الأسر العاملة وفقاً للتتمير الوظيفي والكفاءة الإنتاجية (ن = ١٦٧)

مستوي الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغيرات	الاستبيان
٠,٠٤١ دال عند ٠,٠٥	٢,١٥١	٢٩٣,١٢١ ١٣٦,٢٤٨	٧ ١٥٩ ١٦٦	٢٠٥١,٨٤٨ ٢١٦٦٣,٤٧٠ ٢٣٧١٥,٣١٧	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	التتمير اللفظي	استبيان التتمير الوظيفي
٠,٠٠٤ دال عند ٠,٠١	٣,٠٩٩	٣٥٤,٢٦٧ ١١٤,٣٢٢	٧ ١٥٩ ١٦٦	٢٤٧٩,٨٦٧ ١٨١٧٧,٢٢٣ ٢٠٦٥٧,٠٩٠	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	التتمير الاجتماعي	
٠,٠٠٥ دال عند ٠,٠١	٣,٠١٧	٣٧١,٧٩٤ ١٢٣,٢٣٢	٧ ١٥٩ ١٦٦	٢٦٠٢,٥٦١ ١٩٥٩٣,٩١٨ ٢٢١٩٦,٤٧٩	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	التتمير النفسي	
٠,٠١٠ دال عند ٠,٠١	٢,٧٤٥	٢٨٢,٩٩٢ ١٠٢٧,٨١١	٧ ١٥٩ ١٦٦	١٩٨٤٦,٩٤٧ ١٦٣٤٢١,٨٧٩ ١٨٣١٦٨,٨٢٦	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	الدرجة الكلية	
٠,٠٨١ غير دال	١,٨٥١	١٦٨,٦٨٧ ٩١,٧٨٧	٧ ١٥٩ ١٦٦	١١٨٠,٨٠٧ ١٤٤٩١,٥٠٤ ١٥٦٧٢,٣١١	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	الرغبة في العمل	استبيان الكفاءة الإنتاجية
٠,٦٦٨ غير دال	٠,٧٠٥	٤٢,١٦٩ ٥٩,٧٨٧	٧ ١٥٩ ١٦٦	٢٩٥,١٨٢ ٩٥٠٦,٠٨٧ ٩٨٠١,٢٦٩	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	القدرة علي العمل	
٠,٤٤٨ غير دال	٠,٩٨٠	٦١,٦٩٣ ٦٢,٩٣٦	٧ ١٥٩ ١٦٦	٤٣١,٨٥٠ ١٠٠٠٦,٨٥٧ ١٠٤٣٨,٧٠٧	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	الرضا عن العمل	
٠,٢٢٤ غير دال	١,٣٦٤	٢٥,٨٥٢ ١٨,٩٤٧	٧ ١٥٩ ١٦٦	١٨٠,٩٦٧ ٣٠١٢,٦٣٧ ٣١٩٣,٦٠٥	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	الابتكار في العمل	
٠,٤٦٦ غير دال	٠,٩٥٥	٦٧٢,٣١٨ ٧٠٣,٨٤٤	٧ ١٥٩ ١٦٦	٤٧٠٦,٢٣٣ ١١١٩١١,١٣٠	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	الدرجة الكلية	

يتضح من جدول (١٥) وجود تباين دال احصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠٥ - ٠,٠١ - ٠,٠١ - ٠,٠١) علي التوالي بين درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في محور التتمير اللفظي، ومحور التتمير الاجتماعي، ومحور التتمير النفسي، التتمير الوظيفي (ككل)، ويختلف ذلك مع نتائج دراسة **Bashir**

(Hanif& Nadeem (2014: 817) التي أكدت علي عدم وجود فروق بين عينة الدراسة في التتمر الوظيفي تبعاً لمستوي الدخل.

في حين لم يظهر تباين في محور الرغبة في العمل، ومحور القدرة على العمل، ومحور الرضا عن العمل، ومحور الابتكار في العمل، والكفاءة الإنتاجية (ككل)، وتتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة عمر النعاس (٢٠٠٥) التي توصلت إلى عدم وجود فروق في الكفاءة الإنتاجية وفقاً للدخل. بينما توصلت نتائج دراسة غسان الحلو (٢٠٠٣) وحسين حريم (٢٠٠٣) إلى أن الكفاءة الإنتاجية تقل بزيادة الضغوط المهنية وانخفاض الدخل.

