

نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات

إعداد

د/ ظافر بن محمد القحطاني

أستاذ علم النفس المشارك في قسم علم النفس

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث مقياس التدفق النفسي، ومقياس صراع الأدوار، ومقياس الرضا الوظيفي وتم تطبيقها على عينة مكونة من (٣٠٠) من النساء العاملات في القطاع الحكومي والخاص بمدينة الرياض. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي، ووجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين صراع الأدوار والرضا الوظيفي، وأن التدفق النفسي يسهم في التنبؤ بالرضا الوظيفي بدرجة أكبر من إسهام صراع الأدوار في التنبؤ بالرضا الوظيفي، ووجود تأثير مباشر موجب دال إحصائياً للتدفق النفسي على الرضا الوظيفي، ووجود تأثير مباشر سالب دال إحصائياً لصراع الأدوار على الرضا الوظيفي، ووجود تأثير مباشر سالب دال إحصائياً للتدفق النفسي على صراع الأدوار، ووجود تأثير غير مباشر موجب دال إحصائياً للتدفق النفسي على الرضا الوظيفي من خلال صراع الأدوار. الكلمات المفتاحية: التدفق النفسي، صراع الأدوار، الرضا الوظيفي.

نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات

إعداد

د/ ظافر بن محمد القحطاني

أستاذ علم النفس المشارك في قسم علم النفس

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

المقدمة:

يساهم عمل المرأة في العديد من الجوانب الاجتماعية والاقتصادية في عصر يتسم بالتقدم التقني والعلمي، ويتيح لها فرصة ممارسة أدوار مختلفة ومتعددة، ويساعد ذلك على إشباع حاجاتها الشخصية والاجتماعية، والرضا عن إنجازاتها والاحساس بقيمتها ومكانتها الاجتماعية، فالمرأة العاملة تقوم بالعديد من الأدوار فإذا كانت زوجة عليها القيام بواجباتها وتلبية متطلبات الحياة الزوجية المختلفة، وقد يكون لديها أبناء عليها العناية والاهتمام بهم، ذلك بالإضافة إلى عملها الذي يتطلب منها بعض المهام والمسؤوليات والواجبات التي يجب عليها الالتزام بها.

وتعدد الأدوار التي تقوم بها المرأة العاملة قد يؤدي إلى ظهور صراع الأدوار نتيجة لعدم القدرة على الموازنة بين الأدوار المختلفة التي تقوم بها في حياتها الأسرية والمهنية والشخصية والاجتماعية، وقد ينتج عن ذلك شعورها بالضغط النفسي الذي قد يعمل على تشتيت قدراتها وإمكانيتها العقلية والجسدية ويؤثر في سلوكها داخل المنظمة التي تعمل بها بطريقة تنعكس على أدائها في العمل وإنتاجيتها وشعورها بعدم الرضا الوظيفي.

ويعتبر الرضا الوظيفي من أهم المفاهيم التي لها أثر إيجابي على المرأة العاملة، ويساعد في التوافق النفسي والاجتماعي ويرفع من معنوياتها ودافعيتها مما يساهم في تحسين مستوى أدائها وتحقيق أهدافها وأهداف المنظمة التي تعمل بها، ويرتبط الرضا بالعديد من المتغيرات والعوامل النفسية منها التدفق النفسي.

ويعد التدفق النفسي بمثابة القوى الكامنة التي تدفع الفرد للنجاح فيما يمارسه، حيث يعمل على تزويد الإنسان بطاقة للتحكم والسيطرة على انفعالاته مع التحرر من وطأة الضغوط

النفسية كما يسهم في تطوير أداء الفرد وزيادة دافعيته الذاتية، بالإضافة إلى دوره الفعال في مساندة الفرد في حل ما يعترضه من عقبات متوقعة أثناء تأديته لمهامه ويتأتى ذلك من خلال الاتساق التام بين الصفاء الفكري والهناء الوجداني والأداء الإيجابي (أشتيه وآخرون، ٢٠١٥).

مشكلة الدراسة:

يعتبر عمل المرأة فرصة لتحقيق ذاتها وتفريغ ما لديها من طاقات، ويتيح لها ممارسة أدوار مختلفة ومتعددة، فالفرد كلما زادت خبراته أصبح لديه القدرة على إيجاد التكامل فيما بين هذه الخبرات بأجزائها الفرعية مما ينعكس إيجاباً على تطور شخصيته وأدائه، وبالرغم من تمكين المرأة في العمل إلا أنه هناك دراسة كشف عن وجود مشكلات تعاني منها المرأة العاملة، منها مشكلات تتعلق بأعباء الوظيفة وصراع الأدوار المتمثل في صعوبة التوفيق بين مسؤوليات العمل المنزلي والعمل الوظيفي (العامة، ٢٠١٤).

ويرتبط صراع الأدوار بما يتركه من نتائج سلبية على صحة الفرد النفسية وفقدان الكثير من العلاقات الاجتماعية في المحيط الأسري والمهني، وقد أشارت الجمعية الأمريكية لعلم النفس أن حوالي ٢٠ إلى ٢٥ من الأفراد الذين يقومون بأدوار متعددة يصابون باضطرابات نفسية، وتزداد هذه النسبة لدى النساء أكثر من الرجال (سمية، ٢٠٠٦: ٣٢). فقد توصلت دراسة ابن موسى (٢٠١٥) إلى وجود علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى المرأة العاملة، بينما بينت دراسة الشهري (٢٠١٨) أن النساء العاملات يعانين من صراع الأدوار ويواجهن العديد من التحديات الاجتماعية، كما أوضحت دراسة عبدالمعزم (٢٠١٦) أن صراع الأدوار لدى النساء العاملات في المجال الصحي يتسم بالارتفاع.

ويؤثر صراع الأدوار على سلوك المرأة العاملة أثناء العمل فقد بينت دراسة قاسم (٢٠١٦) وجود علاقة ارتباطية سالبة بين صراع الأدوار والدافعية للإنجاز، وقد أوضحت دراسة الفيقي (٢٠٢٠) وجود علاقة عكسية بين صراع الأدوار والتوافق المهني، وقد أشار العميان (٢٠٠٥) إلى أن صراع الأدوار يعمل على تشتت قدرات الفرد وإمكانياته العقلية والجسدية ويؤثر في سلوكه داخل العمل بطريقة تؤثر سلباً على رضاه الوظيفي.

ويرى (Csikszentmihalyi, 2009) أن حالة التدفق النفسي تمنح الفرد فرصة للتحكم أو السيطرة على وعيه وشعوره، كما تسمح ببناء نفسي رصين للفرد، الأمر الذي يولد إحساساً قوياً بالرضا، مما يسهم في تعظيم إحساس الفرد بالسعادة وبجودة حياته النفسية داخل

العمل. ويساعد التدفق النفسي الفرد في الشعور بالثقة بالنفس وزيادة التركيز والقدرة على التحكم والسيطرة والضبط، وتوليد الأفكار، وإدارة الوقت والرضا الوظيفي.

وقد أشارت الدراسات التي تناولت التدفق النفسي والرضا الوظيفي إلى وجود علاقة بينهما كدراسة خشبة (٢٠١٧) التي أسفرت عن وجود علاقة موجبة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي، ودراسة شين (Chen,2014) بينت أن للتدفق النفسي تأثيراً إيجابياً على الرضا، ودراسة كاري وآخرون (٢٠١٣) فتوصلت إلى وجود علاقة بين التدفق والرضا الوظيفي، ودراسة (Maeran & Cangiano,2013) أشارت إلى وجود علاقة موجبة بين التدفق والرضا الوظيفي وإسهام التدفق في التنبؤ بالرضا الوظيفي.

وبناء على ما سبق يرى الباحث أن التدفق النفسي أحد متغيرات علم النفس الإيجابي الجديرة بالبحث في علاقته بكل من صراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات، خاصة أن الباحث في حدود علمه لم يجد دراسة تناولت المتغيرات الثلاثة مجتمعة، وتتمثل مشكلة الدراسة في الكشف عن العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة الحالية وتحليل المسارات للعلاقة بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.

تساؤلات الدراسة:

في ضوء ما سبق الحديث عنه في مشكلة الدراسة، وما توصلت له العديد من الدراسات صاغ الباحث تساؤلاته على النحو التالي:

١. ما العلاقة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات؟
٢. ما العلاقة بين صراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات؟
٣. ما إمكانية إسهام كل من التدفق النفسي وصراع الأدوار في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى النساء العاملات؟
٤. هل يحقق نموذج تحليل المسارات العلاقة بين كل من التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات؟

أهداف الدراسة:

١. التعرف على العلاقة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.
٢. التعرف على العلاقة بين صراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.

٣. الكشف عن إسهام كل من التدفق النفسي وصراع الأدوار في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.

٤. الكشف عن نموذج تحليل المسارات للعلاقة بين كل من التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة على مستويين أساسيين هما:

١- الأهمية النظرية:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية المتغيرات التي تناولتها (التدفق النفسي، صراع الأدوار، الرضا الوظيفي)، حيث لم تجد اهتماماً كبيراً من الباحثين حسب إطلاع الباحث على الدراسات السابقة وفي حدود علم الباحث لم يجد دراسة تناولت متغيرات الدراسة مجتمعة لدى النساء العاملات، كما تستمد الدراسة أهميتها من الكشف عن نموذج تحليل المسارات للعلاقة السببية المباشرة وغير المباشرة بين متغيرات الدراسة الثلاثة، وقد تعد الدراسة الحالية إضافة علمية في التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي.

