



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
Scientifique

جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر

Université MUSTAPHA Stambouli Mascara

الميدان: العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأفراد والمنظمات

أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، نظام ل.م.د بعنوان:

الدعم الاجتماعي كأداة لإدارة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة في الجزائر.

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

بن عبو الجليلي

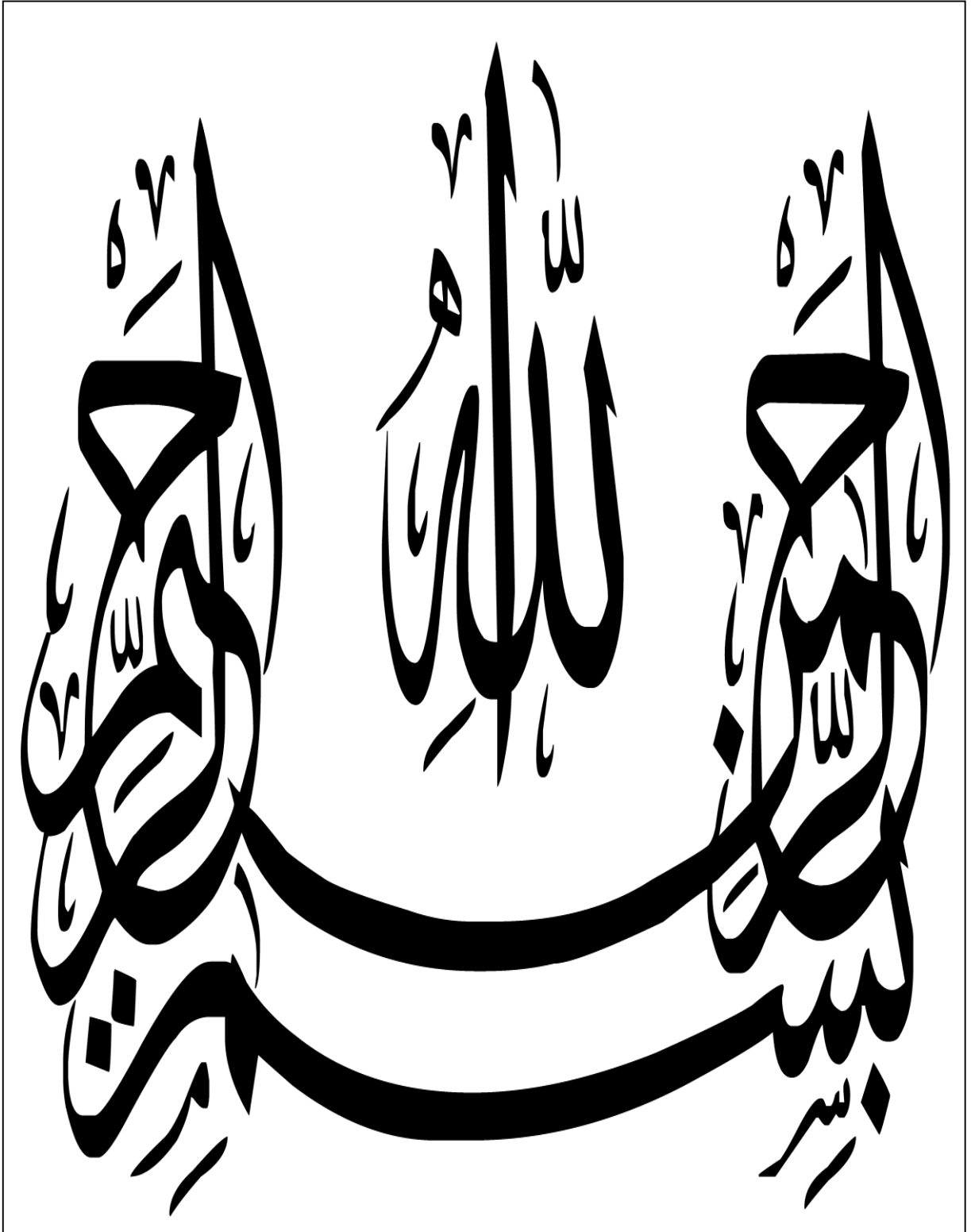
من إعداد الطالبة:

حاج علي نورة

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة معسكر	أستاذ التعليم العالي	مختاري فيصل
مقررا	جامعة معسكر	أستاذ التعليم العالي	بن عبو الجليلي
ممتحنا	جامعة معسكر	أستاذ محاضر "أ".	كرماس مختار
ممتحنا	جامعة معسكر	أستاذ محاضر "أ".	حسيني إسحاق
ممتحنا	جامعة سعيدة	أستاذ التعليم العالي	صوار يوسف
ممتحنا	جامعة تيارت	أستاذ محاضر "أ".	آيت عيسى عيسى

السنة الجامعية: 2020-2021



شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، الذي أحصى كل شيء عدداً، وجعل لكل شيء أمداً، ولا يشرك في حكمه أحداً

بعد رب العالمين..

أتقدم بالشكر للأستاذ الدكتور بن عبو الجيلاي أستاذي المشرف على سعة صدره وحسن معاملته وحبه للعلم والعمل فهو الذي لم يبخل علي بأي جهد في سبيل إتمام هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر للأستاذ الدكتور ثابتي الحبيب مدير مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات على توجيهاته ومتابعته لنا.

كما أتقدم بالشكر للسادة الأساتذة والدكاترة أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه على قبولهم تقييم هذا العمل العلمي، ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر للطاقم البيداغوجي والإداري للكلية.

الإهداء



قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

I	الشكر
II	الإهداء
III	قائمة المحتويات
أ - ز	المقدمة العامة
الباب الأول: الإطار النظري للدراسة	
الفصل الأول: مفهوم عمل المرأة، محدداته و أثره.	
13	1.1- مفهوم عمل المرأة
17	2.1- تطور عمل المرأة
29	3.1- دوافع خروج المرأة للعمل
30	4.1- محددات عمل المرأة
36	5.1- عمل المرأة و أثره على العلاقات الأسرية
الفصل الثاني: النظريات المفسرة للضغوط المهنية، مصادرها و استراتيجيات مواجهتها.	
44	1.2- مفهوم الضغوط المهنية
63	2.2- الضغوط المهنية للمرأة العاملة
67	3.2- النظريات و النماذج المفسرة للضغوط المهنية
72	4.2- استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية
الفصل الثالث: الدعم الاجتماعي و علاقته بالضغوط المهنية.	
79	1.3- مفهوم الدعم الاجتماعي
90	2.3- المقاربات والنماذج النظرية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي
96	3.3- الدعم الاجتماعي للمرأة العاملة
99	4.3- علاقة الدعم الاجتماعي بالضغط المهني
الباب الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	
الفصل الرابع: الإطار المنهجي و الدراسات السابقة.	
106	1.4- الدراسة البيليومترية

قائمة المحتويات

112	2.4- الدراسات السابقة
119	3.4- منهج الدراسة المستخدم
119	4.4- مجتمع وعينة الدراسة
120	5.4- الخصائص الوصفية للعينة
121	6.4- الأدوات المستخدمة في القياس
122	7.4- أدوات تحليل البيانات
123	8.4- صدق أداة الدراسة و ثباتها
الفصل الخامس: نتائج التحليل الإحصائي و اختبار الفرضيات.	
127	1.5- عرض و تحليل نتائج الدراسة
137	2.5- اختبار فرضيات الدراسة
147	3.5- الاستنتاج العام
الفصل السادس: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة.	
150	1.6- مناقشة وتحليل نتائج الدراسة
151	1.1.6- عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الرئيسية الأولى
155	2.1.6- عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الرئيسية الثانية
156	3.1.6- عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الرئيسية الثالثة
160	الخاتمة العامة
165	قائمة الجداول والأشكال
169	قائمة المراجع
الملاحق	
184	استبيان الدراسة
187	النتائج الإحصائية
191	المقابلة

المقدمة العامة

المقدمة العامة:

يواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر والتهديدات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفعالية للحد أو التقليل من آثارها الضارة، فالإنسان أصبح يعيش في بيئة تتسم بالتغيير المتواصل والسريع ونتيجة هذا التغيير المستمر تعريض العاملين لمستويات عالية من الضغوط والتوترات والتي تترك آثار نفسية واجتماعية على كل من الأفراد والمنظمات. إذ كثيرا ما يواجه العمال في المنظمة مواقف عديدة يتعرضون من خلالها لحالات من الاضطراب، القلق، الخوف، الإحباط والغضب، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية وبالتالي تدهور مستويات أدائهم في العمل. كما أعتبر الضغط وخاصة الضغط المهني سمة من سمات هذا العصر وأطلق عليه البعض مصطلح " مرض القرن العشرين" (Sekiou 1990)، غير أن الكثير من الدول المتقدمة تفتنت لأهمية دراسة موضوع الضغط المهني والبحث عن أسبابه وكذا متابعة نتائجه ومحاولة الوصول إلى الطرق الكفيلة بالتخفيف من حدة هذه الضغوط، ولعل أبرز هذه الدول كل من اليابان والولايات المتحدة وبريطانيا، حيث نشر المعهد الأمريكي للضغط المهني AIS في موقعه الإلكتروني أن الضغط المهني يكلف أمريكا 300 مليار دولار سنويا وأن استبدال الموظف والعامل يكلفها نحو 3 آلاف إلى 13 ألف دولار أمريكي. كما ارتفعت نسبة العاملين والموظفين الذين يعانون من ضغوط مهنية ويحتاجون إلى عناية إلى 70% في ولاية كاليفورنيا وذلك خلال 8 سنوات فقط. أما في أوروبا فإن أكثر من نصف 174 مليون عامل في الاتحاد الأوروبي يعانون من ضغوط ومن عبء العمل وسرعته بالإضافة إلى قلة ساعات الراحة. ففي بريطانيا أوضح تقرير نشر في موقع جريدة (Times online, 2005) أن تكلفة الضغط المهني تكلف بريطانيا نحو 100 مليار جنيه إسترليني سنويا، كما أوضح التقرير أن 58% من العمال في بريطانيا يشكون من الضغط المهني، و 45 مليون عامل يفقدون عملهم سنويا بسبب الضغط المهني، أما في استراليا وحسب ما ورد في صحيفة (Herald Sun, 2008) فإن الضغط المهني يكلفها حوالي 14 مليار دولار سنويا.

وبما أن السلوك الإنساني أصبح في عصرنا الحالي المحور الأساسي والرئيسي لنجاح أي منظمة أو فشلها، لأن الإنسان هو العنصر الحي الوحيد الذي يسهم في تحريك كل الطاقات والمتغيرات أو المدخلات في العملية التنظيمية بوجه عام، وأن مدى توظيف واستثمار تلك الموارد والطاقات هو رهن لكفاءة الفرد وسلوكه (الكبيسي)،

1998، 86)، فإنه يكون مجبرا على تنمية كفاءاته وقدراته حتى يتسنى له الالتحاق بالوظيفة التي يرغب فيها وكذا البقاء في سوق تسوده المنافسة.

أمام كل هذا يجد الإنسان نفسه مجبرا على التوفيق ما بين المتطلبات والحاجات المتزايدة التي تملئها عليه حياته العملية من جهة وحياته الشخصية من جهة أخرى، هذا الواقع فرض عليه درجة عالية من الضغوط وخاصة بالنسبة للمرأة العاملة التي لها دور في بناء المجتمع، بالإضافة إلى كونها عاملة فهي تعيش عدة أدوار فهي أم وزوجة وربة منزل ولكل دور متطلباته والتي قد لا تتوافق مع متطلبات الدور الآخر بل وربما تتعارض معه، فمحاولة المرأة للتوفيق بين كل هذه الأدوار يجعلها تعيش صراعات عميقة يمكن أن تحرمها من الاستقرار النفسي والاجتماعي والأسري، مما ينعكس على الاستقرار المهني للمرأة العاملة. وبينما ترتبط أحداث الحياة المثيرة للضغوط باختلال الصحة النفسية لدى الأفراد عامة والمرأة خاصة، فإنه هناك عوامل واقية تخفف من آثار وعواقب هذه الأحداث الضاغطة والتي من بينها الدعم الاجتماعي الذي قد يكون الملجأ الذي تلجأ إليه المرأة العاملة لنسيان تعب يومها وثقل وزن ضغوطها وذلك من خلال إحساسها بوجود أفراد واثقة من محبتهم لها يمكنها اللجوء إليهم في حالة شعورها بالضغوط وأشخاص يساندونها في حالة ما إذا احتاجت إليهم. وبما أن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات وتعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات، فالمنظمة الناجحة هي التي تعمل على دراسة الوضع الداخلي ومحاولة الكشف عن وجود ضغوط يعاني منها عمالها، وكذا البحث عن الطرق أو الاستراتيجيات التي تساهم في التخفيف من هذه الضغوط، مما يكسب المؤسسة سمعة حسنة في سوق العمل نتيجة اهتمامها بمواردها البشرية، وعلى هذا الأساس تصاغ إشكالية الدراسة على النحو التالي:

❖ إلى أي مدى يساهم الدعم الاجتماعي في تخفيض مستوى الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة بالجزائر؟.

تنفرع الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هي أهم مصادر الضغط المهني؟

المقدمة العامة

- كيف يساهم الدعم الاجتماعي الداخلي (الرؤساء والزملاء) في تخفيض مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة بالجزائر؟
- كيف يساهم الدعم الاجتماعي الخارجي (الأسرة والأصدقاء) في تخفيض مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة بالجزائر؟.

فرضيات الدراسة:

بالاعتماد على إشكالية الدراسة وكإجابة افتراضية عن أسئلة البحث تم صياغة فرضيات البحث كالآتي:

(1) الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط سالبة بين الدعم الاجتماعي ومستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة، تتفرع عنها الفرضيات الجزئية التالية:

✓ الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط سالبة بين الدعم الاجتماعي الداخلي ومستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة.

✓ الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط سالبة بين الدعم الاجتماعي الخارجي ومستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة.

(2) الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير للدعم الاجتماعي على مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة، تتفرع عنها الفرضيات الجزئية التالية:

✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير للدعم الاجتماعي الداخلي على مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة.

✓ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير للدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة.

المقدمة العامة

(3) الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (السن، الوضعية الاجتماعية، المستوى التعليمي، نوعية السكن، وسيلة التنقل للعمل، الخبرة المهنية).

- ✓ الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير السن.
- ✓ الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير الوضعية الاجتماعية.
- ✓ الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.
- ✓ الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير نوعية السكن.
- ✓ الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير وسيلة التنقل.
- ✓ الفرضية الفرعية السادسة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

أسباب اختيار موضوع الدراسة:

تم اختيار موضوع الدراسة بناء على مجموعة من الدوافع والأسباب والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- قلة الدراسات المهمة بموضوعي الضغط المهني والدعم الاجتماعي في العالم العربي.
- عرض الدراسات السابقة ومحاولة معالجة الجوانب الغير متعرض لها.
- تفاقم المشاكل الناجمة عن الضغوط المهنية في المؤسسات الجزائرية.
- تعميم الفائدة العلمية في ميدان البحث العلمي.

أهداف الدراسة:

سعيًا من خلال هذه الدراسة إلى بناء جملة من الأهداف القابلة للتحقيق والقياس والتي يمكن عرضها

كالتالي:

المقدمة العامة

- يكمن الهدف الأساسي لهذه الدراسة في التعرف على كيفية مساهمة الدعم الاجتماعي في التخفيف من الضغوط المهنية.
- التعرف على أهم مسببات الضغط المهني، وكذا البحث عن أهم الطرق الكفيلة بمعالجته.
- الوصول إلى نتائج تساعد في الوصول إلى توصيات تكون ذات أهمية بالنسبة للمنظمة والفرد في التكيف مع الضغوط المهنية ومحاولة توجيهها في الجانب الإيجابي وكذا التحكم في انعكاساتها السلبية.

أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في محاولة الإلمام بالجوانب المشكلة للضغط المهني والمساهمة في تزايد خاصة في الوسط المهني، مما يسهل عملية التعامل معه سواء من قبل المنظمة أو الفرد، هذا إلى جانب:
- إلقاء الضوء على أهم العناصر المتعلقة بالدعم الاجتماعي سواء داخلي أو خارجي وكذا تبين دوره في التخفيف من حدة الضغوط المهنية.
 - محاولة إمداد المنظمات بأفكار جديدة تساعد في فهم سلوك موظفيها خاصة في أوقات الضغط مما يساعدها في استحداث استراتيجيات جديدة للتعامل مع الأفراد وبالتالي التخفيض من مستوى الضغط لديهم مما يزيد من رضاهم وارتفاع مستوى الأداء لديهم.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي 2018-2019.
- الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة على مستوى المدارس الابتدائية لمقاطعة بوحنيقية ولاية معسكر والتي تضم مدارس بلديات كل من: بوحنيقية، حسين والقيطنة.

تقسيمات الدراسة:

المقدمة العامة

احتوت الدراسة على ستة فصول، قسمت إلى قسمين حيث تطرقنا في القسم الأول إلى: الجانب النظري للدراسة، والذي ينقسم بدوره الى ثلاث فصول، حيث خصص الفصل الأول لدراسة عمل المرأة وأثره على العلاقات الأسرية، بينما خصص الفصل الثاني لدراسة الضغوط المهنية، مصادرها واستراتيجيات مواجهتها، أما فيما يخص الفصل الثالث فقد خصص لدراسة الدعم الاجتماعي وعلاقته بالضغوط المهنية.

بينما تطرقنا في القسم الثاني إلى الدراسة التطبيقية وتمت معالجتها من خلال ثلاثة فصول، ففي الفصل الرابع تم عرض وتفصيل الدراسة الببليومترية والدراسات السابقة المهمة بموضوع الدراسة، أما الفصل الخامس فقد خصص لعرض نتائج التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة، بينما خصص الفصل السادس والأخير لعرض وتحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها وصولاً بعد ذلك للخاتمة المدعمة بالتوصيات والاقتراحات.

الباب الأول: الإطار النظري للدراسة.

الفصل الأول:

مفهوم عمل المرأة، محدداته

وأثره.

مقدمة الفصل:

يعتبر العمل محورا جوهريا في حياة الإنسان حيث يعطيه مكانة ويربطه بالمجتمع ويجدد دوره فيه فهو بذلك لا يعتبر وسيلة لكسب الرزق فحسب وإنما وسيلة لإشباع العديد من الدوافع والحاجات النفسية. كما تمثل المرأة نصف المجتمع وهي التي يقع عليها أساسا تربية النشء، فظلت بعيدة عن ميدان العمل الرسمي خارج المنزل أجيالا طويلة تكتفي بالولادة وبترية الأطفال والإشراف على مجتمعها الصغير، ثم ما لبث أن تغير الأمر بحيث استطاعت في النهاية أن تتصل بالمجتمع الكبير، وأخذت فرصتها في التعليم، واندفعت نحو العمل الخارجي ومارست مختلف الوظائف متحديّة كل الصعوبات التي تواجهها سواء على المستوى المهني أو الشخصي فمحاولة المرأة للتوفيق ما بين المجالين من شأنه تعريضها للضغوط النفسية وكذا الجسدية مما قد يؤدي إلى أمراض نتيجة ثقل وتداخل الأدوار الملقاة على عاتقها غير أن دراسات أخرى أكدت على التأثير الايجابي لعمل المرأة والذي ينعكس على الحياة الأسرية وتربية الأبناء، وعليه في هذا الفصل سوف نحاول التطرق إلى مفهوم عمل المرأة، دوافع خروجها للعمل، تأثير خروجها للعمل على أسرتها، وكذا الصعوبات التي تواجهها.

1.1 مفهوم عمل المرأة

1.1.1 تعريف المرأة العاملة

تعرف (كاميليا عبد الفتاح، 1988، 60) المرأة العاملة على أنها: "المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها وهي تقوم بدورين أساسيين في الحياة، دور ربة المنزل ودور الموظفة". لقد ألم هذا التعريف بأغلب جوانب المصطلح غير أنه أهمل ألا تكون المرأة ربة منزل وتكون عزباء وعاملة.

كما يعرفها (إبراهيم جوهر، 1995، 17) على أنها: "المرأة التي تجمع بين العمل خارج البيت ومسؤوليات الأسرة، أي أنها امرأة متعددة الأدوار، يتعدى نشاطها المنزل".

حسب (هيلين، 1983، 26): "فإن المرأة العاملة هي التي تمارس نشاطا مكافئاً وتتقاضى مقابله مبلغاً مالياً، بخلاف العمل المنزلي غير المأجور".

بينما يعرف (إحسان محمد الحسن، 2005، 75) المرأة العاملة على أنها: "ليست المرأة التي تشتغل بالأعمال اليدوية بالبيت بل نعني بها المرأة التي تعمل خارج البيت مهما يكن عملها يدوياً أو مهنياً أو إدارياً، فالمرأة العاملة تشغل دورين اجتماعيين متكاملين هما دور ربة البيت ودور العاملة أو الموظفة أو الخبيرة أو المعلمة خارج البيت".

أما (إبراهيمي أسماء، 2015، 192) فقد عرفت المرأة العاملة على أنها: "المرأة التي تخرج خارج البيت للعمل في منصب شغل، كما بينت أن عمل المرأة شيء مهم في حياتها، فالعمل يقضي على روتين الحياة ويجعل للمرأة شخصية منفردة، يزيد من ثقته بنفسها، يعرفها طرق التعامل مع الآخرين فتشعر أنها مفيدة وتحقق ذاتها من خلال عملها، هذا بالإضافة إلى الجانب المادي المستقل".

2.1.1 المرأة في ظل نظرية رأس المال البشري

نظرية رأس المال البشري تقوم على افتراضات تتمثل في عقلانية الأطراف الفاعلة وكفاءة السوق، في ظل هذه الافتراضات الإنسان حر في اختياراته وقراراته المتعلقة بمساره المهني (Anissa, 2005, 73)، كما أنه عقلاني في

سلوكه. العقلانية تعرف من خلال هدف تعظيم فائدة الوظيفة، ويتم تعريف هذه الوظيفة في ظل قيود بما في ذلك العوامل الفريدة والمقصود بها الأسعار والدخل (Caire, 1989; Polacheck, 1975). وبناء على هذه الافتراضات، العمل على حد تعبير (Caire 1989) "لاجنسي" يتميز بعدم وجود تمييز بين الموظفين، حيث يتم تقييم الفرد على أساس معايير موضوعية مثل مستوى التعليم- الخبرة- المؤهلات- مستوى التكوين. وبناء على ذلك يتميز سلوك الفرد من خلال العقلانية وحرية الاختيار، في حين تستند القرارات إلى أصحاب العمل على أساس الموضوعية والإنصاف والمساواة كون أن التمييز يعتبر غير فعال (Sofer, 1985). ومن المفترض بعد ذلك ووفقاً لنظرية رأس المال البشري أن وضع المرأة في سوق العمل يعتمد على كفاءتها وخبرتها ومستوى تكوينها، وليس على أحكام مسبقة وذاتية تنقص من قيمتها (Anker, 1997; Sofer, 1985; Olson et Becker, 1983; Polacheck, 1975).

وحسب (Anissa, 2005) فإن عدم المساواة في الانطلاق بين النساء والرجال راجع إلى الاختلاف في رأس المال البشري مثل موضع التقدير من قبل أرباب العمل. وهكذا فإن فكرة وجود تمييز ضد المرأة لا يمكن رفضها فحسب وإنما ترشيدها، غير أن البحوث التجريبية أثبتت على أساس الحسابات الرياضية والفروق وجود "باقي لا يمكن تفسيره" بالنسبة للتغيرات المتعلقة برأس المال البشري (Filer, 1985; Duncan et Hoffman, 1979; Polacheck, 1975) اعتبر الباحثون أن هذه الفوارق في الأجور والسلطة ليست بسبب الاختلافات في رأس المال البشري تماماً ولكن لأسباب أخرى مثل مستوى التكوين لدى النساء في جميع أنحاء العالم في العقود الأخيرة.

3.1.1 المرأة و السقف الزجاجي

المرأة في العمل (Cansu, 2013,02) (Women at work) كان موضوع مهم للمحادثة والإستراتيجية التنظيمية organizational strategy لأكثر من 100 عام ، حيث قررت الشركات الأمريكية على وجه الخصوص تحسين تجربة عمل المرأة، وقد ركزت الإستراتيجية على اختراق السقف الزجاجي والذي يعرف على أنه واحدة من الاستعارات الأكثر إلحاحاً لتحليل الفوارق بين الرجال والنساء في مكان العمل، وقد استخدم التعبير على نطاق واسع في وسائل الإعلام الشعبية، التقارير الحكومية الرسمية والمنشورات الأكاديمية، (نشرة كانبيرا

للإدارة العامة Canberra). يقول Cansu Akpinar أن الفوارق والتمييزات بالنسبة للمرأة العاملة من طرف كبار المسؤولين، تسمح لنا بالتكلم عن ظاهرة "السقف الزجاجي" والذي هو في الأصل مصطلح ذو أصل انجليزي « Anglo-saxonne » يعني كل الحواجز المرئية وغير المرئية التي تواجهها المرأة وتعرقل حصولها على السلطة في مستويات عالية في الهرم التنظيمي (J. Laufer, 2003).

يمكن تعريف السقف الزجاجي على أنه حاجز غير مرئي والذي يمنع أي مزيد من الحركة السعودية للنساء، بحيث يعتبر كحاجز شفاف يمنع النساء من الارتقاء فوق مستوى معين في التسلسل الهرمي للشركات، فقط مجرد أنهن نساء. كما تجدر الإشارة (Doha Sahraoui, 2013,03) إلى أن الجزء الأكبر من البحوث تعاملت مع المهن النسائية كجزء لا يتجزأ من نظرية (Fagenson, 1990) (Gender- Organisation- System) التي تعكس التفاعل بين الديناميكية التنظيمية والفردية والاجتماعية. فمجموع الأعمال حول المهن توصلت إلى استنتاج مفاده أن النساء ليست ناقصات عن الرجال (Aubert, 1982)، كما اعتبرت المؤسسة كمكان للسلطة والتي تكون حكرا على الذكور، وأن للسياق الاجتماعي تأثير على المسار المهني للنساء. كما أن العدد المحدود للنساء في مواقع صنع القرار في العالم يدل على وضع الغطاء أو السقف الذي تعيشه المرأة في العمل (Davidson, Burke, 2011) (la situation de plafonnement).

حسب (Doha sahraoui) فإنه في ظل نفس الهياكل ونفس المؤهلات، الرجال يترقون ويحتلون مناصب عالية عكس النساء اللواتي تتعرضن إلى حواجز تمنعهن من بلوغ مناصب معينة. وعلى الرغم من أن الأبحاث أكدت أن النساء تبدو راضيات بهذا الوضع، كما أنهن يتخذن إجراءات غير موضوعية لتقييم نجاحهن الوظيفي، وهذا ما يتعارض مع أهداف العدالة وتعظيم موارد الشركات وبالتالي يصبح من الصعب معرفة وفهم وجود الغطاء (الحاجز) بسبب جنس الموظفين. هذا ما يعرف بظاهرة السقف الزجاجي (Le plafond de verre)، بحيث يعرف هذا الأخير بأنه مجموعة من الحواجز المصطنعة التي يتم إنشاؤها من خلال أحكام مسبقة على الجانب السلوكي والتنظيمي للأفراد، تمنع الأفراد وخاصة النساء المؤهلات من المضي قدما في منظماتهن.

4.1.1 السقف الزجاجي والنظرية الاقتصادية

من وجهة نظر اقتصادية، ضعف تمثيل المرأة في المناصب الإدارية العليا يرجع في الأصل للافتقار إلى الكفاءات، الخبرة والتكوين المهني (Becker, 1971) ، الفكرة الأساسية هي أن المرأة تفتقر للمهارات اللازمة لتكون بعين الاعتبار كمرشحة للترقية، وكنتيجة إذا تمكنت المرأة من تحسين مستواها في التعليم والتكوين والخبرة ستكون قادرة على شغل مناصب إدارية عليا (karima Bouzguenda, 2005,20) . علاوة على ذلك ووفقاً ل (صوفر 1985) ، التمييز هو " تمييز فئة اجتماعية ومعالجتها بالأسوأ" ويعرض المؤلف أشكال مختلفة من التمييز الذي يمكن أن يمارس ضد بعض الأفراد وخاصة النساء، بما في ذلك التمييز في الأجر، التطور في العمل (الترقية)، توزيع الأدوار الاجتماعية وكذا التمييز الإحصائي والذي يقوم على مقارنة إنتاجية الأفراد بالنسبة لمتوسط المجموعة، كما يحاول أرباب العمل في كثير من الأحيان التقليل أو الحد من المخاطر من خلال التخلص من الأفراد بحجة المستوى المنخفض للإنتاجية. وهكذا فإن النظرية الاقتصادية تناولت مسألة التمييز من وجهة نظر الكفاءة لأنها تركز على تكاليف الفرصة التي تنجم عن قرارات لصالح فئة واحدة من الموظفين على حساب فئة أخرى، وبعبارة أخرى فهي تركز على الآثار الإيجابية والسلبية للتمييز على نتائج المؤسسة.

5.1.1 المرأة في ظل نظرية إثراء العمل والأسرة

نظرية إثراء العمل والأسرة (Mohamed Sahari, 2011,02) تقدم صورة واضحة عن النتائج الإيجابية للجمع بين العمل وأدوار الأسرة. تركز النظرية على تأثير موارد رأس المال الاجتماعي، وحسب Greenhaus and Powel فإن الموارد الرأسمالية الاجتماعية المتولدة من دور واحد (العمل) يمكنها تحسين نوعية الحياة في دور آخر (الأسرة) والعكس صحيح. ويقترح أن رأس المال الاجتماعي يتم تحقيقه في حالة تلقي الفرد الدعم الاجتماعي في المنزل أو العمل على حد سواء، فمثلاً إذا تلقت الزوجة الدعم من زوجها تكون قادرة على إدارة الحالات الغير سارة وبأفضل الطرق. ومن هنا يمكن القول أن الدعم الذي تتلقاه المرأة في بيتها يمكن أن يؤدي إلى تحسين نوعية الحياة في العمل (the quality of life in the work) وهذا ما أكدته دراسة حديثة ل Hennessy التي شملت

161 امرأة عاملة، حيث كشفت النتائج أن الدعم المقدم لهن له دور كبير، وأهمية بالغة في إثراء كل من العمل والأسرة.

2.1 تطور عمل المرأة

1.2.1 تطور عمل المرأة في العالم

حسب ما جاء في التقرير فإنه بين عامي 1995 و 2015 (تقرير المنظمة العالمية للعمل OIT, 2016, 06) انتقل معدل مشاركة النساء من ما نسبته 52.4% إلى 49.6%، أما بالنسبة للرجال فإن المعدلات المناظرة هي على التوالي 79.9% و 76.1%. على الصعيد العالمي الفرص المتاحة للمرأة للمشاركة في سوق العمل لا تزال أقل 27 نقطة مئوية عن الرجال. هذا المعدل المنخفض بالنسبة لمشاركة النساء ناتج عن العدد القليل لفرص العمل، مما نتج عنه آثار سلبية على قدرة المرأة على العيش وعلى أمنها الاقتصادي. في عام 2015 بلغت الفجوة في معدلات التوظيف بين الجنسين 25.5% على حساب المرأة (فقط 0.6 نقطة مئوية أقل مما كانت عليه عام 1995). ونلمس في شمال وجنوب وغرب أوروبا تراجعاً طفيفاً في الفجوة الموجودة في معدلات التوظيف مع وصول مستمر للعديد من النساء لسوق العمل في هذه المنطقة، وذلك بسبب انخفاض معدل عمالة الذكور المرتبطة بالانكماش الاقتصادي، بالإضافة إلى ذلك أدت الأزمة المالية العالمية إلى انخفاض مؤقت في الفجوة ما بين معدل العمالة بين الرجال والنساء في أمريكا الشمالية. أما فيما يخص البطالة فإن النساء أكثر عرضة للبطالة من الرجال، مع معدلات بطالة عالمية بلغت 5.5% بالنسبة للرجال و 6.2% بالنسبة للنساء. وتسجل أقوى الفوارق بين الجنسين في شمال إفريقيا والدول العربية. أما في أوروبا الشمالية والجنوبية والغربية وفي أمريكا الشمالية فإن الفوارق في البطالة بين الجنسين تحددت بالأزمة المالية والانكماش الاقتصادي في القطاعات، وعلى مستوى العالم فإن البطالة تمس فئة النساء أكثر من الرجال.

2.2.1. عمل المرأة في المغرب العربي

منذ استقلالها سعت دول المغرب العربي إلى تعزيز الفوائد الاقتصادية لتحسين وضعها في التقسيم الدولي للعمل، من خلال اعتمادها لنماذج نمو متنوعة سعيًا منها لتحقيق التنمية المستدامة.

1.2.2.1 عمل المرأة في الجزائر

الجدول رقم 01: تطور العمل في الجزائر من سنة 1966/2006

2006	2000	1989	1987	1977	1966	الجنس	
7371939	5345223	4105424	3772642	2198738	1626199	ذكر	الفئة العاملة
1496864	883549	316630	365094	138234	94511	أنثى	
8868804	6228772	4432054	4137736	2336972	1720710	المجموع	
/	/	318435	271543	320902	544943	ذكر	الفئة البطالة التي
/	/	11414	7618	4859	5319	أنثى	سبق لها وأن
/	/	329849	279161	325760	560262	المجموع	اشتغلت STR1
/	/	608546	804475	326616	274068	ذكر	الفئة البطالة لم
/	/	72453	57642	18451	9623	أنثى	يسبق أن اشتغلت
/	/	680999	862117	345067	283691	المجموع	STR2
988282	1934910	926981	1076018	647518	819011	ذكر	STR1+ STR2
252553	404538	83867	65260	23310	14942	أنثى	
1240841	2339449	1010848	1141278	670827	843953	المجموع	
8360221	7280133	5046439	4848660	2846255	2455210	ذكر	الفئة النشيطة
1749417	1288088	541156	492442	203697	109453	أنثى	
10109645	8568221	5587595	5341102	3049952	2564663	المجموع	
88.18	73.94	81.35	77.81	77.25	66.23	ذكر	معدل
85.56	61.88	58.51	74.14	67.86	86.35	أنثى	التشغيل %
87.73	72.13	79.32	77.47	76.62	67.09	المجموع	
11.82	26.58	18.37	22.19	22.75	33.36	ذكر	معدل البطالة %
14.44	31.41	15.50	13.25	11.44	13.65	أنثى	
12.27	27.30	18.09	21.37	21.99	32.91	المجموع	
/	304469	140659	62088	42153	/	أنثى	نساء ذوات دخل إضافي FPO

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2006.

الجدول رقم 02: المؤشرات الاقتصادية لسوق العمل في الجزائر في الفترة الممتدة من 2006-2010 (بالألف).

السنوات	2006	2007	2008	2009	2010
عدد السكان النشيطون	10110	9969	10315	10544	10812
معدل السكان النشيطون %	42.5	40.9	41.7	41.4	41.7
الفئة العاملة	8869	8594	9145	9472	9735
معدل التشغيل %	37.2	35.3	37	37.2	37.6
سكان في وضعية بطالة	1241	1375	1170	1072	1076

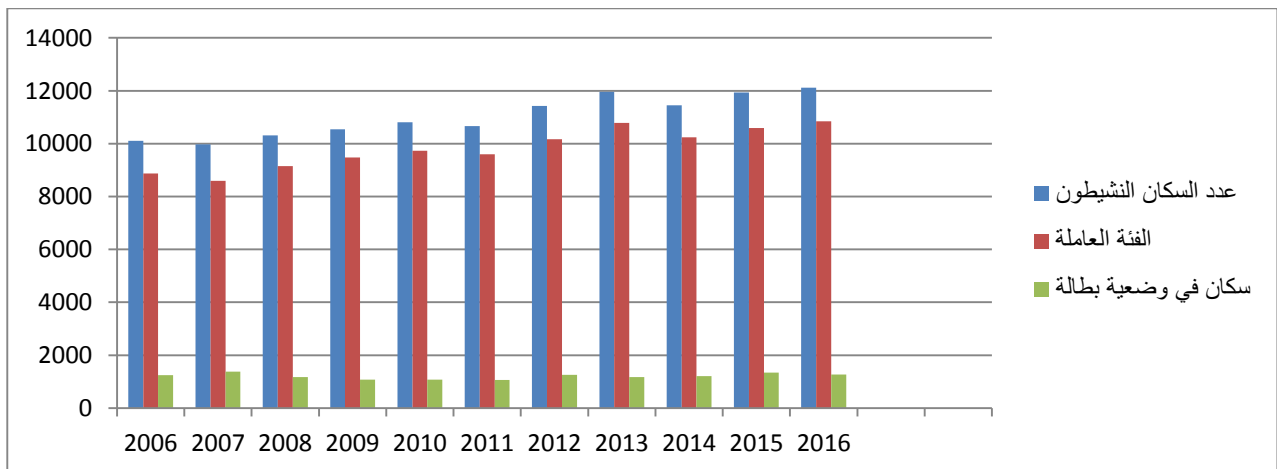
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016

الجدول رقم 03: المؤشرات الاقتصادية لسوق العمل في الجزائر في الفترة الممتدة من 2011-2016 (بالألف).