وقد يرجع ذلك إلي أن (٦٢,٩%) من ربات الأسر العاملات يندرجن تحت مستوي الدخل المتوسط والتي لا تكفي لتلبية جميع متطلبات الحياة؛ وبالتالي فهن غير راضيين عن العمل الذي يقمن به مما أدى إلي زيادة نسبة العنف واللامبالاة وعدم الاهتمام والتوتر بين الأفراد داخل بيئة العمل والذي يؤدي بدوره إلي حدوث تتمر وظيفي بين الرئيس والمرؤوسين وبين الزملاء بعضهم البعض، كما أنهم لا يمتلكن الحافز لإبداع والتفكير والقدرة علي العمل حيث أن (٧٠,٧%) من عينة البحث يشتغلن بعمل حكومي؛ وبالتالي لا يوجد دافع للتميز وتحسين الكفاءة الإنتاجية لديهن، و(٦٥,٨%) من عينة البحث وهي أكثر من نصف العينة يقمن بالعمل منذ أكثر من خمس سنوات وبالتالي ليس لديهن شغف واندفاع إيجابي نحو رفع وتحسين معدلات الكفاءة الإنتاجية أثناء العمل.

ولبيان اتجاه الفروق تم إجراء اختبار LSD للمقارنات المتعددة كما بالجدول التالي:

جدول (١٦) اختبار LSD لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات ربات الأسر عينة البحث في التتمر

الوظيفي والكفاءة الإنتاجية تبعاً لفئة الدخل المالي (ن = ١٦٧)

التتمر اللفظي							
فئة الدخل المالي	أقل من ٨٠٠ ن=٧ م=٤٦,٧١	من ٨٠٠ إلى ١٢٠٠ ن=٢٢ م=٤٥,٣٦	من ١٢٠٠ إلى ١٦٠٠ ن=١٥ م=٤٥,٦٠	من ١٦٠٠ إلى ٢٠٠٠ ن=٤٦ م=٤٦,٣٦	من ٢٠٠٠ إلى ٢٥٠٠ ن=٣٩ م=٤٣,٦٩	من ٢٥٠٠ إلى ٣٠٠٠ ن=٢٠ م=٥٢,٦٥	من ٣٠٠٠ إلى ٤٠٠٠ فأكثر ن=٨ م=٣٥,٨٧
أقل من ٨٠٠	-						
من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠	١,٣٥٠	-					
من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠	١,١١٤	٠,٢٣٦-	-				
من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠	٠,٣٤٤	١,٠٠٥-	٠,٧٦٩-	-			
من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠	٣,٠٢١	١,٦٧١	١,٩٠٧	٢,٦٧٧	-		
من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠	٥,٩٣٥-	*٧,٢٨٦-	٧,٠٥٠-	*٦,٢٨٠-	*٨,٩٥٧-	-	
من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠	٤,٦١٤	٣,٢٦٣	٣,٥٠٠	٤,٢٦٩	١,٥٩٢	*١٠,٥٥٠	-
٤٠٠٠ فأكثر	١٠,٨٣٩	٩,٤٨٨	٩,٧٢٥	*١٠,٤٩٤	٧,٨١٧	*١٦,٧٧٥	٦,٢٢٥