٢- الأهمية التطبيقية:

قد تسهم نتائج الدراسة الحالية في لفت انتباه المسؤولين في الوزارات والإدارات الحكومية وشركات ومؤسسات القطاع الخاص إلى أهمية الكشف عن التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى العاملين وخاصة النساء، وقد تسهم نتائج الدراسة في وضع برامج إرشادية ووقائية لتعزيز التدفق النفسي والرضا الوظيفي وخفض صراع الأدوار لدى النساء العاملات، كما تضيف للدراسات والأطر النظرية المحلية مقياس صراع الأدوار ومقياس الرضا الوظيفي لدى النساء العاملات والتحقق من خصائصهما السيكومترية.

حدود الدراسة:

تحدد هذا الدراسة في المجالات الآتية:

١- الحدود الموضوعية: تقتصر حدود هذه الدراسة على نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي، كما تحددت حدود هذا الدراسة

بالأدوات المستخدمة فيها، وعلى طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج المستخدم.

٢- الحدود المكانية: اقتصرَت هذه الدراسة على النساء العاملات في القطاع الحكومي والخاص في مدينة الرياض.

١. الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في جانبها الميداني خلال عام ١٤٤٢هـ.

٣- الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على عينة من النساء العاملات في القطاع الحكومي والخاص بمدينة الرياض.

مصطلحات الدراسة:

التدفق النفسي Psychological Flow :

يعرف شكسنميهالي (Csikszentmihalyi,1996:46) التدفق النفسي بأنه حالة من التركيز العميق تحدث عندما يندمج الفرد في التعامل مع مهمات تتطلب تركيزاً عالياً ومثابرة متواصلة وبذل جهد، وتتحقق هذه الحالة عندما يكون مستوى قدرات الفرد ومهاراته متوازنة مع مستوى التحدي أو الصعوبة المرتبطة بالمهمة خاصة المهمات ذات الأهداف المحددة والتي تقدم تغذية راجعة فورية. ويعرف التدفق النفسي إجرائياً في الدراسة الحالية بالدرجة التي تحصل عليها المرأة العاملة في مقياس التدفق النفسي من أعداد (Jackson & Marsh 1996 ترجمة: الباحث).

صراع الأدوار Conflict of The Roles :

يعرف الباحث صراع الأدوار بأنه الشعور بالتعارض والتناقض بين الأدوار الأسرية والمهنية والاجتماعية التي تقوم بها المرأة العاملة مما قد يشعرها بالعجز والإحساس بعدم القدرة على القيام بمهام ومطالب هذه الأدوار بشكل مقبول. ويعرف إجرائياً في الدراسة الحالية بالدرجة التي تحصل عليها المرأة العاملة في مقياس صراع الأدوار من أعداد الباحث.

الرضا الوظيفي Job Satisfaction :

يعرف الباحث الرضا الوظيفي بأنه الشعور الإيجابي تجاه الوظيفة نتيجة لإشباعه للحاجات والرغبات المهنية للمرأة العاملة. ويعرف إجرائياً في الدراسة الحالية بالدرجة التي تحصل عليها المرأة العاملة في مقياس الرضا الوظيفي من أعداد الباحث.

الإطار النظري:

أولاً: التدفق النفسي Psychological Flow :

يعد التدفق النفسي أحد مفاهيم علم النفس الإيجابي الأساسية التي طرحها العالم (Csikszentmihalyi) في عام ١٩٩٠، حيث أوضح أن التدفق النفسي يمثل الخبرة الإنسانية المجسدة للصحة النفسية الايجابية لكونها تعبر عن استغراق الفرد في المهام أو الأعمال التي يقوم بها استغراقاً تاماً ينسى به ذاته والوسط المحيط به والزمن على أن يكون ذلك مقترناً بحالة من الابتهاج الذي يدفعه للمثابرة (Csikszentmihalyi,2009:23).

ويرى جاكسون ومارش (Jackson & Marah,1996) بأن التدفق النفسي حالة يندمج فيها الفرد اندماجاً كبيراً في المهمة أو العمل الذي يقوم به، مما يؤدي إلى أداء الوظيفة البدنية والعقلية على النحو الأمثل، وأن التدفق حالة يتغير فيها الوعي حيث يشعر عن طريقها الفرد بالانهماك والاندماج في العمل أو المهمة التي يؤديها، مما يجعل الجسم والعقل يعملان معاً.

وقد عرف جولمان (٢٠٠٠) التدفق النفسي بأنه حالة من الانهماك عند قيام الشخص بعمل يحبه ويستمتع به حتى يتفوق فيه، ويستمر هذا التفوق كالشلال المتدفق بأقل مجهود فإذا وصل الفرد إلى حالة التدفق فإن ذلك يمثل أقصى درجة للأداء الإيجابي المليء بالطاقة، والتي تقي الفرد من الإصابة بالملل والاكتئاب والقلق. وتشير باظة (٢٠١١) إلى أن التدفق النفسي حالة تصل بالفرد إلى أعلى درجة لتوظيف طاقته النفسية يصاحبها حالة من الرضا والسعادة مع تأجيل للرغبات والاحتياجات الشخصية للفرد.

وأشار شكسنميهالي (Csikszentmihalyi,2009) إلى أن للتدفق النفسي عدة أبعاد

وهي:

- ١- توازن التحدي مع المهارة: ويعني التوازن بين مهارات الفرد وتحديات أو صعوبة المهمة.
- ٢- الاندماج مع الأداء: ويعني شعور الفرد بالاندماج الكلي في المهام التي يقوم بها مما يشعره بأن ذاته أصبحت جزء من المهمة.
- ٣- وضوح الأهداف: ويعني معرفة الفرد بشكل واضح لما هو مطلوب فعله وفق خطة محددة مما يساهم في التركيز على المهمة والانتهاج منها.

- ٤- تغذية راجعة فورية: وتعني وجود تغذية راجعة فورية إيجابية سواء كانت داخلية أو خارجية لأداء الفرد تعزز من كفاءته الذاتية.
- ٥- التركيز في المهمة: أي التركيز والانتباه العالي على مهمة محددة وواضحة.
- ٦- الإحساس بالسيطرة: أي أحساس الفرد بقدرته على ضبط الموقف والسيطرة عليه والتحكم فيه نتيجة إحساسه بالحرية والاستقلالية أثناء أدائه المهمة.
- ٧- فقد الوعي بالذات: ويعني فقدان الإحساس بالذات وعدم الاهتمام بصورته أمام الآخرين أو بما يفكرون فيه بسبب تركيز الفرد على المهمة التي يقوم بها.
- ٨- الإحساس بالوقت: ويعني الإحساس أما بسرعة مرور الوقت أو بطء مروره.
- ٩- الاستمتاع الذاتي: ويعني أن أداء المهمة يكون هو الهدف وتعتبر ممتعه والدافع لدى الفرد داخلياً ولا ينتظر أي تعزيز أو مكافأة خارجية والإثابة الذاتية الداخلية تصبح استمتاع في حد ذاتها.

وقد ذكر سيلجمان (Seligman,2002) أن شكسنميهاالي يرى الفرد الذي يتعايش مع التدفق النفسي يشعر بالنشوة والابتهاج والسعادة التامة والإحساس بالجدارة والقيمة الشخصية والتعزيز الذاتي، وقد أطلق عليها خبرة التدفق، وهذا الشعور لدى الفرد يدور حول ما أسماه سيلجمان بقضية المعنى إذ يرى أن مفهوم الاندماج في الحياة مماثل تماماً لمفهوم التدفق والخبرة المثالية، كما أنه أقل أهمية من السعادة التي يحصل عليها الإنسان في الأنشطة الهادفة، ووجود شعور إيجابي كالممتعة والنشوة أو أي نوع من أنواع الوعي هو جوهر التدفق. وترى باظه (٢٠١١) أن هناك العديد من الآثار الإيجابية للتدفق النفسي من أهمها: خفض الشعور بالخوف والملل واللامبالاة، وقوة الثقة بالنفس والاستقلالية، وتنمية التخيل والتفكير الإبداعي، وتنمية مستوى الطموح ودافع الإنجاز، وتنمية القدرة على مواجهة التحديات في الأداء، وتنمية الفاعلية الذاتية، وتحمل المسؤولية.

وقد فسرت بعض النظريات التدفق النفسي حيث نجد أن شكسنميهاالي (Csikszentmihalyi,1975) توصل إلى أن الأفراد يدخلون في حالة التدفق النفسي عند الانسجام والاندماج التام في العمل مع الشعور بقيمة الذات، وأن التدفق النفسي يمنح الفرد فرصة تجاهل المشاعر السلبية ومصادر التهديد، والاتجاه نحو تأسيس نظام مرن يدفعه نحو تنمية وتطوير نفسه، وأن التدفق النفسي لا يتعلق بالمرودود المالي، فهناك الكثير من الأفراد

د. ظافر بن محمد القحطاني

الذين يمارسون أعمال دون مردود مالي، حيث يكون العمل الذي يمارسونه هو الهدف الذي يمنح الفرد الشعور بالمتعة وبقيمة الذات (أبوحلاوة، ٢٠١٣).

ونجد أن جولمان (٢٠٠٤) يضم التدفق النفسي إلى الذكاء الوجداني ويعتبرها من أفضل الحالات لكونها تمثل أقصى درجات تعزيز الانفعالات التي تصب في دائرة الأداء، فعند دخول الفرد في حالة التدفق النفسي تتساق عواطفه وانفعالاته في اتجاه إيجابي مفعم بالطاقة والحيوية بشكل يلائم النشاط الراهن، أما عندما يسيطر الاكتئاب والملل على نفسية الفرد فإنه يصعب عليه التوصل إلى حالة التدفق النفسي، ويعد التركيز والانتباه على النشاط الذي يمارسه الفرد من أهم العوامل التي تساعد على الوصول إلى التدفق النفسي، فعند بدء التركيز على المهمة تمنح حالة التدفق الفرد قوة دفع تجعله ينجز نشاطه دون الشعور بأي عناء أو تعب (ربيعة، ٢٠١٥).