السنوات	2011	2012	2013	2014	2015	2016
عدد السكان النشيطون	10661	11423	11964	11453	11932	12117
معدل السكان النشيطون %	40.0	42.0	43.2	40.7	41.8	41.8
الفئة العاملة	9599	10170	10788	10239	10594	10845
معدل التشغيل %	36	37.4	39	36.4	37.1	37.4
سكان في وضعية بطالة	1062	1253	1175	1214	1337	1272

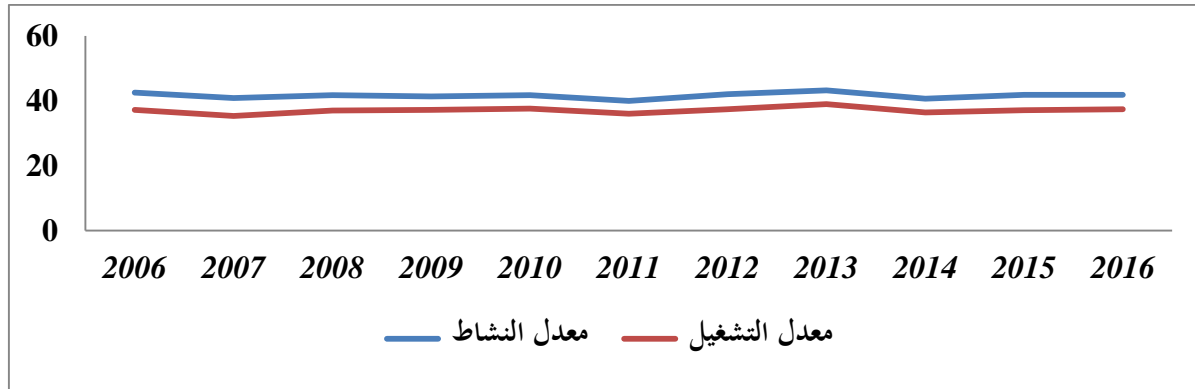
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016

الشكل رقم 01: عدد السكان النشطين والعاملين والجزائريين (2006-2016)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016

الشكل رقم 02: معدل النشاط والتشغيل (%) في الجزائر (2006-2016)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016

الجدول رقم 04: وضعية سوق العمل في الجزائر من سنة 2006-2010 حسب جنس الذكر (بالألف)

السنة	2006	2007	2008	2009	2010
الفترة العاملة	7372	7247	7717	8025	8261
ذكور في وضعية بطالة	988	1072	868	752	729
ذكور نشيطون	8360	8319	8585	8777	8990
معدل البطالة %	11.8	12.8	10.1	8.6	8.1
معدل النشاط %	69.9	67.8	69	68.7	68.9
معدل التشغيل %	61.6	59.1	62	62.8	63.3

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016

الجدول رقم 05: وضعية سوق العمل في الجزائر من سنة 2011-2016 حسب جنس الذكر (بالألف)

السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016
الفترة العاملة	8038	8393	8885	8517	8660	8933
ذكور في وضعية بطالة	738	888	804	859	954	792
ذكور نشيطون	8777	9281	9689	9376	9614	9725
معدل البطالة %	8.4	9.6	8.3	9.2	9.9	8.1
معدل النشاط %	65.3	67.8	69.5	66.2	66.8	66.6
معدل التشغيل %	59.8	61.3	63.7	60.1	60.2	61.2

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016

الجدول رقم 06: وضعية سوق العمل في الجزائر من سنة 2006-2010 حسب جنس أنثى (بالآلف).

السنة	2006	2007	2008	2009	2010
الفئة العاملة من النساء	1497	1347	1428	1447	1474
إناث في حالة بطالة	253	303	302	320	348
الفئة الناشطة من النساء	1749	1650	1730	1767	1822
معدل البطالة %	14.4	18.3	17.4	18.1	19.1
معدل النشاط %	14.8	13.6	14.1	13.9	14.2
معدل التشغيل %	12.6	11.1	11.6	11.4	11.5

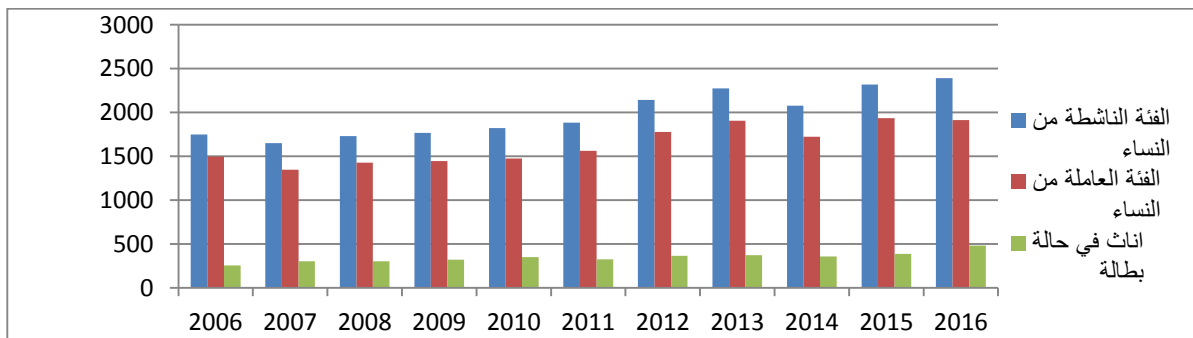
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016 .

الجدول رقم 07: وضعية سوق العمل في الجزائر من سنة 2011-2016 حسب جنس أنثى (بالآلف).

السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016
الفئة العاملة من النساء	1561	1778	1904	1722	1934	1912
إناث في حالة بطالة	324	365	371	355	384	479
الفئة الناشطة من النساء	1885	2142	2275	2078	2317	2392
معدل البطالة %	17.2	17	16.3	17.1	16.6	20.0
معدل النشاط %	14.2	15.8	16.6	14.9	16.4	16.6
معدل التشغيل %	11.8	13.1	13.9	12.3	13.6	13.3

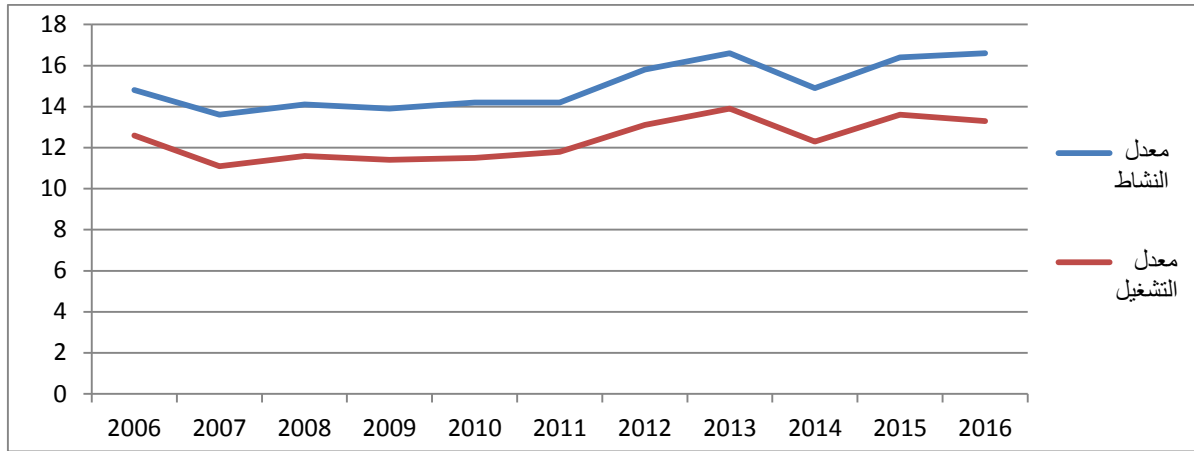
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016

الشكل رقم 03: فئة النساء النشطات والعاملات في الجزائر بالآلف (2006-2016)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016

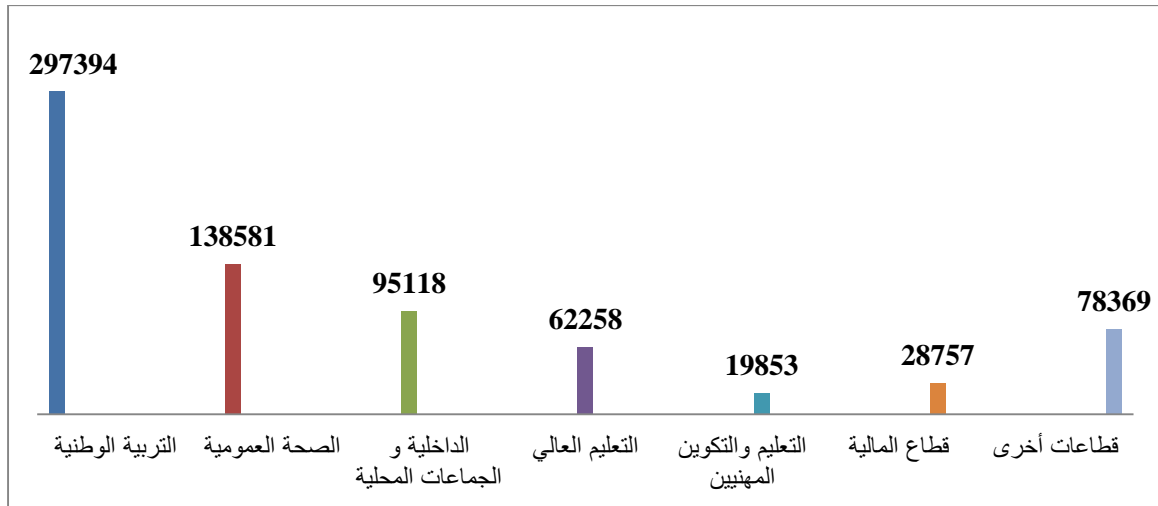
الشكل رقم 04: معدل النشاط والتشغيل عند الإناث في الجزائر (2006-2016)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016.

تحليل وضعية المرأة في سوق العمل بالجزائر: بلغ عدد النساء العاملات لسنة 2016، 2062000 عاملة حيث بلغ عددهن في القطاع العمومي 1314000 ما يمثل نسبة (63.7%)، أما في القطاع الخاص وكذا المختلط فقد بلغ عدد النساء 748000 ما يمثل نسبة (36.3%). وقد بلغ تعداد العنصر النسوي في الوظيفة العمومية 720330 عون أي 34.93% من التعداد الإجمالي. ويتوزع العنصر النسوي قطاعيا كما يلي:

الشكل رقم 05: تعداد النساء في الوظيفة العمومية حسب قطاعات النشاط (ديسمبر 2016)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بيانات الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر 2016.

بملاحظة التعداد في الشكل أعلاه نجد أن قطاعي التربية والصحة يحتلان المرتبتين الأولى والثانية على التوالي، مما يعكس تفضيل النساء العاملات الجزائريات للولوج لقطاع التربية بقوة حيث بلغت نسبة تواجدهن في هذا القطاع 41.28% ثم يليه قطاع الصحة وذلك بنسبة 19.23% من التعداد الإجمالي للنساء في الوظيفة العمومية. ويمكن تحليل وضعية المرأة في سوق العمل بالجزائر كالتالي:

عرفت المرأة الجزائرية بعد الاستقلال تطورا ملحوظا في وضعها التعليمي والقانوني وحتى الثقافي، كما توسعت مشاركتها في الحياة الاجتماعية والوطنية، وهو ما انعكس الإحصائيات ومؤشرات الواقع، فقد شهد عمل المرأة تطورا كبيرا، وتعزز وجودها في مختلف أوجه النشاط في قطاع التوظيف العمومي والقطاع الاقتصادي، وفي تقلد المسؤوليات واحتلال مراكز السلطة والقرار، فضلا عن ذلك سعت الدولة الجزائرية في مختلف تشريعاتها إلى تكريس مبدأ المساواة في الحقوق والواجبات بين المواطنين دون تفریق أو تمييز من حيث الجنس، وهو مبدأ يكفله الدستور الجزائري باعتباره أسمى القوانين، وبهذا تطورت المنظومة التشريعية الخاصة بالمرأة، وتعززت الحقوق التي تتمتع بها.

غير أنه وبالرغم من الجهود الرامية إلى تحقيق المساواة بين الجنسين فيما يخص حظوظ العمل إلا أن هناك تفاوت ملحوظ بشكل مكثف بين الجنسين بالرغم من التطور الذي شهدته الفئة النسوية. حيث ارتفعت الفئة الناشطة من النساء من 1749000 امرأة سنة 2006 إلى 2392000 امرأة ناشطة سنة 2016 أي الانتقال من ما نسبته 14.8% سنة 2006 إلى 16.6% سنة 2016. أما فيما يخص الذكور فقد بلغ عدد الذكور النشطون سنة 2006 8360000 نشط، مقابل 9725000 سنة 2016، هذا بالنسبة للنشاط، أما فيما يخص العمل فقد بلغ عدد الذكور العاملين 7372000 عامل في سنة 2006 مقابل 8933000 عامل لسنة 2016، غير أن عدد النساء العاملات لم يتجاوز 1497000 عاملة لسنة 2006 و 1912000 لسنة 2016. تحليل النتائج يبين أن الزيادة في عدد العمال من الذكور لمدة 10 سنوات (2006-2016) بلغت 1561000، غير أن الزيادة بالنسبة للنساء العاملات لم تتجاوز 415000 عاملة لمدة عشر سنين، هذا الفرق الشائع بين الجنسين في العمل إنما راجع لثقافة المجتمع الجزائري ونظرة للمرأة العاملة، وحتى نظرة المرأة لنفسها بحيث تعتبر ذاتها غير قادرة على تحمل المسؤولية وتقلد الوظائف العليا، حيث نجد أن عمل المرأة في الجزائر ينحصر في وظائف إدارية بسيطة وقليلات هن اللواتي

توصلن إلى مناصب قيادية في الدولة، كما تفضل بعض النساء البقاء في البيت والاهتمام بأزواجهن وتربية أطفالهن. وحسب (Doha Sahraoui, 2013, 04) فإن أي خلل في إدارة الأسرة يعزى للمرأة وذلك نتيجة الصورة النمطية للمجتمع عن المرأة العاملة حيث ينظر لها أنها ركيزة البيت والمكلفة بإدارة شؤونه. هذا بالإضافة إلى اعتقاد المسيرين بأن النساء لا يستطعن القيام ببعض المهن فقط لكونهن نساء (Igalens, Louitri ; 2010) ، كما ينظر المسيرين إلى عطلة الأمومة على أنها مهددة لمصالح الشركة، فالشركات مازالت تكافح من أجل إدارة الأمومة وتوظيف الرجال للوقاية من هذه الغيابات الطبيعية.

حسب (عبد الرزاق، 2012،323) فإنه يمكن القول أن الواجبات المنزلية لا تزال حتى الآن تعد حكرا على النساء في معظم الأسر الجزائرية، ويعود السبب في ذلك إلى عدم استعداد الكثير من الرجال لتخفيف الأعباء المنزلية على شريكاتهم في الحياة، وذلك لتصورات قديمة وتقاليد محافظة ورثوها عن التركيبة الاجتماعية السابقة، وهذا ما يقف عائقا أمام طموح المرأة لتحقيق انجازات أعلى في مشوارها المهني. كما أضاف الباحث أن التقاليد الرافضة لعمل المرأة وارتفاع نسبة الولادات وانخفاض فرص العمل وانتشار الأمية تعد من الأسباب الرئيسية لاضمحلال دور المرأة في سوق العمل بالجزائر، إضافة إلى ذلك ترفض نسبة كبيرة من الرجال عمل المرأة بشكل عام، وكذلك بأن يقوموا ببعض الواجبات المنزلية لأسباب يعتبرها بعضهم بأنها تحط من شأنهم ولا تتطابق مع تصوراتهم.

كما أشار (Abderrezak Ben Habib et al, 2013,80) أنه وفقا ل (Aldrech,1989) ووفقا لعلماء الاجتماع ، فإن الجماعات المرجعية تؤثر على وصول المرأة للعمل وتقلد الوظائف، ما يدل على تأثير المرأة بمن تحب، بحيث تحاول أخذ القرارات التي ترضيهم سعيا منها أن تكون مقبولة لديهم، وفي هذا الصدد أشار كل من (Kotler et Dubois,2002) أنه في حياته اليومية يتأثر الفرد وخاصة المرأة من قبل العديد من المجموعات ، الأولية (أسرة- جيران- أصدقاء- وزملاء عمل) وثانوية (جمعيات - نوادي)، كما يتأثر انخراط الفرد في هذه الجماعات بعدة عوامل والتي يعتبر أهمها: أهمية المجموعة المرجعية- تدفق المعلومات داخل هذه الجماعات- الفائدة التي يحصل عليها الفرد من خلال هذه الجماعات المرجعية.

- حسب ما جاء في تقرير (المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي CNES، 2005، 34) فإن العوامل التي تعوق عمل المرأة في الجزائر وتحول دون وصولها إلى سوق العمل ما يلي:
- 1- استمرار النظر إلى دور المرأة كمنجبة ومربية، ومكلفة بالقيام بالواجبات المنزلية.
 - 2- الاختلال وعدم التوازن بين التكوين الأكاديمي وفرص العمل المعروضة.
 - 3- عدم كفاية، أو عدم وجود البنية التحتية والتدابير اللازمة لدعم عمالة الإناث والمتمثلة في (دور الحضانه - رياض الأطفال - النقل المدرسي - الوجبات المدرسية - الأمن والتوعية الاجتماعية).
 - 4- الأزمة الوطنية الخاصة بالتوظيف الرسمي تجبر النساء على الاستثمار في الأنشطة غير الرسمية، والعمل غير المعلن عنه، حيث مثلت نسبة النساء عام 2003 ما يقرب 25% من إجمالي العمالة غير الرسمية.
 - 5- مشاكل القيود الإدارية والمهنية، مشاكل النقل ووفرتة، الأمر الذي يتعارض في كثير من الأحيان مع الحياة الأسرية.
 - 6- في المناطق الريفية، أظهر تحليل البيانات أن مشاركة النساء في القوى العاملة متدنية، أي أن عامل السكن وبعد المسافة يؤثر في احتمالية عمل المرأة.
 - 7- تطور معدل النشاط بالنسبة للنساء يختلف باختلاف فئات العمر، حيث يكون معدل النشاط مرتفع في الفئة ما بين 20-34 سنة.
 - 8- مستوى التعليم، حيث أن ما يقارب نصف عدد السكان من النساء لم يتجاوزن مستوى التعليم الابتدائي، وثلاثة أرباع لم يتجاوزن المتوسط.
- في هذا الصدد توصلت الباحثة (Leila Boussaid, 2009, 132) في دراستها « Vers une intégration optimale des femmes dans le monde du travail » إلى أهم 5 أسباب المؤدية إلى التمييز ووجود فروق ما بين الجنسين في مجال العمل، والمتمثلة في العامل الثقافي والحضاري، المحيط العائلي والبيئة الاجتماعية، إجبارية

تسيير المرأة للشؤون والأعمال المنزلية، تربية أطفالهن، وكذا رفض النساء لتولي المسؤوليات المرتبطة بالحياة العامة وتأثير بعض القيم الاجتماعية والثقافية على عالم الشغل. فالمكان الذي تشغله المرأة في العمل من شأنه خلق تأثيرات سلبية على العلاقة بين النساء وزملاء العمل من جنس الذكر، وهذا التمييز يؤدي إلى عرقلة وصول المرأة إلى المناصب القيادية، وهذه النظرة بالنسبة للمرأة العاملة تلعب بالتأكيد دورا كبيرا في القيام ببعض الممارسات الغير أخلاقية والتي يعتبر أهمها التحرش الجنسي (Harcèlement Sexuel)، والذي يمكن تعريفه على أنه " كل سلوك لفظي أو غير لفظي أو جسدي ذات طبيعة جنسية غير مرغوب فيها، وذلك لغرض انتهاك كرامة الشخص وخلق بيئة معادية ومهينة تدعو إلى الخوف والقلق، كما أن كل شخص يمكن أن يتعرض إلى مضايقات وتحرشات في العمل، بغض النظر عن العمر، الجنس، الميول الجنسية، الأصل المعرفي، الدين، الشخصية. ومع ذلك بعض الناس يضعون احتياطات لمواجهة مثل هذه الحالات وذلك بتعزيز ثقتهم في أنفسهم والاعتماد على بيئة آمنة، والضحايا هم في غالبية الأحيان الأشخاص الأكثر استثمارا في عملهم، بالإضافة إلى تعرض النساء لهذه الظاهرة أكثر من الرجال، ويمكن تفسير ذلك من خلال حقيقة أن المرأة ينظر إليها دائما على أنها شخص أكثر حساسية وضعف بدون أي إمكانية للدفاع. وتمثل الآثار المترتبة عن التحرش الجنسي في: آثار جسدية، آثار نفسية، آثار وعواقب ناتجة عن البيئة الاجتماعية والمهنية، وكذا آثار اقتصادية ناجمة عن (البطالة القسرية- النفقات الطبية الغير معوضة- النفقات على الرسوم القانونية).

2.2.2.1. سوق العمل في تونس

في سنة 2015 قدر مجموع القوى العاملة ب 4 ملايين نسمة (Karima Bouzguenda, 2015, 9) حيث تشكل النساء 28.2% فقط، حيث نجد أنه من بين 100 امرأة في سن العمل توجد 26 امرأة فقط في سوق العمل. وتجدر الإشارة إلى أن نسبة عمالة الإناث ظلت مستقرة حول قيمة 26% خلال الفترة 2006-2015 وذلك بالمقارنة مع نسبة مشاركة الرجال 69%. وبالرغم من ضعف معدل مشاركة النساء في القوى العاملة تبقى النساء أكثر عرضة للبطالة من الرجال حيث بلغ معدل البطالة بالنسبة للنساء 22.5% مقابل 12.4% بالنسبة للرجال. وقد صرح مركز البحوث للدراسات والتوثيق والإعلام حول المرأة أن النساء أكثر عرضة للامية والبطالة

وتقلد المناصب الغير مستقرة، كما تعاني المرأة من الفقر وعدم المساواة، الأمر الذي من شأنه التأثير على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

3.2.2.1 سوق العمل في المغرب

قضايا المساواة بين الجنسين في المغرب مطروحة بشكل قوي (Kamal Mellakh, 2015, 91)، حيث أن نسبة مشاركة المرأة في القوى العاملة هي أقل بكثير من مشاركة الرجل. هذه الفوارق ما بين الجنسين في النشاط والعمل كبيرة جدا، حيث بلغت 50 نقطة مئوية. وتشارك النساء أكثر من الرجال في تقديم مساعدات ومساندات للأسرة، حيث بلغت نسبة النساء الناشطات المساعدات للعائلة 41.7% في حين بلغت 16.9% بالنسبة للرجال، كما أن النساء توظف في وظائف غير مستقرة في القطاع الغير رسمي.

4.2.2.1 التمييز في سوق العمل بالنسبة لدول المغرب العربي

في بلدان المغرب العربي ، كما هو الحال في العديد من البلدان الأخرى نلمس (Khadidja Boutkhili, 2003,08): انخفاضا في نسبة مشاركة النساء في سوق العمل والذي يكون نتيجة التمييز لأسباب تتعلق بالجنس، هذا إلى جانب:

- تنظيم العمل المأجور والذي يستبعد فئة النساء، حيث نلمس عدم وجود فوائد اجتماعية وتشريعات عمل تعمل على حمايتهن مما ينتج عنه صعوبة عمل النساء.

- ضغط العمل والإرهاق وخاصة في المناطق الريفية والزراعية، كثرة العمل اليومي للنساء بالمقارنة مع الرجال بغض النظر عن العمر والحالة في الأسرة.

- على الرغم من الجهود التي تبذلها الحكومات للقضاء أو التقليل من التمييز، وتعزيز المساواة في الفرص والمعاملة، فإن الممارسات التي تؤدي إلى الإقصاء الاجتماعي والتهميش وحتى الاضطهاد لا تزال على نطاق واسع (مثل الأمية الناتجة عن تهميش النظام التعليمي).

- التمييز في الأجور، كما أن المهن الخاصة بالنساء غالبا ما تكون غير مرموقة، أقل تعويض ، وتكون هناك فرص أقل للتقدم الوظيفي وذلك بالمقارنة مع المهن التي يهيمن عليها الرجال.

حسب (تقرير التنمية البشرية UNDP، 2014، 73) فإن العنف ضد المرأة لا يزال آفة منتشرة في مختلف أنحاء العالم ، وعقبة كبيرة أمام مشاركة المرأة في الحياة الاجتماعية. كما أكد التقرير على أن ثلث نساء العالم عرضة للعنف الجنسي والجسدي، والذي يكون معظمه من طرف الشريك (المسؤول عن 40% من حالات القتل التي تتعرض لها النساء) . وقد أظهرت دراسة حديثة لمنظمة الصحة العالمية أن 7.2 في المائة من نساء العالم أي واحدة من كل 14 امرأة، تتعرض للعنف الجنسي من غير الشريك.

أما حسب (تقرير الأهداف الإنمائية للألفية OMD، 2015، 30) والذي تعتبر من أهم أهدافه المسطرة تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة فإنه بالرغم من المكتسبات التي حققتها المرأة ، يبقى وجود ثغرات هامة بين النساء والرجال في سوق العمل. فمشاركة المرأة في القوى العاملة لا تزال أقل احتمالا من مشاركة الرجل. ففي عام 2015 وجد في القوى العاملة نحو 50% من النساء في سن العمل (15 سنة وأكثر)، مقارنة بنسبة 77% من الرجال. وعلى الرغم من التقدم الذي حققته المرأة في مجال التعليم فإنها تواجه انتقالات أكثر صعوبة إلى العمل بأجر، وعلى المستوى العالمي تقل نسبة ما تكتسبه المرأة ب 24% عما يكتسبه الرجل، وتوجد أكبر الفوارق في جنوب آسيا (33%)، إفريقيا وجنوب الصحراء الكبرى (30%). وحسب ما جاء في التقرير فإن مشاركة المرأة في القوى العاملة تبقى منخفضة بشكل خاص في غرب آسيا وشمال إفريقيا وجنوب آسيا حيث يتراوح معدل مشاركة المرأة بين ربع وثلث معدل مشاركة الرجل. ومن الحواجز التي تعترض سبيل مشاركة المرأة نجد المسؤوليات المنزلية والقيود الثقافية، ويحد هذان العاملان من دخل المرأة أيضا. وبالمقارنة بالرجل، يرجح أن تعمل المرأة كعاملة مساهمة في الأسرة دون أن تتمتع بأي أمن مالي أو استحقاقات اجتماعية. ففي سنة 2015 بلغت نسبة النساء اللاتي يعملن كعاملات مساهمات في الأسرة 18 في المائة بالمقارنة بنسبة 7 في المائة من الرجال العاملين، كما يقل احتمال عمل المرأة كعاملة لحسابها الخاص.

وحسب ما توصل إليه التقرير فإنه لا تزال هناك مفارقات كبيرة ولاسيما في المجالات التي لم تعالجها الأهداف الإنمائية للألفية، ولبلوغ تعميم تفعيل المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة، فإنه من الضروري أن تعالج المجالات الرئيسية لعدم المساواة بين الجنسين ، بما في ذلك التمييز الجنساني على مستوى القانون وعلى المستوى العملي، والعنف ضد المرأة ، وعدم المساواة بين الرجال والنساء في الفرص في سوق العمل وعدم المساواة في تقسيم الرعاية المقدمة بلا أجر والعمل المنزلي غير المأجور، وقلة سيطرة النساء على الأصول والممتلكات، وعدم مشاركة المرأة للرجل في اتخاذ القرار على المستويين الخاص والعام.

3.1 . دوافع خروج المرأة للعمل

إن خروج المرأة للعمل لم يأت من فراغ وإنما كان نتيجة لمزيج من العوامل ساهمت بشكل كبير في تغيير نظرتها لظروف الحياة، وسعيها بشتى السبل للتعلم والرفع من مستواها ، وكذا البحث عن عمل يمكنها من الاعتماد على نفسها، ويشعرها بالطمأنينة اتجاه مستقبلها وذلك من الناحية النفسية ، حيث أن غلاء المعيشة من جهة، والرغبة في تحقيق مستوى معيشي أفضل من جهة أخرى دفع بالمرأة إلى الخروج عن إطارها التقليدي والمتمثل في دور المنجبة والمربية والرعاية لشؤون أسرتها، وعليه تتمثل أهم أسباب خروج المرأة للعمل في:

1.3.1. العامل المادي

العامل المادي يعتبر من أهم العوامل التي تدفع بالمرأة إلى العمل خارج بيتها، إذ نجده مرتبط بالأساس الطبقي للمرأة العاملة، فالغلاء المعيشي الذي نعيشه اليوم والذي مس كل الحاجيات سواء ضرورية أو تكميلية (علاج- دواء- مأكلا- ملابس- مسكن - ترفيه...) دفع بالمرأة إلى البحث عن السبل التي من خلالها تستطيع إعانة أسرتها ومساعدة زوجها على تسديد أعبائه المالية. حسب (كاميليا،67،1988) فإن أغلب النساء أكدن أن من أهم دوافعهن للعمل هو الحاجة الاقتصادية، والمقصود هو الحاجة الملحة لكسب قوتها أو حاجة الأسرة واعتمادها على دخل المرأة.

2.3.1. الحاجة إلى التمييز وتحقيق الذات

صحيح أن العامل الاقتصادي يعتبر من أهم العوامل المساهمة في خروج المرأة إلى العمل غير أن بعض الدراسات اكتشفت وجود فئة من النساء أرجعن سبب عملهن إلى حب التحرر وإثبات الذات والشعور بقيمتهن داخل المجتمع الذي ينتمين إليه، وفي هذا السياق أشارت نتائج دراسة قام بها محمد بن عطية إلى أن 61.5% يعملن لضرورة اقتصادية ولكن ليس هذا هو العامل الوحيد لطلب العمل وإنما ظهور فكرة التحرر والاستقلالية وإثباتها لذاتها وشعورها بالقيمة التي تكتسبها، إذ ترى أنه بحصولها على الشهادات العلمية والعملية تستطيع المرأة تأكيد ذاتها في المجتمع وخاصة في أسرتها وأمام زوجها فتصبح له بذلك سند. وهذا ما بينته دراسة كليجر حيث أكدت على أن " هناك عددا كبيرا من الأمهات يعملن من أجل لذة العمل وما يحققه من إشباع نفسي أكثر من أولئك اللاتي يعملن لأسباب اقتصادية (فرحات نادية، 2012، 134). ومن الأمور التي يجب التنويه إليها أن محيط العمل يلعب دور كبير في الاستقرار النفسي للمرأة العاملة بحيث تنشأ علاقات جديدة وتتعرف على زملاء عمل جدد وبهذا تكون المرأة قد كونت شبكة جديدة من العلاقات الاجتماعية تفتح لها المجال للتداول والمناقشة مما يساهم في إثبات ذاتها والإحساس بقيمتها واحترامها من قبل المجتمع الذي تنتمي إليه، وكذا القضاء على أوقات الفراغ وعلى الملل. من هنا يمكن القول أن الاستقلال الاقتصادي الذي تسعى إليه المرأة العاملة والحاجة النفسية المتمثلة في تحقيق ذاتها وإبراز قيمة وجودها في المجتمع، إنما هما عاملين متداخلين لا يمكن الفصل بينهما ، حيث أنه بحصولها على الاستقلال المالي تحصل المرأة على الاستقلال النفسي وذلك من خلال إحساسها بقيمتها الاجتماعية العالية على مستوى الأسرة والمجتمع ككل.

4.1 . محددات عمل المرأة

1.4.1- عمل المرأة في الإسلام

كرم الإسلام المرأة ووضعها في مكانة مرموقة لم تحظ بها من قبل لا في شرع سماوي سابق ولا في قوانين بشرية تعارف عليها الناس فيما بينهم (محمد الغزالي، 1991، 48) ، بحيث أصبحت المرأة تتمتع بحقوق شأنها شأن

الرجل، ويعتبر هذا الأخير سندا لها كما تعتبر سندا له حيث جاء الإسلام واعتنى بالمرأة فلم ينقص من كرامتها ولم يظلمها وضمن لها العديد من الحقوق كحقها في العمل الشريف وحقها في الميراث وحقها في اختيار زوجها وحقها في التعبير عن رأيها، وبين أن المرأة والرجل هما ركيزتا المجتمع الإنساني وأن شريعة المساواة هي الحاكمة لوجودهما وأن معيار التفاضل بينهما هو التقوى والعمل الصالح.

فيما يخص مساواة المرأة للرجل في طلب العلم والمعرفة، لم يفرق الإسلام بين الرجل والمرأة في طلب العلم، وإنما طلب منهما التزود بالعلم النافع والثقافة المفيدة، وبالمعرفة التي تعود عليهم وعلى المجتمع بالخير. ولقد شرف الله تعالى - أهل العلم - سواء كانوا من الرجال أم من النساء تشريفا عظيما، ومن مظاهر ذلك أنه سبحانه وتعالى قرنهم بملائكته في الشهادة له بالوحدانية فقال: " شهد الله أنه لا إله إلا هو والملائكة وأولو العلم قائما بالقسط، لا إله إلا هو العزيز الحكيم " " سورة آل عمران: الآية 18 ". أما فيما يخص حرية العمل للمرأة، فشأنها في ذلك شأن الرجل، إذ العمل حق مشروع لكل من الرجل والمرأة، وصدق الله إذ يقول: " فاستجاب لهم ربهم أني لا أضيع عمل عامل منكم من ذكر أو أنثى بعضهم من بعض.... " " سورة آل عمران: الآية 195 ". وقال سبحانه وتعالى: " من عمل صالحا من ذكر أو أنثى وهو مؤمن، فلنجيئه حياة طيبة ولنجزينهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون " " سورة النحل الآية: 97 ". وليس في شريعة الإسلام ما يمنع المرأة من أن تكون طبيبة، أو مدرسة، أو تاجرة، أو في عمل شريف حلال، تبتغي من ورائه الرزق الحلال الذي يغنيها عن سؤال الناس. حيث أباحت شريعة الإسلام للمرأة أن تلتحق بالوظائف العامة، والأعمال المشروعة، التي تحسن أداءها، ولا تتنافر مع طبيعتها كأثني، ولم تقيد هذا الحق إلا بما يحفظ لها كرامتها، ويصونها من التبذل، ولا يتنافى مع الخلق الكريم، والسلوك الحميد، وقيامها بواجباتها المنزلية نحو أولادها وزوجها وبيتها، لأن هذا هو الأصل في حياتها. غير أن الإسلام عندما أقر للمرأة الحق في العمل لم يترك هذا الأمر دون ضوابط تحدد العمل ونوعيته، بل أوجب أن يكون عملها مناسبا لطبيعتها وملائما لفطرتها، وأن لا يخل بمسؤوليتها كراعية لبيتها وزوجها وأولادها، وأن لا يكون عملها على حساب واجباتها اتجاه أسرتها باعتبارها عنصرا منتجا في مجتمعها، ومن أهم الشروط التي وضعها الإسلام لعمل المرأة ما يلي (زيد محمود، 2012، 412):

أولاً: الضرورة وتمثل في حاجة المرأة للعمل، والانتفاع به.

ثانياً: أن لا يكون عملها على حساب مسؤولياتها الزوجية والأسرية حيث أن وظيفتها الرئيسية تكمن في اهتمامها بزوجها وأولادها، لأن الأولوية ينبغي أن تمنح لوظيفتها الأصلية كأم وكزوجة.

ثالثاً: أن يكون العمل متناسبا مع طبيعة المرأة وفطرتها الأنثوية وقدراتها الجسمية واستعداداتها النفسية.

رابعاً: أن تلتزم بالآداب والأخلاق الإسلامية القويمية فتخرج إلى العمل محتشمة ولا تخالط في عملها الرجال أو تختلي بهم.

خامساً: أن يكون عملها بإذن الأب أو الولي إن كانت بنتا انطلاقاً من مبدأ بر الوالدين وطاعتهم، أو بإذن زوجها إن كانت متزوجة، لأن ذلك من حقوقه عليها.

سادساً: أن يكون الغرض من استخدامها وعملها الاستفادة من طاقاتها وقدراتها . وهكذا نرى بوضوح أن شريعة الإسلام قد قررت مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة في كثير من الأمور، فهما متساويان في أنهما من أصل واحد ، متساويان في التكاليف الشرعية التي أوجبها الله سبحانه عليهم، متساويان في طلب العلم وفي التزود بالمعرفة النافعة، متساويان في حق التملك والتصرف والتعبير والعمل، متساويان في تحمل المسؤولية وفي الكرامة الإنسانية، ولا فضل لأحدهما على الآخر إلا بالإيمان والعمل الصالح، كما قال الله سبحانه وتعالى: " إن أكرمكم عند الله أتقاكم".

2.4.1 - عمل المرأة في ظل التشريع الجزائري

عرفت وضعية المرأة في التشريع الجزائري تطورات كثيرة، اختلفت باختلاف الأوضاع السياسية والاقتصادية التي مرت بها الدولة الجزائرية (عمار مانع،146،2008)، ولمعرفة هذه الوضعية وتطوراتها يجب الرجوع إلى الدساتير الجزائرية، بالإضافة إلى قانون العمل الجزائري.