التتمر الاجتماعي							
فئة الدخل المالي	أقل من ٨٠٠	من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠	من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠	من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠	من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠	من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠	٤٠٠٠ فأكثر
أقل من ٨٠٠	-	-	-	-	-	-	-
من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠	٧,١١٦	-	-	-	-	-	-
من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠	٣,٧٧١	٣,٣٤٥-	-	-	-	-	-
من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠	٣,٤٦٢	٣,٦٥٤-	٠,٣٠٨-	-	-	-	-
من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠	٣,٨٥٣	٣,٢٦٣-	٠,٠٨٢	٢,٦٧٧	-	-	-
من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠	٣,٠٢٨-	*١٠,١٤٥	٦,٨٠٠-	*٦,٢٨٠-	*٨,٩٥٧-	-	-
من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠	٩,٠٧١	١,٩٥٤٧	٥,٣٠٠	٤,٢٦٩	١,٥٩٢	*١٠,٥٠٠	-
٤٠٠٠ فأكثر	*١٤,٥٧١	٧,٤٥٤	*١٠,٨٠٠	*١٠,٤٩٤	٧,٨١٧	*١٦,٧٧٤	٦,٢٢٥
التتمر النفسي							
فئة الدخل المالي	أقل من ٨٠٠	من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠	من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠	من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠	من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠	من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠	٤٠٠٠ فأكثر
أقل من ٨٠٠	-	-	-	-	-	-	-
من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠	٥,٦٢٣	-	-	-	-	-	-
من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠	٣,٥١٤	٢,١٠٩-	-	-	-	-	-
من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠	٤,٢٧٩	١,٣٤٣-	٠,٧٦٥	-	-	-	-
من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠	١,٢٥٢	٤,٣٧٠-	٢,٢٦١-	٣,٠٢٦-	-	-	-
من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠	٥,١٨٥-	*١٠,٨٠٩	*٨,٧٠٠-	٩,٤٦٥-	*٦,٤٣٨-	-	-
من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠	٦,٩١٤	١,٢٩٠	٣,٤٠٠	٢,٦٣٤	٥,٦٦١	*١٢,١٠٠	-
٤٠٠٠ فأكثر	*١٢,٣٣٩	٦,٧١٥	٨,٨٢٥	٨,٠٥٩	*١١,٠٨٦	*١٧,٥٢٥	٥,٤٢٥
التتمر الوظيفي							
فئة الدخل المالي	أقل من ٨٠٠	من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠	من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠	من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠	من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠	من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠	٤٠٠٠ فأكثر
أقل من ٨٠٠	-	-	-	-	-	-	-
من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠	١٤,٠٩٠	-	-	-	-	-	-
من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠	٨,٤٠٠	٥,٦٩٠-	-	-	-	-	-
من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠	٨,٠٨٦	٦,٠٠٣-	٠,٣١٣-	-	-	-	-
من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠	٨,١٢٨	٥,٩٦٢-	٠,٢٧١-	٠,٠٤١	-	-	-
من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠	١٤,١٥٠-	*٢٨,٢٤٠	*٢٢,٥٥٠	*٢٢,٢٣٦	*٢٢,٢٧٨	-	-
من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠	٢٠,٦٠٠	٦,٥٠٩	١٢,٢٠٠	١٢,٥١٣	١٢,٤٧١	*٣٤,٧٥٠	-
٤٠٠٠ فأكثر	*٣٧,٧٥٠	٢٣,٦٥٩	*٢٩,٣٥٠	*٢٩,٦٦٣	*٢٩,٦٢١	*٥١,٩٠٠	١٧,١٥٠

يتضح من جدول (١٦):

١. وجود فروق دالة احصائياً في التتمر اللفظي بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل المالي (من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠) وكلّ من (من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠ - من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ - من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠ - من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠ - فأكثر) بمتوسط درجات علي التوالي (٧,٢٨٠، ٨,٩٥٧، ١٠,٥٥٠، ١٦,٧٧٥) لصالح فئة الدخل المالي من ٢٥٠٠ جنيه إلى أقل من ٣٠٠٠ جنيه.

٢. وجود فروق دالة احصائياً في التتمر الاجتماعي بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل المالي (من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠) وكلّ من (من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠ - من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ - من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠ - من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠ - فأكثر) بمتوسط درجات علي التوالي (١٠,١٤٥، ١٦,٧٧٤، ٨,٩٥٧، ١٠,٥٥٠) لصالح فئة الدخل المالي من ٢٥٠٠ جنيه إلى أقل من ٣٠٠٠ جنيه، وتوجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر عينة البحث في فئة الدخل المالي (٤٠٠٠ فأكثر) و(أقل من ٨٠٠ جنيه) بمتوسط درجات (١٤,٥٧١) لصالح فئة الدخل المالي أقل من ٨٠٠ جنيه، كما توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر عينة البحث في فئة الدخل المالي (٤٠٠٠ فأكثر) و(من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠ جنيه) بمتوسط درجات (١٠,٨٠٠) لصالح فئة الدخل المالي من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠ جنيه، وأيضاً توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر عينة البحث في فئة الدخل المالي (٤٠٠٠ فأكثر) و(من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ جنيه) بمتوسط درجات (١٠,٤٩٤) لصالح فئة الدخل المالي من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ جنيه.