ثانياً: صراع الأدوار **Conflict of The Role**:

تتعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد حسب عدد الجماعات التي ينتمي لها. ويتمثل الدور في مجموعة التوقعات التي يحملها الآخرون لما يجب أن يكون عليه سلوك الفرد في المواقف المختلفة، وتختلف هذه التوقعات باختلاف جنس الفرد ومهنته ومكانته الاجتماعية (Allport, 2004).

ويرى بارسونز أن الفرد يقوم بعدد من الأدوار الاجتماعية التي قد يكون بينها بعض الاختلاف والتداخل والتعارض، ويحدث الصراع عند تعارض الأدوار واختلافها (العبيدي وولي، ٢٠١٧). وعرف زهران (٢٠٠٣) صراع الأدوار بأنه عبارة عن قيام الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية فقد يكون بين هذه الأدوار بعض الخلط والاختلاف والصراع.

ويعرف أوستوالد (Ostwald, 2005) صراع الأدوار بأنه عبارة عن فشل الفرد في التوفيق بين أدواره المتعددة، واختلاف توقعاته عن أدواره وتوقعات الآخرين عن الأداء الفعلي لهذه الأدوار.

وينكر أندرو ومارك (١٩٩١) أن للدور ثلاثة أنواع وهي: (الدور المتوقع، الدور المدرك، الدور المؤدى)، وتتعلق الأدوار المدركة بمجموعة النشاطات أو الأعمال التي يعتقد الفرد بضرورة أدائها، وتعادل الأدوار المدركة في كثير من الأحيان الأدوار المتوقعة إلا أن وجود عوامل أخرى كثيرة في موقف من المواقف قد يؤثر على إدراك الفرد ويؤدي إلى تشويبه

وبذلك تكون الدوار المدركة غير محددة أو غير واقعية. أما الأدوار المؤدية فهي النشاط الفعلي الذي يقوم به الفرد ويعتمد الدور المؤدى على الدور المدرك وبالتالي على الدور المتوقع ويقدر ما تكون الاختلافات بين الأدوار المتوقعة والمدركة والمؤداة يزداد احتمال الصراع بين الأدوار والتوتر والمعاناة التي يشعر بها الفرد.

ويرى سيزيلاجي و ولامس (Sazlaja & wallis,1991) أنه يوجد نوعان من صراع

الأدوار هما:

- ١- الصراع داخل الدور: وينشأ عن تعدد وتباين التوجهات التي تصدر في وقت واحد لشخص يشغل وظيفة واحدة أو يقوم بدور واحد، مما يجعل التوفيق بين كل هذه التوجهات في وقت واحد أمر متعذراً.
 - ٢- الصراع بين الأدوار: وينشأ عن الدوار المتعددة والمتزامنة التي تنتج عنها توقعات متضاربة.
- ولصراع الأدوار أسباب كثيرة منها:
- إدراك الفرد بأنه يقوم بدورين أو أكثر وكلاهما يناسب مواقف مختلفة تناسب مواقف ولا تناسب أخرى.
 - قد يكون الصراع كامناً في التوقعات بالنسبة للأدوار المختلفة للفرد والآخر.
 - قد ينشأ صراع الأدوار المتعدد عندما يحدث صراع بين دورين أو أكثر، حيث يؤدي تحقيق التوقعات المتصلة بأحد الأدوار إلى عدم القدرة على تحقيق التوقعات المرتبطة بالدور الآخر.
 - قد يتطلب الدور الواحد في بعض الأحيان أكثر من سلوك الذي قد ينشأ من الأساليب السلوكية المتعددة للدور، ويطلق على هذا الموقف صراع المطالب المتعددة للدور.
 - عدم الاتساق بين متطلبات الأدوار وآراء ومعتقدات واتجاهات الفرد فإنه يحاول فعل أي شيء لخفض عدم الاتساق.
 - يحدث صراع الأدوار عند حدوث اضطراب شخصية الفرد وتؤثر على تفاعله مع الآخرين.

د. ظافر بن محمد القحطاني

- يحدث صراع الأدوار عندما يوجد فروق واضحة بينما يتوقعه الآخرون من الشخص وما يتوقعه الشخص من نفسه (زهران، ٢٠٠٣؛ الزبيدي، ٢٠٠٣؛ الوقفي، ٢٠٠٣).

وقد يحدث صراع الأدوار لدى المرأة العاملة نتيجة لتعدد الأدوار المختلفة التي تقوم بها فهي قد تكون زوجة وأم وموظفة في نفس الوقت ولكل دور متطلبات يتوقع منها أن تؤديها، ونتيجة لتعدد المتطلبات لكل دور قد لا تستطيع القيام بها أو التوفيق بينها. ومن النظريات المفسرة لصراع الأدوار نظرية الدور وترى بأن دور الفرد مهماً لفهم سلوكه، والدور هو السلوك المتوقع من الفرد عند تفاعله مع الآخرين ولذلك يجب على الفرد معرفة دوره وفق وجهة نظره وكذلك وفق ما يراه الآخرون، فإذا جاء سلوك الفرد مخالفاً لما يتوقعه الآخرون منه فإنه سيعاني من صراع الأدوار، وترى نظرية الدور أن هناك مفهوماً آخر يستخدم لتفسير الصراع يسمى غموض الدور ويعني نقص المعلومات الضرورية اللازمة للقيام بأي وظيفة، ويمكن التمييز بين نوعين من غموض الدور، الأول غموض العمل ويقصد به عدم الإلمام بمتطلبات العمل، والثاني الغموض النفسي - الاجتماعي ويقصد به عدم الإلمام بالكيفية التي يقيم بها شخص ما، ويحدث هذا في غياب المعايير الواضحة لتقييم الأداء أو عندما يتم التقييم على أساس غير موضوعي (كعبور، ٢٠٠١).

ويرى إبراهيم (١٩٨٥) أن علاقة الفرد بالآخرين لا تملئها في كثير من الأحيان خصائصه الشخصية وسماته بقدر ما تملئها توقعاته عن الدور الذي يقوم به، وتوقعات الآخرين عن هذا الدور، ولهذا فهو ينتقل في تفاعله مع الجماعة حسب ما تملئها التوقعات الاجتماعية للدور، وقد يتم أداء هذه الأدوار بانسجام وقد يحدث الصراع عند ما يجد نفسه مضطراً لأداء أدوار تتعارض كل منها مع الأخرى.

ويرى فستجر في نظرية التناظر المعرفي أن سبب صراع الأدوار انشغال الفرد ذهنياً في نفس الوقت بفكرتين أو موضوعين أو معتقدين متناقضتين في طبيعتهم ولهما نفس الأهمية. ويضيف بأن التناظر المعرفي هو علاقة غير ملائمة بين العناصر الإدراكية، ويعني بالعناصر المعارف التي يملكها الفرد حول عالمه النفسي، أما المدركات فتشير إلى أي معرفة أو فكرة أو اعتقاد وكذلك ما يعرفه الفرد عن محيطه أو بيئته أو عن سلوكه،

ويعد انسجام العناصر الإدراكية أو تناسقها نفسي أكثر مما هو منطقي، وما يبدو منسجماً في ذهن الفرد يمثل انسجماً (Festinger, 1962).

وينشأ التناقض المعرفي وفق ما ذكره فستنجر في ثلاثة مواقف هي: عندما لا تتسق الجوانب المعرفية مع المعايير الاجتماعية، والثاني عندما يتوقع الشخص شيئاً معيناً ويقع شيئاً آخر بدلاً عنه، أما الثالث عندما يقوم الفرد بسلوك يخالف اتجاهاته العامة (صالح، ١٩٩٧).

ثالثاً: الرضا الوظيفي Job Satisfaction:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، وأصبح الرضا الوظيفي أحد مقومات النجاح في حياة الأفراد الشخصية والمهنية.

ويعرف أبو شيخة (١٩٩٨) الرضا الوظيفي بأنه اتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد، حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية، والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة. كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث يكون ممثلاً لقدراته وميوله، مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره، ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء، وينتج عنه الحماس في نفسه، ويبعد عنه التهديد الذي قد يؤدي إلى مشكلات الاقتصادية أو اجتماعية أو نفسية.

ويذكر جيتون وآخرون (Getahun, et. al, 2016) بأنه يوجد العديد من العوامل

المؤثرة على الرضا الوظيفي من أهمها:

- ١- المكافآت والحوافز.
- ٢- مسؤوليات الوظيفة.
- ٣- نظام وفرص الترقية.
- ٤- الدافعية للعمل.
- ٥- بيئة العمل.
- ٦- التعامل والتفاعل مع الزملاء في العمل.
- ٧- العلاقات مع المشرفين وطريقة التواصل معهم.

ومن النظريات المفسرة للرضا الوظيفي نظرية العاملين لهيرزبيرج وترى هذه النظرية أن الأفراد يقومون بسلوكيات معينة من أجل إشباع أعلى مستويات الحاجات، وتؤكد على أن تحقيق الرضا الوظيفي مرتبط بالعوامل الدافعة وأن إشباع الحاجات الداخلية التي تدفع الفرد لتقديم أفضل ما لديه مثل تقدير المدير لإنجازاته أو تقدير الزملاء له والراتب الوظيفي، وفي حالة عدم إشباع هذه الاحتياجات أو بعضها فإن الفرد سيشعر برضا أقل عن عمله، وهناك بعض الحاجات الخارجية والتي يطلق عليها العوامل الوقائية حيث ترتبط ببيئة العمل وطبيعته والأمن الوظيفي وأسلوب الإشراف والمكانة الوظيفية، وفقدان هذه الحاجات يتسبب في عدم الرضا عن الوظيفة ولكن توافرها بشكل نسبي يضمن عدم الاستياء عن العمل (Muterera, et. al,2018).