1.2.4.1. المرأة العاملة في الدستور الجزائري

شهدت الدساتير الجزائرية جملة من التغييرات إلا أنها تتفق على مبدأ تساوي المرأة والرجل في كثير من الحقوق والواجبات وهذا ما توضحه المادة 12 من دستور 10 سبتمبر 1963 في الفصل الخاص بالحقوق الأساسية بقولها "كل الأفراد من كلا الجنسين لهم نفس الحقوق والواجبات"، كما أكد دستور 1976 على هذه الحقوق، فقد نصت المادة 39 من الفصل الرابع الخاص بالحريات الأساسية وحقوق الإنسان منه على أن: الحريات الأساسية وحقوق الإنسان والمواطن مضمونة، كما أن " كل المواطنين متساوون في الحقوق والواجبات ويلغى كل تمييز قائم على أحكام مسبقة تتعلق بالجنس أو العرق ". وقد نصت المادة 41 من نفس الدستور على أنه " تكفل الدولة المساواة لكل المواطنين، وذلك بإزالة العقبات ذات الطابع الاقتصادي والاجتماعي والثقافي التي تحد في الواقع من المساواة بين المواطنين، وتعوق ازدهار الإنسان، وتحول دون المشاركة الفعلية لكل المواطنين في التنظيم السياسي والاقتصادي، الاجتماعي والثقافي، كما ضمنت المادة 41 كل الحقوق السياسية والاقتصادية والاجتماعية وكذا الثقافية للمرأة العاملة.

أما فيما يتعلق بالأجر فقد أكدت المادة 59 من نفس الدستور في الفقرة الرابعة منها، على أنه للعامل الحق في أخذ حصة من الدخل القومي وفقا للمبدأ القائل: "التساوي في العمل يستلزم التساوي في الأجر"، أما المادة 81 من الفصل الخامس الخاص بواجبات المواطن من نفس الدستور فتؤكد مساهمة العنصر النسوي في النمو الاقتصادي والتطور الوطني بحيث جعلته واجبا عليها وهو ما جاء في نص المادة: "على المرأة أن تشارك كامل المشاركة في التشييد الاشتراكي والتنمية الوطنية". بالإضافة إلى الدستورين السابقين الذكر جاء دستور 1989 وأكد على دور المرأة في المجتمع حيث أحدث هذا الدستور تغييرا جوهريا في الحياة السياسية والاقتصادية وكذا الاجتماعية، فقد أكد على مبدأ المساواة بين الجنسين والقضاء على الأفكار الخاطئة التي تنقص من قيمة المرأة، حيث ورد في الباب الأول الخاص بالمبادئ العامة التي تحكم المجتمع الجزائري في الفصل الرابع منه والخاص بالحقوق والحريات المادة 29 منه أن: " كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولا يمكن أن يتدرع بأي تمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي، أو أي شرط أو ظرف آخر شخصي أو اجتماعي"، نجد هنا أن المشرع

أكد على ضرورة احترام مبدأ المساواة بين المواطنين، كما جاء في المادة 31 من نفس الدستور أنه " من واجب المؤسسات ضمان مساواة كل المواطنين والمواطنات في الحقوق والواجبات بإزالة العقبات التي تعوق تفتح شخصية الإنسان، وتحول دون مشاركة الجميع الفعلية في الحياة السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية والثقافية"، نلاحظ من خلال هذه المادة أنه على مؤسسات المجتمع ضمان مشاركة الجميع وذلك بإزالة العقبات التي تحول دون ذلك. كما أكدت المادة 51 من نفس الدستور على " تساوي جميع المواطنين في تقلد المهام والوظائف في الدولة ودون أية شروط أخرى غير الشروط التي يحددها القانون"، وجاء في نص المادة 55 على أن عمل كل المواطنين يعتبر حقا دستوريا بقولها " لكل المواطنين الحق في العمل" كما يضمن القانون خلال العمل الحماية والأمن والنظافة، والحق في الراحة ويحدد كيفية ممارسته.

1.2.2.4.1. المرأة العاملة في قانون العمل الجزائري

أولا: في مجال الاستخدام واستحقاقات الأجر:

أكد قانون العمل رقم 90-11 المؤرخ في 21 أبريل 1990 والمتعلق بعلاقات العمل في الفقرة الأولى من المادة السادسة منه على "حق العمال في إطار علاقة العمل في الحماية من أي تمييز لشغل منصب عمل"، كما نصت المادة -17- من نفس القانون على أنه "تعد باطلة وعديمة الأثر كل الأحكام المنصوص عليها في الاتفاقيات والاتفاقات الجماعية أو عقد العمل التي من شأنها أن تؤدي إلى تمييز بين العمال، كيفما كان نوعه في مجال الشغل والأجرة أو ظروف العمل، على أساس السن أو الجنس أو الوضعية الاجتماعية أو النسب والقرابة العائلية أو القناعات السياسية أو الانتماء إلى نقابة أو عدم الانتماء إليها"، نجد هنا أن المشرع الجزائري أكد على أن تكون شروط الالتحاق بالعمل مبنية على أسس علمية (الاعتماد على المؤهلات والكفاءات) بعيدا عن كل أشكال التمييز بسبب الجنس أو اللون أو الأصل أو الانتماء السياسي والقبلي. كما ألزم المشرع الجزائري في القانون رقم 90-11 في المادة 84: "على كل مستخدم ضمان المساواة في الأجر بين العمال لكل عمل متساوي القيمة بدون أي تمييز" كما وضحت المادة 141 على أنه: "كل من ارتكب مخالفة لأحكام هذا القانون المتعلقة بظروف استخدام الشبان والنسوة بغرامة مالية تتراوح من 2000 إلى 4000 دج وتطبق كلما تكررت المخالفة المعايينة".

ثانيا : في مجال العمل الليلي للمرأة:

أعطى المشرع الجزائري حماية خاصة للنساء العاملات وذلك بتحديدته للأوقات التي يمنع أن تعمل المرأة أثناءها ، حيث نصت المادة 28 من قانون 90-11 على أنه: "يمنع تشغيل العمال من كلا الجنسين الذين تقل أعمارهم عن 19 سنة كاملة في أي عمل ليلي". كما استثني المشرع في المادة 29 النساء العاملات من العمل الليلي مهما كان سنهن بقولها " يمنع المستخدم من تشغيل العاملات في أعمال ليلية، لكنه يجوز لمفتش العمل المختص إقليميا أن يمنح رخصا خاصة عندما تبرر ذلك طبيعة النشاط وخصوصيات منصب العمل".

ثالثا : العطل والراحة القانونية والغيابات:

أكدت المادة 33 من القانون 90-11 على "حق العامل في الراحة يوم كامل في الأسبوع". وتكون الراحة الأسبوعية العادية في ظروف العمل العادية يوم الجمعة، وجاء في نص المادة 37 من نفس القانون على " أنه يمكن تأجيل الراحة الأسبوعية أو التمتع بها في يوم آخر إذا استدعت الضرورة الاقتصادية أو ضرورة تنظيم الإنتاج. كما اهتم المشرع الجزائري براحة النساء العاملات و الشبان حيث منع عمل هؤلاء خارج نطاق ساعات عملهم القانونية وذلك وفقا لما جاء في نص المادة 143 من القانون 90-11 "يعاقب كل من خالف أحكام هذا القانون المتعلقة بمدة العمل القانونية الأسبوعية واتساع فترة العمل اليومية والحدود في مجال اللجوء إلى الساعات الإضافية والعمل الليلي فيما يخص الشبان والنسوة بغرامة مالية تتراوح من 500 دج إلى 1000 دج وتطبق العقوبة عند كل مخالفة معارضة وتكرر بحسب عدد العمال المعنيين. أما فيما يخص الغيابات فقد جاء في نص المادة 55 من الفصل الخاص بالراحة القانونية والعطل والغيابات على أنه "يحق للمرأة أن تستفيد خلال فترات ما قبل الولادة وما بعدها من عطلة أمومة طبقا للتشريع المعمول به، كما يمكنهن الاستفادة من تسهيلات حسب الشروط المحددة في النظام الداخلي للهيئة المستخدمة.

رابعاً: التسهيلات والمزايا القانونية الممنوحة للمرأة العاملة في ظل قانون العمل الجزائري:

تعتبر الحماية الاجتماعية الموفرة من طرف الدولة من الأمور التي تساعد المرأة العاملة على الاستقرار المهني والأسري ، ويعتمد نظام هذه الحماية على مبدأ مشاركة العمال في تمويل صندوق الضمان الاجتماعي وبهذا يكون للمرأة العاملة الحق في الاستفادة الكاملة من هذه الحماية المقدمة لجميع العمال. تتمثل أداءات التأمين على الولادة في:

- الأداءات العينية: كفالة المصاريف المترتبة عن الحمل ، الوضع وتبعاته.
- الأداءات النقدية: دفع تعويضة يومية للمرأة العاملة التي تضطر بسبب الولادة إلى الانقطاع عن العمل.

خامساً: الخدمات الاجتماعية التكميلية:

للمرأة العاملة الحق في الاستفادة من الخدمات الاجتماعية المنصوص عليها في المادة الثالثة من المرسوم رقم 82-179 المؤرخ في 15 ماي سنة 1982 وذلك فيما يخص: المساعدة الاجتماعية، الخدمات الصحية، دور الأمومة ورياض الأطفال، أنشطة الثقافة والتسليّة، السياحة مثل مراكز الاستجمام والجولات ومراكز الاصطياف، ومراكز الاستراحة العائلية ، كما يوفر هذا المرسوم حماية خاصة للمرأة العاملة من خلال العطلة الممنوحة لها قبل وبعد مرحلة الوضع (14 أسبوع)، بالإضافة إلى توفير دور الحضانة ورياض الأطفال، كما أن منع العمل الليلي للمرأة إلا للضرورة القصوى من شأنه مساعدة المرأة العاملة في التوفيق ولو نسبياً بين الحياة الخاصة والحياة المهنية.

5.1 . عمل المرأة وأثره على العلاقات الأسرية

يعتبر العمل ضرورة من ضروريات الحياة فهذه الأخيرة لا تستقيم ولا تتوازن بدون عمل بالنسبة للفرد والمجتمع على حد سواء. فخروج المرأة إلى ميدان العمل أدى إلى حدوث تغيرات بنيوية ووظيفية في الأسرة وتعدد أدوارها وازدواجها فهي خاضعة لضغوط دورها الطبيعي والمتمثل أساساً في الاهتمام بزوجها وتربية أطفالها وكذا قيامها بالأعباء المنزلية من جهة، وضغوط والتزامات عملها من جهة أخرى، وهذا من شأنه التأثير في العلاقات الزوجية والأسرية، ويمكن تلخيص الآثار الناتجة عن عمل المرأة في النقاط التالية:

1.5.1. الآثار العائدة على الزوج

عمل المرأة بالنسبة للزوج سلاح ذو حدين (إبراهيمي أسماء، 2015، 231)، فمن الناحية الإيجابية يساهم دخل المرأة العاملة في التخفيف من الأعباء المالية لدى الزوج، كما أن النساء العاملات ذوات الدخل العالي يتمتعن بحظ أكبر من الاستقرار في الأسرة، غير أنه من المحتمل وقوع تغيير في العلاقات الزوجية على الأسرة التي تعمل فيها الزوجة، بحيث يمكن أن نلاحظ وجود اختلاف بين هذه الأسرة والأسرة التي لا تعمل فيها الزوجة خارج المنزل خاصة في البيئة العربية حيث تزيد متطلبات الزوج، ومتطلبات الأسرة، أما فيما يخص تأثير عمل المرأة على التوافق الزوجي، فذلك يتوقف على موقف الزوج من عمل المرأة وتفهمه لمسؤولياتها المتعددة، في هذا الصدد أجرت إحدى عيادات الاستشارات الزوجية بحثاً حول موافقة الزوج على عمل الزوجة وأثره على التوافق الزوجي، حيث بينت نتائج البحث أن هناك صراعاً قوياً في الأسر التي لا يوافق فيها الزوج على عمل الزوجة، وخاصة فيما يخص تسيير ميزانية الأسرة. كما تشير دراسة بعنوان "اشتغال المرأة و أثره في بناء الأسرة ووظائفها" إلى النتائج التالية (محامدية، 2013، 07):

- إن اشتغال المرأة لم يؤثر في رئاسة الرجل للأسرة، فلم تتول المرأة هذه الرئاسة إلا في حالة غياب الزوج فقط.
- ازدادت كفاءة الأسرة في أدائها لوظيفة التنشئة الاجتماعية من جهة، وزيادة التعاون بين الزوجين في تربية أبنائهما من جهة أخرى، واضطرار الأبناء إلى الاعتماد على أنفسهم وتحمل بعض المسؤوليات، مما يهيئ لهم فرصاً أفضل للنمو السليم.

2.5.1. الآثار العائدة على الأولاد

تعتبر علاقة الأم بأبنائها من أشد العلاقات متانة وصلابة ورسوخاً وأكثرها حساسية، فأول شيء يراه الابن عند ولادته هو أمه (فرحات نادية، 2012، 04)، حيث تكون بجانبه طول فترة طفولته، ترعاه وتسهر على تربيته، كما تعمل على مساعدته أثناء دراسته وتتابع نتائجه، غير أنه بخروج المرأة إلى سوق العمل تغيرت الأوضاع

وتغيرت معها وظائف الأسرة وظهرت مشكلة العناية بالأطفال، حيث اتجهت معظم الأمهات العاملات إلى دور الحضانه لترك أطفالهن طول فترة غيابهن عن البيت، الأمر الذي جعل تربية الأطفال وتنشئتهم أقل نجاحا من ذي قبل. فابتعاد المرأة عن أولادها لفترات طويلة يؤثر على نفسياتهم وتركيبهم الفيزيولوجي، حيث أثبتت العديد من الدراسات المهمة بعمل المرأة وأثره على تربية الأبناء وجود علاقة سلبية بين مشاركة المرأة في قوة العمل وتربية الأبناء، فالأطفال الذين عاشوا في المؤسسات هم أقل ذكاء وأضعف من حيث المهارات اللغوية، وأقل قدرة على الكلام والتواصل مع المحيط الاجتماعي مقارنة بالأطفال الذين عاشوا مرحلة طفولة عادية رفقة أمهاتهم.

كما تشير الدراسات إلى أن عمل الزوجة يؤثر على التنشئة الاجتماعية للأولاد كون أن عمل الأم يفرض على الأولاد أن يكونوا أكثر تحملا للمسؤولية في ترتيب المنزل وإعداد الطعام، وقد يصل الأمر في بعض الأحيان إلى اضطرابهم لرعاية إخوتهم الأقل سنا. كما قامت الباحثة البريطانية "باولا بيتس" بمهاجمة الأمهات العاملات واتهامهن بالأنانية عند ترك أطفالهن بعد الولادة، وحسب وجهة نظر الباحثة فإن الجمع بين الأمومة والعمل يجعلهن لا يتقن أيا منهما ولا يعطين لأي منهما حقه، كون الأطفال بحاجة دائمة إلى أمهاتهم. وتقول الباحثة في هذا الصدد " إن رعاية الأطفال وتربيتهم مهنة قائمة بذاتها، تأخذ الكثير من وقت وجهد المرأة، وإن لم تعترف المرأة وتسلم بهذا فعليها أن تحتمل الشعور بالذنب". في نفس السياق قامت الخبيرة الاجتماعية "إيدالين" بدراسة في أمريكا حول عمل المرأة وخروجها للعمل، تاركة وراءها بيتها وأبنائها، قصد مساعدتها لهم في الرفع من مستواهم المعيشي، وتوصلت الخبيرة إلى " وجوب مكوث الأم ببيتها وإشرافها على تربية أبنائها، وذلك كون الفارق الكبير بين المستوى الخلفي لهذا الجيل والمستوى الخلفي للجيل الماضي إنما يرجع إلى هجر الأم لبيتها، وإهمال أطفالها وتركهم إلى من لا يحسن تربيتهم، وترى الباحثة أن عمل المرأة يترتب عنه إهمال الأبناء وعدم توجيههم، وعدم إشباع حاجاتهم النفسية من حنان وحب ورعاية بالإضافة إلى الشعور بالقلق وظهور اضطرابات نفسية، الأمر الذي يؤثر بالسلب على تربية الأبناء.

من جهة أخرى يرى (أمين عبد المطلب، 1998، 472) أن العمل بالنسبة للمرأة المتزوجة يؤثر سلبا على العلاقة بينها وبين أولادها وتقلص دورها إلى حد بعيد، فالعلاقة بينهما ضرورية في النمو الاجتماعي، كما أن

علاقة الأم بابنها لها تأثير مباشر أكثر من أي علاقة أخرى. فعمل المرأة يؤثر في قيامها بواجبها اتجاه أبنائها حيث تصبح العلاقة تميزها السطحية والعنف الذي يكون نتيجة لشعور الأم بالضغط وعدم النجاح والتوفيق بين الحياة الخاصة والحياة العملية.

على عكس ذلك وحسب (مكالك ليلي، 185، 2015) فإن المرأة العاملة صحيح أنها تقضي وقت أقل مع أولادها مقارنة بالأم الماكثة بالبيت غير أنها تقبل على أبنائها بعد إتمام عملها بلهفة وشوق وتعوضهم عن وقت غيابها، عكس المرأة الماكثة بالبيت التي تقل لديها تلك اللهفة نتيجة بقائها بجانب أولادها طول اليوم، وهذا ما أكدته الدراسة التي قام بها كل من "هوفمان" و"هاملين" حيث أكدوا على أن العمل يساهم في ظهور قيم جديدة وخاصة تلك التي تتعلق بتنشئة الأطفال حيث أن إحساس المرأة العاملة بالضغط والخبرة والنجاح يجعلها تعكسه على تعاملها مع أبنائها مما ينعكس على سلوكياتهم، هذا بالإضافة إلى أن إحساس المرأة بالتقصير في حق أبنائها يجعلها تعطيهم حنانا زائدا، كما تمنحهم الحرية للتعبير عن آرائهم.

3.5.1. آثار عمل المرأة على نفسها

حسب فرحات نادية فإن الايجابيات الأساسية بالنسبة للمرأة العاملة أنها تحقق ذاتها وشخصيتها وتثبت وجودها من خلال عملها، وهذا يكون نتيجة لإحساسها بأنها منتجة ومحقة إنجاز وذات أهمية في المجتمع الذي تنتمي إليه، كما تشعر بالاستقلال المادي مما يساهم في تنمية قدراتها الشخصية من الناحية العملية والفكرية والاجتماعية (فرحات نادية، 02، 2012)، وتضيف الباحثة أن عمل المرأة يشعرها بالرضا والفرح والنجاح مما يعزز ثقتها بنفسها. وبشكل عام فإن عمل المرأة يساهم في تحسين صحتها النفسية نظرا للامتيازات التي تحصل عليها من وراء عملها والمتعلقة باستقلاليتها وتحقيق ذاتها وسيطرتها على المستقبل من النواحي الاقتصادية والاجتماعية.

حسب (مكالك ليلي، 185، 2015) فإن عمل المرأة خارج منزلها يحقق لها مكانة اجتماعية خاصة ويعطيها فرصة للكشف عن قدراتها وكفاءتها، الأمر الذي يجعلها تشعر بالأمان والكفاءة والقدرة على مواجهة أي صعوبة في الحياة، وذلك من خلال تحقيقها للاستقلال الاقتصادي، وتخلصها من نظرة المجتمع لها حيث ينظر إليها على

أنها ضعيفة ولا يمكنها إلا القيام بالأعمال المنزلية وأنها أقل شأنًا من الرجل مما ساعدها على تحقيق ذاتها والمشاركة في اتخاذ القرارات داخل الأسرة وتحقيق مكانة في المجتمع.

في هذا الصدد ترى (ابتسام الحلواني، 2002، 72) أنه في عمل الأم خارج منزلها بعدا إيجابيا، حيث يزيد من ثقته بنفسها ويحقق لها توازنا نفسيا، كما يكسبها مهارات عملية تساعدها في بناء شخصيتها. بالإضافة إلى زيادة اهتمامها بتربية أبنائها، الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على نفسياتها وأسرته والمجتمع ككل. ففي دراسة قامت بها " فريدة صادق" حول أثر عمل المرأة خارج البيت على استقرار بيت الزوجية وذلك سنة 2005 بماليزيا، تمكنت من حصر أهم الآثار الإيجابية لعمل المرأة خارج بيتها والمتمثلة في : المساعدة في تنمية الوطن، المساهمة في الدخل، مشاركة الزوج في تسديد أعبائه المالية.

حسب (مكالك ليلي، 2015، 186): فإنه وبالرغم من المكانة الاجتماعية التي يمنحها العمل للمرأة ، إلا أن الضغوط التي تتعرض لها قد تفوق في معظم الأحيان أهمية هذه المكانة، حيث أن عمل المرأة خارج بيتها يؤدي إلى ازدواجية الدور بالنسبة لها بحيث يحتاج كل دور إلى جهد عضلي وفكري كبيرين، مما يجعلها تعاني من ضغوط نفسية وجسدية ، فزيادة عن دورها الطبيعي كزوجة وأم تخضع لظروف عملها الخارجي، كما تواجه قيم ومعتقدات المجتمع الذي تنتمي إليه، مما يخلق لديها صراعا في الأدوار والعلاقات الأسرية، الأمر الذي يدفع بالزوج والأبناء إلى القيام ببعض الأعمال المنزلية وذلك حفاظا على استقرار الأسرة. ولكن رغم هذا يبقى النسق القيمي التقليدي السائد في المجتمعات العربية عامة والمجتمع الجزائري على وجه الخصوص يحمل المرأة وحدها مسؤولية الأعمال المنزلية وتربية الأبناء ورعايتهم، وبالتالي تصبح المرأة العاملة تعاني من صراع في الأدوار بين تدبير شؤون المنزل من جهة وتحقيق مكانة اجتماعية مرموقة من جهة أخرى، مما يجعلها لا تحسن التوفيق بين الدورين. هذا بالإضافة إلى النظرات التي تتلقاها المرأة العاملة من المجتمع والتي تتمثل أساسا في كون المرأة ناقصة أمام قدرات الرجل الفيزيولوجية والجسدية، وهذا ما يفسره تواجد المرأة في قطاعات معينة (كالتعليم- التمريض)، فالقيمة الإنتاجية النسوية تبقى دائما ضعيفة في نظر المجتمع أمام القيمة الرجالية.

خلاصة الفصل:

مما لا شك فيه أنّ العمل يمثل محوراً أساسياً في حياة الإنسان، حيث يحقق راحته النفسية والاجتماعية والاقتصادية، ومن خلاله يحقق الفرد مطالبه وحاجاته المتزايدة يوماً بعد يوم، وهذا ما جعله من أكثر المجالات المسببة للضغط، لتعقده وزيادة متطلباته. ولقد أصبحت المرأة الجزائرية تمارس بلا شك دوراً بارزاً وهاماً في مختلف ميادين العمل، إلا أنّ الضغوط والعوامل المختلفة التي تمر بها جعلتها تتعرض إلى الضغوط المهنية بمستويات مختلفة، الأمر الذي يؤدي إلى تدهور إنتاجيتها وعدم رغبتها في العمل، مما يؤثر سلباً على أداء المنظمة. وبالنظر إلى المرأة العربية بشكل عام والمرأة الجزائرية بشكل خاص، نجد أنّ هناك العديد من الضغوط التي تؤثر عليها، والتي أدت بشكل أو بآخر إلى تعرضها إلى الضغوط المهنية، حيث أن عمل المرأة خارج بيتها يؤدي إلى ازدواجية الدور بالنسبة لها بحيث يحتاج كل دور إلى جهد عضلي وفكري كبيرين، مما يجعلها تعاني من ضغوط نفسية وجسدية لا متناهية، فزيادة عن دورها الطبيعي كزوجة وأم تخضع لظروف عملها الخارجي، كما تواجه قيم ومعتقدات المجتمع الذي تنتمي إليه مما يخلق لديها صراعاً في الأدوار والعلاقات الأسرية، لذا كان لابد من تشجيع المرأة على العمل ومشاركتها في الحياة الاقتصادية من خلال مساعدتها ومساندتها في وقت الحاجة فالمرأة عليها عبء أكبر لأنها حتى وإن كانت تعمل خارج منزلها فإن ذلك لا يعفيها من المسؤولية المكلفة بها داخل بيتها اتجاه زوجها والعائلة التي تنتمي إليها (في حالة المرأة المتزوجة)، فمحاولة المرأة للتوفيق بين الدورين قد يعرضها إلى ضغط نفسي، وقد تزيد درجة الصعوبة في حالة وجود أطفال يحتاجون إلى عناية خاصة ومتابعة يومية من طرف الأم. والفصل الموالي من شأنه تسليط الضوء على النظريات المفسرة للضغوط المهنية، مصادرها وكذا الاستراتيجيات المساعدة على التعامل مع هذه الضغوط المهنية.

الفصل الثاني:

النظريات المفسرة للضغوط المهنية،

مصادرها واستراتيجيات مواجهتها.

مقدمة الفصل:

مما لاشك فيه أنّ العمل يمثل محوراً أساسياً في حياة الإنسان، فمن خلاله يحقق الفرد مطالبه وحاجاته المتزايدة يوماً بعد يوم، وهذا ما جعله من أكثر المجالات المسببة للضغوط، لتعقده وزيادة متطلباته، فقد وجد الإنسان ليعمل وليتعب لكسب قوت يومه، لذا كانت الضغوط مرتبطة ارتباطاً وثيقاً ومباشراً بالعمل حيث تولد ضغوط العمل حالات من عدم الاتزان النفسي والجسمي لدى الأفراد، فالفرد بصفة عامة والمرأة على وجه الخصوص معرضة للمشقة والضغط كونها تقوم بعدة أدوار، فعمل المرأة داخل بيتها وخارجه أمر من شأنه تعريضها للتعب والإرهاق وقد يصل الأمر إلى إصابتها ببعض الأمراض المزمنة نتيجة للضغط التي تعاني منه، مما يؤدي إلى نقص كفاءتها على الصعيدين الشخصي والعملي، الأمر الذي يؤثر سلباً على أداء المنظمة. وبالنظر إلى المرأة العربية بشكل عام والمرأة الجزائرية بشكل خاص، نجد أنّ هناك العديد من الضغوط التي تؤثر عليها، والتي أدت بشكل أو بآخر إلى تعرضها إلى الضغوط المهنية، ولقد احتل موضوع الضغط المهني مكاناً كبيراً لدى العلماء والباحثين في ميدان علم النفس وخاصة في مجال الصناعة والعمل، حيث اهتم الباحثون في مجال السلوك التنظيمي بموضوع الضغط المهني لما له من آثار سلبية على سلوك الأفراد والعاملين واتجاهاتهم نحو العمل، وبهذا يشكل العمل مصدراً للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات، كالشعور بالإرهاق وعدم التوازن الجسمي، ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد فحسب بل يرافق الأفراد إلى بيئة العمل وتنعكس آثارها سلباً في العديد من الجوانب العضوية والنفسية وتحد من الأداء الوظيفي لديهم وعلاقتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل، الأمر الذي يتسبب في انخفاض الإنتاجية وتدني جودتها وظهور مشاكل في بيئة العمل (الغيابات المتكررة- الأمراض المهنية- نقص الالتزام التنظيمي والرغبة في مغادرة المؤسسة...).

2-1 مفهوم الضغوط المهنية

أطلق على الضغوط اسم " القاتل الصامت " وذلك لما لها من آثار وخيمة على حياة الفرد والمنظمة ككل، فعلى سبيل المثال يعاني نحو 56 مليون ياباني من أعراض الضغط المهني، وتصرف اليابان نحو 370 مليون دولار سنويا على برامج التعامل مع الضغوط المهنية وأدوية وكتب وأدلة علاج الضغوط النفسية، كما أثبت أنه ما يزيد عن عشرة آلاف موظف يموتون في اليابان سنويا بسبب الضغوط المهنية، ويعد التوتر والاكتئاب من سمات الموظفين في اليابان، الأمر الذي أثر على سلوكيات معظم الموظفين بحيث أصبحوا يتعاطوا المخدرات والكحول لتناسي ضغوط العمل. ففي الجزائر وبالرغم من أنه لا توجد إحصائيات دقيقة حول الضغوط إلا أنه وكما تشير بعض المقالات في الجرائد الوطنية، ومنها جريدة الوطن الصادرة بتاريخ 2008/03/26 بأن حالات الانتحار بلغت 177 حالة سنة 2007 وذلك بسبب ضغوط الحياة اليومية خاصة مع تعقد ظروف الحياة الاجتماعية والاقتصادية، وبدأت تظهر أنماط من السلوك السلبي تعود إلى اضطراب العلاقات الإنسانية ونقص مهارات الفرد للمواجهة أو التعامل مع المواقف الضاغطة، لذلك قد يلجأ البعض إلى العزلة والانطواء واتخاذ الوحدة والنفور من الآخرين. وقد أوضحت كثير من الدراسات أن هناك علاقة سببية بين التعرض لأحداث الحياة الضاغطة سواء في الحياة الخاصة أو الحياة المهنية على حد سواء والإصابة بالاضطرابات الجسمية والنفسية، الأمر الذي يستدعي من المنظمات الاهتمام بموضوع الضغط المهني والبحث عن الحلول والإجراءات الكفيلة بإدارته والتخفيف منه.

أ. لحة تاريخية حول ظهور مفهوم الضغوط:

يرجع أصل مصطلح ضغط « stress » إلى المصطلح الفرنسي القديم « estrece » والذي يرجع بدوره إلى المصطلح اللاتيني « stringer » الذي يعني "يسحب بشدة" « étreindre, (3, 1993, Jean Benjamain) « serrer ». لم يستعمل مصطلح stress في اللغة الفرنسية إلا في القرن السابع عشر، للدلالة على المعاناة، وفي القرن الثامن عشر للدلالة على التوتر أو العبء المنشئ للتوتر، إلى أن جاء القرن العشرين أين أصبح مصطلح stress يستخدم للدلالة على الضغط. ويعتبر الانجليز هم أول من استعمل مصطلح stress وذلك في

القرن الرابع عشر، حيث كان هذا المصطلح يستخدم في اللغة الانجليزية للدلالة على المعاناة أو الحزن والأسى (Claire Gamassou, 2004,3).

ب. إسهامات كانون في مجال الضغوط:

يعتبر (Walter Brad Ford Cannon) العالم الأمريكي من بين الأسماء البارزة في إجراء بحوث علمية حول الضغوط، حيث قدم عام 1932 عمله المعروف باسم "استجابة الكر أو الفر" (جمعة سيد يوسف، 2007، 06) والذي كان نتيجة لعدة تجارب على مجموعة من الفئران، حيث استخلص آنذاك أن هذه الأخيرة عندما تشعر بقرب خطر ما تحدث تغيرات فسيولوجية سريعة داخلها يقوم الدماغ باستقبالها وإرسالها كإشارات تهديد لكل من الجهاز العصبي والغدد الصماء، مما يحدث لديها استجابة فسيولوجية تعمل على حمل هذه الكائنات لمواجهة مصدر التهديد (fight) أو الهروب منه (flight). كما توصل كانون إلى نتيجة مفادها أن الضغوط يمكن أن تحدث آثار ضارة بجسم الكائن الحي إذا استمرت الاستجابة الفسيولوجية طويلا. من هنا نستنتج أن استجابة الكر أو الفر لكانون هي استجابة توافقية تختلف باختلاف المواقف وكذا حسب التهديدات التي يتعرض لها الكائن الحي غير أنه تناول استجابة "الكر" أو "الفر" بشكل عام دون التطرق إلى المراحل التي تمر بها استجابة "الكر" أو "الفر" وعلى هذا الأساس أو النقص الموجود في عمل كانون بنى هانس سيلاي أبحاثه حيث أنه من بين أكثر الأسماء البارزين في مجال الضغوط والذي يطلق عليه اسم "أب الضغوط"، من بين النتائج التي توصل إليها سيلاي هي العلاقة الموجودة ما بين الضغوط والصحة حيث أنه يمكن أن يكون للضغوط تأثير إيجابي على صحة الجسم ، وهذا باعتبار الضغوط كمنبه يساعد الجسم على بناء جدار تكيفي ومضاد للخطر، كما يمكن أن يكون للضغوط تأثير سلبي على صحة الجسم وهذا في حالة ما إذا كانت الضغوط كثيرة ومستمرة.

2-1-1- تعريف الضغوط المهنية

لقد تعددت المفاهيم والمصطلحات المعبرة عن موضوع ضغوط العمل كونه يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل المجالات التنظيمية، الطبية، النفسية والاجتماعية. فكل باحث تناول موضوع ضغوط العمل حسب مجال عمله واختصاصه، مما أدى إلى تعدد التعاريف والتي من أهمها:

يعرفها كل من Slocum & Hellrigel على أنها: "التوتر النفسي والفسولوجي الذي يتعرض له الفرد عندما تتجاوز متطلبات الموقف إمكانياته أو قدراته". (Hellrigel & Slocum, 2006,265)

أما Baron فقد عرفها على أنها: "استجابة جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها". (Baron, 1993,305)

تعرف زينب شقير الضغوط على أنها "مجموعة من المصادر الخارجية والداخلية الضاغطة والتي يتعرض لها الفرد في حياته، وينتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة المناسبة للموقف، وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية وفسولوجية تؤثر على جوانب الشخصية لدى الفرد". (زينب محمود، 2002، 02).

ومن جهته يعرف Szilagy الضغط المهني بأنه: "إحساس ذاتي يحدث اختلال نفسي لدى الفرد وينتج عن العوامل البيئية الخارجية أو داخل المنظمة أو من الفرد نفسه". (Szilagy, 1991, 180)

يعرفها الكبيسي على أنها: "ظروف وأحداث ومواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما معا" (الكبيسي عمر، 10، 2005).

عرف Brodziniski الضغط المهني على أنه: "تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية ، تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي". (Brodziniski & ather, 1994,77)

أما تعريف الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية يشير إلى أن الضغط المهني يمثل الاستجابات الانفعالية والجسمية المؤلمة والتي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف أو قدراته وطاقته". (NIOSH, 1999,05)

يعرف David Yong ضغوط العمل "بأنها حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظيفتهم وتتسم بإحداث تغيرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم المعهود". (David yong,2009,122)

حسب المعهد الوطني للبحث والسلامة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية (INRS) فإن: "الضغط المهني ينشأ عندما يكون هناك عدم توازن بين تصور الشخص للقيود التي تفرضها عليه البيئة وتصوره لما لديه من موارد خاصة لمواجهة الموقف" (Bellinghausen, 2010,02).

ووفقاً للوكالة الأوروبية للصحة والسلامة في العمل فإن "الضغط هو المشكلة الصحية الأكثر شيوعاً في عالم الأعمال، وعدد الأشخاص الذين يعانون من حالة الضغط الناجم أو المتفاقم من جراء العمل من المرجح أن يزيد مستقبلاً" (L'égeron patrick, 2009,03).

أما بالنسبة لحنفي وآخرون (عبد الغفار وآخرون، 2002، 182) فقد قاموا بجمع التعاريف وحصرها في ثلاث مفاهيم أساسية هي:

أ. المفهوم الذاتي للضغط: حيث يتعامل أصحاب هذا الاتجاه مع الضغوط على أنها ردود الأفعال البدنية والنفسية والسلوكية التي تصدر عن الفرد نتيجة لتعرضه لمثيرات معينة من بينها تعاريف: SELYE ، LUTHANS 1985 ، PAKES DECOTUS، 1973.

ب. المفهوم البيئي للضغط: يتعامل هذا الاتجاه مع الضغوط باعتبارها مجموعة من العناصر والمثيرات للقوى البيئية التي تؤثر على الفرد ومن بينها تعاريف: MANS HALL ، COOPER ، MARSHEL ، FIELD .

ج. المفهوم المتكامل للضغط: يشير هذا الاتجاه إلى الضغوط باعتبارها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية مع الظروف البيئية للفرد من بينها تعاريف: BEEHRE MC ، FRENCH وزملائه، MERGEOS ، GRATH وزملائه.

2-1-2 مصادر الضغوط المهنية

من الصعب تحديد نموذج متفق عليه من قبل الباحثين يصنف مصادر ضغوط العمل وذلك نظراً لاختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط بين هؤلاء الباحثين إلا أن هناك شبه اتفاق على أن تلك المصادر لا تتعدى الفرد

والمنظمة، وإن كان قد أضاف بعضهم البيئة بصفة مستقلة بينما رأى البعض أن البيئة الداخلية جزء من المنظمة والفرد جزء من البيئة الخارجية وعليه فإنه يمكن حصر ضغوط العمل في:

1-2-1-2 المصادر التنظيمية

تتمثل أهم المصادر التنظيمية للضغط المهني في:

✓ طبيعة العمل):

تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف أيضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات (Nelson & Quick, 2002, 442)، الاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد، كل هذه الأسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة، فبعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوط عالية مثل رجال الإطفاء وكبار المديرين والجراحين، في حين أن وظائف أخرى مثل المحاسبين وخبراء التأمين أقل ضغوطا (جرينبرج و بارون، 2004، 257).

✓ غموض الدور):

غموض الدور يعني حاجة الفرد للمعلومات اللازمة له لأداء مهام وظيفته المحددة له مثل: المعلومات الخاصة بحدود سلطاته ومسؤولياته، أهداف، سياسات، قواعد وإجراءات العمل بالمنظمة (الهنداوي وفيه، 1994، 101). ويتوقف الشعور بغموض الدور على مدى إدراك الفرد حول قدرته وفعاليتيه الذاتية التي تؤثر بدورها على الكيفية التي سيتعامل بها الفرد مع المثيرات التي سيتعرض لها (الطيريري عبد الرحمان، 1994، 68).

✓ صراع الدور):

ينشأ عادة عندما يطلب من الفرد العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يظهر له بأنها خارج نطاق عمله (Quick & Quick, 1984, 29)، كما لوحظ أن هناك علاقة وثيقة بين صراع الدور وتوتير الفرد في المنظمة. وينشأ صراع الدور

عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو في حالة قيامه بأعمال لا يرغبها أصلا ولا يعتقد أنها جزء من عمله (السالم مؤيد، 84، 1990).