٣. توجد فروق دالة احصائياً في محور التتمر النفسي بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل المالي (من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠) و(من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠ - من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠ - من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ - من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠ - من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠ - فأكثر) بمتوسط (١٠,٨٠٩، ٨,٧٠٠، ٦,٤٣٨، ١٢,١٠٠، ١٧,٥٢٥) لصالح فئة الدخل المالي من ٢٥٠٠ إلى ٣٠٠٠ جنيه، كما توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل (أقل من ٨٠٠) و(٤٠٠٠ فأكثر) بمتوسط (١٢,٣٣٩) لصالح فئة الدخل أقل من ٨٠٠ جنيه،

وتوجد أيضاً فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل المالي (من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠) و (٤٠٠٠ فأكثر) بمتوسط (١١,٠٨٦) لصالح فئة الدخل (من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠ جنيه).

٤. توجد فروق دالة احصائياً في التتمر الوظيفي بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل المالي (من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠) و (من ٨٠٠ إلى أقل من ١٢٠٠ - من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠ - من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ - من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠ - من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠ - ٤٠٠٠ فأكثر) بمتوسط (٢٨,٢٤٠)، ٢٢,٥٥٠، ٢٢,٢٣٦، ٢٢,٢٧٨، ٣٤,٧٥٠ - ٥١,٩٠٠) لصالح فئة الدخل المالي من ٢٥٠٠ إلى ٣٠٠٠ جنيه، كما توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل (أقل من ٨٠٠) و (٤٠٠٠ فأكثر) بمتوسط (٣٧,٧٥٠) لصالح فئة الدخل أقل من ٨٠٠ جنيه، وتوجد أيضاً فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل المالي (من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠) و (٤٠٠٠ فأكثر) بمتوسط (٢٩,٣٥٠) لصالح فئة الدخل (من ١٢٠٠ إلى أقل من ١٦٠٠ جنيه)، كما توجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل المالي (من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠) و (٤٠٠٠ فأكثر) بمتوسط (٢٩,٦٦٣) لصالح فئة الدخل (من ١٦٠٠ إلى أقل من ٢٠٠٠ جنيه)، وتوجد فروق دالة احصائياً بين متوسطات درجات ربات الأسر العاملات عينة البحث في فئة الدخل المالي (من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠) و (٤٠٠٠ فأكثر) بمتوسط (٢٩,٦٢١) لصالح فئة الدخل (من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٢٥٠٠ جنيه).

#### الفرض الرابع:

تختلف نسبة مشاركة المتغيرات المستقلة (التتمر الوظيفي) مع المتغير التابع (الكفاءة الإنتاجية) طبقاً لأوزان معاملات الانحدار ودرجة الارتباط مع المتغير التابع. وللتحقق من صحة الفرض تم حساب الأهمية النسبية باستخدام معامل الانحدار (الخطوة المتدرجة إلى الأمام) لمعرفة درجة (التتمر اللفظي - التتمر الاجتماعي - التتمر النفسي) كل علي حدة علي الكفاءة الإنتاجية لربات الأسر العاملات عينة البحث ككل، كما بجدول (١٧):

جدول (١٧) الانحدار الخطي للعلاقة بين التمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية (ن=١٦٧)

المتغير التابع	المتغيرات	معامل الارتباط (R)	نسبة المشاركة (R2)	F	معامل الانحدار	قيمة (ت)
الكفاءة الإنتاجية	التمر اللفظي	٠,٢١٢	٠,٠٤٥	٧,٧٥٨	الثابت	١٧٣,٦٣٢
					B	٠,٤٧٠-
	التمر الاجتماعي	٢,٢٢٦	٠,٠٥١	٨,٨٤٤	الثابت	١٧٧,٧١٧
					B	٠,٥٣٦-
	التمر النفسي	٠,١٨٩	٠,٠٣٦	٦,١٠٨	الثابت	١٧٠,٧٦٤
					B	٠,٤٣٣-

يتضح من جدول (١٧) أن التمر الاجتماعي لربات الأسر العاملات جاء في المرتبة الأولى حيث بلغت نسبة المشاركة (٠,٠٥١) لتصبح أكثر تأثيراً من التمر اللفظي والتي بلغت نسبة مشاركتها (٠,٠٤٥) لتحل المرتبة الثانية، واحتل التمر النفسي المرتبة الأخيرة بنسبة مشاركة (٠,٠٣٦). وقد يرجع ذلك إلي أن حوالي ثلثي عينة البحث (٦٥,٨%) يمتلكون خبرة أكثر من خمس سنوات في مجال العمل وبالتالي فالخوف والخجل من الآخرين داخل بيئة العمل والمجتمع من أكبر العوامل المؤثرة علي الكفاءة الإنتاجية لها.