وربط بوتر ولولر في نظرية الإنجاز الرضا الوظيفي بكل من الإنجاز والعائد ويتحدد الرضا بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يتوقع الفرد بأنها عادلة ومنسجمة مع مقدار الجهد المبذول في إنجاز المهام، حيث عندما تكون العوائد التي يحصل عليها الفرد عادلة ومتوافقة مع توقعاته أو تزيد عنها فهذا يحفز ويحقق الرضا الوظيفي مما يدفعه إلى بذل الجهد بكل رغبة، أما إذا انخفضت هذه العوائد عما يعتقد الفرد أنه يستحقه، فسوف تتكون حالة من عدم الرضا الوظيفي ويعمل ذلك على تقليص أو انعدام الدافعية نحو العمل (Master, et. al,2018).

الدراسات السابقة:

يعرض الباحث ما حصل عليه من دراسات تناولت العلاقة بين متغيرات الدراسة أو تناولت أحد متغيرات الدراسة وعلاقته بمتغيرات أخرى.

أجرت الفيقي (٢٠٢٠) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين صراع الدور والتوافق المهني لدى المرأة العاملة، وتكونت عينة الدراسة من (١٩٨) امرأة عاملة في القطاع الحكومي والخاص، واستخدمت مقياس صراع الأدوار ومقياس التوافق المهني من أعداد الباحثة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين صراع الأدوار والتوافق المهني.

وقام سلامة (٢٠١٩) بدراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٠) معلمة، واستخدم الباحث مقياس التدفق

النفسي ومقياس الرضا الوظيفي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي، كما بينت النتائج إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال التدفق النفسي.

وهدفت دراسة سويد وسعادة (٢٠١٨) إلى التعرف على العلاقة بين التدفق النفسي وجودة الحياة الوظيفية والأداء المهني، وتكونت عينة الدراسة من (١٧١) عضو هيئة تدريس، واستخدم الباحثان مقياس جودة الحياة الوظيفية ومقياس التدفق النفسي ومقياس الأداء المهني، وبينت نتائج وجود علاقة ارتباطية طردية بين التدفق النفسي وكل من جودة الحياة الوظيفية والأداء المهني.

كما هدفت دراسة الشهري (٢٠١٨) إلى التعرف على التحديات التي تواجه المرأة العاملة في المراكز التجارية بجدة، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٠) أمراً عاملة، وبينت نتائج الدراسة معاناتهن من صراع الأدوار نتيجة التعارض بين متطلبات العمل والأسرة.

بينما هدفت دراسة خشبة (٢٠١٧) إلى التعرف على علاقة التدفق النفسي بكل من الرضا الوظيفي والسعادة والتسوية، وتكونت عينة الدراسة من (٥١٣) معلماً ومعلمة، واستخدم الباحث مقياس التدفق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي ومقياس السعادة ومقياس التسوية، وبينت النتائج وجود علاقة بين التدفق النفسي وكل من الرضا الوظيفي والسعادة، وإسهام الرضا الوظيفي والسعادة في التنبؤ بالتدفق النفسي.

وقامت عبدالمنعم (٢٠١٦) بدراسة هدفت إلى معرفة علاقة صراع الأدوار بمستوى الطموح لدى الزوجة العاملة في المستشفيات بالسودان، وتكونت عينة الدراسة من (٩٥) طبيبة وممرضة، واستخدمت الباحثة مقياس صراع الأدوار ومقياس مستوى الطموح، و أوضحت نتائج الدراسة أن صراع الأدوار ومستوى الطموح لدى العاملات في المجال الصحي مرتفع.

وقد هدفت دراسة قاسم (٢٠١٦) إلى التعرف على علاقة صراع الدور بالدافعية للإنجاز لدى طالبات جامعة المجمع المتزوجات، وتكونت عينة الدراسة من (٥٢) طالبة متزوجة، واستخدمت الباحثة مقياس صراع الأدوار من أعدادها ومقياس الدافعية للإنجاز من أعداد عبدالفتاح (١٩٨٧)، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط سلبية بين صراع الأدوار والدافعية للإنجاز لدى عينة الدراسة.

د. ظافر بن محمد القحطاني

كما أجرى ابن موسى (٢٠١٥) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين صراع الدور والضغط النفسي لدى المرأة العاملة بمستشفى ابن سينا بالجزائر، وتكونت عينة الدراسة من (٦٠) أمراً عاملة في المستشفى، واستخدم الباحث مقياس صراع الأدوار ومقياس الضغط النفسي من اعداد الباحث، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى عينة الدراسة.

وتهدف دراسة شين (Chen,2014) إلى التعرف على دور التدفق النفسي كعامل منبئ بالشعور بالرضا الأكاديمي والكفاءة الذاتية لدى طلبة الجامعة، وتكونت عينة الدراسة من (٤٩٨) طالباً وطالبة، واستخدم الباحث مقياس التدفق النفسي ومقياس الرضا الأكاديمي، ومقياس الكفاءة الذاتية، وتوصلت النتائج إلى أن للتدفق النفسي تأثيراً ايجابياً على الشعور بالرضا الأكاديمي، ووجود علاقة موجبة دالة احصائياً بين التدفق النفسي والكفاءة الذاتية، وأن التدفق النفسي يعد عاملاً منبئاً بالرضا الأكاديمي والكفاءة الذاتية.

وهدف دراسة (Maeran & Cangiano, 2013) إلى التعرف على علاقة التدفق النفسي بالرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٠) عامل وعاملة، واستخدم الباحثان مقياس التدفق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي، وبينت النتائج وجود علاقة موجبة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي، وإسهام التدفق النفسي في التنبؤ بالرضا الوظيفي.

وقد قام كاري وآخرون (٢٠١٣) بدراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٦٠) عامل، واستخدم الباحثون مقياس التدفق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي، وأشارت نتائج تحليل الانحدار إلى إسهام التدفق النفسي في التنبؤ بالرضا الوظيفي.

تعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة والتي تناولت متغيرات الدراسة الحالية تنوع العينات المستخدمة في الدراسات السابقة من حيث العدد والجنس وطبيعة العينة، كما تنوعت أدوات الدراسة المستخدمة في الدراسات السابقة ما بين استبانات ومقاييس جاهزة وأخرى من إعداد الباحثين، وقد اعتمدت الدراسات السابقة في الوصول إلى نتائجها على عينات من النساء العاملات ومعلمين ومعلمات وطلاب وأعضاء هيئة تدريس من الذكور والإناث،

واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري الخاص للتدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي، وفي اختيار الأساليب الإحصائية، وإعداد أدوات الدراسة، وفي تحديد المنهج المتبع في الدراسة، كما استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تفسير نتائج الدراسة وتدعيمها بنتائج الدراسات السابقة، وكذلك في حجم ونوع العينة المستخدمة في الدراسة، وامتازت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها درست نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات، وهذا الأمر قد يعزز من أصالة هذه الدراسة ويميزها عن غيرها من الدراسات.

فروض الدراسة:

في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة يمكن صياغة الفروض على النحو التالي:

١. توجد علاقة دالة إحصائياً بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.
٢. توجد علاقة دالة إحصائياً بين صراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.
٣. يسهم كل من التدفق النفسي وصراع الأدوار في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.
٤. يحقق نموذج تحليل المسارات العلاقة بين كل من التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.

الطريقة والإجراءات:

أولاً: منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة وأهداف البحث، والذي يهدف إلى الكشف عن نموذج تحليل المسارات للعلاقة بين كل من التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من النساء العاملات في القطاع الحكومي والخاص في مدينة الرياض، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة وبلغ عددها (٣٠٠) أمراً عاملة، والجدول التالي يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوع الوظيفة.

جدول (١)

يبين توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوع الوظيفة

النسبة المئوية	العدد	نوع الوظيفة
70.7	212	قطاع حكومي
29.3	88	قطاع خاص
100.0	300	الإجمالي

ثالثاً: أدوات الدراسة:

١- مقياس التدفق النفسي: من أعداد (Jackson & Marsh 1996) ترجمة: الباحث

قام الباحث بترجمة عبارات المقياس من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية، كما تم ترجمة المقياس من اللغة العربية إلى اللغة الإنجليزية، وللتأكد من ترجمتي المقياس قام الباحث بعرضه على سبعة من أعضاء هيئة تدريس من المختصين في اللغة الإنجليزية وعلم النفس، وبلغت نسبة الاتفاق بين الترجمتين (٨٥%) وتدل هذه النسبة على ملائمة ومناسبة مضمون عبارات المقياس، ويتكون المقياس من (٣٦) عبارة موزعة على (٩) أبعاد كل بعد يتضمن (٤) فقرات صيغت على شكل عبارات تقريرية، ووضعت لها بدائل وفق مقياس ليكرت الخماسي وكانت كالتالي: تنطبق تماماً (٥)، تنطبق (٤)، أحياناً (٣)، لا تنطبق (٢)، لا تنطبق إطلاقاً (١)، وللتأكد من صدق وثبات المقياس في الدراسة الحالية قام الباحث باستخدام الطرق التالية:

صدق المقياس:

- صدق الاتساق الداخلي: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية بلغ عددها (٧٥) من النساء العاملات لحساب معاملات الارتباط بطريقة بيرسون Pearson Correlation Coefficient بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس، ومجموع درجات البعد الذي تنتمي إليه، والجدول التالي يتضمن عرضاً للنتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية لصدق الاتساق الداخلي:

نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات

جدول (٢)

يوضح حساب الاتساق الداخلي لمقياس التدفق النفسي بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه (ن = ٧٥)

توازن التحدي مع المهارة		الاندماج مع الأداء		وضوح الأهداف	
العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
1	.845**	5	.687**	9	.718**
2	.808**	6	.611**	10	.723**
3	.851**	7	.708**	11	.860**
4	.757**	8	.762**	12	.834**
تغذية رجعية واضحة		التركيز في المهمة		الإحساس بالسيطرة	
13	.806**	17	.789**	21	.847**
14	.789**	18	.705**	22	.869**
15	.608**	19	.790**	23	.849**
16	.787**	20	.794**	24	.763**
فقد الوعي بالذات		الإحساس بالوقت		الاستمتاع الذاتي	
25	.820**	29	.763**	33	.771**
26	.770**	30	.753**	34	.815**
27	.554**	31	.774**	35	.919**
28	.834**	32	.766**	36	.881**

** دال عند مستوى دلالة (٠,٠١).

ويتبين من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة من عبارات المقياس ومجموع درجات البعد الذي تنتمي إليه جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بما يدل على صدق الاتساق الداخلي للمقياس، بما يؤكد صدق المقياس وإمكانية الاعتماد عليه في الدراسة الحالية.