✓ زيادة أو انخفاض عبء الدور:

أما زيادة عبء الدور فنعني به قيام الفرد بمهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها أو لا يستطيع إنجاز هذه المهام في الوقت المتاح وتنقسم زيادة عبء الدور هي الأخرى إلى قسمين، عبء كمي ويحدث عندما تستند للفرد مهام كثيرة ومختلفة (Claude Poirier, 2008, 05)، ولا يكون لديه الوقت الكافي لإنجازها ولاسيما إذا كانت هناك مواعيد نهائية مسبقة لإنجاز الأعمال والثاني عبء نوعي وينشأ عندما لا تتوافر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بالعمل، كما يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين تفوق مهاراته الحالية أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل بكفاءة.

أما انخفاض عبء الدور فيحدث عندما يكون العمل قليلا وغير كاف لاستيعاب طاقات وقدرات الموظف واهتماماته أو في حالة نقص العمل الذي يستثير حماس الأفراد ويؤدي بهم إلى الشعور بعدم أهميتهم في المنظمة، مما يسبب شعورا بعدم الارتياح والملل الأمر الذي يؤدي إلى ضغوط عمل وانخفاض مستوى الأداء.

✓ محدودية فرص النمو والتقدم الوظيفي:

يجمع كثير من الباحثين إلى أن عدم التطور والترقي الوظيفي للفرد في المنظمة يعد مصدرا من مصادر التوتر التنظيمي، وفي هذا الصدد تشير البحوث المهمة بتطور الوظيفة وعلاقة هذا التطور بتوتر الفرد إلى موضوعين أساسيين هما: مدى ضمان العمل، ومدى تناقض المركز مع واقع الفرد، فبالنسبة لعدم ضمان الفرد للعمل في المستقبل في المنظمة التي يعمل بها (إما بسبب تقليص العمل) (Caroline Ruiller, 2008, 41)، أو بسبب تقادمه الإداري، أو بسبب التقاعد المبكر) فإنه يحدث لديه انفعالات نفسية كالقلق، الخوف، المعاناة نتيجة لعدم الأمان الوظيفي. أما بالنسبة لتناقض المكانة الوظيفية مع الوضع الحقيقي للفرد، فإن لهذا السلوك الإداري آثار سلبية تتمثل في أعراض نفسية متعددة، وذلك في حالة حصول الفرد على ترقية أكثر مما يتوقعه أو أقل من توقعه.

✓ الأجور والمكافآت:

تعتبر الأجور والمكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الأفراد. كما تعتبر المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي (Robbins, Stephen, 2005, 10)، وتعتبر الأجور والحوافز من أهم مصادر ضغوط العمل لأن ذلك يرتبط بالعدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافأة هذه الأجور والامتيازات للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة إلى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم اليوم من أزمات اقتصادية.

✓ الهيكل التنظيمي:

يعتبر الهيكل التنظيمي أحد مسببات الضغط المهني، فالموظف في الإدارة العليا يتعرض لضغوط مصدرها البيئة الخارجية للمنظمة كالمنافسة والتغيير المستمر في الظروف الاقتصادية والسياسية وحتى الاجتماعية، ناهيك عن التعامل اليومي مع مشاكل العاملين واتخاذ القرارات المصيرية (العميان محمود، 2005، 52). أما فيما يخص المستويات الأدنى من التنظيم، فإن عدم التوازن بين السلطات والمسؤوليات وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات يعتبر من المسببات الرئيسية للضغط المهني. كما تبين أن شكل الهيكل التنظيمي والمركزية الشديدة والإفراط في التخصص وتقسيم العمل ونطاق الإشراف غير الملائم بين وحدات المنظمة من العوامل المسببة لضغوط العمل.

✓ نمط القيادة التنظيمية:

إن لسلوك الرئيس وأسلوب تعامله مع مرؤوسيه في إدارة العمل أثر ذو أهمية بالغة في تحديد نوعية أدائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق مما يؤدي إلى ضغوط العمل.

✓ الظروف البيئية للعمل:

يشمل عنصر الظروف البيئية للعمل ضغوط العمل الناجمة عن سوء التهوية (محمد إسماعيل بلال، 2005، 66)، حيث تؤثر التهوية على أداء المورد البشري ونشاطه وسلوكه عموما، حيث أن التهوية الجيدة داخل العمل من شأنها أن تعطي راحة نفسية وجسدية تنعكس بالإيجاب على أداء المورد البشري في العمل، وهو ما أثبتته إحدى

الدراسات التي أشارت إلى أن التحسين في شروط التهوية قد ينتج عنه زيادة في الإنتاج بحوالي 4% ونقص في كشف المرض بنسبة 50% هذا إلى جانب ضغوط العمل الناجمة عن الضوضاء (أحمد جاد عبد الوهاب، 2000، 87)، حيث تعتبر الضوضاء من الأسباب الرئيسية لحدوث الضغط سواء تعلق الأمر بشدته أو بوقوعه بشكل مفاجئ، وقد وجد أن الصوت العالي يؤثر على الجهاز العصبي وبالتالي زيادة إفراز الأدرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات، كما يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت العالي مصدرا للانزعاج وربما إلى فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى مرتفع بصورة مستمرة، لذلك فالضوضاء الزائدة ليست فقط مزعجة بل يمكن أن تتسبب في تدمير حاسة السمع نهائيا.

كما تشمل الظروف المادية ضغوط العمل الناجمة عن درجة الحرارة والرطوبة (Gintrac Alain, 2011, 04) وتكون الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض، حيث أن العمل في جو بارد يؤدي إلى الإحساس بالبرد ويحدث تقلص في العضلات وعدم التناسق في حركة أصابع اليد، والعمل في مكان ترتفع فيه درجة الحرارة يسبب التعب والإرهاق وزيادة نسبة العرق وارتفاع درجة حرارة الجسم وإذا لم تكن هناك حركة للهواء تسمح بتبخير هذا العرق وانخفاض درجة حرارة الجسم فإن هذه الحرارة تأخذ في الارتفاع المستمر، ودرجة الرطوبة تسبب شعور العامل بالضيق والاختناق نسبيا. وإن لم تكن هناك الوقاية الكافية فإنها تؤثر على تركيز العامل ومن ثم كفاءته في اتخاذ القرار السليم إلى جانب إمكانية تعرضه لبعض الأمراض والحوادث التي قد تصل إلى الوفاة. كما نجد أيضا ضغط الإضاءة (Daily, 1988, 208) فالإضاءة الجيدة في مكان العمل مهمة جدا للمورد البشري لكي يقوم بعمله بفعالية، حيث أنها تساعده على سرعة الإدراك البصري والدقة في تمييز الأشياء، في المقابل فإن الإضاءة السيئة تتعب العين وتكون السبب في حدوث الأخطاء مما يزيد من درجة الشعور بضغوط العمل.

2-2-1-2 مصادر متعلقة بالفرد (عوامل شخصية)

هناك مجموعة من العوامل المتعلقة بالفرد يمكن أن تكون السبب في شعور المورد البشري بضغوط العمل والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

✓ ضغوط العمل الناجمة عن نمط الشخصية:

تعرف الشخصية على أنها "ذلك الإطار الشامل الذي يضم سمات مركبة، جسدية ونفسية وعقلية وثقافية تميز شخصا عن غيره" (أحمد سيد مصطفى، 2000، 203)، تحدد هذه السمات نمط شخصية الفرد، والتي من خلالها يتحدد نمط سلوكه. هناك نمطين من الشخصية، يعود الفضل في اكتشافهما للطبيين الأمريكيين فريدمان وروزنمان وذلك في سنوات السبعينات وهما: نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب). تشير الدراسات إلى أن أصحاب الشخصية (أ) هم أكثر قابلية للتعرض لضغوط العمل من أصحاب الشخصية (ب) (صلاح الدين، 2002، 317)، وذلك راجع لكونهم يتميزون بالخصائص الآتية:

الجدول رقم 08: المقارنة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب):

النمط أ	النمط ب	type A	type B
- يجري وراء تحقيق عدة أمور تتعلق بحياته بنفس الظروف والأحوال والأوقات.	- يؤدي أعماله ببطء وهدوء.	- يتصرف بالهجوم والسلطة.	- لا يتسارع مع الوقت لقضاء حاجاته.
- يفتقر إلى الصبر والالتزان الانفعالي.	- لا يتنافس مع نفسه.	- يتسابق مع الوقت لأنه يعتبر الانتظار مضيعة للوقت.	- يعمل لكنه لا يتجاهل مفهوم الاسترخاء.
- يعمل كثيرا دون إعارة الاهتمام للاسترخاء.	- يبدو أنه لا يعاني من ضغوط.	- ينافس الآخرين.	- لا يتنافس مع نفسه.
- يدمن على العمل.			

Source : Jean-Pierre Brun , 2003, p 14.

✓ الخبرة :

تعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على استجابته نحو ضغوط العمل وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات الضغط أو سهولتها بالنسبة للفرد، كما أن لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج في بيئة العمل (Pierre Perreault, 1996, 23)، إذ يشعر الفرد بالرضا الناتج من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع الموقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط وتخلص من الشعور بالضغط عند مواجهة الموقف نفسه.

✓ مركز التحكم:

المقصود هنا بمركز التحكم هو مدى قناعة الإنسان بإمكانية سيطرته على ما يجري من حوله من أمور حيث يعتقد البعض أن ما يحدث له من أحداث سيئة في حياته محكوم بتصرفاته وإرادته الشخصية (السيطرة الداخلية)، أو أنه خاضع لعوامل خارجية (السيطرة الخارجية) (Kahn & Cooper, 1993,67). فالأشخاص الذين يعتقدون في مراكز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر قدرة على تحمل التهديدات، وأقل معاناة من ضغوط العمل، أما الأشخاص الذين يعتقدون في مركز التحكم الخارجي غالباً ما يعانون من مستويات ضغط عالية، لأنهم يدركون أن ما يحدث هو نتيجة لعوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها.

✓ طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئة العمل:

يمكن أن تصبح العلاقات بين الأفراد مصدر قلق وتوتر للفرد، مما ينعكس على سلوكيات الأفراد، فالمدير المتسلط وكذا استخدام السياسات الداخلية بصورة غير موضوعية كالتزقيات والعلاوات المبنية على أسس غير منصفة، كل ذلك من شأنه أن يؤدي إلى إساءة العلاقات بين الأفراد وقد تأخذ هذه العلاقات إحدى الصور الآتية:

أ. العلاقة مع الرئيس المباشر:

للمدير أثر كبير ودور رئيسي في تحديد سلوك الأفراد وأدائهم الوظيفي، فالأفراد الذين يتولى أمورهم مدير متسلط غير متعاون ولا يعطي للأفراد فرص للمشاركة في اتخاذ القرار يكونون أكثر توتراً من الأفراد الذين يحكمهم مدير يقدم لهم الاحترام والتعاون والمشاركة (Jean- Pierre,2003,07)، هذا ما أكده Buck 1975 في التحقيق الذي قام به حول شخصية المدير وعلاقتها مع المرؤوسين، حيث وجد أن عدم الاعتبار أو نقص في ذلك من طرف المدير اتجاه مرؤوسيه ترجم من طرف هؤلاء بالشعور بالضغط المرتفع في مكان العمل.

ب. العلاقة مع الزملاء في العمل:

حيث يؤكد محمود سلمان على أن العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل تؤدي دوراً هاماً في الحياة العملية (محمود سلمان العميان، 2008، 163)، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية

كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها ستؤدي إلى العداء والكراهية، وقد تصل إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو دخوله في حالة اغتراب بسبب ما يعانيه من ضغوط.

✓ السن والجنس:

حسب قول الكاتب فنحن لا نعلم إلا القليل بشأن تأثير العمر على مستوى المشاكل الصحية النفسية في العمل، ولكن بالمقابل نعلم أن الضغوط تميل إلى التأثير على فئات عمرية معينة فعلى سبيل المثال تظهر الضغوط في غالب الأحيان في سن 35 سنة، كما نعلم أن درجة الضغط تتغير حسب التغير في السن (Jean Pierre, 2003, 15). ولعل أن تعلم تكنولوجيا جديدة في العمل أكد ذلك بكل وضوح، فحوالي 16% من العمال ذوي سن 45 عام أكدوا أن واجب اكتساب المهارات لاستخدام الكمبيوتر يعتبر حسب هؤلاء مصدرا للضغط بالمقارنة ب 8% من الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (15-24 سنة). ومع أن اكتساب التكنولوجيا الحديثة لا يعتبر المصدر الأكثر تسببا في الضغط بالنسبة للشباب إلا أنه يوجد بعض العوامل الأخرى فمثلا: 37% من الشباب العمال الذين يقل سنهم عن 24 سنة يعتبرون أن الحجم الساعي في العمل هو مصدر الضغط، بالمقارنة بنظرائهم 25% الذين يفوق سنهم (25-44 سنة). فمن جهة يعتبر هؤلاء أشخاص جدد في سوق العمل ودرجة الضغط أكيد لن تكون بنفس الدرجة لدى العمال الذين يكونون في منتصف أو نهاية مسارهم المهني، من جهة أخرى الأشخاص الذين تكون أعمارهم أقل من 24 سنة يجدون صعوبة في الموازنة ما بين الحياة العملية والحياة الشخصية. أما من ناحية الجنس يفترض Jean أن النساء أكثر عرضة للضغوط وللمشاكل الصحية في العمل، وذلك راجع لتعدد أدوارهن فبالإضافة إلى كونهن عاملات فهن من جهة أخرى زوجات وأمهات وعليهن التزامات سواء على المستوى العملي أو الشخصي ولا بد لهن أن يقمن بجميع الالتزامات على أكمل وجه حتى تكن نساء ناجحات على الصعيدين وهذا من شأنه أن يولد ضغوط بالنسبة لهن وقد يصل الأمر إلى تعريضهن لبعض الأمراض الصحية وحتى النفسية التي تكون نتيجة الضغط.

● أحداث الحياة الخاصة التي تسبب الشعور بالضغط:

ضغوط العمل الناجمة عن المشاكل العائلية هي كثيرة ومتنوعة ولعل أهمها وفاة أحد الأقرباء، الطلاق، ترك الأولاد في المنزل، مرض أحد الأولاد (عمر وصفي عقيلي، 1999، 2005)، كل هذه المشاكل من شأنها أن تزيد من درجة شعور الفرد بضغط العمل، مما يجعله يأت إلى العمل مشغول البال وقدرته الجسمانية على أداء العمل ضعيفة.

كما أن ضغوط العمل تنشأ عن ظروف مكان الإقامة والمعيشة، حيث أن السكن في منطقة بعيدة أو منعزلة أو مكتظة من شأنه أن يجعل المورد البشري يأت إلى العمل بدون أخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل الضغوط.

وتنشأ ضغوط العمل أيضا مع بروز المشاكل المالية، وهذا يكون نتيجة غلاء المعيشة ، فكثرة الأعباء المالية (فواتير المياه والغاز والكهرباء) بالإضافة إلى نفقات الأسرة من جهة، وعدم كفاية الدخل لتغطيتها من جهة أخرى، كل هذا يزيد من شعور المورد البشري بضغط العمل.

2-1-2-3 العوامل البيئية

يمكن للعوامل البيئية أن تساهم في رفع مستوى التوتر الذي يصيب العاملين في المنظمة (Judge Timothy, 2007, 66) ومن أهم هذه العوامل:

عدم استقرار الحالة الاقتصادية (اللوزي، 133، 2003) : بحيث أن أي تغيير في الجانب الاقتصادي (كساد، ارتفاع معدلات التضخم.....) في دولة ما سينعكس سلبا على السكان وذلك من ناحية الأسعار وغلاء المواد أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعليه فإنه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالتوتر والقلق.

تنشأ ضغوط العمل أيضا من المتغيرات التكنولوجية (Cook Hunsaker, 2001, 442)، فالحاسب الآلي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت إلى شعور الفرد بالتهديد والضغوط فبالرغم من كون التكنولوجيا تعتبر العامل الرئيسي في ميدان المنافسة، حيث توفر للمؤسسة إمكانية كبيرة لزيادة إنتاجيتها وتخفيض تكاليفها،

إلا أن هذه التكنولوجيا تزيد من ضغوط العمل الواقعة على الموارد البشرية، إذ تشير الكثير من الدراسات إلى أن إدخال الحاسب الآلي في العمل وبالرغم من الفوائد التي يقدمها (سرعة وجودة الأداء) يزيد من عبء العمل وذلك كونه يتطلب قدرات ذهنية عالية ويقظة مستمرة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الحاسب الآلي. كما تعد المتغيرات الاجتماعية والثقافية من بين أهم مسببات ضغوط العمل (فلاح حسن، 71، 2006)، فمثلا نجد أن تزايد خروج المرأة للعمل أدى إلى زيادة في مستوى الضغوط الواقعة عليها، وذلك نتيجة لتداخل الأدوار التي تؤديها في حياتها العملية والأسرية.

2-1-3 مراحل الضغوط المهنية

حسب سيلبي فإن دورة الضغط يمكن تلخيصها في المراحل الثلاثة الآتية (Seley, 1976, 35):

أ. مرحلة الإنذار أو التنبيه:

تمثل هذه المرحلة أول رد فعل للموقف المسبب للضغط، فعندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه وذلك حسب قوة وفجأة العامل المسبب للضغط وكذا المؤثرات، مما يجعل استجابة الفرد السلوكية في هذه الحالة تتميز بالمواجهة أو الهروب، وحسب سيلبي فإنه إذا استمر تعرض الفرد للعوامل المسببة للضغط فإنه سيعيش المرحلة الثانية من الضغط (Cooper 1985 & Vester 1979)

ب. مرحلة المقاومة :

يطلق عليها أيضا اسم مرحلة التكيف الكامل أو التوازن، إذ يزداد النشاط الفيزيولوجي في هذه المرحلة تزايدا سريعا يجعل الفرد يعيش الضغط مع زيادة التوتر الداخلي، إلا أن هذا الأخير يتلاءم مع هذه المرحلة بعكس ما يحدث في مرحلة الإنذار التي تأتي فجأة وعلى شكل صدمة، غير أن استمرار العامل المسبب للضغط أو عدم التأقلم معه يمكن أن يؤدي بالفرد إلى مرحلة الإنهاك (Renaud, 1989)

ج. مرحلة الإجهاد (الإتهاك):

تأتي هذه المرحلة بعد فشل محاولة التكيف، حيث يفقد الفرد السيطرة على نفسه ويظهر ذلك من خلال تصرفاته وسلوكياته. هذه المرحلة قابلة للزوال والانعكاس في حالة ما إذا أخذ الفرد فترة جيدة من الراحة تمكنه من استعادة نشاطه وحيويته مما يسمح له بالعودة إلى حالته الطبيعية (Cooper & Vester, 1979,1985).

2-1-4 أنواع الضغوط المهنية

إن لضغوط العمل أنواع متعددة ومختلفة تتعدد باختلاف المعايير التي يتم الرجوع إليها في التصنيف وأهم هذه المعايير:

أ. ضغوط العمل وفق معيار الشدة (فاروق عبده فليه، 307، 2005):

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط، يتمثل النوع الأول في الضغوط البسيطة وهي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه. النوع الثاني يتمثل في الضغوط المتوسطة، وهي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية. أما النوع الثالث فيتمثل في الضغوط الشديدة وهي الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، من أمثلة ذلك: الفصل من العمل، موت أحد الأقارب.

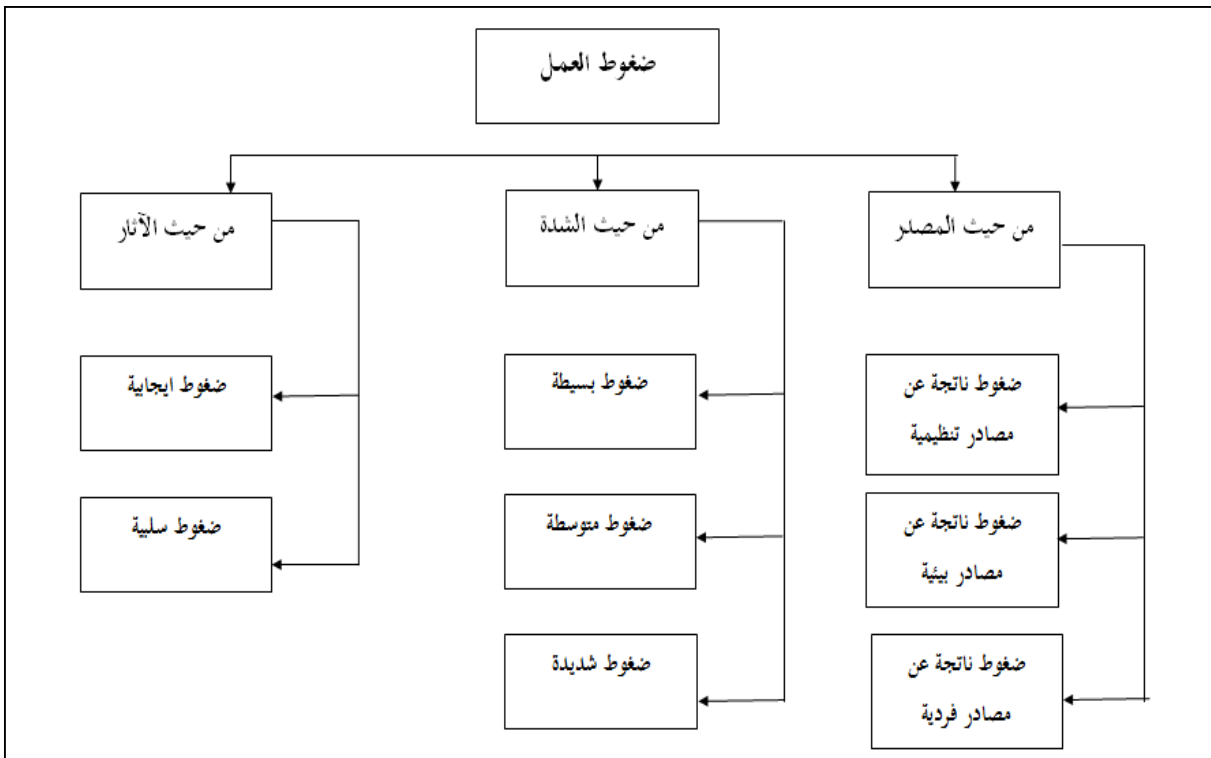
ب. ضغوط العمل وفق معيار الأثر:

حسب الآثار المترتبة عنها يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى ضغوط إيجابية، وهي تلك الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة، كما تتصف بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز، وتعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فعالية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية، وضغوط سلبية، وهي الضغوط التي تؤدي إلى انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الفرد العامل مما ينعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، مثل الضغوط التي تولد الإحباط وعدم الرضا عن العمل.

ج. ضغوط العمل وفق معيار المصدر :

في هذه الحالة يوجد اختلاف كبير من قبل الباحثين والكتاب وذلك راجع لتعدد مصادر ضغوط العمل، وبالتالي يمكن حصر ضغوط العمل من حيث المصدر في ضغوط ناتجة عن عوامل تنظيمية، وضغوط ناتجة عن عوامل تتعلق بالفرد، إلى جانب ضغوط ناتجة عن عوامل بيئية. والشكل التالي يوضح أنواع ضغوط العمل:

الشكل رقم 06: أنواع ضغوط العمل.



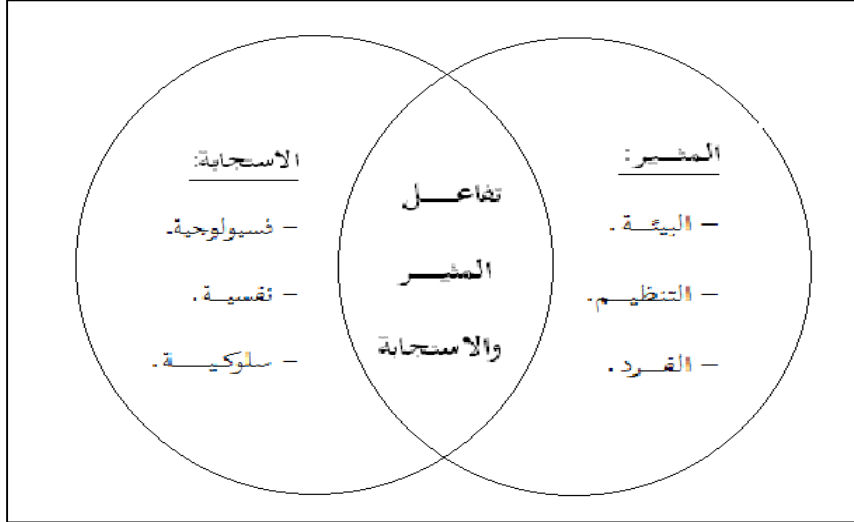
المصدر: من إعداد الطالبة.

2-1-5 عناصر الضغوط المهنية

حسب سيزلاقي و والاس هناك ثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل هي: عنصر المثير، عنصر الاستجابة وعنصر التفاعل (SZILAGY AND WALLACE 1991,180) أما عنصر المثير فهو الذي يحتوي على القوى المسببة للضغط والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا العنصر هو البيئة، المنظمة أو حتى الفرد نفسه. وعنصر الاستجابة الذي يمثل ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه

الضغط مثل القلق، التوتر والإحباط. وأخيرا عنصر التفاعل، والذي يعكس التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له، ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاثة لضغوط العمل من خلال الشكل الأتي:

الشكل رقم 07: عناصر ضغوط العمل الرئيسية.



المصدر: معن محدود عياصرة، 2008، ص 113.

2-1-6 آثار الضغوط المهنية

عندما يدرك الفرد أنه تعرض لمثيرات ضاغطة في العمل أو في حياته الخاصة فإنه يحدث في داخله استجابة فسيولوجية سريعة تعرف باستجابة الضغط. تمثل هذه الاستجابة رد الفعل الأساسي لدى الفرد وتحدث بشكل نمطي ولدى جميع الأفراد، أما الآثار التي تخلفها هذه الاستجابة فهي تختلف باختلاف الأشخاص كما تختلف وفقا لشدة الضغط ومدى تكراره وكذا طول مدته. مما يجعل للضغوط تأثير مختلف وليس كله سلبي بل يمكن أن يكون لبعض الضغوط تأثير ايجابي (الشريف طلال ،40،1996)، فالضغط الايجابي يحتاج إليه كل واحد منا للاستفادة بأكبر قدر ممكن من الحياة كونه يعمل كحافز يساعد على مواجهة التحديات اليومية (كيث كينان،09،1999). فهنا يعتبر الضغط عنصرا مجددا للطاقة كونه يجعل الفرد متحمسا مما يزيد من دافعيته للعمل ، أما زيادة الضغوط عن المستوى المطلوب فإن ذلك يولد آثار سلبية كافية للإعاقة في العمل (العسكر هلال ،13،1989)، وفيما يلي شرح لأهم الآثار الايجابية والسلبية التي تنتج عن ضغوط العمل:

• الآثار الايجابية للضغوط المهنية:

تتمثل في التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشاكل، إلى جانب زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل، مع تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز(توفيق عبد الرحمان،24،1994)، بالإضافة إلى تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمي أو غير رسمي، كون الضغوط المهنية تتطلب زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هذه الضغوط أو التقليل من حدتها (عمر وصفي عقيلي،60،2005).

• الآثار السلبية للضغوط المهنية:

أولاً: بالنسبة للمنظمة.

تؤثر ضغوط العمل على الأداء، حيث أكدت بعض الدراسات على وجود علاقة موجبة بين الضغط والأداء، في حين أكدت دراسات أخرى على وجود علاقة سالبة بين المتغيرين، وهناك من يرى أنه لا توجد أي علاقة بين المتغيرين (ماهر أحمد،295،1991). ومن هنا يمكن القول أنه لضغوط العمل تأثير ما على الأداء، لكن هذا التأثير يختلف من شخص إلى آخر فقد يكون التأثير سلبياً، كما قد يكون إيجابياً، كون أن الضغوط لا تؤدي دائماً إلى آثار سلبية، إلى جانب التسبب في الغياب والتسرب الوظيفي، حيث أن الغياب وترك العمل يعتبر الحل المناسب للانسحاب من الوظائف بالنسبة للعمال الذين يعانون من مستويات عالية من الضغوط، ويمكن أن يكون هذا الغياب نتيجة لأمراض بدنية أو نفسية مما ينجر عنه تكاليف تقع على عاتق المنظمة مثل تكاليف الإعلان عن التوظيف وما يتبعها من تكاليف التدريب والتكيف مع بيئة العمل الجديدة.

تتسبب الضغوط المهنية أيضاً في عدم دقة القرارات المتخذة (هيجان عبد الرحمان،270،1998)، حيث تؤثر الضغوط على متخذي القرارات بشكل كبير، فاتخاذ القرار تحت تأثير الضغط لا يتم بصورة عقلانية كون الفرد يكون مجبراً على اتخاذ القرار بصورة سريعة وبطريقة غير مدروسة مما يدفع بمتخذ القرارات إلى تجنب اتخاذها أو اتخاذها بالشكل غير السليم، بالإضافة إلى الخوف من النتائج المترتبة عن هذه القرارات.

تعمل الضغوط المهنية أيضا على التأثير في حجم التكاليف المباشرة وغير المباشرة (Eric Albert,2010,135) فوفقا للمكتب الدولي للعمل (BIT) Bureau international du travail فإن تكاليف ضغط العمل في دول الاتحاد الأوروبي تقدر ما بين 3% إلى 4% من الناتج المحلي الإجمالي. من جهته نشر المعهد الوطني للبحث والأمن (INRS) بداية 2010 الذي تتمثل مهمته في منع وقوع حوادث العمل والأمراض المهنية أن ما قيمته من 2 إلى 3 مليار أورو تعبر عن تكاليف الضغط في فرنسا لسنة 2007. وحسب القائمين بالدراسة فإن هذه مجرد تقديرات دنيا وأن التكلفة الفعلية لضغوط العمل في الواقع أعلى من ذلك بكثير، كون أن هناك معطيات لا تقبل التفسير مثل المعطيات الخاصة بالاكتهاب، اضطرابات واختلال الهرمونات. كما أثبتت الدراسة أن التكاليف الناتجة عن الضغوط المهنية قدرت ما بين 830 و 1656 أورو/سنة هذا ما يعادل من 10 إلى 20% من ميزانية الأمن الاجتماعي للأمراض والحوادث المهنية. INRS قيم هذه التكاليف من خلال المتاعب الأكثر تواترا والحوادث والعواقب الأكثر تكرارا والتي تكون نتيجة الضغط المهني.

في نفس السياق قام كل من Patrick Légeron (ذطبيب نفساني) و Philippe Nasse (إحصائي واقتصادي) بإصدار تقرير بشأن المخاطر النفسية في العمل المقدم للحكومة في مارس 2008 وحسب هذا التقرير فإن الضغط يكلف حوالي 20 مليار أورو في الاتحاد الأوروبي، وأن 50-60% من مجموع أيام العمل تكون مفقودة بسبب ضغط العمل. وحسب ما أكده فإن الضغوط في مكان العمل تكلف عشرة أضعاف الصراعات الاجتماعية (Cécile Benchetrit,2010,35-36). حسب (Patrick Légeron,2009,03) فإن تكاليف الضغط بالنسبة للمؤسسات يعادل 10% من الناتج المحلي الإجمالي في بريطانيا العظمى، وهذه النسبة في بلدان الشمال، وتختلف ما بين 2.5% في الدنمارك، 10% في النرويج، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فإن تكلفة الضغط تكون حوالي 200 مليار دولار سنويا بالنسبة لمؤسسات شمال أمريكا.

أما (جمعة سيد يوسف، 2004، 54) فيحصر تكاليف ضغوط العمل في تكلفة التأخر عن العمل، تكلفة الغياب عن العمل، تكلفة التوقف عن العمل والاضطرابات، تكلفة تشغيل عمال إضافيين ليحلوا محل المتغيين، تكلفة دوران العمل، تكلفة تعيين عمال جدد وتكلفة تدريبهم، تكلفة الانخفاض في كمية الإنتاج،

تكلفة انخفاض الجودة، تكلفة الإصابات وحوادث العمل، تكلفة تعطل الآلات وإصلاحها نتيجة الإهمال، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل، تكلفة العلاج والخدمات الصحية للأفراد نتيجة زيادة الضغوط إلى جانب جملة من التكاليف التي تتكبدها المنظمة جراء انخفاض الروح المعنوية وسوء الاتصالات وضياع الفرص.

ثانيا: بالنسبة للفرد.

تتسبب الضغوط المهنية في آثار جسمانية (أندروسيزلاخي، 190، 1991) تظهر في التعرق الزائد مع التوتر الشديد والإرهاق المفاجئ إلى جانب الصداع بأنواعه (نصفي أو دوري)، ألم في العضلات وخاصة منطقة (الرقبة والكتف)، عدم الانتظام في النوم (النوم الزائد، حاجة للنوم)، الإمساك، ألم المعدة والجهاز الهضمي، ألام الظهر وخاصة في الجزء السفلي منه، عدم انتظام ضربات القلب وألام المفاصل.

تتسبب الضغوط أيضا في إحداث آثار واضطرابات سيكوسوماتية سلبية (الشقيرات وآخرون، 25، 2003)، فالاضطرابات السيكوسوماتية (النفسية الفسيولوجية) هي اضطرابات متعددة يصعب حصرها، وفي هذه الحالة تحدث الضغوط تغيرات في أجهزة الجسم تؤثر على صحة الفرد حيث يزداد إفراز الهرمونات خلال الاستثارة، وبالتالي تؤثر على جهاز الدورة الدموية ويضطرب القلب مما يؤدي إلى موت مفاجئ، كما يؤدي إلى زيادة ضغط الدم بسبب تضيق الشرايين.

إلى جانب الآثار والاضطرابات النفسية (هيجان عبد الرحمان، 244، 1998) والتي يمكن حصرها في القلق والاكتئاب، غير أن هذه الآثار لا تقتضي بالضرورة ظهورها عند الفرد العامل كلها، بل هناك أعراض تظهر عند الفرد الواحد الذي يعمل في نفس الظروف المحيطة والتنظيمية مع أنه تحتفي عند الآخر، وهذا راجع للفروق الفردية وخاصة إدراك الفرد للضغط وكيفية الاستجابة له.

2-2 الضغوط المهنية للمرأة العاملة (الصراعات بين المجال المهني والمجال العائلي بالنسبة للمرأة العاملة)

2-2-1. تعريف الصراع حياة عملية/ حياة خاصة

يتم تعريف الصراع بين المجال المهني والمجال العائلي على أنه عدم القدرة على تسيير العديد من الأدوار، وتعني عبارة "صراع" «conflict» عدم التوفيق بين متطلبات العمل ومتطلبات العائلة (Duxbury et Higgins, 1992)، وكذا التأثير على نوعية حياة العائلة ونوعية الحياة في العمل، (Greenhaus et Beutell, 1985 ; Netmeyer et al, 1996) (Ruiller Caroline, 2010, 04)

حسب (Sophia Belghiti, 2013, 02) تقوم فكرة الصراع بين الحياة العملية والحياة العائلية على فكرة مفادها أن الأفراد لديهم كمية محدودة من الوقت والطاقة وأن كلا من المجالين (العملي والعائلي) يطلب جزءا من هذه الطاقة والذي لا يكون معرفا دائما. حسب (Higgins and Duxbury, 1992) فإنه يتم تعريف الصراع عمل/ أسرة باعتباره شكلا من أشكال صراع الدور بالنسبة للشخص العامل، ويظهر عندما تتعارض مطالب العمل مع مطالب الأسرة. وبالتالي فإن الصراع عمل/ أسرة يظهر عندما تتعارض طلبات المشاركة في أحد مجالات الحياة مع طلبات المشاركة في مجال آخر. هذه الصراعات يكون لها تأثير كبير على كل من جودة الحياة الأسرية ونوعية الحياة في العمل (Greenhaus and Beutell 1985, Netemeyer et al, 1996 ; Dumas 2008 ; Pailhé & Solaz, 2009).

2-2-2. مصادر الصراع حياة عملية/ حياة خاصة

حسب (Widad Cherkaoui 2012, 07) فإن التوفيق بين الحياة الخاصة والحياة العملية يعتبر أمر صعب (Tremblay et Larivière, 2009, 2010, Landrieux Kartochian 2003). وحسب ما توصلت إليه فإن صعوبة هذا التوفيق أو الموازنة تكون نتيجة لأحد العوامل إما لعبء الدور أو لتداخل الأدوار (Duxbury et al 1999) وخاصة بالنسبة للآباء والأمهات الذين يكونون أصغر سنا ولاسيما بالنسبة للمرأة حيث تواجه صعوبة كبيرة في التوفيق ما بين حياتها الخاصة والحياة العملية (Roques, 2001 ; Chanlat, 1986 ; Priscilla, 2000 ; Messing et Prévost, 1998) فمحاولة المرأة التميز على الصعيدين

(العملي - الشخصي) والقيام بأدوارها على أحسن وجه أمر من شأنه تعريضها لعدة مشاكل من بينها: الضغط المهني - الإرهاق في العمل - نقص الالتزام - ارتفاع معدل دوران العمل - التأخر في العمل - ارتفاع معدل الغيابات (Tremblay,2007 ;Tremblay et al 2006 ; Truchot,2004).