جدول (١٨) الانحدار الخطي للعلاقة بين المتغيرات الديمغرافية والكفاءة الإنتاجية (ن=١٦٧)

المتغير التابع	المتغيرات	معامل الارتباط (R)	نسبة المشاركة (R2)	F	معامل الانحدار	قيمة (ت)
الكفاءة الإنتاجية	محل الإقامة	٠,٠٠١	٠,٠٠٠	٠,٠٠٠	الثابت	١٥٢,٢٩٨
					B	٠,٠٥٢-
	نوع السكن	٠,٧٦	٠,٠٠٦	٠,٩٧١	الثابت	١٤٦,٤٤٤
					B	٤,٥٥٦
عدد سنوات العمل	٠,٠٢٣	٠,٠٠١	٠,٠٨٧	الثابت	١٥٤,٨٥٤	
				B	١,٠١١-	
فئة الدخل المالي	٠,١١٢	٠,٠١٣	٢,١٠٩	الثابت	١٤٤,٥٩٠	
				B	١,٧٥٠	

يتضح من جدول (٢٧) أن نسب تأثير المتغيرات الديمغرافية في الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة ضعيفة جداً، فكان أكثر المتغيرات الديمغرافية تأثيراً في الكفاءة الإنتاجية هو فئة الدخل المالي بنسبة مشاركة (٠,٠١٣)، يليه نوع السكن بنسبة مشاركة (٠,٠٠٦)، ، بينما انعدم تأثير محل الإقامة علي الكفاءة الإنتاجية ونسبة مشاركتها (٠,٠٠٠).

**التوصيات:****أولاً: لربات الأسر العاملات:**

- ١- يجب أن تتسلح ربة الأسرة العاملة بالثقة بالنفس والشجاعة الكافية لمواجهة المتمتر ووضع حد لتصرفاته.
- ٢- عدم السماح لأي شخص بالتقليل من الإنجازات والعمل الذي تقوم به ربة الأسرة العاملة.
- ٣- رفع الوعي لربات الأسر العاملات بكيفية مواجهه ظاهرة التتمتر وتأثيرها علي الكفاءة الإنتاجية وسبل التصدي لها.

**ثانياً: وسائل الإعلام:**

- ١- تقديم الإعلانات الكافية التي توضح المعلومات الكافية عن ظاهرة التتمتر وكيفية مواجهتها.
- ٢- توفير الأرقام التي يلجأ إليها المتضررين من التتمتر في حال تعرضهم للتتمتر.
- ٣- توضيح القوانين والعقوبات التي سوف يتعرض لها المتمتر بشكل واضح.

**رابعاً: الجهات الحكومية المعنية:**

- ١- عمل الاختبارات النفسية لكل المتقدمين لشغل وظائف قيادية.
- ٢- ضرورة اهتمام متخصصي إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة بإعداد البرامج الإرشادية لتنمية وعي المرأة العاملة بحقوقها وواجباتها وكيفية الدفاع عنها وتعزيز الثقة بالنفس.
- ٣- حث المجلس القومي للمرأة بعقد دورات للتوعية بالقوانين التي تحمي المرأة في بيئة العمل.
- ٤- تحفيز الجهات التشريعية بوضع قوانين صارمة تحد من التتمتر في بيئة العمل نظراً لارتفاعها.
- ٥- اهتمام متخصصي ادارة مؤسسات الاسرة والطفولة بوضع استراتيجيات وبرامج لرفع الكفاءة الانتاجية لربة الأسرة واكسابها المهارات الادارية والاجتماعية المؤهلة لذلك.

**قائمة المراجع:****أولاً: المراجع باللغة العربية:**

- ١- احسان محمد الحسن (٢٠٠٨): علم اجتماع المرأة، دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، بيروت.
- ٢- أحمد ماهر (٢٠٠٥): السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات، الطبعة الثامنة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.