كما قام الباحث بحساب معامل الارتباط بطريقة بيرسون Pearson Correlation Coefficient بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس، ومجموع درجات المقياس ككل، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

د. ظافر بن محمد القحطاني

جدول (٣)

يوضح حساب الاتساق الداخلي لمقياس التدفق النفسي بحساب معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس (ن = ٧٥)

معامل الارتباط بالدرجة الكلية للمقياس	البعد
.574**	توازن التحدي مع المهارة
.522**	الاندماج مع الأداء
.697**	وضوح الأهداف
.754**	تغذية رجعية واضحة
.792**	التركيز في المهمة
.759**	الإحساس بالسيطرة
.663**	فقد الوعي بالذات
.395**	الإحساس بالوقت
.631**	الاستمتاع الذاتي

** دال عند مستوى دلالة (٠,٠١).

ويبدو من الجدول السابق ارتفاع قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس، ومجموع درجات المقياس ككل حيث جاءت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بما يؤكد صدق الاتساق الداخلي للمقياس.
ثبات المقياس:

قام الباحث بالتحقق من ثبات مقياس التدفق النفسي عن طريق حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ، ومعامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية المصحح بمعادلة (سبيرمان_براون)، وجاءت النتائج كما يظهر في الجدول التالي:

جدول (٤)

يبين ثبات مقياس التدفق النفسي باستخدام معامل ألفا كرونباخ (ن = ٧٥)

طريقة حساب الثبات		عدد العبارات	أبعاد المقياس
التجزئة النصفية سبيرمان_براون	ألفا كرونباخ		
0.883	0.832	4	توازن التحدي مع المهارة
0.798	0.765	4	الاندماج مع الأداء
0.825	0.811	4	وضوح الأهداف
0.801	0.779	4	تغذية رجعية واضحة
0.871	0.821	4	التركيز في المهمة

طريقة حساب الثبات		عدد العبارات	أبعاد المقياس
التجزئة النصفية سبيرمان_براون	ألفا كرونباخ		
0.891	0.855	4	الإحساس بالسيطرة
0.813	0.779	4	فقد الوعي بالذات
0.767	0.725	4	الإحساس بالوقت
0.815	0.801	4	الاستمتاع الذاتي
0.912	0.901	36	المقياس ككل

ويتبين من الجدول السابق أن قيم معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس التدفق النفسي قد تراوحت بين (٠,٧٢٥)، و(٠,٨٥٥)، كما تراوحت قيم معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية المصحح بمعادلة (سبيرمان_براون) لأبعاد مقياس التدفق النفسي بين (٠,٧٦٧)، و(٠,٨٩١)، بينما بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ للمقياس ككل (٠,٩٠١)، كما بلغ معامل ثبات التجزئة النصفية المصحح بمعادلة (سبيرمان_براون) للمقياس ككل (٠,٩١٢) وهي قيم مناسبة تدل على درجة ثبات مرتفعة للمقياس بما يؤكد ثبات المقياس وإمكانية الاعتماد عليه والوثوق في نتائجه في الدراسة الحالية.

٢- مقياس صراع الأدوار:

بعد إطلاع الباحث على الإطار النظري والدراسات السابقة لصراع الأدوار، قام الباحث بإعداد مقياس صراع الأدوار للنساء العاملات، ويتكون المقياس من (٣٠) عبارة، وضع لها بدائل وفق مقياس ليكرت الخماسي وكانت كالتالي: تنطبق تماماً (٥)، تنطبق (٤)، أحياناً (٣)، لا تنطبق (٢)، لا تنطبق إطلاقاً (١) للعبارة الإيجابية والعكس للعبارة السلبية. وللتأكد من صدق وثبات المقياس قام الباحث باستخدام الطرق التالية:

صدق المقياس:

١- صدق المحكمين: قام الباحث بعرض المقياس بصورته الأولية على (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس من المختصين في علم النفس، من أجل أبداء الرأي في مدى ملاءمة العبارات للمقياس والبعد التي تنتمي له، ومدى وضوح وسلامة الصياغة اللغوية، وقد أعتد الباحث لصلاحية العبارة اتفاق

د. ظافر بن محمد القحطاني

(٤) محكمين عليها، وبناء على آراء المحكمين تم إبقاء العبارات المناسبة وتعديل صيغة بعض العبارات.

٢- صدق الاتساق الداخلي: قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية بلغ عددها (٧٥) من النساء العاملات لحساب معاملات الارتباط بطريقة بيرسون Pearson Correlation Coefficient بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس، ومجموع درجات المقياس، والجدول التالي يتضمن عرضاً للنتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية لصدق الاتساق الداخلي:

جدول (٥)

يوضح حساب الاتساق الداخلي لمقياس صراع الأدوار بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة ودرجة

المقياس ككل (ن = ٧٥)

العبارة	معامل الارتباط بدرجة المقياس	العبارة	معامل الارتباط بدرجة المقياس	العبارة	معامل الارتباط بدرجة المقياس
1	.656**	11	-.105-	21	.500**
2	.648**	12	.327**	22	.686**
3	.711**	13	.254*	23	.566**
4	.668**	14	.346**	24	.643**
5	.800**	15	.253*	25	.689**
6	.713**	16	.817**	26	.654**
7	.618**	17	.379**	27	.712**
8	.678**	18	.052	28	.701**
9	.735**	19	.285*	29	.659**
10	.719**	20	.589**	30	.253*

** دال عند مستوى دلالة (٠,٠١). * دال عند (٠,٠٥)

ويتبين من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة من عبارات المقياس ومجموع درجات البعد الذي تنتمي إليه جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥) فأقل عدا العبارتين رقمي (١١ - ١٨) حيث قام الباحث بحذفهما قبل التطبيق النهائي للمقياس، بما يدل على صدق الاتساق الداخلي للمقياس، بما يؤكد صدق المقياس وإمكانية الاعتماد عليه في الدراسة الحالية.

ثبات المقياس:

قام الباحث بالتحقق من ثبات مقياس صراع الأدوار عن طريق حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ، ومعامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية المصحح بمعادلة (سبيرمان_براون)، وجاءت النتائج كما يظهر في الجدول التالي:

جدول (٦)

يبين ثبات مقياس صراع الأدوار باستخدام معامل ألفا كرونباخ (ن = ٧٥)

طريقة حساب الثبات		عدد العبارات	مقياس صراع الأدوار
التجزئة النصفية سبيرمان_براون	ألفا كرونباخ		
0.897	0.918	30	

ويتبين من الجدول السابق أن قيم معامل الثبات بطريقة ألفا للمقياس ككل (٠,٩١٨)؛ كما بلغ معامل ثبات التجزئة النصفية المصحح بمعادلة (سبيرمان_براون) للمقياس ككل (٠,٨٩٧) وهي قيم مرتفعة تدل على ثبات المقياس وإمكانية الاعتماد عليه والوثوق في نتائجه في الدراسة الحالية.

٣- مقياس الرضا الوظيفي:

بعد إطلاع الباحث على الإطار النظري والدراسات السابقة للرضا الوظيفي، قام الباحث بإعداد مقياس الرضا الوظيفي للنساء العاملات، ويتكون المقياس من (١٨) عبارة، وضع لها بدائل وفق مقياس ليكرت الخماسي وكانت كالتالي: تنطبق تماما (٥)، تنطبق (٤)، أحياناً (٣)، لا تنطبق (٢)، لا تنطبق إطلاقاً (١). وللتأكد من صدق وثبات المقياس قام الباحث باستخدام الطرق التالية:

صدق المقياس:

١- صدق المحكمين: قام الباحث بعرض المقياس بصورته الأولية على (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس من المختصين في علم النفس، من أجل أبداء الرأي في مدى ملاءمة العبارات للمقياس والبعد التي تنتمي له، ومدى وضوح وسلامة الصياغة اللغوية، وقد أعتمد الباحث لصلاحية العبارة اتفاق (٤) محكمين عليها، وبناء على آراء المحكمين تم إبقاء العبارات المناسبة وتعديل صيغة بعض العبارات.

د. ظافر بن محمد القحطاني

٢- صدق الاتساق الداخلي: قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية بلغ عددها (٧٥) من النساء العاملات لحساب معاملات الارتباط بطريقة بيرسون Pearson Correlation Coefficient بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس، ومجموع درجات المقياس، والجدول التالي يتضمن عرضاً للنتائج التي أسفرت عنها المعالجة الإحصائية لصدق الاتساق الداخلي:

جدول (٧)

يوضح حساب الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي بحساب معامل الارتباط بين كل عبارة ودرجة المقياس ككل (ن = ٧٥)

العبارة	معامل الارتباط بدرجة المقياس	العبارة	معامل الارتباط بدرجة المقياس
1	.595**	10	.769**
2	.583**	11	.773**
3	.729**	12	.782**
4	.418**	13	.846**
5	.545**	14	.755**
6	.476**	15	.559**
7	.541**	16	.790**
8	.594**	17	.735**
9	.841**	18	.710**

** دال عند مستوى دلالة (٠,٠١)

ويتبين من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة من عبارات المقياس ومجموع درجات البعد الذي تنتمي إليه جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بما يدل على صدق الاتساق الداخلي للمقياس، بما يؤكد صدق المقياس وإمكانية الاعتماد عليه في الدراسة الحالية.