حسب (Doria Merabtine,2005, 103) فإن الأمر الذي يزيد من صعوبة التوفيق بين الحياة العملية والحياة الخاصة هو وجود الأطفال، بحيث يعتبر التحدي الأول والشغل الشاغل بالنسبة للأمهات، حيث صرحت الأمهات أن عدم وجود مرافق خاصة باستقبال الأطفال يزيد من معاناتهن فيما يخص الرعاية والاهتمام بهم، حيث يكون للأم إجازة أمومة لبعض الشهور ثم تستأنف عملها، وهنا تظهر المشاكل، فبانتهاؤ عطلة الأمومة لا تجد الأم أين تضع ابنها، في هذه الحالة تكون مجبرة على إيجاد حلول، كتركها لولدها عند أحد الأقارب (أم الزوج - أم الزوجة...)، الجيران، مربية أطفال، وقد يصل الأمر أحيانا إلى ترك المرأة لعملها أو أخذ عطلة بدون أجر، تزداد هذه المشكلة صعوبة في حالة تدرس الأولاد، بحيث تنشأ المشاكل فيما يخص التنظيم المدرسي وفي بعض الحالات غياب المطاعم المدرسية.

حسب (Maryam Zarra,2010,77) فإنه هناك جوانب كثيرة في حياة الأم العاملة تكون سببا لتعرضها للضغوط، فهي تتعامل مع قضايا البيت والأسرة فضلا عن ضغوط العمل التي تتلقاها بشكل يومي. اختلال التوازن بين العمل والأسرة ينشأ بسبب وجود عدة عوامل، كما أن ثقل العبء الملقى على عاتق النساء يعود إلى عدة أسباب (القيام بالواجبات المنزلية بما فيها حماية أفراد الأسرة: الأطفال - المرضى وكبار السن...) والتي غالبا ما تكون من المهن الأساسية بالنسبة للمرأة على الرغم من أنها قد تعاني من مخاطر صحية إضافية. فحدوث الصراع بين العمل/ الأسرة يكون نتيجة لأداء أدوار متعددة والذي يحدث عندما تتداخل متطلبات الأسرة والبيت مع متطلبات الأداء بالنسبة للمرأة العاملة في مكان العمل. بالإضافة إلى الحاجة إلى تزييف الأدوار المتعددة وكذا تأثير الضغوط الناتجة عن العمل على المواقف والسلوكيات داخل الأسرة مما يؤدي إلى نشوء الصراع بين العمل والأسرة (younkin, 2010)، كما توصلت الباحثة إلى أنه بسبب الوضع الصعب الذي يكون نتيجة الضغط المهني، توجد العديد من الأمهات اللواتي تردن التخلي عن العمل وقضاء وقتهن مع عائلتهن قدر المستطاع وذلك للرفع من رفاهية هذه العائلات، ومع ذلك فالمشاكل العائلية هنا يمكن أن تخلق عقبة حقيقية حيث تجد العديد

من النساء أنفسهن مجبرات على العودة إلى العمل من أجل الحفاظ على ميزانية الأسرة، كما يعد رجوع النساء إلى العمل بعد حصولهن على طفل (أو أكثر) ضرورة. هناك العديد من المشاكل التي تواجه الأمهات العاملات والتي يمكن حصر أهمها في: صعوبات مالية (الإنفاق على الأولاد)- عدم الحصول على وقت كافي لقضائه مع أبنائهن- صعوبة القيام بالأعمال المنزلية- التعامل مع المرض- تخصيص وقت للعناية بأنفسهن- المرض الشخصي والضغط الذي يعانين منه.

2-2-3. أنماط الصراع حياة عملية / حياة خاصة

توصل كل من (Duxbury et Higgins, 2001) إلى ثلاثة أنماط للصراع عمل /أسرة ، تتعلق الأولى بعبء الدور (la Surcharge de role) خاصة الشعور بوجود الكثير من العمل وليس هناك الكثير من الوقت للقيام به. أما النوعين الآخرين فيتمثلان في متطلبات الحياة المهنية ومتطلبات الحياة الأسرية وخاصة في حالة تداخل هذه المتطلبات، مما يجعل الاعتراف بمسؤولية أحد المجالين تتعارض مع المجال الآخر. أما حسب (Hammer, 2003) (Greenhaus & Beutell, 1985) فإن الصراع عمل/ أسرة يأخذ ثلاثة أشكال مختلفة تتمثل في الوقت، الضغط، السلوك (Garner Pierre,2013,03)

أ. **الوقت:** حيث أن إمضاء الوقت في نشاط معين لا يسمح بمزاولة نشاط آخر، وبالتالي لا يمكن تنفيذ نشاطين في وقت واحد، مما يؤدي إلى زيادة الوقت المستغرق في تنفيذ الأنشطة، البحوث المهمة بالضغوط المتعلقة بالعمل عاجتها من منظور نوعين من القيود أما الأول فيحدث عندما تأثر المشاركة في مجال ما على المشاركة في مجال آخر (Grzywacs et al, 2002, p :28) كما أن العضوية في مجال ما من شأنها أن تجعل من المستحيل فعليا العضوية في دور آخر. أما الثاني فهي مخاوف من أن تنشأ حالة

انشغال بالنسبة إلى دور في حالة وجود عضوية إلى دور آخر (Bartolome & Evans, 1979)

ب. **الضغط:** فيما يخص الشكل الثاني من الصراع والقائم على أساس الضغط فإنه حسب كل من (Greenhaus & Beutell) يكون موجود في حالة تأثير المساهمة في دور معين على الأداء الفردي في دور آخر، بالإضافة إلى تضارب الأدوار والذي يكون ملاحظا في حالة وجود ضغط في دور معين وفي

نفس الوقت يؤثر على الاستجابة الايجابية للفرد في دور آخر والذي يعود سببه إلى وجود عجز في هذا الأخير، الأعراض التي من شأنها أن تبرهن على وجود ضغط (التعب- الإجهاد - القلق وغيرها) (Brief, Schuler & Van sell,1981).

ج. السلوك: حيث أن السلوك المتوقع في العمل يختلف عن ذلك الذي يبحث عنه أفراد الأسرة & (Burke & Bradshaw, 1981)، فعلى سبيل المثال المسير في المنظمة يتوقع منه أن يكون سلوكه منطقي، عواطفه مستقرة، موضوعي، عدواني، سلطوي (Schein, 1973 ; Greenhaus & Beutell, 1985)، ويستطيع على قدم المساواة أن يكون حنوناً، عاطفي.. عندما يتواجد في عائلته مع أولاده. أما إذا كان التغيير في السلوك من مجال إلى مجال آخر فاشل فإن ذلك من شأنه التأثير وبشكل مباشر على كل من المجالين.

2-2-4. آثار الصراع حياة عملية/ حياة خاصة

توصل الباحثين (letourneau et Chretien (2003) إلى العديد من الآثار الناتجة عن الصراع حياة عملية/ حياة خاصة والتي تم جمعها في الجدول الآتي (Chafik Bentaleb,2012,116):

الجدول رقم 09: آثار الصراع حياة عملية/ حياة خاصة على الفرد- العائلة- الأسرة.

آثار مترتبة على العمل	آثار مترتبة على العائلة	آثار على الصحة النفسية والجسدية
* الشعور بالذنب والتقصير في العمل. * الخوف من انتقام صاحب العمل. * الشعور بالإحباط والغضب داخل موقع العمل.	* عدم الصبر اتجاه الأطفال. * عدم كفاية الوقت المخصص للعائلة. * فقدان نوعية الحياة الأسرية. * غموض في الدور بالنسبة للآباء والأمهات. * الشعور بالذنب اتجاه العائلة.	* الإجهاد- التعب - القلق. * الشعور بعدم السيطرة على أي من المجالين. * العدوان وعدم السيطرة على الذات والقلق على الأطفال. * الإحراج الناتج عن طلب مساعدة من أفراد آخرين.

Source : Chafik Bentaleb, Asmaa Farah, 2012, p 116.

2-3 النماذج والنظريات المفسرة للضغوط المهنية

تعددت النماذج والنظريات الهادفة لتفسير ضغوط العمل والتي يمكن حصر أهمها فيما يلي:

2-3-1. نظرية 1936 Hans Selye

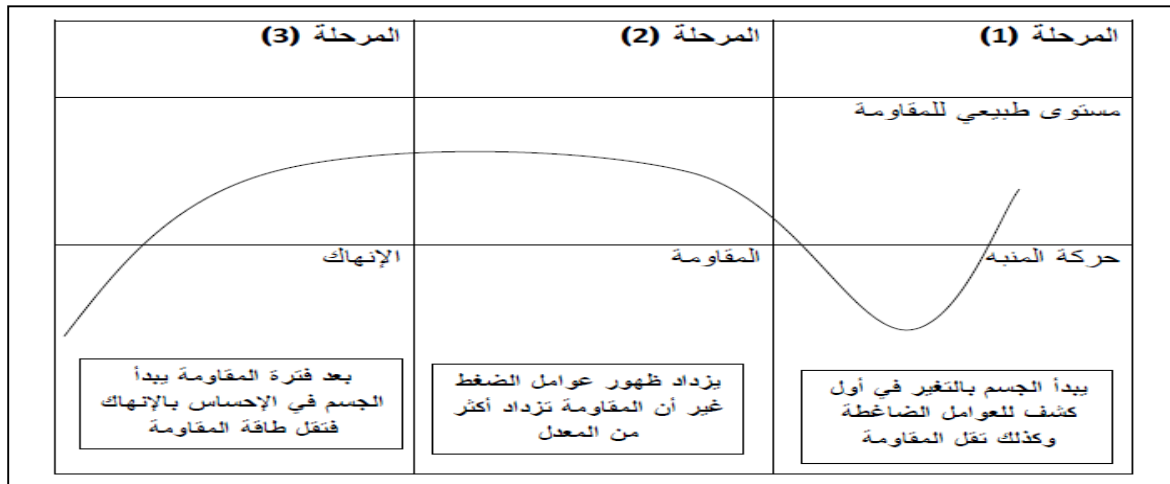
قدم هانس سيلبي تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط، حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفا للمحافظة على الكيان و الحياة، وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة وهي (وليد خليفة، 152، 2007):

✓ **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تعكس درجة التعرض المبدئي للضغوط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

✓ **المقاومة:** في هذه المرحلة يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

✓ **الإجهاد:** في هذه المرحلة تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض وهذا ما يلخصه الشكل التالي:

الشكل رقم 08: مراحل الضغط حسب سيلبي.



المصدر: وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى ، 2007، ص 152.

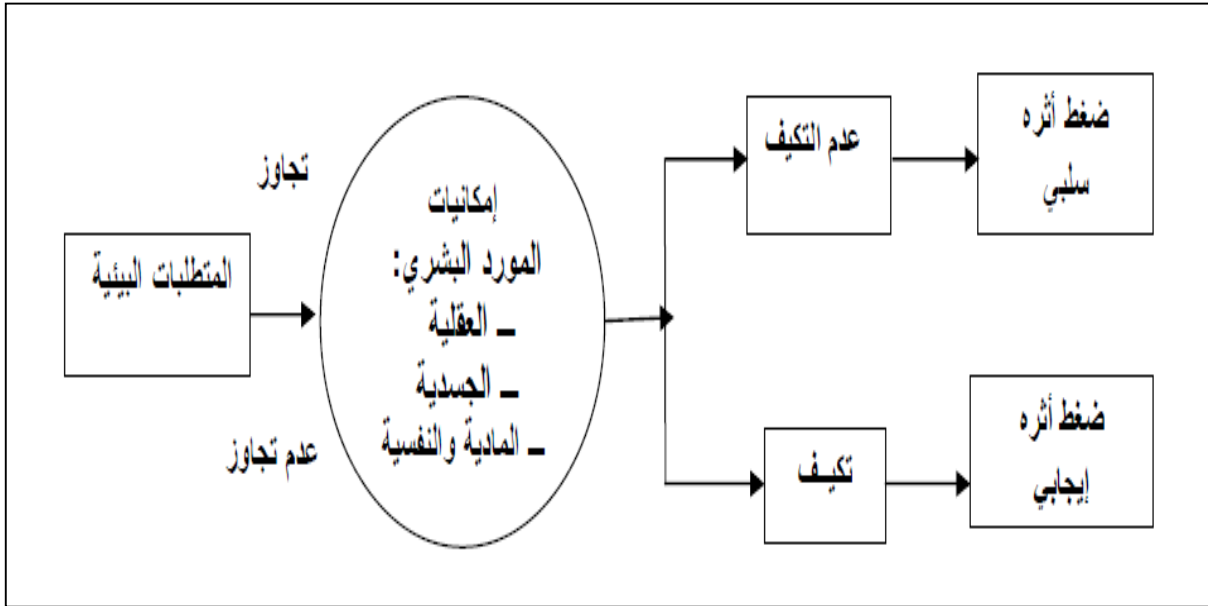
2-3-2. نموذج التقدير أو التقييم المعرفي ل " Lazarus et Cohen

قدم كل من "لازاروس" و"كوهين" هذا النموذج في عام 1977 الذي أسماه نموذج التقدير أو التقييم المعرفي، وفيه ميّز بين نوعين من التقييم المعرفي هما (Patrick,2009,06) التقييم الأولي ويتمثل في إدراك الفرد للمواقف الضاغطة إلى جانب التقييم الثانوي ويمكن تصوره في مجموعة الرسائل التي يتبعها الفرد في مواجهته لتلك المواقف الضاغطة وقد فرقا بين نوعين من المواقف الضاغطة هما المواقف الضاغطة الخارجية وتمثل في الأحداث البيئية المحيطة بالفرد، والمواقف الضاغطة الداخلية وتمثل في الأحداث الداخلية التي تعني مجموعة من الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي.

2-3-3. نموذج تريكوت في تفسير ضغوط العمل

قدم Martin Trucotte عام 1983 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يوضح فيه أهم العلاقات التفاعلية التي تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغط العمل. حيث يرى تريكوت أن المورد البشري يبدأ بالمقارنة ما بين المتطلبات البيئية، مثلا متطلبات العمل، متطلبات الأسرة... الخ (Claire Gamassou,2004,05)، التي يجب عليه تحقيقها والإمكانات التي تتوفر عليها مثل الإمكانيات العقلية، الجسدية، المادية... فإذا تجاوزت هذه المتطلبات إمكانياته فإنه سيكون في حالة عدم التكيف أو لا توازن، والتي من شأنها أن تترك عليه آثار ضغط سلبية (اضطرابات نفسية، جسدية، سلوكية). أما إذا حدث العكس، أي أن إمكانيات المورد البشري كانت مساوية أو أكبر من المتطلبات البيئية، فإنه في هذه الحالة سيكون في وضعية تكيف أو توازن، هذا من شأنه أن يترك عليه آثار ايجابية مثل الطمأنينة، تحقيق الذات، زيادة الثقة بالنفس.

الشكل رقم 09: نموذج ثريكوت لتفسير ضغوط العمل.

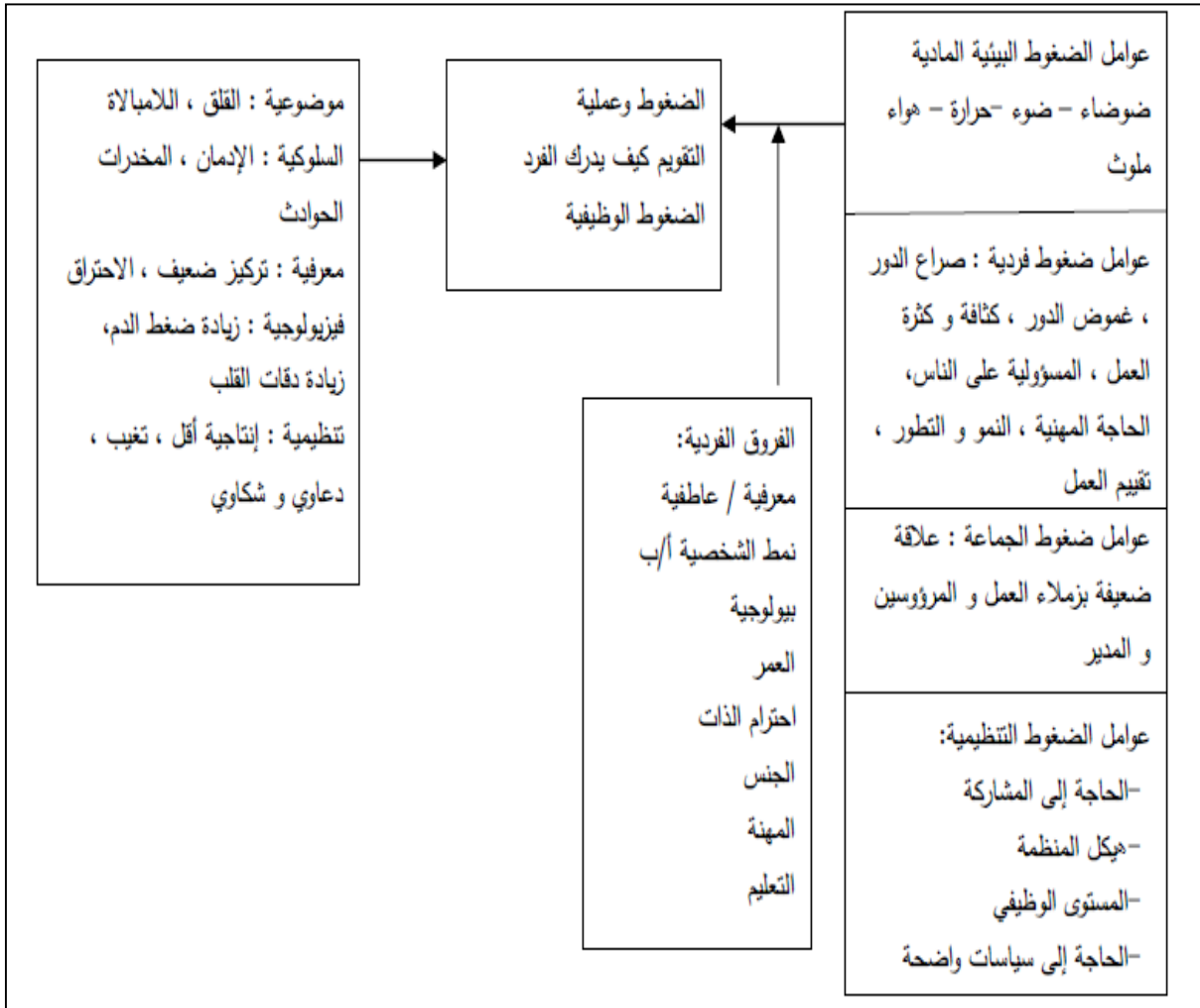


Source: Claire Edey Gamassou, 2004, p06.

2-3-4. نموذج جيبسون و زملائه 1982 Gibson-Ivancevish-Donnelly

وضح هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغوط وآثار ذلك على العمل، وهو ما يسمونه بالنموذج المترابط لضغوط العمل، وذلك من وجهة نظر إدارية، كما يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة، وتأثير عملية الإدراك لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وآثار الضغط كما يشير النموذج إلى دور الفروق الفردية على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها. والشكل أدناه يوضح عناصر النموذج والعلاقة فيما بينها (Alex Mucchielli, 1981, 07).

الشكل رقم 10: نموذج جيبسون لتفسير ضغوط العمل.

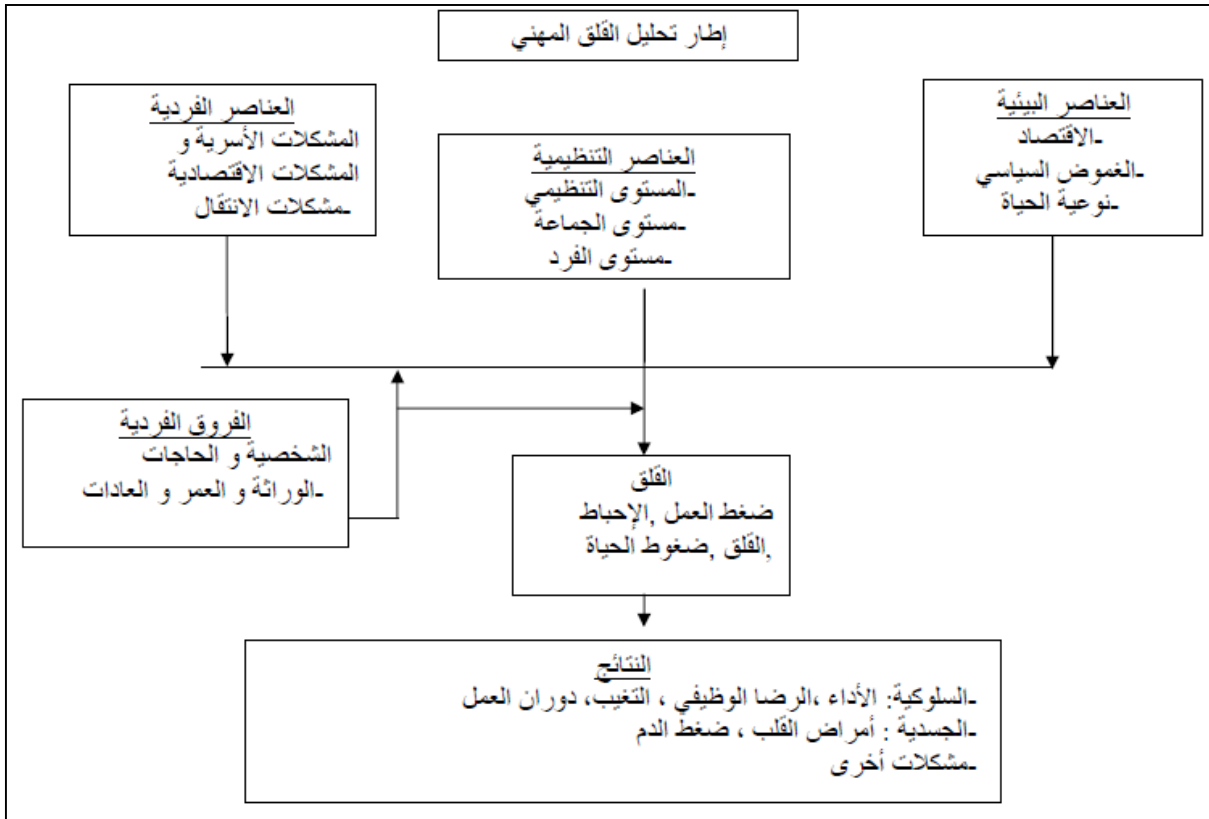


Source : Alex Mucchielli,1981, p 07.

2-3-5. نموذج سيزلاقي ووالاس

تتمحور فكرة هذا النموذج حول المصادر الرئيسية للضغط والتي تتمثل في: البيئة، المنظمة والعوامل الفردية، حيث تساهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين (أندرو سيزلاقي، 1991، 182)، إلا أن الفروق الفردية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر، ورغم تباين حدة الضغوط من فرد إلى آخر إلا أن الضغوط الناجمة عن هذه المصادر تنتج عنها آثار سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط، كما أنها ترتب آثار سلبية على المنظمة وهو ما يوضحه الشكل التالي.

الشكل رقم 11: نموذج سيزلاقي و والاس لتفسير ضغوط العمل.

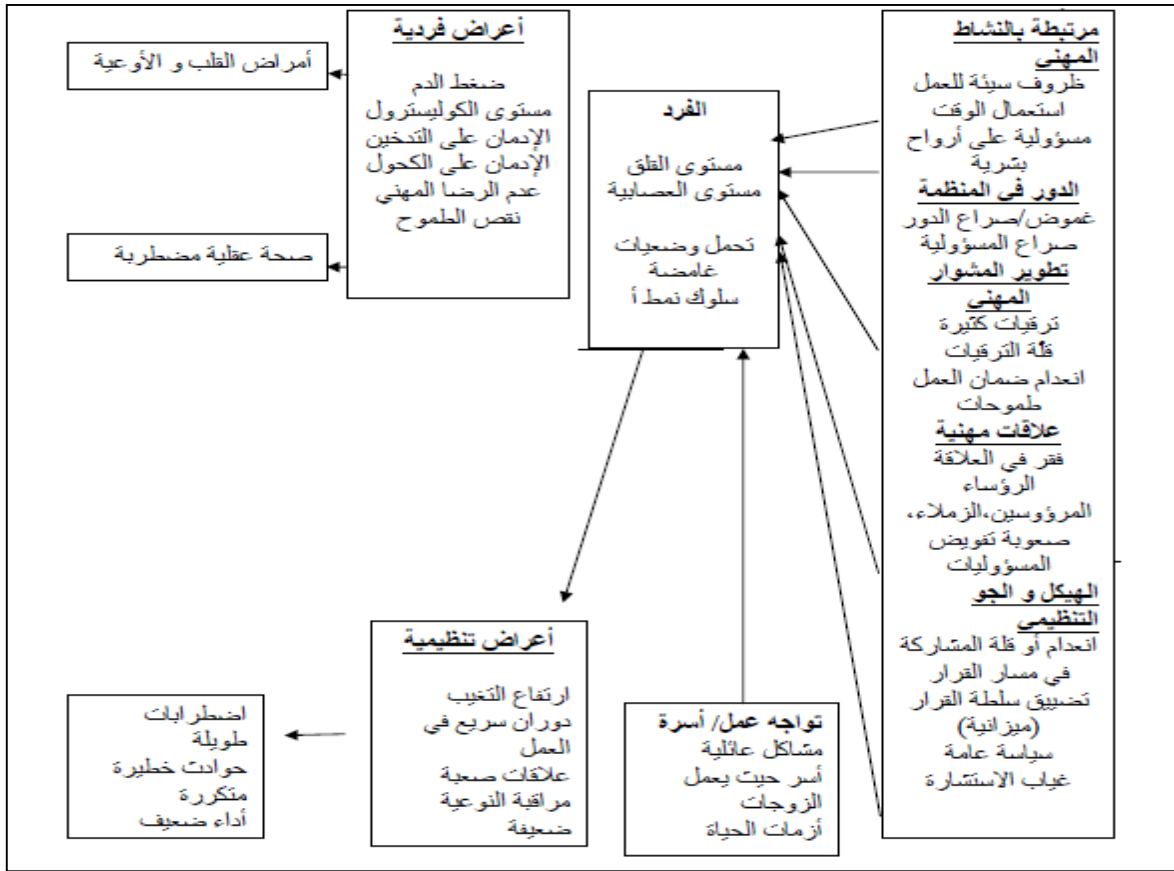


المصدر: أندرو سيزلاقي، مارك جي وولاس، 1991، ص 182.

2-3-6. نموذج كوبر 1986

انطلاقاً من نموذج كوبر يمكن أن تحدد الأصناف المختلفة لعوامل الضغط بالنسبة لكل وضعية مهنية بهدف تبيان ثقل العوامل المتعلقة بالمحيط الفيزيقي، وتنظيم العمل وكذا العوامل النفسية والاجتماعية (وافية صحراوي، 2013، 103) فمعرفة الضغط في العمل يستلزم الأخذ بعين الاعتبار للخاصية متعددة العوامل للضغط. وينتج أثرها النهائي عن طريق تراكمات لمختلف أنواع الضغط اليومي في إطار اجتماعي مهني متميز بدلالة الخصائص الفردية، والشكل الموالي يبين نموذج كوبر للضغط:

الشكل رقم 12: نموذج كوبر للضغط.



المصدر: وافية صحراوي، 2013، ص 102.

4-2. استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية

إن الضغوط حقيقة ملازمة للفرد، ومن الصعب تجنب هذه الحقيقة، لذا ينبغي على الفرد مراقبة هذه الضغوط وتحليلها أي معرفة مصادرها وكذا نتائجها وتعلم كيفية التأقلم معها وذلك من خلال معرفة أساليب مواجهة الضغوط والتي يمكن حصرها في فئتين:

1-4-2. الأساليب الفردية

يقصد بها الجهود التي يبذلها الفرد لكي يسيطر أو يدير مسببات الضغط التي تفوق قدراته الشخصية (هيجان عبد الرحمان، 1998، 301)، وأول أسلوب الرجوع إلى الله سبحانه وتعالى وهدى نبيه عليه الصلاة والسلام وذلك من خلال تقوى الله وكثرة الاستغفار والحرص على قراءة القرآن الكريم لقوله تعالى " ألا بذكر الله

تطمئن القلوب" (سورة الرعد، الآية 28). وقوله جل وعلا "إنما أشكو بثي وحزني إلى الله وأعلم من الله مالا تعلمون" (سورة يوسف، الآية 86). وقوله عز وجل " ومن أعرض عن ذكري فإن له معيشة ضنكا" (سورة طه، الآية 124)، إلى جانب الوازع الديني نجد أيضا مواجهة الموقف المسبب للضغط رغبة في تخفيض ضغط صراع الدور والعبء الزائد من خلال تبني بعض الاستراتيجيات السلوكية مثل ترك العمل المسبب للضغط، التغيب، طلب النقل، طلب إجازة لأخذ راحة.

كما بينت عدة دراسات من بينها دراسة كووبر Cooper أهمية الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغوط وخاصة دعم جماعة العمل بالنسبة للفرد باعتبارها عاملا من عوامل الرضا المهني، فالعلاقات الإنسانية والاجتماعية الجيدة تسهم في خلق محيط عمل هادئ ومريح، كما يمكن لهذه العلاقات أن تخلق دعما اجتماعيا ناجحا لمواجهة الضغط (ستورا جان ،، 651997). أما حسب (علي عسكر،، 161988) فإن الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد من الآخرين يتعلق بالجوانب المختلفة للصحة والاستقرار النفسي والاجتماعي، ويشير مفهوم الدعم الاجتماعي إلى الشعور بالراحة والمساعدة وتلقي المعلومات من خلال الاتصال الرسمي وغير الرسمي ومن أمثلة الدعم استماع العامل لشكوى صديقه الذي تحطاه في الترقية، مساعدة العامل زميله في تعلم مهارات جديدة، أو مساعدة الفرد زميله الذي فصل من عمله في البحث عن عمل آخر.

2-4-2 . الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية

رغم الأهمية الكبيرة التي تعطى للإستراتيجيات الفردية في مواجهة الضغوط إلا أن المنظمة تبقى مسؤولة عن إدارة ضغوط العمل، حيث أن المنظمات تمارس استراتيجيات وسياسات مختلفة من شأنها إدارة أو التقليل من حدة الضغوط النفسية والمهنية التي يعاني منها عمالها، ولعل من أهم هذه الإستراتيجيات ما يلي:

✓ التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من المديرين والرؤساء في أعمالهم اليومية إنما يعود سببها إلى عدم إتباعهم للمبادئ الإدارية المتعارف عليها، مما يسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيتهم، حيث أن تحميل الآخرين مسؤولية الخطأ في أداء العمل دون إعطائهم التعليمات اللازمة والنمط القيادي المناسب والمتابعة المستمرة ، وكذا عدم توضيح ممارسات وثقافة المنظمة يخلق لديهم حالات ضغط.

✓ تنظيم دورات تكوينية (Jacques Orsoni, 2006, 381):

يمكن للمؤسسة الاستعانة بأخصائيين في التكوين يتولون مهمة تنمية مهارات الموارد البشرية في التعامل مع ضغوط العمل، وتعتبر محاضرات التوعية أحد الأساليب التكوينية الأكثر استعمالاً من قبل المؤسسات في إرشاد مواردها البشرية إلى الخطوات العملية للتخلص أو التخفيف من حدة الشعور بضغوط العمل، نظراً لكونها توفر الجهد والمال والوقت في نقل المعلومات، كما أنها تسمح للموارد البشرية بالتعبير المباشر عن مختلف المشاكل التي يواجهونها في العمل. في هذه الحالة تكون المؤسسة قد حققت مكسبين في وقت واحد، فمن جهة ستخفف من الضغوط التي تعاني منها مواردها البشرية، ومن جهة ثانية تنمي وتزيد من درجة ولاء مواردها وذلك كون قيام المؤسسة بدورات تكوينية يعكس مدى اهتمامها بعمالها.

✓ تحسين العلاقات في العمل (نجاح بنت قبلان، 2004، 143):

وذلك من خلال حرص المنظمة على توفير علاقات اجتماعية جيدة بين العاملين وخلق روح التعاون والتآلف بينهم، حيث يشعر الفرد بأن زملاؤه في العمل يؤازرونه ويقدمون له يد العون والمساعدة ويقدرونه. مما يزيد شعوره أنه مقبول من طرفهم، وأنهم يساعدونه في حل مشاكله، ويشركونه في أنشطتهم، وكذا تشجيع العلاقات الإنسانية بين المدير والأفراد الذين يعملون تحت إشرافه، بحيث تنشأ علاقة ودية أساسها المشاركة والمساندة وتقديم الدعم اللازم.

✓ إعادة تصميم الهيكل التنظيمي (عويد سلطان، 324، 1994):

حسب سلطان فإن المنظمات تعاني كل فترة من مشاكل بسبب التغيرات الحاصلة في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات ، وتؤدي هذه التغيرات إلى زيادة الضغوط على العاملين، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، فمثلا يمكن إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم، أو إنشاء وظائف أخرى مثل مساعد مدير. وكل هذه التغيرات من شأنها التقليل من حدة الضغوط القائمة في المنظمة.

✓ تحسين ظروف العمل الفيزيائية (سعدو سامية، 66، 2007):

من خلال الاهتمام الدائم بظروف العمل المادية السابقة الذكر والمتمثلة في الضوضاء والإضاءة والحرارة والرطوبة، والحد من أثارها السلبية من أجل توفير بيئة عمل صحية. فحسب (L'égeron Patrick, 2009, 11) فإنه هناك أربع محاور للتدخل لمواجهة الضغوط المهنية والتي تم حصرها في الجدول الآتي:

الجدول رقم 10: محاور التدخل لمواجهة الضغوط المهنية

محاور التدخل	الإجراءات المتخذة
المحور التقييمي	تحديد مستوى الضغوط لدى الأفراد- تحديد الفئة الأكثر تضررا بالضغوط وتأثيراتها- مراقبة تطور الضغط في المنظمة- تقييم فعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة الضغوط.
المحور التنظيمي	التحديد بوضوح لسياسة "مواجهة الضغط" من خلال إشراك جميع الشركاء والهيكل ذات الصلة- إعادة تنظيم عمل المنظمة لإزالة مصدر الضغط والتوتر- إعادة تحديد مضمون المهام والعمل.
المحور الإداري	تطوير سياسة وثقافة إدارية ليست موجهة فقط لتطوير الأداء وإنما لرفاهية الحياة- تدريب المديرين الجديدين " بإدارة الضغوط " الخاصة بهم وبمعاونيتهم.
المحور الفردي	تدريب الأفراد على تطوير المهارات اللازمة لإدارة الضغوط وزيادة مقاومتهم لها- إنشاء خدمات لمساعدة ودعم الموظفين وهيكل دعم نفسية للاستماع لهم.

Source : L'égeron Patrick , 2008, p 11.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الضغط المهني من حيث المفهوم وجذوره، ومختلف التناولات النظرية، فالمنظمة الناجحة هي التي تستطيع اكتشاف وجود ضغوط في بيئة العمل، وكذا تشخيص أسباب هذه الضغوط والبحث عن الطرق الكفيلة بمعالجتها أو التقليل من حدتها، فاهتمام المؤسسة بعمالها وسعيها لتحقيق الراحة النفسية لهم أمر من شأنه الرفع من مستوى الرضا لديهم وبالتالي الرفع من درجة الولاء والالتزام اتجاه المؤسسة. وفي الفصل الموالي سيتم التطرق إلى إحدى هذه الطرق (الدعم الاجتماعي) كإحدى الأدوات التي من شأنها إدارة أو التقليل من حدة الآثار السلبية للضغط على صحة الفرد الجسمية والنفسية عامة وعلى صحة المرأة العاملة ومساعدتها في تحقيق التوازن ما بين الحياة الخاصة والحياة المهنية على وجه الخصوص.

الفصل الثالث:

الدعم الاجتماعي وعلاقته

بالضغوط المهنية.

مقدمة الفصل:

يعتبر الدعم الاجتماعي كأحدى الأدوات والاستراتيجيات الفعالة في إدارة أو التخفيف من حدة الضغوط المهنية، كونه يعتبر من أهم مصادر الأمن التي يحتاجها الإنسان في حياته، فعندما يشعر الفرد بوجود ما يهدده وأنه لم يعد بوسعه أن يواجه الخطر أو يتحمل ما يقع على عاتقه من إجهاد يكون بحاجة إلى عون ودعم ومساعدة من الآخرين. ويعد مفهوم الدعم الاجتماعي مفهوم حديث نسبياً حيث تناولته العلوم الإنسانية وعلماء الاجتماع في إطار بحثهم للعلاقات الاجتماعية، كما أن ظهور مصطلح شبكة العلاقات الاجتماعية يمثل البداية الحقيقية لظهور مفهوم الدعم الاجتماعي وأن إدراك الفرد وتقييمه لدرجة الدعم الاجتماعي يعتمد على إدراكه لشبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة به، والتي تمثل الأطر العامة التي تضم مصادر الدعم والثقة لأي شخص، إن مصطلح الدعم له عدة مفردات لكنها تحمل نفس المعنى، فنجد باللغة العربية (سند- دعم- مساندة) أما باللغة الأجنبية فنجد كل من (soutien, support). من خلال دراستنا الحالية سوف نحاول التطرق إلى أهم التعاريف وكذا أبرز المصادر والأنماط والنماذج المتوصل إليها في مجال الدعم الاجتماعي، بالإضافة إلى تسليط الضوء على الأهمية التي يكتسبها هذا الأخير فيما يخص إدارة الضغوط التي يعاني منها الأفراد عامة والمرأة العاملة على وجه الخصوص.