- ٣- احمد محمد المصري (٢٠٠٤): الكفاية الانتاجية للمنشآت الصناعية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية
- ٤- إسماعيل عبد الله الغربي (٢٠٠٩): الرضا الوظيفي للعاملين في المراكز الحدودية بسلطنة عمان، رسالة ماجستير، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، عمان.
- ٥- أمل اسماعيل عبد الجواد أبو خليل (٢٠٠٨): " أثر التصميم الداخلي لمسكن محدودي الدخل على انجاز ربة الأسرة لمهام العمل المنزلي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية.
- ٦- أنس عبد الباسط عباس، سليمان عبد الله حمادي(٢٠٠٩): "الحوافز وأثرها على الأداء"، مجلة تنمية الرفاهين، العدد ٩٣، مجلد ٣١، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- ٧- إيمان محمد قطب عبد الغنى (٢٠١٦): "التحفيز وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة"، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية.
- ٨- باسم محمد ولى، محمد جاسم محمد (٢٠٠٩): المدخل الى علم النفس الاجتماعي، الطبعة الاولى، مكتبة دار الثقافة للنشر، عمان.
- ٩- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء (٢٠١٩): الكتاب الإحصائي السنوي، القاهرة.
- ١٠- حسن أحمد سهيل وجبار وادي باهض (٢٠١٨): أسباب سلوك التتمر المدرسي لدي طلاب الصف الأول المتوسط من وجهة نظر المدرسين والمدرسات وأساليب تعديله، مجلة كلية التربية للبنات، المجلد (٢٩)، العدد (٣).
- ١١- حسن عبد المعطى مصطفى (٢٠٠٤): الاسرة ومشكلات الابناء، دار السحاب للنشر، القاهرة.
- ١٢- حسين حريم (٢٠٠٣): ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد(٢٤)، العدد الثاني.
- ١٣- حيمر صباح (٢٠١٠): الروح المعنوية وعلاقتها بالكفاءة الانتاجية للعامل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، قسم العلوم الاجتماعية.
- ١٤- دلال القاضي ومحمود البياتي(٢٠٠٨): منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان
- ١٥- رجاء الجهني وحلمي ياسين وهيام شاهين (٢٠١٤): تقدير الذات والتتمر لدي عينة من التلاميذ ذوي النشاط الزائد، مجلة البحث العلمي في التربية، المجلد (٤)، العدد (١٥)، جمهورية مصر العربية.

- ١٦- رجاء حريم (٢٠٠٨): مصادر الضغوط النفسية لدى العاملات في مهنة التمريض التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٤)، العدد (٢).
- ١٧- سارين شانت خشادور (٢٠١٨): أثر استراتيجية علاقات العمل علي سلوكيات التمر في مكان العمل: الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال -دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
- ١٨- سالم سليمان الوائلي (٢٠٠٣): "دور الحوافز في تحسين اداء الاطباء بالمستشفيات العسكرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، عمان.
- ١٩- شامي صليحة (٢٠١٠): المناخ التنظيمي وتأثيره علي الأداء الوظيفي للعاملين- دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.
- ٢٠- طارق عبد الرؤوف عامر (٢٠٠٦): الاتجاهات الحديثة للمهارات الابتكارية، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
- ٢١- عاجب بومدين (٢٠١٧): "الآثار الاسرية والاجتماعية المترتبة عن عمل المرأة خارج البيت -" دراسة ميدانية على عينة من النساء العاملات بمدينة الاغواط، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران.
- ٢٢- عارف ماطل الجريد (٢٠٠٧): "التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- ٢٣- عبد الله حمد محمد الجساسي (٢٠١١): " أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين اداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان "، رسالة ماجستير، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، عمان.
- ٢٤- عبد الوهاب مغار (٢٠١٥): التمر الوظيفي: مقارنة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، مجلد (ب)، عدد (٤٣).
- ٢٥- عصام نور (٢٠٠٢): دور المرأة في تنمية المجتمع المحلي، مؤسسة شباب الجامعة، مصر.
- ٢٦- علي الضلاعين (٢٠٠٨): " اتجاهات ربة المنزل نحو أهمية مجالات العمل المنزلي: دراسة ميدانية، مجلة دراسات العلوم الادارية، مجلد (٣٥)، عدد (١)، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- ٢٧- علي موسي الصبيحيين ومحمد فرحان القضاة (٢٠١٣): سلوك التمر عند الأطفال والمراهقين، مكتبة الملك فهد الوطنية، الطبعة الأولى، الرياض.