ثبات المقياس:

قام الباحث بالتحقق من ثبات مقياس الرضا الوظيفي عن طريق حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ، ومعامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية المصحح بمعادلة (سبيرمان_براون)، وجاءت النتائج كما يظهر في الجدول التالي:

جدول (٨)

يبين ثبات مقياس الرضا الوظيفي باستخدام معامل ألفا كرونباخ (ن = ٧٥)

طريقة حساب الثبات		عدد العبارات	مقياس الرضا الوظيفي
التجزئة النصفية سبيرمان_براون	ألفا كرونباخ		
0.861	0.927	18	

ويتبين من الجدول السابق أن قيم معامل الثبات بطريقة ألفا للمقياس ككل (٠,٩٢٧)؛ كما بلغ معامل ثبات التجزئة النصفية المصحح بمعادلة (سبيرمان_ براون) للمقياس ككل (٠,٨٦١) وهي قيم مرتفعة تدل على ثبات المقياس وإمكانية الاعتماد عليه والوثوق في نتائجه في الدراسة الحالية.

رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعدما تم جمع البيانات عن طريق إجابات عينة الدراسة على عبارات الاستبانة، وإدخال هذه البيانات بالحاسب الآلي، تم معالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار الخامس والعشرين (- Statistical Package for Social Sciences (Version 25)، وبرنامج الأموس الإصدار الخامس والعشرين (AMOS- Version 25) وتم القيام بمجموعة من المعالجات الإحصائية باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة.
٢. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
٣. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) والتجزئة النصفية (Split - half) للتحقق من ثبات أدوات الدراسة.

٤. معامل الارتباط بطريقة بيرسون Pearson Correlation Coefficient للتحقق من الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة، وكذلك لاختبار صحة الفرضين الأول والثاني من فروض الدراسة.

٥. تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression لاختبار صحة الفرض الثالث من فروض الدراسة.

٦. تحليل المسار Path Analysis لاختبار صحة الفرض الرابع من فروض الدراسة.

خامساً: نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج الفرض الأول: الذي نص على أنه: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات ".
للتحقق من صحة الفرض المتعلق بالعلاقة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات، تم حساب معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient ويوضح الجدول التالي نتائج التحقق من صحة الفرض.

جدول (٩)

يبين نتائج اختبار بيرسون للعلاقة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات في القطاع الحكومي والخاص (ن = ٣٠٠)

معامل الارتباط بالرضا الوظيفي	مقياس التدفق النفسي
.225**	توازن التحدي مع المهارة
.146°	الاندماج مع الأداء
.287**	وضوح الأهداف
.117°	تغذية رجعية واضحة
.316**	التركيز في المهمة
.324**	الإحساس بالسيطرة
.279**	فقد الوعي بالذات
.133°	الإحساس بالوقت
.165**	الاستمتاع الذاتي
.327**	الدرجة الكلية للتدفق النفسي

** دال عند مستوى (٠,٠١) * دال عند مستوى (٠,٠٥)

تشير نتائج الجدول السابق إلى:

- وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01) فأقل بين أبعاد مقياس التدفق النفسي (توازن التحدي مع المهارة- وضوح الأهداف- التركيز في المهمة- الإحساس بالسيطرة- فقد الوعي بالذات- الاستمتاع الذاتي) والدرجة الكلية له من جانب، ودرجة الرضا الوظيفي من جانب آخر لدى النساء العاملات.
 - وجود علاقة طردية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) بين أبعاد مقياس التدفق النفسي (الاندماج مع الأداء- تغير رجعية واضحة- الإحساس بالوقت) من جانب، ودرجة الرضا الوظيفي من جانب آخر لدى النساء العاملات.
- وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (سويد وسعادة، 2018؛ سلامة، 2019؛ خشبة، 2017؛ Maeran & Cangiano, 2013؛ كاري وآخرون، 2013)، ويفسر الباحث هذه النتيجة بكون النساء العاملات اللواتي يتمتعن بالتدفق النفسي وينعكس ذلك على جميع شؤون حياتهم بشكل عام وعلى الرضا الوظيفي والتكيف النفسي والاجتماعي في بيئة العمل بشكل خاص، وهذا بدور يؤثر على القدرة لديهن على وضوح الأهداف والتركيز في مهام العمل ومتطلباته والاستمتاع بالعمل والقدرة على الاندماج أثناء أداء المهام ويمكن تفسيره أيضاً بطبيعة شخصية المرأة العاملة وخصائصها النفسية التي تتمثل بالسعي للكمال الإيجابي وخلق التنافسية والابتكار والأبداع المهني بما ينعكس أثراً إيجابياً على الرضا الوظيفي بكافة أشكاله، كاتجاه إيجابي نحو الوظيفة التي تقوم بها المرأة، حيث تشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية، والاقتصادية والإدارية والفنية المتعلقة بالوظيفة، وإشباع حاجاتها النفسية، بحيث تكون ممثلة لقدراتها وميولها، مما يؤدي إلى احترامها لذاتها ولغيرها، ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء، وينتج عنه الحماس والدافعية الإيجابية نحو العمل؛ فضلاً عن التوافق والتكيف النفسي في العمل، وتحقيق الرضا الوظيفي.
- نتائج الفرض الثاني: الذي نص على أنه: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين صراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات " .

للتحقق من صحة الفرض المتعلق بالعلاقة بين صراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات، تم حساب معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient ويوضح الجدول التالي نتائج التحقق من صحة الفرض.

د. ظافر بن محمد القحطاني

جدول (١٠)

يبين نتائج اختبار بيرسون للعلاقة بين صراع والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات في القطاع الحكومي والخاص (ن = ٣٠٠)

معامل الارتباط بالرضا الوظيفي	مقياس صراع الأدوار
-0.165**	الدرجة الكلية لصراع الأدوار

** دال عند مستوى (٠,٠١)

تشير نتائج الجدول السابق إلى:

- وجود علاقة عكسية سالبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) فأقل بين الدرجة الكلية لمقياس صراع الأدوار والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (الفيفي، ٢٠٢٠؛ الشهري، ٢٠١٨)، ويفسر الباحث طبيعة العلاقة السلبية بين صراع الأدوار والرضا الوظيفي بكون المرأة التي تعاني من صراع الأدوار بشكل يومي (كأم، وامرأة عاملة، وزوجة)، ولديها بعض المسؤوليات والمهام الاجتماعية بشكل عام، ولطبيعة العلاقات الاجتماعية لدى أفراد الدراسة بشكل خاص، والتي تمتاز بالعلاقات المتينة والمتبادلة في المناسبات واللقاءات الاجتماعية اليومية؛ ولعدم إدراكها لمتطلبات وتوقعات الأدوار التي تقوم بها مما يسبب لها التنافر المعرفي والذي يحدث وفق ما ذكره فستنجر في ثلاثة مواقف هي: عندما لا تتسق الجوانب المعرفية مع المعايير الاجتماعية، والثاني عندما يتوقع الشخص شيئاً معيناً ويقع شيئاً آخر بدلاً عنه، أما الثالث عندما يقوم الفرد بسلوك يخالف اتجاهاته العامة، وذلك يعني أن صراع الأدوار ينعكس سلبي على طبيعة الرضا الوظيفي وإمكانية التوافق والاندماج في بيئة العمل، ويجعل المرأة العاملة تعاني من عدد من الاضطرابات والصعوبات والتحديات أثناء العمل كالمعاناة من ضغوط العمل، وعدم الاستقرار المهني، وضعف القدرة على النمو المهني، واضطراب بيئة العمل، وعدم القدرة على الاستمرار في العمل، ومواجهة التحديات الناتجة عن صراع الأدوار لذيهن.

نتائج الفرض الثالث: الذي نص على أنه: " يسهم كل من التدفق النفسي وصراع الأدوار في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى النساء العاملات " .

ولاختبار صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل الانحدار، وذلك بحساب معامل الانحدار الخطي المتعدد Multiple Linear Regression، وذلك للوقوف على مدى إسهام كل من الدرجة الكلية للتدفق النفسي والدرجة الكلية لصراع الأدوار في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى النساء العاملات، والجدولان التاليان يظهران النتائج التي أسفر عنها التحليل الإحصائي للانحدار:

جدول رقم (١١)

يبين قيم معامل الارتباط المتعدد ومربعه وقيمة التباين ودلالته للتحقق من إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال كل من الدرجة الكلية للتدفق النفسي والدرجة الكلية لصراع الأدوار لدى النساء العاملات.

مستوى دلالة F	F	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط المتعدد (R)	العدد	المتغير التابع	المتغير المستقل (المنبئ)
0.000	35.710	.242	.492	300	الرضا الوظيفي	التدفق النفسي صراع الأدوار

ويظهر من الجدول السابق ما يلي:

- يظهر من تحليل تباين الانحدار (قيمة F) والذي من خلاله يتم اختبار دلالة معامل التحديد (R^2) أن نموذج التنبؤ دال إحصائياً، بمعنى مقدرة المتغيرين المستقلين (التدفق النفسي- صراع الأدوار) مجتمعين على التنبؤ بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي) لدى عينة الدراسة، حيث جاءت قيم F دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على معنوية نموذج التنبؤ.
- من خلال قيمة معامل التحديد (R^2) يتبين أن نسبة إسهام المتغيرين المستقلين في التنبؤ بالمتغير التابع (٢٤,٢ %).
- وفيما يلي جدول يوضح مدى قدرة كل متغير من المتغيرين المستقلين (التدفق النفسي- صراع الأدوار) في التنبؤ (كل على حدة) بالدرجة الكلية لصراع الأدوار لدى أفراد عينة الدراسة من خلال استعراض قيم معامل الانحدار، وبيتا، و ت ومستوى دلالتها.