3-1. مفهوم الدعم الاجتماعي

يندرج مفهوم الدعم الاجتماعي ضمن شبكة العلاقات الاجتماعية كون استعماله لا يقتصر فقط على المجال المهني بل يمكن الاعتماد عليه لمعالجة معظم المشاكل المتعلقة بالأفراد سواء عائلية أو شخصية وهذا ما جعله من أهم الاستراتيجيات المخففة من حدة الضغوط المهنية، غير أن ANTONUCCI و FUHRER 1997 يؤكدان على ضرورة التمييز بين الشبكة الاجتماعية والدعم الاجتماعي، حيث أن الشبكة الاجتماعية توصف على أنها الخصائص البنائية لعلاقات الدعم مثل الحجم والتركيب بينما يقدر الدعم الاجتماعي بدرجة أكبر لعلاقات المساندة متضمن كيفية رضا الأفراد بالدعم الذي يتلقونه (Antanucci & Fuhrer, 1997,189) وفيما يلي عرض لأهم التعاريف المتوصل إليها.

3-1-1. تعريف الدعم الاجتماعي

يقدم كل من (Rahim & Psenicka, 1996, 69) تعريفاً واسعاً للدعم الاجتماعي، حيث يعرفانه على أنه "المساعدة التي يقدمها الرؤساء وزملاء العمل وأفراد الأسرة والأصدقاء عند الحاجة".

حسب (Nancy et al,1993,124) هناك اتفاق على أن الدعم الاجتماعي ينطوي على تبادل الموارد الاجتماعية بين الأفراد (Thoits,1985; Shumaker & Brounell,1984; Cohen & Antonucci,1980)، وقد تم وضع العديد من التصنيفات لتحديد مفهوم الدعم الاجتماعي، غير أن هناك توافق في الآراء بشأن ثلاث فئات عامة للدعم الاجتماعي (E.G House, 1981; Wills,1985) وهي الدعم العاطفي ويتمثل تعابير عن الرعاية والاحترام، الدعم المعلوماتي ويشمل المشورة أو التوجيه إلى جانب الدعم المادي والمتمثل في السلع الملموسة أو المساعدة في المهام.

وعرف الدعم الاجتماعي من طرف (Schwarzer & Leppin, 1991,126) على أنه مصدر اعتماد أو دعم من طرف الآخرين، ويتمثل في المساعدة على المواجهة من خلال تبادل لمصادر هذه المقاومة وكيفية استخدام هذه

المصادر، بينما يعرف Sarason الدعم الاجتماعي بأنه: " يعبر عن مدى وجود أو توافر أشخاص يمكن للفرد أن يثق فيهم، ويعتقد أنه بوسعهم أن يعتنوا به ويحبوه ويقفوا بجانبه عند الحاجة". (حسين فايد، 2006، 237).

أما حسب (Taylor & al , 2007, 83) فإن الدعم الاجتماعي يتضمن الاندماج الاجتماعي الذي يشير إلى تكوين العلاقات الاجتماعية، ونوعيتها، وما تتضمنه من حجم وكثافة المكونات الخاصة بالتجمعات أو التشكيلات البشرية، ومدى تفاعلها. كما أنه يتضمن أحياناً الإدراك الشخصي للإقصاء من المجموعة، فالدعم بذلك يشير إلى نوعية العلاقات البشرية ومدى توفر المساعدات.

كما عرفه (Moss 1973) (عزت حسن ،15،1996) على أنه: "الشعور الذاتي للفرد بالانتماء والقبول والحب، وكذا الشعور بأن الأفراد محتاجون إليه لشخصه وليس من أجل ما يستطيع أن يفعله من أجلهم". في حين يعرف (Lazarus & Folkman 1989) الدعم الاجتماعي على أنه " مواجهة للمصادر التي تؤثر في المواقف التي تدرك كضغوط" (Brenda,M ; et al,1997,134) .

كما يعرفه Caplan بأنه "النظام الذي يتضمن مجموعة من الروابط والتفاعلات الاجتماعية مع الآخرين، تتسم بأنها طويلة المدى، ويمكن الاعتماد عليها، والثقة بها وقت إحساس الفرد بالحاجة إليها لتمده بالسند العاطفي". (علي عبد السلام، 09،2000). وينظر (كمال إبراهيم مرسى، 196،2000) للدعم الاجتماعي بأنه "مساعدة الإنسان لأخيه الإنسان في مواقف يحتاج فيها المساعدة والمؤازرة، سواء كانت مواقف سراء (نجاح وتفوق) أو مواقف ضراء (فشل وتأزم).

يعرف (علي عسكر، 127،2000) الدعم الاجتماعي على أنه " اهتمام المنظمة بتوفير الفرص للعلاقات الاجتماعية وبث روح التعاون والتآلف بين العاملين". وبدوره يعرفه (Krueger, D , 1998, 97) بأنه "وفرة العلاقات الجيدة والمثمرة التي تقدم الأمان والشعور بالالتزام اتجاه الآخرين".

يعرفه (Emmons R & Colby, 1995, 48) على أنه "تلك المساعدة المقدمة لفرد ما من قبل الآخرين قريبي الصلة به كأفراد الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل والأقارب". فالفرد يتزود بالدعم الاجتماعي من خلال شبكة

علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر مع الفرد. وتضم هذه الشبكة في الغالب الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل. كما يعتبر الدعم الاجتماعي مصدرا هاما من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان من عالمه الذي يعيش فيه، كونه متغير أساسي يرتبط بالصحة والسعادة النفسية، كما أن غيابة يؤدي إلى بروز أو تفاقم الأعراض المرضية. أما حسب (Caroline Ruiller,2010,100) فإن الدعم الاجتماعي مفهوم معقد ينقسم إلى قسمين: التوفر والرضا، المقصود بالتوفر هنا هو رؤية وتواجد الأفراد حول الشخص الذي يكون في حاجة للدعم، أما الرضا فيتعلق بالجانب النوعي للدعم الاجتماعي وقد حدد كل من (Gentry et Kobasa 1984) تعريفا للرضا في مجال الدعم حيث عرفاه على أنه مورد نفسي، أي تصور الفرد لنوعية علاقاته الشخصية ورضاه عنها، ليس فيما يتعلق بعدد الاتصالات وإنما بنوعية ومدى فاعلية هذه العلاقات في التخفيف من حدة الضغط. من خلال التعاريف المدرجة أعلاه يمكن التوصل إلى مجالين أساسيين للدعم الاجتماعي وهما:

✓ تلقي الدعم:

المقصود هنا درجة الدعم المقدم وكيفية أو طريقة تقديمه وكذا الأطراف المساهمة في تقديمه وحتى الوسائل المستعملة التي قد تكون في شكل نصائح أو الاندماج في العلاقات الاجتماعية.

✓ إدراك الدعم:

يشير إلى نظرة وإدراك الفرد للدعم المقدم على أنه كاف وفعال وأنه سيتم تقديمه عند الحاجة إليه، من هنا يمكن تعريف الدعم الاجتماعي على أنه مجموعة العلاقات الاجتماعية التي تساهم في تحقيق الراحة النفسية لمتلقي الدعم، حيث أنها تزوده بالثقة والراحة والحب والطمأنينة والرعاية، فكل فرد مهما كانت صفته يحتاج إلى دعم الأفراد المحيطين به، يثق فيهم، يمدون له يد العون في أوقات الضغط، سواء في صورة حب ، عطف، احترام وتقدير، أو على شكل مساعدة مادية مع مراعاة حجم الدعم المقدم وكيفية تقديمه وكذا الوقت المناسب لتقديمه.

3-1-2. أنماط وأشكال الدعم الاجتماعي

3-1-2-1. أنماط الدعم الاجتماعي:

لخص كل من (Santrock & Halonen, 1997,108) أنماط الدعم الاجتماعي في المساندة الملموسة Tangible assistance كتقديم بعض الملاحظات أو التوجيهات للأفراد الذين يكونون في حاجة لها، والمساندة بالمعلومات Informational support مثل مناقشة بعض الأفكار وتبادل المعارف والمعلومات، بالإضافة إلى المساندة العاطفية Emotional support مثل تشجيع الأفراد لتحسين أدائهم أو الوقوف بجانبهم وتزويدهم بالمشاعر المحفزة لهم.

ترى (Sara fino, 1998, 97) أن هناك 5 فئات للدعم الاجتماعي:

- المساندة الوجدانية: ويقصد بها مشاعر المودة، الرعاية، الاهتمام والحب، فالفرد يعاني في أوقات المشقة من انفعالات معينة مثل: (الاكتئاب، فقدان تقدير الذات)، ومن خلال هذه المساندة يعمل الفرد على إعادة تقدير ذاته، أو التقليل من مشاعر عدم الكفاءة الشخصية.
- المساندة الأدائية: وتشمل المساعدة المادية أو المالية، مثل القيام بإقراض الفرد مبلغا من المال عند تعرضه لأزمة مالية.
- المساندة المعلوماتية: ويقصد بها التزويد بالنصيحة والإرشاد أو المعلومات المناسبة للموقف بغرض مساعدة الفرد في فهم موقف ما أو التعايش مع مشاكل البيئة أو مشاكله الشخصية.
- المساندة التقديرية: ويسمى هذا النمط من المساندة أيضا بالمساندة التقييمية حيث تساعد الفرد على بناء مشاعره الخاصة بتقييم ذاته وتكاملها.
- المساندة الاجتماعية: يقصد بها الاندماج مع الآخرين في نشاطات وقت الفراغ، وهي تمد الفرد بالمشاعر اللازمة له ليشعر بأنه عضو في جماعة تشاركه اهتماماته وانشغالاته.

حسب (House 1981) فإن هناك 4 أنماط للدعم الاجتماعي (Caroline,2007,03):

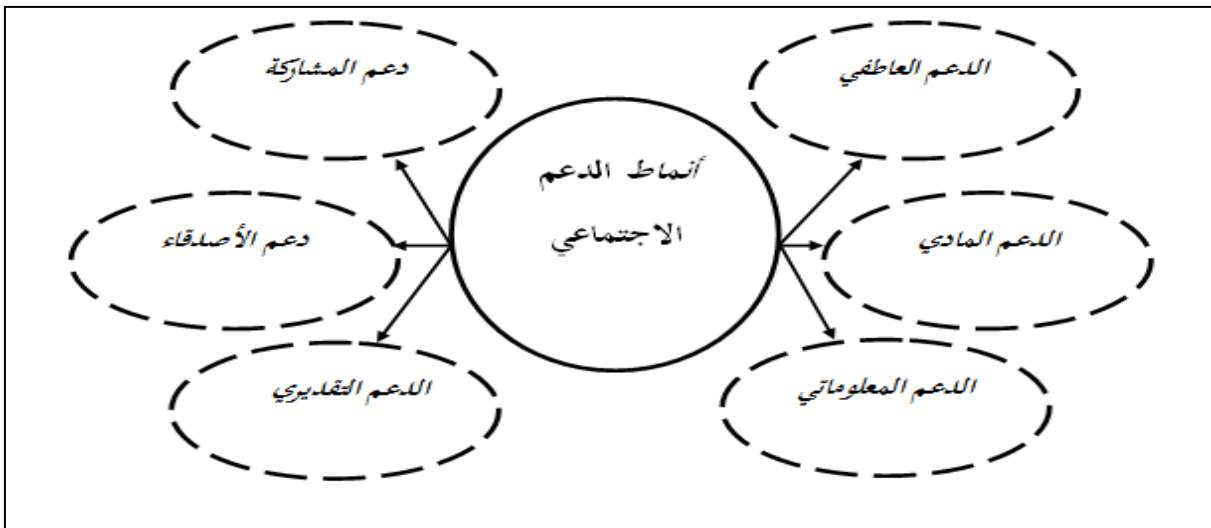
- الدعم العاطفي: ويكون من خلال التعبير عن المشاعر الايجابية للفرد (الثقة- الصداقة)، مما يجلب له مشاعر الطمأنينة والراحة والحماية، الأمر الذي من شأنه التأثير ايجابيا على الشخص خلال الأوقات الصعبة أو الأحداث المؤلمة مثل وفاة أحد أفراد عائلته (Bruchon- Schweitzer,2002).
- الدعم التقديري: يكون من خلال تتمين مهارات وقيم الفرد، مما يشجعه ويعزز من ثقته في أوقات الشك وعدم اليقين وخاصة في حالة إحساس الفرد أن مطالب العمل تفوق موارده وقدراته الحالية (عبء الدور- صراع الدور – الإجهاد والإرهاق المهني).
- الدعم المعلوماتي: يتعلق بتقديم النصائح والاقتراحات والمشورة وكذا التدخل في حال وجود مشاكل وصعوبات واقتراح الحلول التي تساهم في حل هذه المشاكل.
- الدعم المادي: ينطوي على تقديم المساعدات الفعالة مثل: الإقراض، المساعدة عن طريق تقديم المال أو المواد اللازمة، وكذا تقديم الخدمات في الأوقات الصعبة.

حسب (Caroline,2007,30) فإن الدراسات أوضحت أن البعد العاطفي هو أكثر أهمية، حيث أنه يعمل على تسهيل البحث عن استراتيجيات التكيف وبالتالي التخفيف من آثار الضغط على الصحة (Winnubst et al,1988)، كما يؤكد (Bruchon- Schweitzer,2002) على أن هذه الأنواع المختلفة من الدعم ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار ليس فقط وفقا لوظيفتها بل أيضا لمطابقتها لخصائص الوضع المسبب للضغط، وكذا توقعات واحتياجات الفرد المتلقي للدعم، كما يجب الإشارة إلى أن رضا المتلقي للدعم يتوقف على وجود اتساق بين نوع الدعم ومصدره (الزملاء في العمل- الأصدقاء.....). مما سبق يمكن تلخيص أنماط الدعم الاجتماعي كالآتي:

- الدعم العاطفي: المقصود به مختلف المشاعر التي يتلقاها الفرد، مما يساعده في التغلب على الضغط أو مسبباته مثل المودة، الحب، الرعاية، الثقة في الآخرين، الاهتمام، التعاطف، الإنصات باهتمام، فكل هذا يؤدي إلى تحسين العلاقات وتقويتها وزيادة التفاعلات الاجتماعية.

- الدعم المادي: يتمثل في المساعدة المادية والمالية المقدمة والتي من شأنها التقليل من آثار العوامل المسببة للضغط مثل تقديم مكافآت مالية- الزيادة في الراتب- إقراض الفرد مبلغا من المال.
- الدعم المعلوماتي: المقصود بالدعم المعلوماتي تزويد الفرد بالمعلومات الخاصة بالموقف المسبب للضغط، وذلك بهدف مساعدته على مواجهته أو التكيف معه، مما يساهم في حل مشاكل بيئة العمل.
- الدعم التقديري أو التقييمي: يساعد هذا النوع من الدعم المقدم الفرد في تقييم ذاته ومعرفة نقاط ضعفه وقوته مما يساعده في التخلص من الضغط الذي يعاني منه.
- دعم الأصدقاء: ويتمثل في المساعدة وتقديم العون من الأصدقاء من خلال الانخراط في نشاطات ترفيهية وثقافية وممارسة الرياضة أو التنزه في أوقات الفراغ مما يساعد الفرد على الاسترخاء وتجديد طاقته وحتى نسيان تعب يومه عند إحساسه بأنه عضو في جماعة تشاركه اهتماماته ونشاطاته.
- الدعم من خلال المشاركة الاجتماعية: أي مشاركة الأفراد الذين يعانون من ضغوط في الأنشطة الاجتماعية والرياضية والترفيهية، مما يساعدهم على نسيان مشاكلهم وضغوطهم سواء مهنية أو شخصية، فالأفراد الذين لديهم علاقات اجتماعية جيدة يكونون أقل عرضة لتأثيرات الضغوط السلبية والشكل التالي يلخص أنماط الدعم الاجتماعي.

الشكل رقم 13: أنماط الدعم الاجتماعي.



المصدر: من إعداد الطالبة.

3-1-2. أشكال الدعم الاجتماعي

من حيث أشكال الدعم الاجتماعي تشير الدراسات إلى وجود شكلين من الدعم (محمد نجيب عناصري، 2012، 117) الدعم الانفعالي ويتمثل في استجابات معنوية مثل الاستماع وإظهار التعاطف للفرد الذي يعاني من مشاكل وضغوطات، يوجد هذا الشكل من الدعم خارج موقع العمل يقدمه كل من الأهل والأصدقاء. والدعم الوسيطي ويظهر من خلال تقديم مساعدات لفظية أو مادية لصاحب المشكلة لإنجاز المهمة، غير أنه وبالرغم من أهمية الشكلين تجدر الإشارة إلى أن الشكل الثاني يكون ذا أهمية بالغة مقارنة بالشكل الأول لما له من تأثير مباشر على تخفيف الضغوط.

3-1-3. مصادر الدعم الاجتماعي

اختلفت الدراسات الساعية لتحديد مصادر الدعم الاجتماعي، حيث قام Norbeck (1984) (أحمد عثمان، 2001، 149) بتلخيص مصادر الدعم الاجتماعي إلى 8 مصادر: الزوج أو الزوجة، الأقارب والأصدقاء والجيران، زملاء العمل، موفرو الخدمات الوقائية أو المعالجون، الأطباء والمرشدون النفسيون والاجتماعيون، رجال الدين.

أما حسب (Orford, 1993, 69) فإن المصادر الأساسية للدعم الاجتماعي تتمثل في العلاقات الواسعة من الشبكة الاجتماعية مثل: الأقارب من بعيد والأصدقاء والمعرفة الشخصية. وبدوره Fisher (1985) (بشرى إسماعيل، 2004، 17) حدد مصادر الدعم الاجتماعي في: الأسرة والأصدقاء، المؤسسات مثل دور العبادة والنوادي، زملاء العمل. كما حدد كل من Emmons و Colby (Emmons, A, 1995, 94) مصادر الدعم الاجتماعي في: الأسرة، الأصدقاء، زملاء العمل، الأقارب.

أما حسب (محمد نجيب عناصري، 2012، 116) فإنه يمكن التمييز بين مصدرين أساسيين للدعم الاجتماعي في علاقته بالضغط المهني وهما: زملاء العمل والمشرفون من جهة، الأسرة والأصدقاء من جهة ثانية، وبالتالي يمكن حصر مصادر الدعم الاجتماعي في الآتي:

أ. الدعم الاجتماعي في موقع العمل (Caroline Ruiller,2010,83) :

يتمثل في المحبة والتفهم والمساعدات التي يتلقاها الفرد بموقع عمله من طرف رؤسائه وزملائه وأتباعه وهو وسيلي أكثر منه انفعالي. وحسب (Caroline Ruiller) فإن الدعم التنظيمي يمكن تلقيه من قبل المشرفين أو من قبل الزملاء في العمل (Team-Member-Exchange) et le (Le Leader-Member-Exchange) ، ومع ذلك فإن دعم المشرف أو الرئيس يكون أكثر تأثيراً من دعم الزملاء (Louis et al.1983) ويؤكد كل من (Rhoades et Elsenberger,2002) أن الدعم المقدم من قبل الرئيس يعتبر متغيراً أساسياً في علاقات العمل والذي يتمثل أساساً في سياسات الموارد البشرية (العمل عن بعد- العلاقات الجيدة بين الرؤساء ومعاونيهم- توزيع البعثات- تقديم المشورة والمعلومات الخاصة بالعمل في الشركة- شفافية الفرص المتاحة لتنمية المهارات...) فاهتمام الرؤساء بهذه الجوانب يؤثر إيجابياً على مستوى المشاركة والأداء (Rhoades et Coyle-Shapiro et Kessler,2000 ; Eisenberger,2002). وذلك كون قلب نظرية التبادل الاجتماعي (La théorie de l'échange social) هو آثار التبادل للمنظمة وممثليها، وبالتالي تفهم المشاركة التنظيمية على أنها استجابة عاطفية مما قد يؤثر على المواقف السلبية للفرد (عدم الرضا- الرغبة في المغادرة واستبدال المؤسسة- الغيابات...) والتي يمكن أن تغير طريقة أداء العمل من قبل الفرد الحاصل على الدعم في المنظمة وبذلك يعتبر الدعم المقدم قيمة رافعة للمؤسسات ، وحسب المنظرين فإنه في مجال التبادلات الاجتماعية الثقة تعتبر آلية لتنظيم علاقات العمل، فهي تؤثر على سلوكيات الفرد داخل التنظيم (الولاء- الرضا- الأداء...) (Cunningham et Macgregor,2000). كما أوضح العديد من الباحثين أن الدعم من قبل المشرف والزملاء في العمل يعمل على التخفيف من آثار الإجهاد والضغط في العمل (Russel et al,1987 ;Burke et Greeglass,1995 ;Greeglass et al ;1997 ;Pines et al ;2002)

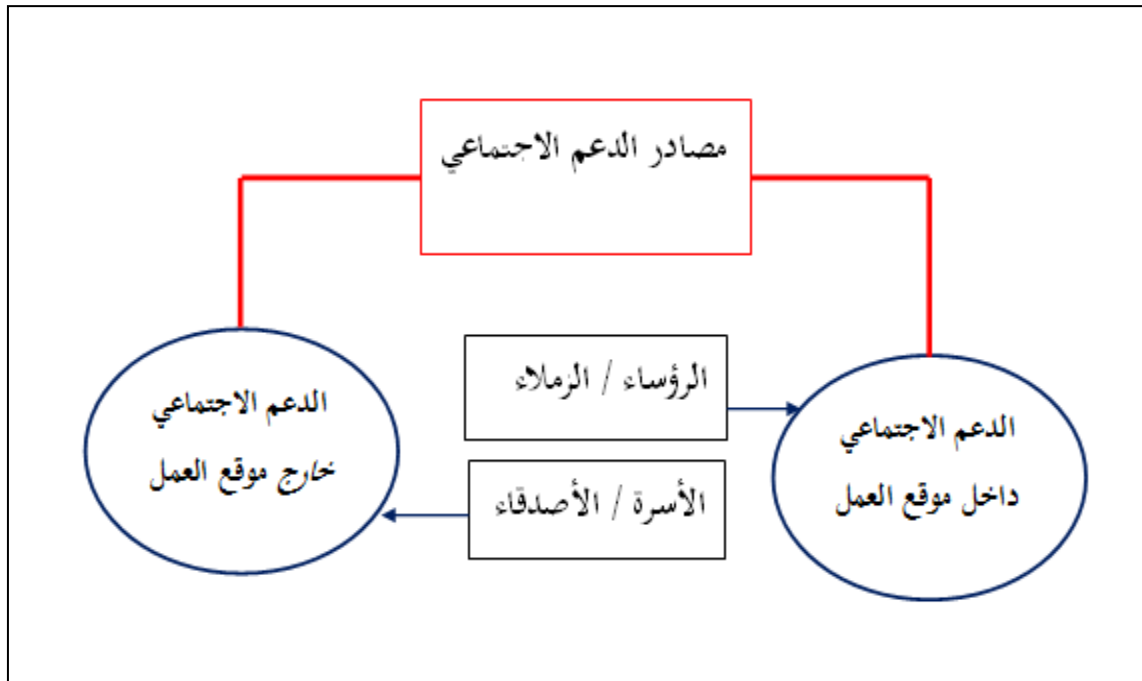
حسب (Chai-Yong,2005,229) فإن الدعم الاجتماعي داخل موقع العمل (Work Social Support WSS) يتلقاه الفرد من طرف الأعضاء الذين يعمل معهم، كما وجد أن مستوى الضغط يزيد عندما يكون هناك نقص في الدعم الاجتماعي وكذا التفاعل الاجتماعي في موقع العمل، فقد أوضحت الدراسات والبحوث في مجال الدعم الاجتماعي أن الدعم المقدم من قبل الرؤساء والمشرفين يمكن أن يقلل من الضغط

الذي يتعرض له الموظفين، كما يقلل من تصوراتهم للصراع الناشئ بين العمل والأسرة (Ahmed et WFC) (Thomas & Ganster,1995; al ; 1999) ، ويعزز مواقف الموظفين الايجابية مثل انخفاض مستويات الغياب (Goff Mount & Jamison,1990).

ب. الدعم الاجتماعي خارج موقع العمل:

يتمثل في المساندة والمحبة التي يتلقاها الفرد خارج إطار عمله سواء من الزوجة أو الزوج ، الأصدقاء، الأهل والأقارب ويكون انفعالي أكثر منه وسيلي. حسب (Chai –Yong, 2005) فإن الافتقار للدعم الاجتماعي من قبل أفراد الأسرة يرتبط بالمستويات العالية من الضغط والصراع القائم بين المجال المهني والمجال العائلي (Adams , King & King, 1996) ، وعلى النقيض فإن المستويات العالية من الدعم العاطفي والمادي تقي من الصراع الناشئ عن تداخل الأدوار الأسرية والمهنية وخاصة بالنسبة للمرأة، حيث وجد أن المرأة التي تتلقى مستويات عالية من الدعم وخاصة من طرف الزوج تكون أقل عرضة لأثار الضغط السلبية والشكل التالي يلخص مصادر الدعم الاجتماعي.

الشكل رقم 14: مصادر الدعم الاجتماعي.



المصدر: من إعداد الطالبة.

3-1-4 . أهمية الدعم الاجتماعي

أكدت نتائج كل من Kirmeyer & Dougherty على أهمية الدعم الاجتماعي في التخفيف من حدة الضغوط التي تنعكس على مشاعر الفرد، والتي يمكن أن تؤدي إلى الإجهاد العصبي. كما أنها تؤدي إلى التقليل من مؤثرات الضغوط عن طريق تزويد قدرة الفرد للتكيف معها (علي عبد السلام، 211، 2000).

حسب (Wan Edura, 2011, 150) ينقسم الدعم الاجتماعي إلى فئتين: مجال العمل (المشرفون - زملاء العمل)، خارج العمل (الزوج - أفراد الأسرة)، وقد تم تحديد الدعم الاجتماعي على أنه مورد مهم يمكن أن ينتج عنه مواجهة فعالة لمشاكل العمل والصراع الأسري، كما يعتبر الدعم الاجتماعي بمثابة عامل أساسي في تعزيز الصحة البدنية والعقلية للموظفين. بينما يرى (Bowlby, 1980, 318) أن الفرد الذي يتلقى دعم اجتماعي يتميز بالموودة مع الآخرين منذ سنوات حياته الأولى يصبح بعد ذلك شخصا واثقا من نفسه وقادرا على تقديم الدعم الاجتماعي للآخرين، كما أنه يصبح أقل عرضة للاضطرابات النفسية، مما يزيد من قدرة الفرد على المقاومة والتغلب على الإحباط، وكذا جعله قادرا على حل مشاكله بطريقة جيدة.

في دراسته لأهمية المساندة الاجتماعية وعواقب الحرمان منها والتي هدفت إلى فحص المتغيرات في العلاقة بين التفكير السلبي وسمات العائلات التي تسبب التوتر (عائلة لا تقدم المساعدات) في توقع الاكتئاب عند الشباب، أكد (Ostrander 1998) أن التفكير السلبي وعدم مساعدة العائلة عند الانتقال من مرحلة الطفولة إلى الشباب يكون مصدرا للتوتر والإحساس بالضغط (Ostrander, R ; 1998, 121).

يذكر (Caplan, 1973, 269) أن الدراسات التنظيمية في مجال أساليب القيادة في المنظمات قد كشفت على أن الأفراد الذين يعملون في المنظمات التي تتيح لهم فرصة المشاركة والدعم يفوق إنتاجهم نظرائهم الذين يعملون تحت قيادة إدارة لا تتيح لموظفيها فرصة التشاور والمشاركة وفي نفس السياق يرى (Dolbier 2000) أن الدعم الاجتماعي يعمل على التخفيف من الإحساس بالمرض ويساعد الفرد على تحسين أدائه لوظيفته، ويؤدي إلى زيادة مشاعر السعادة والرفاهية، وأن تلقي الدعم الاجتماعي أو تقديمه للآخرين يرتبط ارتباطا وثيقا بالصحة

الجسمية والنفسية الموجبة (أحمد عبد الرحمان، 148، 2001). وبناءا على نظرية Maguire 1991 (مها جاد الله، 2004، 37) فإن الدعم الاجتماعي من شأنه أن يمد الفرد بالآتي:

- ✓ الإحساس بذاته Sense of self كونه يتم تعزيزه من قبل أسرته ومن طرف الآخرين.
 - ✓ إمداد الفرد بالتشجيع والتغذية المرتدة الايجابية Encouragment and positive feed back كون أن نظام الدعم الاجتماعي الايجابي يمد الفرد بالتغذية المرتدة بأن له قيمة وأهمية.
 - ✓ يمد الفرد بالفرص الاجتماعية Socialization opportunities من خلال تكوين علاقات ودية مع أفراد المحيط الذي يتفاعل معه.
 - ✓ يحمي الفرد من الضغط، فالفرد الذي تكون له مساندة اجتماعية قوية يستطيع أن يتعامل مع الضغوط التي تصادفه في حياته اليومية بشكل أكثر نجاحا من الذين لديهم ضعف في المساندة الاجتماعية.
 - ✓ يساعد نظام الدعم الاجتماعي الفرد في تحديد المشاكل التي يعاني منها مع البحث عن الحلول المناسبة لها.
- من جهة أخرى وحسب (Turner & Marino, 1994, 203) فإن الدعم الاجتماعي يؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد بحيث يحس بالفرح والسرور عند تلقيه للدعم، كما أنه يعبر عن مكانة الفرد لدى الآخرين، لذا فإنه يعتبر كمنطقة عازلة أو مخففة للضغوط. ويرى كل من (Coyne & Downey, 1991, 402) أن الدعم الاجتماعي المقدم من طرف الآخرين له أهمية كبيرة في مواجهة الأحداث والمواقف المسببة للضغط المهني.
- بدورها يشير كل من (Russell & Cutrona, 1990, 74) إلى أن الدعم الاجتماعي يساهم في حماية تقدير الفرد لذاته وتشجيعه على مقاومة الضغط الذي يتعرض له في حياته المهنية. وحسب (Dubois, 2012, 06) فإنه في الحالات التي يعاني فيها العامل من صدمات وضغوط نفسية، واحدة من التقنيات المقترحة تبادل المعلومات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء والمشرفون مما يسمح بالحصول على دعم اجتماعي (Hunter & Schofield, 2006) من خلال تبادل القصص المؤلمة مع الزملاء مما يولد توحيد التجارب، هذا التوحيد ينتج عنه تخفيف من آثار الصدمة أو الضغط، وذلك كون دعم الأصدقاء يساعد الفرد على تحسين إدارة مشاعره ويقلل من شعوره بالعزلة (Tripanny et al; 2004)

يقول (Aliyar Ahmadi,2015,03) أنه حسب مراجعة واسعة لنطاق العلاقات الاجتماعية والصحة تبين أن الدعم الاجتماعي يلعب دور قوي في مواجهة الضغوط وكذا الوقاية من المشاكل الصحية (الجسدية والعقلية) ، وذلك من خلال التأثير على العواطف والإدراك وكذا السلوك، مما يؤدي إلى نتائج إيجابية فيما يخص صحة الفرد، ويعتقد أن الدعم الاجتماعي يلعب دوراً مهماً في تفادي تطور الأخطار، كما يقي من الأمراض البدنية وذلك من خلال اكتساب عادات حسنة مثل الامتناع عن تناول الكحول- النوم- ممارسة الرياضة- الالتزام بالنظم الطبية، حيث كشفت العديد من الدراسات أن الدعم الاجتماعي من الأصدقاء وزملاء العمل يسهل عملية التكيف مع الأمراض، بعبارة أخرى، العلاقات الداعمة من الآخرين أو للآخرين قد تساعد في الحفاظ على الصحة مما يساعد في تعزيز السلوكيات الصحية مثل الامتناع عن التدخين.

من خلال ما سبق يمكن إبراز أهمية ودور الدعم الاجتماعي من خلال النقاط التالية:

- ✓ شعور الفرد بوجود أفراد يقدمون له الدعم الكافي وفي الوقت والمكان المناسبين.
- ✓ حصول الفرد على مساعدات معنوية أو مادية في حالة تعرضه للضغط سواء داخل بيئة العمل أو خارجها.
- ✓ يعتبر الدعم الاجتماعي كدرع واق من الآثار السلبية لضغوط العمل، وظروف الحياة الصعبة.
- ✓ نشوء علاقات تفاعلية ما بين الأفراد من شأنها توليد أحاسيس إيجابية.
- ✓ زيادة ثقة الفرد بنفسه في حالة إحساسه بوجود أفراد يهتمون به لشخصه وليس لما يقدمه لهم.

3-2. المقاربات والنماذج النظرية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي

3.2.1. مقاربات الدعم الاجتماعي Les approches du soutien social

3-2-1-1. المقاربة الاجتماعية للدعم الاجتماعي

توصلت الدراسات السابقة إلى مفهومين في مجال الدعم، الشبكة الاجتماعية (Vaux Le réseau Social) (Pierce et al ; 1997; et al, 1986) والاندماج الاجتماعي (Barrera, 1981) Social integration) وفقاً لـ

Brissette et al 2000 دراسة الشبكة الاجتماعية تشمل قياس الاندماج الاجتماعي، ويتحدد مفهوم الشبكة الاجتماعية بعدد الروابط المنشأة بين الفرد ومن حوله، في حين أن الاندماج الاجتماعي هو بناء ثنائي الأبعاد، البعد الأول هو بعد سلوكي ويشير إلى التزام الفرد ودخوله في علاقات اجتماعية، البعد الثاني هو بعد معرفي يتصل بالمجتمع وتحديد الدور الاجتماعي، مما يعكس الشعور الذاتي للفرد بالاندماج والانتماء، الالتزام المتبادل بينه وبين أفراد المجتمع (Schwartz, Knoll et Rieckmann, 2003)، ويتم تحديد خصائص الشبكة الاجتماعية من خلال تحديد مصادر الدعم الاجتماعي (في العمل - خارج موقع العمل)، طبيعة الموارد المتبادلة (عاطفية - فعالة)، بالإضافة إلى توفر المصادر والموارد الخاصة بالدعم.

3-2-1-2. المقاربة المعرفية للدعم الاجتماعي

تتميز المقاربة المعرفية بالأعمال التأسيسية لأثار الدعم الاجتماعي على الصحة عامة، وتعتبر الأعمال التأسيسية ل (Cobb 1976 et Cassel 1974; 1974, Caplan) هي أصل نجاح المفهوم. يذكر (Cassel, 1976) أن الدعم ينطوي على العلاقة الحميمة بين الفرد والأفراد الذين من حوله، كما يعتبر الدعم متغير مهم في تنظيم الاضطرابات الناجمة عن الإجهاد. نظام الدعم (Le système de soutien) حسب (Caplan, 1974) الذي يضع المعاملة بالمثل وعنصر الزمن في صميم التعريف، ومن هذا المنظور نظام الدعم لا يقتصر على الأفراد ذوي العلاقة الوثيقة بالفرد (عائلة - أصدقاء)، وإنما يمتد إلى مختلف الفئات الاجتماعية (جيران...)، ويشير Caplan إلى أهمية نظام الدعم غير الرسمي في تحقيق رفاهية الأفراد والتعامل مع فترات الأزمات.

بالتوازي مع الباحثين المذكورين أعلاه، يقترح Cobb 1976 تعريفاً للدعم الاجتماعي على أنه "يرمز إلى تصور الفرد للشعور والإحساس المقدم من قبل أعضاء الشبكات الاجتماعية المختلفة التي ينتمي إليها الفرد، فحسب Cobb فإن الدعم يمكن من تلبية الاحتياجات الاجتماعية وحماية الفرد من أحداث ونتائج الإجهاد، ويتمثل الافتراض الأساسي ل Cobb في التأثير المعدل للدعم الاجتماعي أي أنه عازل للإجهاد والضغط. تشترك أعمال (Caplan, Cassel, Cobb) في اعتبارها للدعم الاجتماعي كعنصر حاسم في استراتيجيات التكيف وتأقلم الفرد مع بيئته، وفقاً لهؤلاء الباحثين يؤثر الدعم الاجتماعي إلى حد كبير على نوعية حياة وصحة الأفراد.

3-1-2-3. مقارنة الدعم الاجتماعي القائمة على أساس العلاقات مع الآخرين

الباحثون الذين يشتركون في هذا السياق من البحث، يدرسون شبكة الدعم الاجتماعي وطبيعة الموارد المعبأة في علاقة التبادل الاجتماعي بين المتلقي للدعم والمزود (مقدم الدعم). ويتفق هؤلاء الباحثون على تعدد أبعاد الدعم الاجتماعي (Barrera, 1981 ; Vaux et al, 1986 ; Pierce et al, 1996) ، حيث يمكن دراسة مفهوم الدعم الاجتماعي من حيث:

✓ الشبكة الاجتماعية: وجود شبكة من الأفراد يمكن الاعتماد عليهم عند الحاجة.

✓ سلوكيات الدعم: تقديم مشورة أو التزويد بالمعلومات، توزيع المهام، راحة الفرد خلال فترات الضغط.

✓ تقييم الفرد: وذلك بالنسبة لكل من المزود أو المتلقي للدعم ، حيث تكون هناك نوايا للسلوكيات المقدمة والمستقبلية وتقييم الفرد لنوعية علاقاته الداعمة بالإضافة إلى مستوى الرضا عن الدعم المقدم من أعضاء شبكة الدعم.

يحدد هؤلاء الباحثون عدة جوانب هامة فيما يخص تصور الدعم الاجتماعي والتي تتمثل أبرزها في: التوازن والتوافق بين سلوكيات الدعم المقدمة من طرف مقدمي الخدمات وسلوكيات الدعم المتوقعة من قبل المتلقين، بالإضافة إلى عنصر الزمن فيما يخص عملية التبادل للدعم (لحظات مناسبة لتعبئة أنواع معينة من الدعم) وكذا إجراء مقارنة بين التصور لسلوكيات الدعم المعبأة من طرف المقدمين للدعم ومن وجهة نظر المستقبلين، هذا بالإضافة إلى الخصائص الفردية والسلوكية للجهات الفاعلة في عملية التبادل الاجتماعي، دون إغفال الجوانب السلبية للعلاقات الاجتماعية وعدم المعاملة بالمثل في التبادل الاجتماعي من قبل الأفراد. تم تلخيص هذه المقاربات في الجدول الأتي (Hupcy,1995; Cohen et al ;2000) :

الجدول رقم 11: المقاربات الثلاثة في تصور الدعم الاجتماعي.