- ٢٨- عمر مصطفى محمد النعاس (٢٠٠٥): "الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراته"، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى.
- ٢٩- غسان حسين الحلو (٢٠٠٤): مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي المدارس الثانوية الحكومية بفلسطين، *مجلة الدراسات، مجلة علمية محكمة، المجلد (٣١)، العدد (٢) ايلول، الجامعة الأردنية.*
- ٣٠- فاطمة محمد جاد الله (٢٠٠٢): دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام الكهرباء بمصر، *المجلة العربية للإدارة، المجلد (٢٢)، العدد (١).*
- ٣١- كرم فرج طنبوس (٢٠٠٠): "التنمية البشرية ودورها في رفع الكفاءة الإنتاجية"، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.
- ٣٢- ماجدة العطية (٢٠٠٣): *سلوك المنظمة- سلوك الفرد والجماعة*، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
- ٣٣- المجلس القومي للمرأة (٢٠٠٦): *المرأة في مصر، التقرير السادس، القاهرة، مكتبة المجلس القومي للمرأة، القاهرة.*
- ٣٤- مروان احمد حويحي (٢٠٠٨) " أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- ٣٥- نعمة مصطفى رقبان (٢٠١٣): دليل الى الادارة العلمية للشئون المنزلية، السماحة للطبع والنشر، الاسكندرية.
- ٣٦- هدى سعيد بهلول (٢٠١٠): " القدرات الادارية للأمهات في مواجهة صراعات الأبناء وعلاقتها بمستوى أداء العمل المنزلي"، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية.
- ٣٧- وفاء احمد عبد الله الزهراني (٢٠٠٩): وعي ربات الأسر بمقومات الكفاءة الإدارية وعلاقته ببعض سمات الشخصية، رسالة ماجستير، كلية الفنون والتصميم الداخلي للنبات، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- ٣٨- يمينة مقبال هدييل (٢٠٠١): الضغوط النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي، *مجلة دراسات نفسية، مخبر الممارسة النفسية والتربوية، العدد (٧)، ديسمبر، الجزائر.*

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

- 39- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Arjona-Fuentes, J. M., Law, R., Law, R., Han, H. (2017): Incidence of workplace bullying among hospitality employees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(4).

- 40- Bashir,A.; Hanif, R.; Nadeem, M.(2014): Role of Personal Factors in Perception of Workplace Bullying Among Telecommunication Personnel, **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences**, 8(3.)
- 41- Brown, J. R. (2010): Trajectories of parents' experiences in discovering, reporting and living with the aftermath of middle school bullying. Submitted to the Faculty of the University Graduate School in Partial Fulfillment of the Requirements for the **Degree Doctor** of Philosophy in the School of Social Work, Indiana University.
- 42- Chadwick, S., Travaglia, J. (2017): Workplace bullying in the Australian health context: a systematic review, **Journal of health organization and management**, 31(3).
- 43- Horwood, Jwaylen, A. Herrick, D. Williams, C. & Wolke, D. (2005): Common visual defects and peer victimization in children, **Journal of Education Psychology** 46, (4).
- 44- Namie, G., &Lutgen-Sandvik, P. E. (2010): Active and passive accomplices: The communal character of workplace bullying, **International Journal of Communication**, 4, 31.
- 45- Norton, Chris (2016): "**What is the Definition of Relational Bullying / Social Bullying - BRIM Anti-Bullying Software**". BRIM Anti-Bullying Software. Archived from the original on 2016-12-01. Retrieved 2016-11-30.
- 46- Simpson, R., Cohen, C. (2004): Dangerous Work: The gendered nature of bullying in the context of higher education, **gender Work and Organization**, 11 (2).
- 47- Wan Salwina, W. I., Nik Ruzyanei, N. J., Tuti Iryani, M. D., Shamsul, A. S., Aniza, I., &Zasmani, S. (2010): The association between the attention deficit hyperactivity disorder (ADHD) symptoms and bully/victim problem among Malaysian sixth-graders, **ASEAN Journal of Psychiatry**, 11(1).
- 48- Wang, M. L., & Hsieh, Y. H. (2016): **Do gender differences matter to workplace bullying?**. Work, 53(3).
- 49- Wolke, D., Woods, S., Stanford, K., & Schulz, H. (2002): Bullying and victimization of primary school children in England and Germany: Prevalence and school factors. **The British Journal of Psychology**,92. doi:10.1348/000712601162419.

## ملخص البحث

## التنمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة

استهدف البحث الحالي دراسة العلاقة بين التنمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة؛ وينبثق منه عدة أهداف فرعية هي: تحديد مستوى التنمر الوظيفي لربة الأسرة العاملة عينة البحث بأبعاده الثلاثة (التنمر اللفظي، التنمر الاجتماعي، التنمر النفسي)، وتحديد مستوى الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة عينة البحث بأبعادها الأربعة (الرغبة في العمل، القدرة على العمل، الرضا عن العمل، الابتكار في العمل)، ودراسة الفروق في كل من مستوى التنمر الوظيفي بأبعاده والكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة عينة البحث بأبعادها وفقاً لبعض المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية (محل الإقامة، جنس رئيس العمل المباشر).