د. ظافر بن محمد القحطاني

جدول رقم (١٢)

نتائج تحليل الانحدار (معامل الانحدار - بيتا - ت) لاختبار مدى إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال كل من الدرجة الكلية للتدفق النفسي والدرجة الكلية لصراع الأدوار لدى النساء العاملات.

المتغير التابع	المتغير المنبئ	معامل الانحدار	بيتا	T	مستوى دلالة T
الرضا الوظيفي	ثابت الانحدار	28.595	-	3.206	.001
	التدفق النفسي	.260	.307	5.257	.000
	صراع الأدوار	-.125-	-.165-	-2.890	.004

ويظهر من الجدول السابق ما يلي:

- قيم (T) جاءت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) بالنسبة لمتغيري التدفق النفسي وصراع الأدوار؛ وهذا يدل على أن كلا من التدفق النفسي وصراع الأدوار يسهمان بشكل دال إحصائياً في تفسير نسبة التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، وبالتالي فهما منبئان بالمتغير التابع لدى عينة الدراسة.

- من خلال قيم بيتا يتبين أن التدفق النفسي يسهم في التنبؤ بالرضا الوظيفي بدرجة أكبر من إسهام صراع الأدوار في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.

- يمكن صياغة معادلة التنبؤ كما يلي:

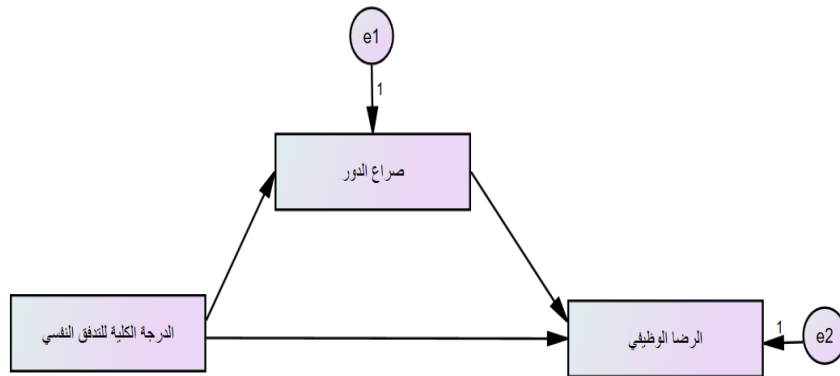
$$\text{درجة الرضا الوظيفي} = 28,595 + (0,260 \times \text{درجة التدفق النفسي}) - (0,125 \times \text{درجة صراع الأدوار})$$

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (سلامة، ٢٠١٩؛ Maeran؛ Chen, 2014؛ Cangiano, 2013؛ كاري وآخرون، ٢٠١٣)، ويفسر الباحث هذه النتيجة بأنها نتيجة منطقية تتفق مع نتائج الفرض الأول والثاني حيث أشارت نتائج الفرض الأول إلى العلاقة الإيجابية بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي وجاء بدرجة إسهام منبئة أعلى من المتغير الثاني (صراع الأدوار) الذي بينت نتيجة ارتباطه بعلاقة سلبية مع الرضا الوظيفي وجاء بدرجة إسهام أقل من التدفق النفسي، وعليه يمكن القول أن متغير التدفق النفسي يعتبر متغيراً مهماً ومنبئاً جوهرياً للرضا الوظيفي لدى النساء العاملات لانعكاس أثره المباشر على الرضا الوظيفي لديهن. ويمكن تفسير القدرة التنبؤية للتدفق النفسي بالرضا الوظيفي أن حالة التدفق النفسي

نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات

تتلخص في انشغال المرأة العاملة في عمل تحبه وتفضلها، ولكل واحدة منهن طريقته المناسبة في أدائها لمهامها وتشعر حينها بالرضا والسرور عن العمل الذي تقوم به. نتائج الفرض الرابع: الذي نص على أنه: " يحقق نموذج تحليل المسارات العلاقة بين كل من التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات".

ولاختبار صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل المسار Path Analysis وذلك باستخدام برنامج آموس AMOS25 لنمذجة المعادلات البنائية Structural Equation Modeling وذلك لاختبار النموذج النظري التالي:



وقد أسفر التحليل الإحصائي لبيانات النموذج عن النتائج التالية:

جدول (١٣)

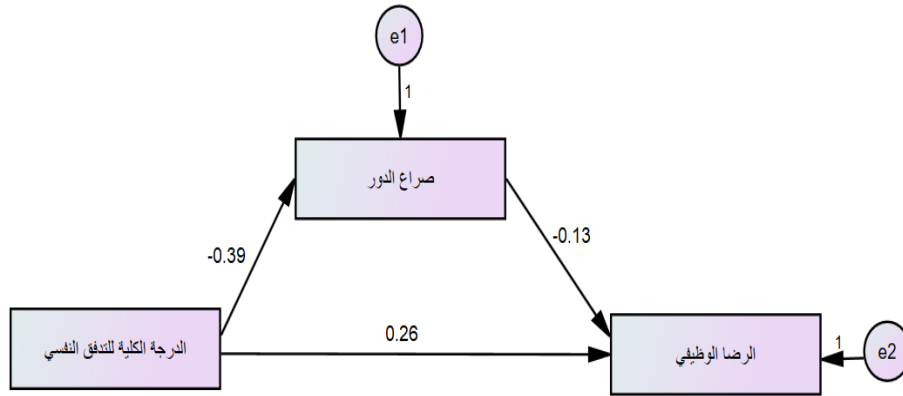
يوضح مؤشرات جودة النموذج

المؤشر	النتيجة المستخرجة من النموذج	أحسن مطابقة
مربع كاي Chi-square	0.000	أصغر ما يمكن
درجات الحرية df	0	$df \geq 0$
النسبة Cmin/df	4.308	$5 > Cmin/df$
مؤشر جودة المطابقة GFI	1	$0.90 < GFI$
مؤشر المطابقة المعياري NFI	1	$0.90 < NFI$
مؤشر المطابقة المقارن CFI	1	$0.95 < CFI$
مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI	0.911	$0.90 < AGFI$

د. ظافر بن محمد القحطاني

المؤشر	النتيجة المستخرجة من النموذج	أحسن مطابقة
مؤشر توكر.لويس TLI	0.910	$0.90 < TLI$
مؤشر المطابقة المتزايد IFI	1	$0.90 < IFI$
جذر متوسط مربعات الخطأ التقريبي RMSEA	0.007	$0.05 > RMSEA$
جذر متوسط مربعات البواقي RMR	0.000	$0.05 > RMR$

ويظهر من الجدول السابق أن النموذج المقترح قد حظي بمؤشرات حسن المطابقة الجيدة، حيث كانت قيمة كاي² غير دالة إحصائياً، ووقعت جميع قيم مؤشرات حسن المطابقة في المدى المثالي لها، بما يدل على مطابقة النموذج للبيانات موضع الاختبار بطريقة جيدة؛ حيث تحققت جميع شروط حسن المطابقة، فكانت النسبة $Cmin/df$ تساوي $(4,308) > 5$ ، ومؤشر المطابقة المقارن CFI يساوي (1)، ومؤشر جودة المطابقة GFI يساوي (1)، ومؤشر المطابقة المعياري NFI يساوي (1)، ومؤشر المطابقة المقارن CFI يساوي (1)، ومؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI يساوي $(0,911)$ ، ومؤشر توكر.لويس TLI يساوي $(0,910)$ ، ومؤشر المطابقة المتزايد IFI يساوي (1)، والجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ التقريبي RMSEA يساوي (0.007) ، والجذر التربيعي لمتوسط مربعات خطأ البواقي RMR يساوي (صفر)، كل ذلك يؤكد حُسن تطابق البيانات مع النموذج؛ ويدل على المطابقة الجيدة للنموذج موضع الاختبار.



- كما يتبين من خلال الشكل السابق أن جميع معاملات الانحدار دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، بما يدل على ما يلي:
- وجود تأثير مباشر موجب دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) للتدفق النفسي على الرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.
 - وجود تأثير مباشر سالب دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصراع الأدوار على الرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.
 - وجود تأثير مباشر سالب دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) للتدفق النفسي على صراع الأدوار لدى النساء العاملات.
 - وجود تأثير غير مباشر موجب دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١) للتدفق النفسي على الرضا الوظيفي من خلال صراع الأدوار لدى النساء العاملات.
 - يمثل صراع الأدوار متغيراً وسيطاً في العلاقة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات.