المقاربات	المميزات
المقاربة الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> ● دراسة درجة الاندماج الاجتماعي. ● دراسة بنية الشبكة الاجتماعية.
المقاربة المعرفية	<ul style="list-style-type: none"> ● دراسة التكامل الاجتماعي. ● الدعم يساعد في حماية الفرد من الآثار السلبية للأحداث. ● دراسة مولدات الضغط.
المقاربة القائمة على أساس العلاقات مع الآخرين.	<ul style="list-style-type: none"> ● نمط السلوكيات الداعمة المقدمة. ● نوايا السلوكيات المساعدة من قبل الموردين. ● تصور الدعم من قبل المتلقين.

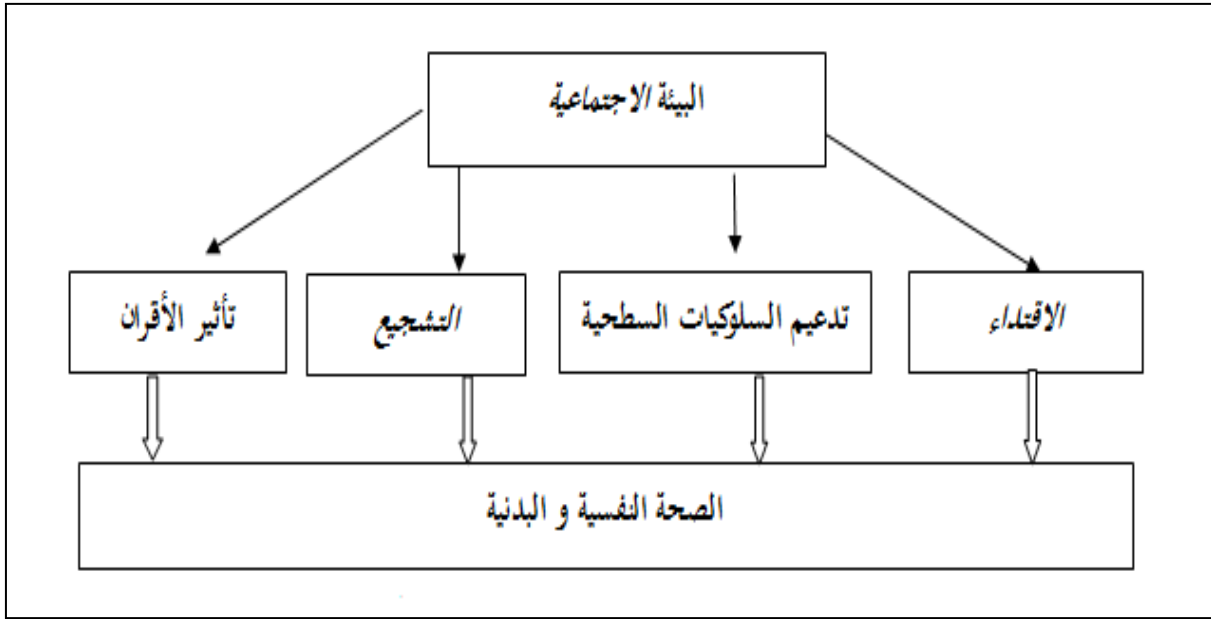
Source : Caroline Ruiller, 2010, p 88.

3-2-2. نماذج النظرية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي

3.2.2.1. التأثير الايجابي للدعم الاجتماعي

- نموذج التأثير المباشر: يقوم هذا النموذج على فكرة أو مسلمة مفادها أن للدعم الاجتماعي تأثير ايجابي على الصحة النفسية والجسدية للفرد وذلك بغض النظر عن وجود ضغط أو عدمه. الشكل التالي يوضح التصور الأساسي لهذا النموذج:

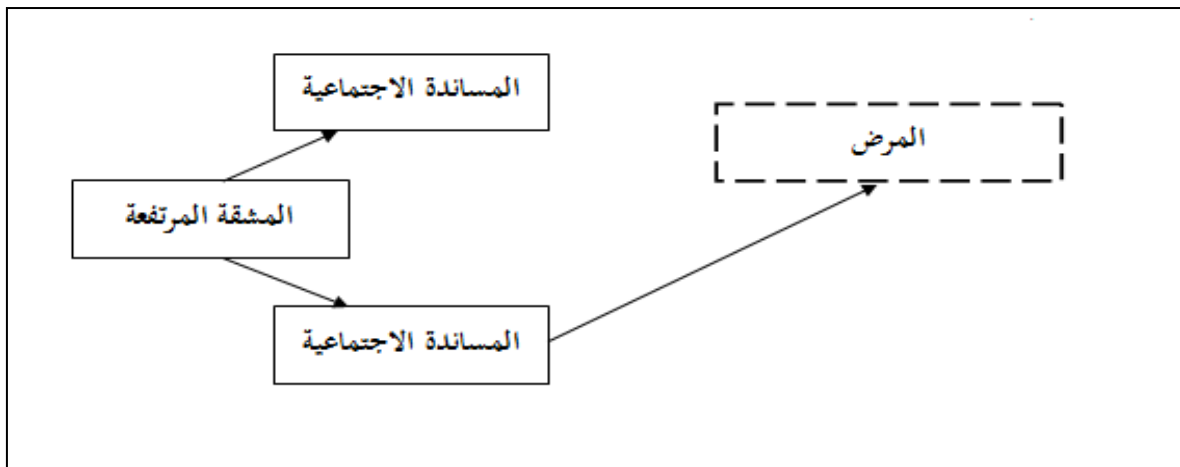
الشكل رقم 15 : نموذج الآثار الرئيسية أو التأثير المباشر للدعم.



Source : Kaplan, S & Peterson, C., 1993, p 144.

- نموذج الأثر الواقي (المخفف) من الضغط: يفترض هذا النموذج أن أحداث الحياة المثيرة للضغط والمشقة ذات تأثير سلبي على الصحة النفسية وكذا البدنية، وأن العلاقات الاجتماعية التي تتميز بالود والمحبة والاحترام تقي الفرد من آثار هذه الضغوط وتحول دون حدوث هذه التأثيرات. الشكل التالي يوضح الفكرة التي يقوم عليها هذا النموذج:

الشكل رقم 16: نموذج الوقاية من الضغط.



المصدر: شعبان رضوان، عادل هريدي، 2001، ص 76 .

- النموذج الثالث: يفترض هذا النموذج أن الدعم الاجتماعي يكون موجود دائما سواء في حالة وجود الضغط أو عدمه. إذ يعد أهم المتغيرات ذات التأثير الإيجابي على حياة الفرد بحيث يحس بالاهتمام من قبل الآخرين مما يعزز ثقته بنفسه وإحساسه بالانتماء وبالتالي تشجيعه على المشاركة في النشاطات الثقافية والاجتماعية وإنشاء علاقات ودية مع أفراد المجتمع.

2.2.2.3. التأثير السلبي للدعم الاجتماعي

بالرغم من الأهمية البالغة للدعم الاجتماعي في حياة الفرد (محمد نجيب، 2013، 118)، إلا أنه في بعض الحالات يكون ذو تأثير سلبي على الفرد ولعل أهم هذه الحالات ما يلي:

- الحالة الأولى: حسب (Duncle,1990) فإنه قد لا يأت الدعم الاجتماعي بالثمار المرجوة منه، وذلك راجع إما لكونه غير فعال في حد ذاته، أو لأنه قدم في الوقت غير المناسب، أو بالطريقة غير الصحيحة أو أن يكون الدعم المقدم أقل من المستوى المتوقع أو المطلوب وبالتالي لا يدركه الفرد بالرغم من وجوده ولا يقلل من حدة الضغوط التي يعاني منها.
- الحالة الثانية: (Carolyne,1990) في هذه الحالة يكون للروابط الاجتماعية دور كبير في التأثير بشكل سلبي على الفرد، خاصة في حالة وجود أشخاص سيئين في المحيط يؤثرون على الفرد وبالتالي يتبع نفس سلوكياتهم ليحس بالانتماء إليهم مثلا: ظاهرة التدخين، التغيب ، التسبب المهني..... مما يؤثر على الصحة النفسية والجسدية للفرد.
- الحالة الثالثة (Burg,1990) حسب هذه الحالة فإننا من الممكن ألا نشعر بالدعم المقدم بالرغم من وجوده وذلك في حالة عدم تطابق وملاءمة نوع الدعم المقدم للموقف المتعرض له من قبل الفرد. فمثلا إذا تعرض الفرد إلى الفصل من عمله فهنا يكون الفرد بحاجة إلى الدعم المادي أكثر من الدعم العاطفي حتى وإن كان هذا الأخير يساهم في التخفيف من شدة وضيق الموقف. على النقيض فإنه في حالة موت أحد أقربائه (الأم- الأب- الأولاد- الزوجة- صديق عزيز- أحد الأقرباء.....) فهنا لن يكون الفرد

في حاجة إلى الدعم المادي لأنه مهما قدم له في هذه الحالة من دعم مادي فإن ذلك لن يقض على المعاناة التي يتعرض لها، لذا يجب قبل تقديم الدعم مراعاة النوع الملائم الذي يجب تقديمه حتى يأت بالنتائج المرجوة منه.

3-3. الدعم الاجتماعي للمرأة العاملة

يعتبر عمل المرأة من أهم المواضيع التي يجب أن تنال اهتمام الباحثين، فعمل المرأة أصبح يعد ضرورة اجتماعية واقتصادية، وذلك لما يوفر لها ولأسرتها من دخل إضافي، كما ينمي لديها الشعور بالثقة والالتزام والاحترام، ناهيك عن تقوية شخصيتها وشعورها بروح المسؤولية. لكن ومن جهة أخرى يمكن أن يكون عمل المرأة السبب وراء شعورها بالضغط والمشقة وتعرضها للاكتئاب والأمراض المزمنة مما يؤدي إلى نقص في مردوديتها سواء على المستوى الشخصي (إهمال الأولاد- إهمال الزوج....)، أو المستوى العملي، لذا يجب الوقوف بجانب المرأة العاملة ومحاولة مد يد المساعدة لها من طرف أسرتها وأفراد المحيط الذي تعيش فيه وكذا من طرف زملائها ومشرفيها في العمل، بحيث تحس المرأة العاملة بالراحة والاطمئنان وذلك كلما تأكدت من وجود أفراد قادرين على مساعدتها وتفهمها ودعمها في حالة ما إذا احتاجت إليهم وهذا ما يعرف بالمساندة الاجتماعية فكما عرفها Sarason 1983 على أنها " تعبر عن مدى وجود أشخاص يمكن للفرد أن يثق فيهم، ويعتقد أنه في وسعهم أن يعتنوا به ويحبوه ويقفوا بجانبه عند الحاجة".

تعدد أدوار المرأة وسعيها لتحقيق التوازن ما بين حياتها الخاصة وحياتها العملية من شأنه أن يتسبب في الكثير من الأمراض بالنسبة لها، حيث أن الإحصائيات الصادرة عن الديوان الوطني للإحصاء تؤكد أن 28 ألف مصاب بالسرطان في الجزائر منهم 53% نساء. لذا يعتبر الدعم الذي تتلقاه المرأة العاملة من أهم الاستراتيجيات المخففة من حدة الضغوط المهنية لدى النساء العاملات، فبالرغم من ارتفاع معدل خروج المرأة للعمل خارج المنزل وحصول تغيير واضح في النظام الأسري (Lin & Wang, 1988 ; Lin, 1986, 1987 ; Aneshensel, 1986) إلا أن مسؤولية القيام بالواجبات المنزلية ورعاية الأطفال تبقى من المهام الأساسية للمرأة (Lin , Lan , 1985 ; Jeaw et al ; 1992,119). Weitzman, 1985)

أما حسب (Chai- Yong Lee et al, 2005, 229) فإن الدعم الاجتماعي المقدم من طرف الزوج له دور كبير في نجاح العلاقة بين متطلبات الأمومة والصراع بيت/ عمل (Matsui et al ; 1995) فالمرأة التي تحصل على دعم من الزوج تكون أقل عرضة للضغط من تلك التي تفتقر إلى هذا النوع من الدعم (Rosenbaum & Cohen, 1999) ، كما تجدر الإشارة إلى أن الدعم المقدم من الآباء وأهل الزوج، رعاية الأطفال في المراكز المختصة، وكذا تواجد مربيات الأطفال من شأنه التخفيض من حجم الصراع القائم بين الأسرة والعمل. كما أكد (D.L.Snow et al ; 2003, 243) أنه يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على جميع الموظفين، ولكن قد تكون لها عواقب فريدة بالنسبة للمرأة والتي غالباً ما تكون في وظائف ذات أجور متدنية ، مسؤولية كبيرة وسيطرة وتحكم أقل، وكثيراً ما تواجه النساء التحدي الناشئ عن تعدد كل من مطالب الأسرة والعمل وبالتالي تكون المرأة في أمس الحاجة للدعم الاجتماعي.

في نفس السياق أكد (Ilnaz et al ; 2014, 288) أنه قد يكون لإدراك الدعم الاجتماعي بالنسبة للمرأة خلال أوقات التوتر تأثير إيجابي على الصحة من خلال المساعدة على تغيير تصورات التهديد، وانخفاض القلق وزيادة القدرة على التكيف. فالدعم الاجتماعي حسب (Cathleen A et al ; 2009, 03) المقدم للمرأة له دور كبير في اختيار وانتهاج سياسات واستراتيجيات فعالة لمواجهة المواقف الضاغطة (Robert, 2001) ، بالإضافة إلى الرفع من مستوى تقدير الذات، كما يعمل هذا الدعم على إدارة الضغط الذي تعاني منه المرأة العاملة (Dodge & Potocky, 2000).

حسب (Aliyar Ahmadi, 2015, 05) تشير النظريات إلى أن مجرد الشعور بوجود قرابة وعلاقات بين مختلف الأفراد يمكن أن يؤدي إلى تحفيز الفرد بطريقة مباشرة، كما يعمل على التخفيف من آثار التفاعلات العصبية على الصحة والمساهمة في مواجهة الضغط والمخاطر الصحية. فالدعم الاجتماعي قد يكون المصدر الأساسي للتكيف وتفاعل وتأقلم الأفراد مع الضغوط والإجهاد المتعرض له، كما يساعد هذا الدعم الأفراد في التغلب على الصعوبات والمشاكل التي تواجههم وخاصة بالنسبة للنساء العاملات فإن المستويات العالية من الدعم المقدم من قبل الزملاء والمشرفين يؤدي إلى التعامل الإيجابي والجيد مع الضغوط الملقاة عليهن. كما تشير الدراسات

إلى أن المرأة تكون أكثر ميلاً إلى تجربة العلاقات الداعمة من الرجال، بعبارة أخرى العلاقات بين النساء تعتمد على التقارب العاطفي، في حين أن الرجال يميلون أكثر إلى التركيز على الأنشطة المشتركة في سياق تفاعلات بين الأفراد، كما أن المرأة تستمد الرضا والارتياح من خلال التحدث مع الأصدقاء المقربين عن المشاعر ومناقشة المشاكل، في حين أن الرجال يستمدون الرضا والارتياح من الرفقة وفعالية إنجاز المهمة.

حسب Aliyar فإن النساء يستفدن بقدر أو أكثر من الرجال من العلاقات مع الأصدقاء والأقارب، كما تميل النساء إلى نفس جنسهن، فالنساء اللواتي تستفيد من موارد دعم أكبر يتعرضن لأقل خطورة على صحتهن. إلى جانب ذلك فالنساء تملكن شبكات كبيرة من المقربين وتتلقى مستويات أعلى من الدعم الاجتماعي والتي يكون مصدرها الأصدقاء والأقارب وكذا زملاء العمل والمشرفون. كما أوضح أن البالغات من النساء أكثر حفاظاً على العلاقات الودية من الرجال، وأن النساء تحصلن على دعم اجتماعي كبير في أوقات الضغط والشدة أكثر من الرجال، كما تحصل النساء على فوائد كثيرة من خلال اتصاهن بأصدقاء من نفس الجنس وكذا الأقارب. كما أوضحت الأبحاث أن النساء لديهن أكبر الشبكات الاجتماعية (أكثرها كثافة، أكثرها دعامة، أكثرها تنوعاً) وأن النساء أكثر عرضة لأخذ وتقديم دعم عاطفي من الرجال. تتمثل فوائد الدعم الاجتماعي بالنسبة للنساء في التأثير المباشر على الحالة الصحية مدى الحياة، كما افترض أن الدعم الاجتماعي يلعب دوراً مهماً في الفترات العصبية، وهذا ما يتفق مع حاجة المرأة الماسة للدعم الاجتماعي وخاصة أثناء فترة الحمل والولادة حيث تكون المرأة معرضة لمستويات عالية من الضغط والإجهاد.

حسب (Karin Sanders et al,2005,04) فإنه يمكن للمرء أن يحصل على الدعم الاجتماعي من مصادر مختلفة في مختلف ميادين الحياة علاوة على ذلك، يمكن التمييز بين مختلف مصادر الدعم التي يستخدمها الرجال والنساء المتعلقة بالعمل وغير المتصلة بالعمل، بشكل عام تتلقى النساء المزيد من الدعم الاجتماعي من الأقارب والأصدقاء، وتعتمد بشكل أقل على الدعم الاجتماعي من الزوج وذلك على عكس الرجال الذين يتلقون دعم اجتماعي أكبر من زوجاتهم (Olsen & Greenglass & Burke,1990; Belle,1987) (Shultz,1994; Vaux,1985)، يفترض (Taylor et al 2000) أن هذه الفوارق بين الجنسين في الدعم

الاجتماعي هي نتيجة للاستجابات المختلفة لحالات الضغط من قبل الرجال والنساء، حيث أن الرجال يتميزون بالصلابة في وقت الضغط أما النساء فتميل للخوف والتردد. بالرغم من ذلك وفي دراسة أجريت من قبل الباحثين Fusilier, Ganster and Mayes (1986) أوضحت أن الدعم المقدم من قبل الأسرة والأصدقاء لا علاقة له تقريبا برضا النساء عن الحياة، ولكن أظهرت علاقة ايجابية فيما يخص تحقيق الرضا عن الحياة بالنسبة للرجال، وبالمثل فإن الدعم من العائلة والأصدقاء لا علاقة له بالاكتئاب لدى النساء، ولكن كان له علاقة سلبية بالاكتئاب لدى الرجال.

من خلال ما سبق يمكن استنتاج الأهمية البالغة التي يكتسبها الدعم الاجتماعي في التخفيف من حدة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد عامة والمرأة على وجه الخصوص، فوقوف الأهل والأقارب والأصدقاء وحتى المشرفون والزملاء بجانب المرأة العاملة من شأنه تقويتها ودفعها نحو النجاح والتألق ومساعدتها على الانجاز والإبداع ، مما يتيح للمرأة العاملة فرصة التوفيق بين المجالين (الشخصي والعملي) وبالتالي إدارة الصراع القائم بين هذين المجالين والتحكم في الآثار السلبية الناتجة عن عدم التوفيق ما بين الحياة الخاصة/ الحياة المهنية.

3-4. علاقة الضغط المهني بالدعم الاجتماعي

بالرغم من الدراسات الساعية لتوضيح أثر الدعم الاجتماعي على الضغط المهني وذلك منذ أعمال (Cobb & Cassel 1976) إلا أن البحث لا يزال يشهد تعقيدا. فقد أظهرت بعض الدراسات أن الدعم الاجتماعي يقلل من الآثار السلبية للضغط، كما بينت دراسات أخرى الأثر المباشر للدعم الاجتماعي على الضغط المهني، ففي هذه الحالة يعتبر الدعم الاجتماعي وظيفة وقائية، وبعبارة أخرى تصور الشخص لوجود أفراد آخرين مستعدون لتقديم الدعم الاجتماعي الكافي للحصول على أكثر ايجابية عاطفية وكذا مواقف ايجابية لمواجهة الضغط (Cohen,2004; Cohen & Wills, 1985) حتى في حالة عدم الحصول على مساعدات من الآخرين (Following Ganster et al.1986 ; Melamed et al,1991 ; Baruch Feldman et al, 2002). وقد

تم التوصل إلى فرضيتين متعارضتين فيما يخص الدعم الاجتماعي وعلاقته بالضغط المهني:

تؤكد الفرضية الأولى على وجود تأثير مباشر للدعم الاجتماعي على الفرد المتعرض للضغط، وذلك سواء داخل المنظمة أو خارجها، فمستوى الضغط المهني يرتبط بنوعية وكمية الدعم المقدم للفرد، من مؤيدي هذه النظرية Furuham & Kirk Caldly. بينما ترى الفرضية الثانية أن للدعم الاجتماعي دور وقائي والمقصود هنا أنه بتواجد الدعم الاجتماعي الفعال والايجابي فإن الفرد لا يتعرض للمواقف المسببة للضغط في عمله، حتى وإن وجدت فإن الدعم الايجابي المقدم يجعل من الفرد لا يدرك وجودها.

يشير (Goodloe et al, 1984, 168) أن الدراسات قد أثبتت أنه بمجرد تعبير الفرد عن مشاعره وتبادل الحديث والخبرات مع أصدقائه يساعده ذلك على تخفيف حدة ضغوط العمل، إذ أن الفرد يشعر أن الضغوط التي يعانيها ليست مقصورة عليه، بل أن كثير من الأفراد يعانون مثل معاناته، وكذا مساعدته في التوصل إلى الوسائل الفاعلة التي تساعده في مواجهة ضغوطه.

يعتقد (هيجان، 1998، 348) أن الحديث مع الأصدقاء يساعد الفرد على التقليل من حدة الضغوط التي يواجهها، مع الأخذ بعين الاعتبار أنه على الفرد أن يتذكر أن مناقشة مشاكله مع الآخرين ليس من أجل علاج طبي أو نفسي، وإنما الهدف هو "الاستماع له وفهم موقفه وتشجيعه" عبر تذكيره بحالات مماثلة لحالته ومعاناة استطاع أصحابها أن يتجاوزوها ويخففوا من الضغوط التي واجهتهم.

حسب (David L ; et al, 2003, 241) يمكن أن يعمل الدعم الاجتماعي على الحد من عملية الإجهاد، واكتساب خبرة في التعامل مع الضغوط بشكل مباشر وكذا تقليل احتمال وقوع النتائج السلبية مثل الأعراض النفسية والتكيف الفعال مع هذه الأعراض (Griffith et al ; 1999 ; Jayaratne, Himle & Chess, Kumari & Sharma 1990 ; Pompe & Hens, 1993).

يعني الدعم الاجتماعي حسب (العديلي، 1995، 261) تخفيف حدة المؤثرات الفيزيولوجية والنفسية المسببة للضغوط عن طريق تحسين الحالة الصحية والنفسية للفرد من خلال الاهتمام بعلاقاته في المؤسسة بزملائه أو بالمشرفين والمرؤوسين وكذا الاهتمام بعلاقاته في الأسرة وفي محيطه كالأصدقاء مثلاً.

أما حسب تحليل (Halbesleben 2006) فقد أوضح التأثير الايجابي للدعم الاجتماعي على الضغط والإرهاق، كما كشف أن الدعم الاجتماعي المقدم من قبل الرؤساء والزملاء في المؤسسة يكون أكثر تأثيراً على الضغط من الدعم المقدم من قبل الأسرة والأصدقاء، بالإضافة إلى نموذج (Theorell et Karasek, 1990) أكد العديد من الباحثين الدور الوقائي للدعم الاجتماعي خلال الحالات المهنية الصعبة، كما أنه يعمل على التقليل من الآثار السلبية للضغط (تقلب المزاج - العصبية)، حيث أوضحت الدراسات أن الموظفين الغير راضين عن الدعم الاجتماعي المقدم يتلقون نفقات طبية أعلى عندما يواجهون حالات عمل مجهدة (Manning et al, 1996)، ومن هنا كان دور الدعم الاجتماعي أساسياً في حالات الضغط (Caroline et al ; 2011,04).

حسب (Sader,2015,03) فإن آثار الإجهاد والضغط في المنظمات أصبحت مصدراً متنامياً للقلق في العشرين سنة الماضية، وقد أظهرت الأبحاث أن ضغوط العمل لها آثار على كل من الموظفين وأرباب العمل، كما أن الضغط يؤدي إلى آثار سلبية على الصحة (Karasek & Theorell, 1990)، يزيد من معدل غياب الموظفين، يقلل من الإنتاجية ويزيد من دوران العمل، فدور الدعم الاجتماعي هنا هو التقليل من هذه الآثار السلبية ولعب دور الواعي (Speilberger & Reheiser,1995,p.66)(Hendrix et al ;1995, 87).

حسب (Sylvie,2012,04) فإنه عندما تكون درجة الدعم الاجتماعي مرتفعة يكون مستوى الضغط منخفضاً، أما في الحالة المعاكسة فإن مستوى الضغط يكون عال (Rees, 2008 ;Tessier, Dion & Mercier (1989)، حيث أن الدعم الاجتماعي المدرك من طرف المشرف أو الرئيس المباشر يساعد بشكل ملحوظ في خفض مستوى الضغط (François-Philip de Saint- Julien,2010)، كما يرى البعض أن دعم الرؤساء يكون أكثر فاعلية من دعم الزملاء (Beehr,1995, Kelloway, Sina Vathan, Francis & Barling,2005).

أما دراسة (Ystgaard,M ; et al,1999,12) فقد هدفت إلى التعرف على التأثيرات الرئيسية وعوامل صقل الضغط لأحداث الحياة السلبية وأثر المساندة الاجتماعية من الأصدقاء على الصحة العقلية، حيث أظهرت النتائج أن لأحداث الحياة السلبية تأثير أكثر قوة عندما كان الدعم الاجتماعي قليل من جانب الزملاء، كما أنه كان للضغوط التي استمرت طويلاً أثر سلبي قوي عندما كان الدعم الاجتماعي قليل.

ما يجدر الإشارة إليه أن مستوى الضغط يختلف من فرد إلى آخر، فقدرة الفرد على تحمل الضغط والمشقة تختلف باختلاف الأفراد كل حسب شخصيته وقوة صبره وتحمله وحتى حسب نوع ونشاط المنظمة التي يزاول فيها نشاطه وكذلك الموقع الذي يحتله الفرد في هيكل المؤسسة وكذا حجم الدعم المقدم ونوعه ، فالأفراد الذين لديهم علاقات ودية وطيبة مع الآخرين تكون مستويات الضغوط لديهم منخفضة مقارنة مع الأفراد الذين يفتقرون لهذا النوع من العلاقات.

من هنا يمكن القول أن الدعم الاجتماعي المقدم يمكن أن يكون هو نفسه مصدر مسبب للضغط وذلك في حالة إذا لم يقدم في الوقت والمكان والطريقة الصحيحة وحتى الكم المطلوب كما سبق الذكر. غير أنه يكون كدرع واق من آثار وانعكاسات الضغط ومن أهم الاستراتيجيات التي يكون الفرد عامة والمرأة العاملة على وجه الخصوص بحاجة دائمة لها للتخفيف من حدة الضغوط التي تتعرض لها على المستويين الشخصي والعملي.

خلاصة الفصل:

يعتبر الدعم الاجتماعي مصدرا هاما من مصادر الأمن التي يحتاجها الفرد عامة، والمرأة على وجه الخصوص وذلك راجع لطبيعتها الاجتماعية من جهة وكونها في حاجة دائمة ليد المساعدة من طرف الآخرين من جهة أخرى. فالمرأة بالإضافة إلى كونها عاملة تطمح إلى إثبات وجودها وكفاءتها في العمل فهي من جهة أخرى تسعى إلى التميز في القيام بدورها الاجتماعي كربة بيت، زوجة وحتى أم..... فالمرأة هنا تكون بأمس الحاجة إلى كل أنواع المساندة سواء كانت من الأسرة، الزملاء، الأصدقاء وكذا المشرفون. فهذه المساندة من شأنها التخفيف من حدة الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة نتيجة تعدد أدوارها وثقل مسؤولياتها، وذلك في حالة ما إذا قدمت في الوقت والمكان المناسبين وحتى بالطريقة ونمط الدعم اللازم لأن ذلك من شأنه خلق أحاسيس ايجابية وعلاقات تفاعلية تساعد على اجتياز الضغط، كما يساهم هذا الدعم المقدم في تحقيق التوازن ما بين الحياة العملية والحياة الشخصية خاصة بالنسبة للمرأة العاملة.

الباب الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الرابع:

الإطار المنهجي والدراسات

السابقة.

مقدمة الفصل:

نظرا لأهمية موضوع الضغوط المهنية، وضرورة البحث في أهم أسبابه ونتائجه، وذلك بالنسبة للفرد والمؤسسة على حد سواء، وكذا أهمية الدعم الاجتماعي ومدى حاجة الفرد له في حياته اليومية، وخاصة النساء العاملات اللواتي يكن في حاجة دائمة لهذا الدعم، وذلك راجع لتعدد أدوارهن وازدواجها. تم إجراء دراسة بيليويمترية حيث تم جمع مجموعة من الدراسات المهمة بموضوع البحث وإجراء التحليل البيليويمتري لها، كما تم عرض أهم الدراسات التي تناولت موضوع عمل المرأة وموضوع الضغوط المهنية، وكذا عرض الدراسات التي تبرز أهمية حصول الفرد العامل على الدعم الاجتماعي سواء من المحيط الداخلي (المشرفون- الزملاء) أو المحيط الخارجي (الأصدقاء وأفراد الأسرة)، بالإضافة إلى إبراز كيف يعمل الدعم الاجتماعي على التخفيف أو الحد من الضغوط المهنية التي يعاني منها الأفراد وخاصة النساء العاملات، الهدف من الاطلاع على الدراسات السابقة هو إثراء الإطار النظري من خلال معرفة معظم التصورات والنظر إلى الموضوع محل الدراسة من جميع الزوايا.

1.4. الدراسة البيليومترية

يعتبر موضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بالضغوط المهنية من أهم المواضيع المطروحة وذلك بالنسبة للفرد والمنظمة على حد سواء، حيث نال هذا الموضوع اهتماما مقبولا لدى الكتاب والممارسين في المجال الإداري، بالإضافة إلى نيل اهتمام الباحثين في علم الاجتماع وذلك كون الموضوع محل الدراسة تطفي عليه الصبغة الاجتماعية. لمعرفة أهم التوجهات والخصائص العامة التي تميز البحث في هذا الموضوع تم جمع مجموعة من الدراسات والأبحاث التي نشرت على قواعد بيانات البحث وإجراء التحليل البيليومتري لها ، وفي الجدول الموالي أهم هذه المواقع وقواعد بيانات البحث المعتمد عليها في جمع هذه الأبحاث والدراسات .

الجدول رقم 12: أهم مواقع وقواعد بيانات البحث المعتمد عليها في جمع الدراسات.

عدد الدراسات	رابط البحث	موقع البحث
3	www.strategie-aims.com	Association internationale de management strat égique (AIMS)
53	http://www.agrh.fr	Association francophone de gestion des ressources humaines (AGRH)
11	www.auditsocial.net	Institut international de l'audit social (IAS)
09	https://www.asjp.cerist.dz/	ASJP- Algerian Scientific Journal Platform-البوابة الجزائرية للمجلات العلمية
76	مجموع الدراسات	

المصدر: من إعداد الطالبة.

✓ مراحل التحليل البيليومتري:

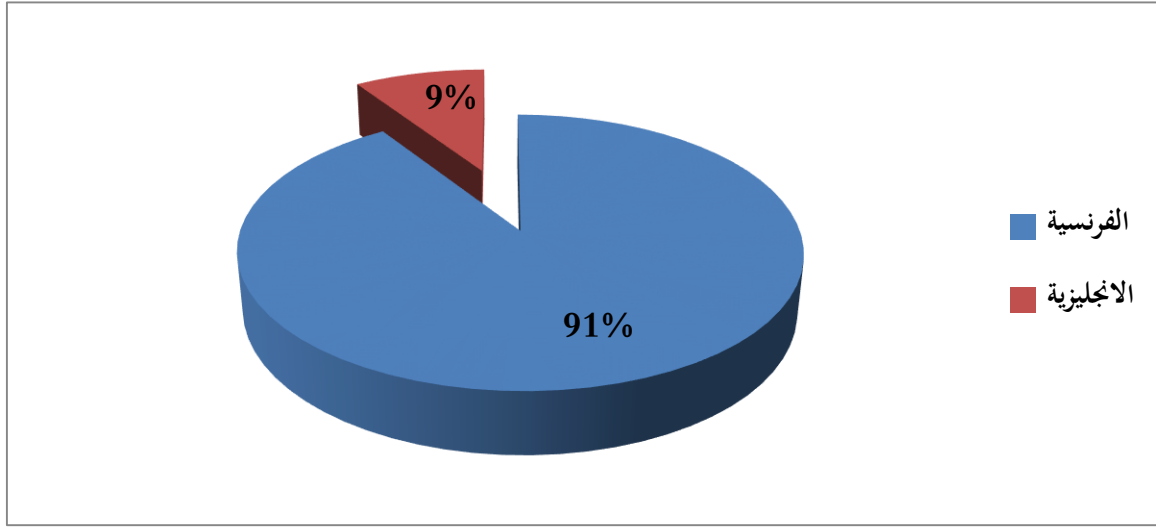
أولا: لغة الدراسة

الجدول رقم 13: توزيع الدراسات حسب لغة البحث.

النسبة	عدد الدراسات	لغة الدراسة
%90.78	69	اللغة الفرنسية
%9.21	7	اللغة الانجليزية
%100	76	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم 17: توزيع الدراسات حسب اللغة.



المصدر: من إعداد الطالبة

قراءة وتفسير النتائج: من خلال الشكل أعلاه يتضح أن أغلبية الدراسات كانت باللغة الفرنسية وهذا راجع لكون مواقع وبيانات البحث فرنسية، كما أن الموضوع محل الدراسة نال اهتماما لدى الباحثين الفرنسيين.

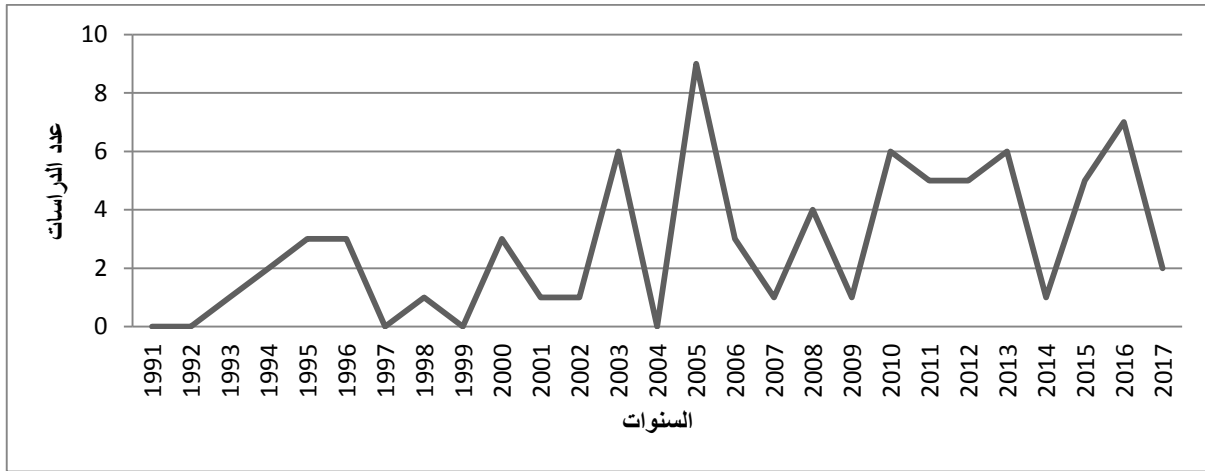
ثانيا: التوزيع الزمني للدراسات السابقة: بعد فرز الدراسات المجمعة حسب سنة النشر تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 14: التوزيع الزمني للدراسات السابقة المنشورة في قواعد البحث (AIMS-AGRH-IAS-ASJP).

عدد الدراسات	السنوات	عدد الدراسات	السنوات	عدد الدراسات	السنوات	عدد الدراسات	السنوات	عدد الدراسات	السنوات
5	2015	1	2009	6	2003	/	1997	/	1991
7	2016	6	2010	/	2004	1	1998	/	1992
2	2017	5	2011	9	2005	/	1999	1	1993
76	المجموع	5	2012	3	2006	3	2000	2	1994
		6	2013	1	2007	1	2001	3	1995
		1	2014	4	2008	1	2002	3	1996

المصدر: من إعداد الطالبة

الشكل رقم 18 : منحني تطور الدراسات السابقة المنشورة في قواعد البحث .



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم 14.

قراءة وتفسير النتائج: التمعن في منحني تطور الدراسات السابقة يعطي عدة دلالات أهمها أن الاهتمام بالموضوع محل الدراسة كان ضعيفا وخاصة في سنوات التسعينات، حيث أن الكتاب والمؤلفين تفتنوا لأهمية دراسة موضوع الضغوط المهنية والبحث في أسبابه ونتائجه في نهاية القرن العشرين حيث سمي هذا الأخير آنذاك بالقاتل الصامت، هذا من جهة بالإضافة إلى زيادة خروج المرأة إلى ميدان العمل في السنوات الأخيرة. وهذا ما يظهر بشكل واضح عند عرض مجموع الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة المنشورة في قواعد البحث المذكورة أعلاه بشكل مفصل.