تكونت أدوات البحث من استمارة البيانات الأولية العامة لربة الأسرة العاملة، استبيان التنمر الوظيفي بأبعاده ، استبيان الكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة بأبعادها، وتم تطبيق أدوات البحث على عينة مكونة من (١٦٧) من ربوات الأسر العاملة، وتم اختيارها بطريقة صدفية غرضية من ربوات الأسر العاملات بمحافظة الدقهلية ومحافظة المنوفية، وينتمين إلي مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة، وتم تصنيف وتبويب وجدولة البيانات التي تم جمعها وتحليلها احصائياً واتباع أساليب إحصائية مناسبة باستخدام برنامج **Spss**، وقد اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث وجود ارتباط سالب دال احصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠١) بين الدرجة الكلية لكل من التنمر الوظيفي الذي تتعرض له ربوات الأسر العاملات عينة البحث والكفاءة الإنتاجية لهن، وعدم وجود فروق بين متوسطات درجات ربوات الأسر العاملات عينة البحث في كل من التنمر الوظيفي والكفاءة الإنتاجية لهن تبعاً لمتغير (محل الإقامة)، كما توجد فروق دالة احصائياً عند مستوي دلالة (٠,٠٥) بين متوسطات درجات ربوات الأسر العاملات عينة البحث في كل من بعد التنمر اللفظي وبعد التنمر النفسي والتنمر الوظيفي كدرجة كلية تبعاً لمتغير (جنس رئيس العمل المباشر) لصالح رئيس العمل الإناث.

ويوصى البحث بضرورة أن تعمل ربوات الأسر العاملات علي رفع الوعي بكيفية مواجهه ظاهرة التنمر وتأثيرها علي الكفاءة الإنتاجية وسبل التصدي لها، كما يجب علي وسائل الإعلام تقديم الإعلانات الكافية التي توضح المعلومات الكافية عن ظاهرة التنمر وكيفية مواجهتها ويجب علي الجهات الحكومية المعنية عمل الاختبارات النفسية لكل المتقدمين لشغل وظائف قيادية و توفير بيئة عمل آمنة وداعمة للإنجاز .

## Abstract

### **Job bullying in the work environment and its relationship with the productive efficiency of the housewife worker**

The present research aimed to study the relationship between job bullying in the work environment and its relationship with the productive efficiency for housewife worker; and there are Several sub-objectives emerge from it: Determine the level of Job Bullying for housewife worker of the research sample with three axes (verbal bullying, social bullying, psychological bullying), and determine the level of Efficiency Productivity for housewife worker of the research sample with the four axes (desire to work, ability to work, work satisfaction, innovation in work), and study the differences in both the level of job bullying and the productive efficiency for housewife worker of research sample dimensions according to some Economic and social variables (place of residence, the gender of the direct head of work).

The research tools consisted of the General data form of housewife workers, Job bullying questionnaire with its axes (verbal bullying - social bullying - psychological bullying). productive efficiency questionnaire of working housewife in its axes (desire to work - ability to work - work satisfaction - innovation in work), it was applied to a sample of (167) housewife workers, and was selected in a coincidental purpose in Dakahlia and Menoufiya Governorate, belonging to different social and economic levels, The data collected, tabulated and statistically analyzed by using Spss program, the research followed the descriptive analytical approach.

One of the most important results of the research is there is a negative correlation statistically significant at the level of significance (0.01) between the job bullying experienced by housewife worker of research sample (as a whole) productive efficiency (as a whole), there is no differences between the average degrees for housewife workers of research sample in both job bullying and productive efficiency according to the variable of residence, and there is statistically significant differences at the level of significance (0.05) between the mean degrees for housewife worker of research sample in both verbal bullying and psychological bullying and job bullying as a whole depending on the gender of the direct head of work for (female)

The research recommends the need to use the method of management roaming, which is the direct interaction between the manager and the worker to improve performance and feedback, attention to the formation of a conscious generation that protects itself from bullying, and provide psychological and social support for victims of bullying, and study the problem of bullying in scientific research and find solutions, and the need to enact strict laws to deter practitioners Bullying in all its forms, and psychological tests for all applicants for leadership positions.