ويفسر الباحث هذه النتيجة المتمثلة بحسن المطابقة والدلالة الإحصائية للنموذج المقترح في تفسير العلاقة السببية بين متغير التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي، بكون متغير صراع الأدوار له أثراً مباشراً سلبياً على التدفق النفسي والرضا الوظيفي مما يعني أن متغير صراع الأدوار جاء كمتغير وسيط في العلاقة وله أثره المباشر على زيادة أو خفض مستوى التدفق النفسي لدى النساء العاملات، فكلما ارتفع مستوى المعاناة من صراع الأدوار لدى النساء العاملات انعكس ذلك سلباً على التدفق النفسي لديهن وأثر على الرضا الوظيفي، كما دلت نتائج حسن المطابقة المشار لها في الجدول (١٣) أنه أثر سلباً على متغير الرضا الوظيفي فجاء النموذج البنائي المقترح متوافقاً مع ما أشارت له نتائج الدراسات السابقة في العلاقة بين كل منهما، كما يمكن القول والتبرير لهذه النتيجة المنطقية بأن التدفق النفسي كمتغير إيجابي يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي إذا ارتفعت درجته ولم يتأثر بأي متغير دخيل آخر وهنا جاء متغير صراع الأدوار مؤثراً مباشراً على العلاقة بين التدفق النفسي والرضا الوظيفي. وعليه فإن وصول المرأة العاملة لحالة من التدفق النفسي التي تندمج من خلالها في أداء عملاً ما يجعلها تشعر بالاستمتاع به، ويبرز لديها الطاقة الكاملة لإنجاز هذا العمل ويكسبها مهارات إبداعية جديدة يجعلها أكثر قدرة لتحمل ضغوط الوظيفة ومصاعبها، وتمكنها

د. ظافر بن محمد القحطاني

من الاستقرار الوظيفي والرضا عن مهام العمل ويحقق لها الرغبة في النمو والتطور الوظيفي. ويحدث التدفق النفسي للمهام التي تكون فيها التحديات متوازنة مع المهارات، ويرتبط صراع الأدوار بالمهام التي لا تتناسب فيها التحديات مع إمكانات وتوقعات المرأة العاملة للدور المطلوب منها، ذا فإن فهم العمليات المسؤولة عن التدفق بمثابة إطار نظري وتطبيقي للقدرة على التعامل مع صراع الأدوار. ويتفق هذا التفسير مع ما أشار له (Csikszentmihalyi, 1975) بوجود مشاعر إيجابية ترفع من مستوى النشاط، والثقة بالنفس والتركيز، والضببط، وإدارة الوقت، والاندماج الداخلي التام في النشاط، ويمكن من التوازن بين التحديات والمهارات المدركة كمؤشر في أداء المهام أثناء العمل، لذا يصعب تحقيق التدفق النفسي للمرأة العاملة عند معاناتها من صراع الأدوار، وتعد المكونات المعرفية والفسولوجية مسؤولة عن التأثير السلبي لصراع الأدوار على التدفق النفسي.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بـ:

- إجراء دراسات مماثلة تتناول نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي ومتغيرات نفسية أخرى.
- إعداد برامج ارشادية تعنى بخفض مستوى صراع الأدوار لدى المرأة العاملة وتحسين الرضا الوظيفي لديها.
- عقد دورات وورش عمل تعنى بتتمية مهارات التدفق النفسي في بيئة العمل لتحقيق الرضا الوظيفي.

المراجع العربية:

- إبراهيم، عبدالستار. (١٩٨٥). الإنسان وعلم النفس. مجلة عالم المعرفة. (٨٦).
- ابن موسى، سمير. (٢٠١٥). صراع الدور وعلاقته بالضغط لدى المرأة العاملة. مجلة العلوم الإنسانية. (٤).
- أبو شيخة، نادر. (١٩٩٨). الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية. مركز الدراسات والبحوث. أكاديمية نايف العربية.
- أبو حلاوة، محمد. (٢٠١٣). حالة التدفق: المفهوم والأبعاد والقياس. شبكة العلوم النفسية العربية.
- أشتية، عماد وأبو سحاق، سامي والنواجحة، زهير. (٢٠١٥). المساندة الأسرية والتدفق النفسي لدى عينة من طلبة الصف الثامن الأساسي من مستخدمي الأجهزة الذكية. المؤتمر العلمي: تأثير الأجهزة الذكية على نشأة الطفل. جامعة القدس المفتوحة. كلية التنمية الاجتماعية والأسرية ٢٣ / ٣ / ٢٠١٥.
- أندرو ومارك. (١٩٩١). السلوك التنظيمي والأداء. معهد الإدارة العامة. الرياض.
- باطة، أمال. (٢٠١١). اختبار التدفق النفسي. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة.
- جولمان، دانيال. (٢٠٠٠). الذكاء العاطفي. عالم المعرفة. الكويت.
- خشبة، فاطمة. (٢٠١٧). التدفق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية الاجتماعية في ضوء المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين. المجلة المصرية للدراسات النفسية. ٢٧ (٩٦).
- ربيعة، الشيخ. (٢٠١٥). علاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح.
- الزبيدي، ندى يحيى. (٢٠١٩). جودة الحياة وعلاقته بصراع الدور لدى عينة من السيدات العاملات بمحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدة.
- زهران، حامد عبدالسلام. (٢٠٠٣). دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي. عالم الكتب. القاهرة.

نمذجة العلاقات السببية بين التدفق النفسي وصراع الأدوار والرضا الوظيفي لدى النساء العاملات

- سلامة، أيمن. (٢٠١٩). التدفق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية. *مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية*. ١(١٢)، ٢٣٩-٣٣١.
- سمية، عمار. (٢٠٠٦). صراع الدور لدى الأم العاملة وعلاقته بالتوافق المهني الزوجي. *رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح*.
- سويد، جيهان وسعادة، مروة. (٢٠١٨). التدفق النفسي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية والأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية في إطار التأهيل والاعتماد الأكاديمي. *مجلة كلية التربية*. ٣٣، ١٣٦-١٨٢.
- الشرايدة، سالم. (٢٠١٠). الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان.
- الشهري، حنان شعشوع. (٢٠١٨). التحديات التي تواجه المرأة العاملة في القطاع الخاص. *مجلة العلوم الاجتماعية*. (٧).
- صالح، قاسم حسين. (١٩٩٧). الشخصية بين التنظير والقياس. مكتبة الجيل الجديد. اليمن.
- العامرية، منى عبدالله. (٢٠١٤). أبعاد مفهوم الذات لدى العاملات وغير العاملات وعلاقته بمستوى الضغوط النفسية والتوافق الأسرى بمحافظة الداخلية. *رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نزوى*.
- عبدالمنعم، وفاء الأمين حسن. (٢٠١٦). صراع الأدوار لدى الزوجة العاملة في المجال الصحي وعلاقته بمستوى الطموح. *رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخرطوم*.
- العبيدي، محمد وولي، باسم. (٢٠١٧). المدخل إلى علم النفس الاجتماعي. دار الثقافة للنشر والتوزيع. عمان.
- العميان، محمود. (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر. عمان.
- الفيافي، سميرة أحمد. (٢٠٢٠). صراع الدور وعلاقته بالتوافق المهني للمرأة العاملة. *مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع*. (٥٠).

د. ظافر بن محمد القحطاني

قاسم، نعمات أحمد. (٢٠١٦). صراع الدور وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى عينة من طالبات جامعة المجمع. *المجلة التربوية*. (٤٦).

كاري، طاهر و قمراني، أمير وصالحي، هاجر، وعرب، حميد. (٢٠١٣). علاقة الرضا الوظيفي بالعمل في شركة الصناعة العسكرية. *مجلة الطب العسكري*. ١٥ (٢٥)،

١٤١-١٤٨.

كعبور، محمد محمد. (٢٠٠١). الصراع أسبابه ونتائجه مع التطبيق على قطاع الصناعة الليبي. *المؤتمر الثاني للإدارة العربية، القاهرة*.

الوقف، راضي. (٢٠٠٣). *مقدمة في علم النفس*. دار الشروق. عمان.

المراجع الأجنبية:

Allport, K, (2004). Vocational satisfaction Psychological health, New Jersey, Lawrence.

Csikszentmihalyi, M, (1996). Flow and the Psychology of Discovery and Invention. New York: Harper Perennial.

Csikszentmihalyi, M, (2009). Flow: The Psychology of Optimal Experience. New York: Harper & Row Publishers, Inc.

Festinger, I, (1962). Cognitive dissonance, *Scientific American*, 207 (4), 93-107.

Getahun, T., Tefera, B., Burichew, A., (2016). Teachers Job satisfaction Organizational Commitment in Ethiopia primary schools: Focus on primary schools of Bonga Town, *European Scientific Journal*, 12(13), 308-401.

Jackson, S. & Marsh, H. (1996) Development and validation of a scale to measure optimal experience: The Flow State Scale. *Journal of Sport and Exercise Psychology*. 18,17-35.

Maeran, P. & Cangiano, F, (2013). Flow experience and job characteristics analyzing the role of flow in job satisfaction. *TMP*, 20 (1), 13-26.

Master, B., Sun, M., & Loeb, S. (2018). Teacher workforce developments: recent changes in academic competitiveness and job satisfaction of new teachers. *Education Finance and Policy*, 13(3), 310-332.

Muterera, J., Hemsworth, D., Baregheh, A., & Garcia-Rivera, B. R. (2018). The leader-follower dyad: The link between leader and follower perceptions of transformational leadership and its impact

- on job satisfaction and organizational performance. International Public Management Journal, 21(1), 131-162
- Ostwald, T, (2005). Effect of working mothers on families, Work-family conflict. New York.
- Seligman, M. (2002). Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment. Riyadh: Jarir Library.

Modeling of causal relation between psychological flow and conflict of the roles and job satisfaction at workers women.

Abstract

This study aimed to identify modeling of causal relation between psychological flow and conflict of the roles and job satisfaction at workers women. To achieve objective of the study, the researcher has used psychological flow scale, scale of conflict of the scale and scale of job satisfaction and applying them on a sample of (300) women who work at government and private sectors at Riyadh city.

Results of the study indicated that there was a positive significant statistical relation between psychological flow and job satisfaction, and inverse significant statistical relation between conflict of the roles and job satisfaction, and the psychological flow contribute in prediction of job satisfaction bigger than contribution of conflict of the roles in prediction of job satisfaction, there was a positive significant statistical direct influence of psychological flow on job satisfaction, and there was there was a negative significant statistical direct influence of psychological flow on conflict of the roles, and there was a positive significant statistical indirect influence of psychological flow on job satisfaction throughout conflict of the roles.

Key Words: Psychological Flow, Conflict of the Roles, Job Satisfaction.