الجدول رقم 15: الدراسات المنشورة على مستوى Association francophone de gestion des ressources humaines (AGRH).

السنة	عدد الأعمال المنشورة	السنة	عدد الأعمال المنشورة	السنة	عدد الأعمال المنشورة	السنة	عدد الأعمال المنشورة
1991	/	1998	1	2005	6	2012	4
1992	/	1999	/	2006	3	2013	6
1993	1	2000	2	2007	1	2014	/
1994	2	2001	1	2008	3	2015	1
1995	3	2002	1	2009	1	2016	1
1996	3	2003	5	2010	5	2017	2
1997	/	2004	/	2011	1	2018	/
مجموع الأعمال المنشورة							53

Source : <http://www.agrh.fr> vue le 21/03/2019 à 13 :11

الجدول رقم 16: الدراسات المنشورة على مستوى Association internationale de management strat égique (AIMS)

عدد الأعمال المنشورة	السنة	عدد الأعمال المنشورة	السنة	عدد الأعمال المنشورة	السنة	عدد الأعمال المنشورة	السنة
/	2017	/	2010	/	2003	/	1996
/	2018	/	2011	/	2004	/	1997
		/	2012	/	2005	/	1998
		/	2013	/	2006	/	1999
		1	2014	/	2007	/	2000
		2	2015	/	2008	/	2001
		/	2016	/	2009	/	2002
3	مجموع الأعمال المنشورة						

Source : www.strategie-aims.com vue le 25/03/2019 à 09 :30

الجدول رقم 17: الدراسات المنشورة على مستوى Institut international de l'audit social (IAS)

عدد الاعمال المنشورة	السنة	عدد الأعمال المنشورة	السنة	عدد الأعمال المنشورة	السنة	عدد الأعمال المنشورة	السنة
1	2012	3	2005	/	1998	/	1991
/	2013	/	2006	/	1999	/	1992
/	2014	/	2007	1	2000	/	1993
/	2015	1	2008	/	2001	/	1994
/	2016	/	2009	/	2002	/	1995
/	2017	/	2010	1	2003	/	1996
/	2018	4	2011	/	2004	/	1997
11	مجموع الأعمال المنشورة						

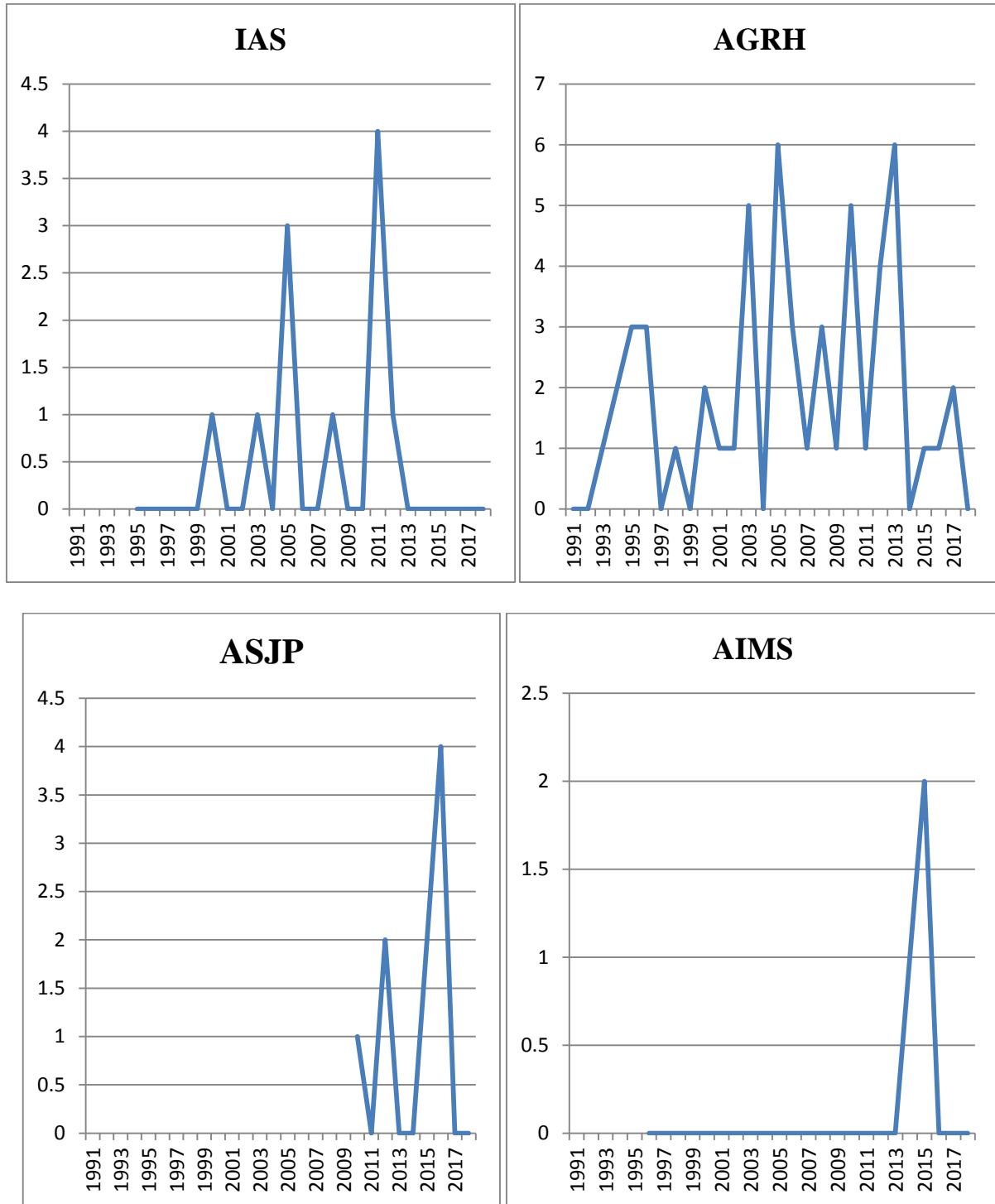
Source : www.auditsocial.net vue le 02/04/2019 à 21 :10

الجدول رقم 18: الدراسات المنشورة على مستوى البوابة الجزائرية للمجلات العلمية (ASJP) Algerian Scientific Journal Platform

المجموع	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	السنة
09	00	00	04	02	00	00	02	00	01	عدد الأعمال المنشورة

Source : // <https://www.asjp.cerist.dz> vue le 12/04/2019 à 10 :00

الشكل رقم 19: منحني تطور تفصيلي للدراسات السابقة المنشورة في قواعد البحث (AIMS-AGRH-IAS-ASJP)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج Excel

قراءة وتفسير النتائج: نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن مجموع الدراسات المنشورة كانت جد متقاربة بالنسبة لقواعد وبيانات البحث عدا الدراسات المنشورة على مستوى (AGRH)، حيث أن عدد الدراسات المنشورة من سنة (1991-2018) بلغ 53 دراسة وبالتالي تكون في المرتبة الأولى من حيث عدد الأعمال المنشورة فيما يخص موضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بإدارة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة.

ثالثا: توزيع الدراسات حسب عدد الباحثين : بعد فرز الدراسات المجمعة حسب عدد الباحثين لكل دراسة تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 19: توزيع الدراسات حسب عدد الباحثين

عدد الباحثين في كل دراسة	باحث	باحثين	أكثر من باحثين	المجموع
عدد الدراسات	24	32	20	76

المصدر: من إعداد الطالبة.

قراءة وتفسير النتائج: من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أكثر الدراسات السابقة هي الدراسات التي تم تأليفها باشتراك باحثين (02) بمعدل 32 دراسة من ضمن 76 دراسة، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على عمق وأهمية الموضوع محل الدراسة سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة، مما يستدعي العمل الثنائي المشترك للبحث في مقتضياته وتفصيله، أما فيما يخص الدراسات التي هي من تأليف باحث واحد فقد بلغ عددها 24 دراسة من ضمن 76 دراسة.

خلاصة التحليل البيليومتري:

من خلال التحليل البيليومتري نستنتج أن موضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بالضغوط المهنية بالنسبة للمرأة العاملة لم ينل اهتماما كبيرا من طرف المؤلفين، حيث درس الموضوع بشكل عام ولم يتم التركيز على عمل المرأة إلا في عدد قليل من الدراسات، فجل الدراسات اهتمت بتبيان العلاقة الموجودة بين الدعم الاجتماعي والضغط المهني سواء أن كان دعم داخلي من طرف (المشرفون وزملاء العمل) أو خارجي يتلقاه الفرد من طرف أسرته وأصدقائه. حيث تبين النتائج المتوصل لها في الدراسة أن الاهتمام بموضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بالضغوط المهنية للمرأة العاملة بدأ في نهاية القرن العشرين وذلك راجع لارتفاع معدل عمل النساء في الآونة الأخيرة من جهة

وارتفاع مستوى الضغوط المهنية لدى العمال وخاصة النساء من جهة أخرى وذلك نتيجة مجموعة من العوامل كتداخل أدوار المرأة العاملة وصعوبة التوفيق بين الحياة المهنية والحياة الشخصية، زيادة عبء العمل، ضغط الوقت بحيث تقضي المرأة العاملة جل وقتها في ميدان العمل مما لا يتيح لها فرصة الاهتمام بنفسها وعائلتها، وجود صعوبة كبيرة لدى النساء العاملات في تربية أبنائهن مما يزيد من مستوى الضغوط بالنسبة لهن، تعرض النساء العاملات لمستويات عالية من الضغط النفسي والجسدي الذي يؤدي إلى أمراض خطيرة ، كما نلاحظ من خلال الدراسة أن ترتيب قواعد وبيانات البحث من حيث عدد المنشورات جاءت على الترتيب التالي:

1- Association francophone de gestion des ressources humaines (AGRH) بحيث بلغ عدد الدراسات المنشورة على مستوى الرابطة الفرنكوفونية لإدارة الموارد البشرية 53 دراسة، كما كان عدد المنشورات أكبر في سنتي 2004-2013 مقارنة بالسنوات الأخرى.

2- Institut international de l'audit social (IAS) حيث بلغ عدد الدراسات المنشورة على مستوى المعهد الدولي للتدقيق الاجتماعي 11 دراسة، كان عدد المنشورات أكبر في سنة 2011 مقارنة بالسنوات الأخرى.

3- ASJP- Algerian Scientific Journal Platform حيث بلغ عدد الدراسات المنشورة على مستوى البوابة الجزائرية للمجلات العلمية 9 دراسات، كان عدد المنشورات أكبر في سنة 2015 مقارنة بالسنوات الأخرى.

4- Association internationale de management stratégique (AIMS) حيث بلغ عدد الدراسات المنشورة على مستوى الرابطة الوطنية للإدارة الإستراتيجية 3 دراسات فقط، كان عدد المنشورات أكبر في سنة 2014 مقارنة بالسنوات الأخرى.

2.4. الدراسات السابقة.

1.2.4. دراسات باللغة العربية:

الدراسة	المنهجية و عينة الدراسة	نتائج الدراسة
نبيل بحري 2015	تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، بلغ حجم العينة 127 امرأة متزوجة و غير	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سالبة بين الضغط المهني و المساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة.

<p>- وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.</p>	<p>متزوجة.</p>	
<p>توجد علاقة سلبية قوية بين الضغوط الناتجة عن العمل و التوافق الزوجي للممرضات و المعلمات.</p>	<p>تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة و بلغت عينة الدراسة 247 مفردة يتوزعن على قطاع التعليم و قطاع الصحة.</p>	<p>إبراهيمي أسماء 2015</p>
<p>انخفاض مستوى الضغط لدى العاملات الأكبر سناً، و أنه من أهم المصادر المسببة للضغوط هي على الترتيب:- محدودية فرص التطور و الترقى الوظيفي- عبء العمل- عدم المشاركة في اتخاذ قرارات العمل- ظروف بيئة العمل المادية- صراع الدور- غموض الدور.</p>	<p>تم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 597 موظفة.</p>	<p>هنية بنت محمود بن محمد الساعي 2001 .</p>
<p>يتميز الذكور بصلاية نفسية أكثر من النساء و أن الإناث أكثر سعياً للحصول على الدعم الاجتماعي من الذكور، كما يلعب كل من الدعم الاجتماعي و الصلاية النفسية دوراً كبيراً في التخفيف من آثار الأحداث الضاغطة. لدى الذكور و الإناث.</p>	<p>استخدم الاستبيان كأداة للدراسة، و تكونت عينة الدراسة من 75 ذكور و 96 إناث بين عمر 19-34 سنة بكلية الآداب و العلوم و التربية بجامعة الرقازيق بمصر.</p>	<p>مخيمر محمد 1997 .</p>
<p>أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي و العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي فيما يخص مواجهة أحداث الحياة الضاغطة.</p>	<p>استخدمت المقابلة كأداة للدراسة و تكونت العينة العشوائية المختلطة للدراسة من 130 عاملة في مختلف المجالات.</p>	<p>علي عسكر 1997.</p>

<p>توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغط و المساندة الاجتماعية، اي كلما كانت المساندة الاجتماعية التي تتلقاها المرأة كبيرة ، كان الضغط النفسي منخفضا.</p>	<p>تم الاعتماد على مقياس الاحداث الضاغطة المعد من قبل الباحثة، و مقياس المساندة الاجتماعية المعد من قبل Sarason et al (1983)، بلغت عينة الدراسة 242 عاملة.</p>	<p>قدور بن عبّاد هوارية 2014.</p>
<p>وجود فروق بين الطلبة المتحصلين على دعم الأسرة و الأصدقاء و غير المتحصلين عليه في مواجهة الضغط، بالإضافة إلى العلاقة الطردية بين الدعم الاجتماعي و التحصيل الدراسي.</p>	<p>استخدمت الملاحظة و المقابلة كأداة للدراسة و تكونت عينة الدراسة العشوائية المختلطة من 100 طالب جامعي.</p>	<p>علي عسكر 2000 .</p>
<p>وجود اثر لأبعاد الدعم التنظيمي على ضغوط العمل، و أن أبعاد الدعم التنظيمي تفسر ما مقداره 62% من التباين في بعد ضغوط العمل، و وجود اثر لأبعاد الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل، و أن أبعاد الدعم الاجتماعي تفسر ما مقداره 59.4% من التباين في بعد ضغوط العمل.</p>	<p>تم استخدام الاستبانة، تكونت عينة الدراسة من 1074 مبحوث.</p>	<p>خالد يوسف، صالح عبد الله، 2012.</p>
<p>تتعرض المرأة العاملة في قطاع الصحة العمومية لضغوط نفسية مرتفعة نوعا ما، كما توجد علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغط و المساندة الاجتماعية.</p>	<p>الاعتماد على مقياس الأحداث الضاغطة و مقياس المساندة الاجتماعية، تكونت عينة الدراسة من 242 عاملة منها (90 ممرضة، 66 طبيبة، 86 عاملة بالإدارة.</p>	<p>سهيل مقدم، قدور بن عبّاد هوارية، 2016.</p>

2.2.4. دراسات باللغات الأجنبية:

<p>أظهرت النتائج تأثير الضغوط على الرعاية المنزلية و النظام داخل المنزل.</p>	<p>جرت الدراسة على عينة مكونة من 150 امرأة تم اختيارهن من 3 فئات و تشمل: طبيبات- مدرسات و عاملات في البنوك و قد ضمت كل فئة 50 امرأة.</p>	<p>Bakhshi, et al,2008.</p>
<p>توصلت النتائج إلى وجود مفارقة حيث تعاني الممرضات من ضغط العمل من جهة و من الإحساس بالفرح من جهة أخرى.</p>	<p>اعتمدت الدراسة على الاستبيان ، و جرت الدراسة على عينة مكونة من 639 ممرضة في خدمات عديدة بفرنسا.</p>	<p>Moisson Virginie,2009/2011.</p>
<p>توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين الدعم الاجتماعي و أداء العاملات و رضاهن، كما يعمل الدعم المقدم على المساعدة في تحقيق التوازن ما بين الحياة الخاصة و الحياة العملية.</p>	<p>تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، بلغت عينة الدراسة 315 امرأة تعملن في القطاع العام و كذا الخاص.</p>	<p>Muhammad Imran et al 2010.</p>
<p>وجود علاقة ايجابية قوية ما بين تعرض النساء للضغط و المشاكل الأسرية بالنسبة للنساء العاملات.</p>	<p>تم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة بلغ حجم العينة 250 امرأة عاملة متزوجة.</p>	<p>Maryam Zarra et al 2010 .</p>
<p>وجود أثر مباشر للدعم الاجتماعي (داخلي و خارجي) على تحقيق التوازن عمل/أسرة.</p>	<p>تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة و بلغت عينة الدراسة 120 سكرتيرة.</p>	<p>Aminah Ahmed 1997.</p>
<p>وجود علاقة تأثير بين الدعم الاجتماعي و السعادة النفسية للطلبة إذ كلما زاد مستوى الدعم زادت السعادة النفسية لهم.</p>	<p>تكونت عينة الدراسة من 104 طالبا و طالبة في المرحلة الجامعية في غرب</p>	<p>Schultz & Saklofske 1983.</p>

	<p>كندا، متوسط أعمارهم 19.8 سنة، استخدم الباحثان الاستبيان و المقابلة كأداة للدراسة.</p>	
<p>وجد أن الأفراد الذين لديهم قدرة على التحكم بالإضافة إلى الدعم يبدون أكثر مرونة في مواجهة الضغط المهني.</p>	<p>تكونت عينة الدراسة من 199 عامل في مختلف المجالات و استخدمت الملاحظة و الاستبيان كأداة للدراسة.</p>	<p>Lefcourt et al, 1984.</p>
<p>تفاعل الصلابة النفسية مع الدعم الاجتماعي للتخفيف من حدة الضغط المهني، كما أن الدعم الاجتماعي يزيد من شعور الفرد بالقيمة و الأهمية و أكثر قدرة على مواجهة الضغط المهني.</p>	<p>تكونت عينة الدراسة من 123 أستاذ بكلية علم النفس و قد طبق عليهم مقياس الضغوط لهولمز و مقياس الصلابة النفسية لكوباوا و استبيان الدعم الاجتماعي لموس.</p>	<p>Ganellen & Blaney 1984.</p>
<p>دور الدعم الاجتماعي كعامل واق من آثار أحداث ضغوط الحياة، كما أشارت النتائج إلى التأثير الإيجابي للدعم الاجتماعي على الصحة النفسية للأفراد.</p>	<p>تكونت عينة الدراسة من مجموعة من الطلاب و تم استخدام المقاييس التالية: استبيان أحداث الحياة الضاغطة لهولمز و راهي، و اختبار إدراك للمساندة الاجتماعية لسارسون و آخرون.</p>	<p>Ross & Cohen, 1987.</p>
<p>هناك علاقة ارتباط موجبة بين مستوى الدعم المقدم و التخفيف من أثر فقدان أحد الأقارب، و كلما ارتفعت نسبة الدعم انخفض مستوى الحزن.</p>	<p>تكونت العينة من 130 من المسنين و استخدم الاستبيان و المقابلة كأداة للدراسة.</p>	<p>Norris & Murrell 1990.</p>

<p>الدعم المقدم من قبل الأسرة يكون أكثر تأثير على المسنات من الدعم المقدم من قبل الأصدقاء، كما أن عمق الدعم الاجتماعي لـديهن يرتبط بشعورهن بالسعادة النفسية و غياب الدعم إنما يرتبط بزيادة أعراض الاكتئاب و الشعور بالوحدة.</p>	<p>أجريت الدراسة على عينة بلغت 607 و بلغ متوسط أعمارهم 75 سنة و استخدم الاستبيان و المقابلة كأداة للدراسة.</p>	<p>Thompson & Heller 1990.</p>
<p>وجود علاقة تأثير قوية بين الدعم الاجتماعي و الأمراض النفسية المهنية، كما أن هناك ارتباط موجب بين مستوى الدعم الاجتماعي و الخصائص الشخصية للفرد.</p>	<p>تكونت العينة من 2349 من العمال و العاملات الذين يسكنون في بريطانيا و استخدمت المقابلة و الاستبيان كأداة للدراسة.</p>	<p>Krause et al, 1990.</p>
<p>العلاقة بين أحداث ضغوط الحياة و الأعراض الجسمية و النفسية علاقة متبادلة و ليست علاقة سبب و نتيجة، و أظهرت أن الدعم الاجتماعي يخفف من حدة وقع الضغوط على الفرد و يزيد من شعوره بالثقة و القيمة من خلال ما يدركه الفرد من علاقات تمثل دعما اجتماعيا بالنسبة له.</p>	<p>تكونت عينة الدراسة من 188 فرد تتراوح أعمارهم بين 60-80 سنة، تم استخدام الاستبيان للدراسة.</p>	<p>Cutrona & Russell, 1990</p>
<p>أن الدعم الاجتماعي يرتبط سلبيا بأعراض الضغط، بمعنى أنه كلما قلت مصادر الدعم أو تميزت بعدم العمق فإن هذا قد يرتبط بالقلق، كما أكدت نتائج الدراسة على أن الدعم الاجتماعي يزيد من شعور الفرد بالرضا عن ذاته و عن حياته.</p>	<p>أجريت الدراسة على عينة مكونة من 424 فرد من مختلف الأعمار و المهن و قد استخدم الاستبيان كأداة للدراسة.</p>	<p>Bergman et al, 1991.</p>
<p>مستوى الرضا الأكبر عن الدعم الاجتماعي يكون لدى المستويات الأقل</p>	<p>العينة شملت 30 من مرضى الاضطراب الرئوي</p>	<p>Keele et al, 1993.</p>

<p>في الوحدة النفسية، كما وجدت علاقة سالبة بين الدعم و مستوى الاكتئاب و الوحدة النفسية لدى المرضى.</p>	<p>المزمن و أزواجهم، و هذا لمعرفة العوامل المرتبطة بشبكة الدعم الاجتماعي، و استخدم الاستبيان كأداة للدراسة.</p>	
<p>أظهرت النتائج أن هناك ارتباط سالب دال إحصائيا بين إدراك الضغوط و بين الدعم الاجتماعي بمعنى أن الدعم الاجتماعي يخفف من حدة وقع الضغوط.</p>	<p>شملت العينة من 70 فرد بلغ متوسط أعمارهم 59 سنة و قد طبقت عليهم الأدوات التالية: مقياس الضغوط، مقياس الدعم الاجتماعي، و مقياس هاملتون للاكتئاب.</p>	<p>Malone-Beach & Zarit,1995.</p>
<p>أهمية الدعم الاجتماعي في التخفيف من الآثار النفسية المرتبطة بخبرة التقاعد عن العمل ، حيث أن العمل لبعض الوقت قد يرفع من شعور الفرد المسن بقيمته و ذلك عند وجود الدعم الاجتماعي.</p>	<p>أجريت الدراسة على عينة قوامها 1513 من المسنين، بلغ متوسط أعمارهم 61 سنة، منهم 56% عاملين، 44% متقاعدين عن العمل و قد استخدم الاستبيان و المقابلة كأداة للدراسة.</p>	<p>Bosse et al, 1990.</p>
<p>توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين الدعم الاجتماعي و الضغط المهني.</p>	<p>تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، و قد بلغت عينة الدراسة 442 موظف و موظفة في قطاع الصحة.</p>	<p>Virginie Moisson 2008.</p>

3.4. منهج الدراسة المستخدم

تعتبر المنهجية (الطريقة والإجراءات) حلقة الربط بين التراكم المعرفي النظري والتطبيقي، وبين إمكانية تجسيد ذلك في المنظمات حاضرا أو مستقبلا. يتناول هذا الفصل عرض لإجراءات الدراسة الميدانية، حيث تم تسليط الضوء على الخطوات والإجراءات العلمية المستخدمة في جمع وتحليل بيانات الدراسة وذلك من خلال تحديد، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، الخصائص الوصفية للعينة، الأدوات المستخدمة في القياس، أدوات تحليل البيانات، صدق أداة الدراسة وثباتها.

يعرف المنهج على أنه " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة، وذلك قصد اكتشاف الحقيقة والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، كما يعتبر المنهج السبيل المستخدم للوصول إلى الحقيقة وكذا طرق اكتشافها". وعليه فإن الطريقة المتبعة في هذا البحث للإجابة عن أسئلته استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف على أنه " الأسلوب الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كفييا وكميا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع ظواهر أخرى، وتعنى الدراسة الحالية بوصف وتشخيص مستوى الضغط المهني الموجود لدى معلمات الابتدائية وكذا مستوى الدعم المقدم لهن لإدارته والتحكم فيه.

4.4. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة الأستاذات العاملات بالمدارس الابتدائية لمقاطعة بوحنيقية والبالغ عددهن 140 معلمة، أما عينة الدراسة فقد تم تحديدها واختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة وقد تم توزيع 100 استبيان واسترجاع ما مجمله 90 استبانة بنسبة بلغت 64.28%، إذ خضعت بكاملها إلى التحليل الإحصائي.

5.4. الخصائص الوصفية للعينة

الجدول رقم 20: وصف المتغيرات الديمغرافية للعينة.

المتغير	الفئة	النسبة المئوية (%)	المتغير	الفئة	النسبة المئوية (%)
السن	أقل من 25 سنة	1.1	الوضع الاجتماعية	عزباء	3.3
	26 - 35 سنة	60		متزوجة	91.1
	36 - 45 سنة	28.9		مطلقة	4.4
	46 - 55 سنة	10		أرملة	1.1
	أكثر من 55 سنة	0			
المسكن	جد مريح	4.4	المستوى التعليمي	ثانوي	0
	مريح	24.4		جامعي	98.9
	متوسط	35.6		دراسات ما بعد التدرج	1.1
	مزعج	35.6			
الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات	31.1	طريقة التنقل	مشي	54.4
	من 6 إلى 10 سنوات	44.4		نقل عمومي	43.3
	من 11 إلى 15 سنة	7.8		نقل العمال	0
	من 16 إلى 20 سنة	5.6		سيارة خاصة	2.2
	من 20 إلى 25 سنة	4.4			
	أكثر من 25 سنة	6.7			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم: 20 أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهن ما بين 26 و 35 سنة وهذا راجع لحداثة توظيفهن في قطاع التربية، كما نلاحظ أن أغلب المعلمات المبحوثات متزوجات حيث بلغت نسبتهن

91.1% كفاءة غالبية، أما من حيث المستوى التعليمي فإن كل المعلمات المستجوبات حاملات لشهادات جامعية نتيجة سياسة الوزارة الوصية التي تسعى إلى إدماج خريجي الجامعات في هذا القطاع، حيث نجد أن 80 معلمة حاملة لشهادة الليسانس، 9 معلمات حاملات لشهادة الماستر، معلمة واحدة حاملة لشهادة الماجستير، كما يبين الجدول أيضا أن غالبية أفراد العينة هن ممن لديهن من 6 إلى 10 سنوات أقدمية حيث بلغت نسبتهم 44.4%. فيما يخص السكن فأغلب المبحوثات يعتبرن أن السكن الخاص بهن إما مزعج أو متوسط وذلك بنسبة 35.6% على حد سواء، أما فيما يخص وسيلة التنقل الأكثر استعمالا من طرف المعلمات المستجوبات فالمشي يأتي في المرتبة الأولى بنسبة (54.4%) ثم يليه النقل العمومي للمسافرين بنسبة (43.3%)، وذلك بالنسبة للمعلمات اللواتي ينتقلن للأرياف لمزاولة عملهن.

6.4. أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

أولا اعتمدنا في معالجة الجانب النظري للبحث على مصادر البيانات، والمتمثلة في الكتب والمجلات والمذكرات والتقارير والدراسات السابقة التي تناولت موضوع دراستنا، كما تطرقنا إلى البحث والتطلع في بعض المواقع الالكترونية، أما من أجل معالجة الجانب التطبيقي لموضوع بحثنا فقد تم اللجوء إلى جمع البيانات من موقع الدراسة من خلال المقابلة نصف الموجهة باعتبارها تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد، وهي حوار لفظي وجها لوجه بين الباحث القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو مجموعة أشخاص آخرين، وبفضلها يتمكن الباحث من الحصول على المعلومات التي تعبر عن "الآراء والاتجاهات، أو الإدراكات أو المشاعر، أو الدوافع أو السلوك في الماضي أو الحاضر". (علي محمد، 1983، ص463)، وبذلك تعد أفضل التقنيات في حالة البحث عن المعاني الذاتية التي تقدمها النساء العاملات فيما يخص الضغوط المهنية والدعم الذي تتلقينه، واكتشاف المعاني المشتركة لسلوكهن من خلال خصوصية كل حالة، إذ أن هذه الوسيلة لا تستعمل لحصر الوقائع فقط ولكن أيضا للتعرف على المعاني التي يمنحها الأشخاص للأوضاع التي يعيشونها. بالإضافة إلى توزيع الاستبيان كونه أداة رئيسية للبحث إذ اعتمدنا على نموذج (كارزاك) لتشخيص وقياس مستوى الضغط المهني مع الأخذ بعين الاعتبار أن بعض الفقرات المعتمدة ضمن استبيان الدراسة تم اقتباسها من مجموعة دراسات منشورة في Handbook of families

(D. RUSSELL CRANE AND E. JEFFREY HILL,2009) والمهتمة بموضوع الدراسة، إذ تم أخذ بعض الفقرات وذلك وفقا لمتطلبات البحث وبالتالي فإن الاستبيان متكون من ثلاث أجزاء هي : الجزء الأول ويحتوي على المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال 6 فقرات والمتضمنة : (السن، الحالة الاجتماعية ، المستوى التعليمي، السكن، طريقة التنقل،سنوات الخبرة في العمل)، أما الجزء الثاني فيحتوي على متغيرات تتعلق بالضغط المهني والذي يتضمن بعدين و 10 أسئلة، أما الجزء الثالث فهو يحتوي على متغيرات متعلقة بالدعم الاجتماعي والذي يتضمن بعدين و18 سؤالاً، فيما يتعلق بالإجابة عن الأسئلة قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كالتالي:

غير موافق تماماً	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق	موافق تماماً
1	2	3	4	5

أما فيما يخص التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي " حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)" .

7.4. أدوات تحليل البيانات

للإجابة عن مشكلة الدراسة واختبار فرضياتها استخدمنا كل من الأساليب الإحصائية التالية :

- ✓ معامل alpha cronbach للتأكد من درجة الصدق والثبات لأداة القياس المستخدمة.
- ✓ المتوسطات الحسابية والنسب المئوية من أجل معرفة إجابات أفراد العينة، ودرجة الموافقة النسبية على أسئلة الدراسة ومعرفة اتجاه آرائهم حول هذه الأسئلة ، والانحرافات المعيارية لمعرفة الاتساق أو التشتت الموجود في إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات الاستبيان.
- ✓ من أجل اختبار فرضيات الدراسة اعتمدنا على معامل الارتباط لبيرسون لمعرفة درجة ونوع الارتباط الموجود بين المتغيرات ، والانحدار البسيط لمعرفة درجة التأثير بين المتغيرين.

8.4. صدق أداة الدراسة وثباتها

من أجل معرفة إن كان الاستبيان فعلا يسمح لنا بقياس متغيرات الدراسة وإن كان ملائم فعلا للدراسة أم لا اعتمدنا على معامل alpha cronbach للتأكد من درجة الصدق (أي أن جميع الأسئلة تخدم نفس الإشكالية أو الموضوع) ،والثبات (أي أنها لا تتغير بعد مدة زمنية) ، إذ يعد $\alpha \geq 0,60$ مقبولا في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية والاجتماعية (sekaran2003) أما بالنسبة لمعامل الصدق فهو محصور بين $[-1,1]$.

الجدول رقم 21 : معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة.

متغيرات الدراسة	الفقرات	ألفا كرونباخ %
المتغير التابع (الضغط المهني لدى المرأة العاملة)	28	65.5%
المتغير المستقل (الدعم الاجتماعي)		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم 21 نلاحظ أن مختلف قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ كانت أكثر من 60%، وهذا ما يثبت صلاحية أداة الدراسة المستعملة في جمع البيانات في ملاءمتها للغرض الذي أنشئت من أجله.

خاتمة الفصل:

من خلال استعراض الدراسات السابقة نجد أن هذه الدراسات تناولت موضوع الضغط المهني من مختلف الجوانب فقد ركزت على الضغط المهني وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية مثل العمر، الجنس، نوع الوظيفة، الدخل، كما تطرقت جل هذه الدراسات إلى دراسة أهم أسباب الضغط المهني وكذا تأثيراته وانعكاساته المختلفة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة، إلا أن هناك متغيرات تم إغفالها إلى حد كبير ولم يتم التطرق لها من قبل هذه الدراسات كموضوع الضغط المهني وعلاقته بإدارة الوقت أو علاقته بالعنف المهني. كما تم تناول موضوع الدعم الاجتماعي ومدى أهميته في الحد أو التخفيف من الآثار السلبية للضغط وإغفال بعض المتغيرات ذات الأهمية كموضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بإدارة التغيير أو الدعم الاجتماعي وعلاقته بتطوير المنظمات. ما يتضح من خلال مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة أن هناك تشابه في الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج الخاصة بالدراسات التي تناولت موضوع الدراسة، أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من حيث بيئة الدراسة وقطاع التطبيق: أجريت أغلب الدراسات السابقة على البنوك التجارية والشركات والأجهزة الأمنية سواء على المستوى العربي أو الغربي، أما الدراسة الحالية فقد ركزت على معلمات الابتدائية، كما اهتمت جل الدراسات المذكورة أعلاه بدراسة أهمية الدعم الاجتماعي في التخفيف من آثار الضغط المهني بصفة عامة، أما الدراسة الحالية فقد ركزت على دراسة دور الدعم الاجتماعي في التخفيف أو إدارة الضغط المهني بالنسبة للنساء العاملات وذلك نظرا لثقل مسؤولية المرأة العاملة وازدواجية أدوارها.

الفصل الخامس:

نتائج التحليل الإحصائي واختبار

الفرضيات

مقدمة الفصل:

نهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض وتقديم نتائج استخدام بعض الأساليب الإحصائية المعتمد عليها في معالجة الاستبيان، وذلك بالاعتماد على كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة آراء عينة الدراسة والموافقة النسبية على إجاباتهم، هذا بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة وذلك لإثباتها أو نفيها، ومن أجل ذلك تطرقنا أولاً إلى تحليل البيانات المستخلصة من أداة الدراسة، مما يساعدنا في استخلاص بعض النتائج، ثم قمنا باختبار الفرضيات.

1.5. عرض وتحليل نتائج الدراسة

1.1.5-1 معرفة اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة.

1.1.1.5- العبارات المتعلقة بالضغط المهني

أ- العبارات المتعلقة ببعء التحكم في القرارات في العمل:

الجدول رقم 22: النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعء التحكم في

القرارات في العمل.

الرقم	العبارة	غير موافق تماماً %	غير موافق %	موافق نوعاً ما %	موافق % تماماً %	اتجاه آراء العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	وظيفتي تسمح لي بإتخاذ القرارات بطريقة مستقلة.	12.2	57.8	21.1	7.8	غير موافق	0.821	2.28
2	لدي الحرية لكي أقرر كيفية القيام بعملتي.	13.3	70	6.7	2.2	غير موافق	0.977	2.21
3	في عملي يمكنني تعديل أوقات بداية أو نهاية عملي.	7.8	81.1	3.3	7.8	غير موافق	0.644	2.11
4	وظيفتي تتطلب مني أن أتعلم أشياء جديدة.	5.6	24.4	27.8	34.4	موافق	1.055	3.14
5	لدي تحكم كبير في الطريقة التي تسير بها الأمر في وظيفتي.	53.3	38.9	3.3	4.4	غير موافق تماماً	0.917	1.63
	بعء التحكم في القرارات في العمل					غير موافق	0.88	2.27

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد التحكم في القرارات في العمل فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " وظيفتي تتطلب مني أن أتعلم أشياء جديدة " بمتوسط حسابي بلغ (3.14)، وانحراف معياري بلغ (1.055) ، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب " موافق " وهذا ما يؤكد قول السيدة (ر.ك) " مهنة التعليم تعتبر من المهن الشاقة حيث يطلب من معلم الابتدائي أن يكون ملم بجميع العلوم (رياضيات، لغة عربية، علوم اجتماعية...)، هذا بالإضافة إلى عدم وجود معلم لمادة التربية التشكيلية وكذا التربية البدنية والتربية الموسيقية حيث يتوجب على معلم الابتدائي أن يدرس كل هذه المواد ويتقنها"، تليها العبارة " وظيفتي تسمح لي باتخاذ القرارات بطريقة مستقلة " بمتوسط حسابي بلغ (2.28)، وانحراف معياري بلغ (0.821)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "غير موافق" وهذا ما يؤكد قول السيدة (م.ع) " في عملي أكون خاضعة دوما لأوامر مديري وكذا المفتش ولا أجد الحرية في القيام بمهام وظيفتي"، وفي المرتبة الثالثة نجد عبارة " لدي الحرية لكي أقرر كيفية القيام بعملي " بمتوسط حسابي بلغ (2.21)، وانحراف معياري بلغ (0.977)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب " غير موافق" وهذا ما يتعارض مع قول السيدة (ح.ن): " لدي الحرية لكي أقرر كيفية القيام بعملي (شرح الدرس)، وكذا اختيار الوسائل التي تساعدني في إيصال المعلومة إلى تلاميذي". وتليها العبارة " في عملي يمكنني تعديل أوقات بداية أو نهاية عملي " بمتوسط حسابي بلغ (2.11)، وانحراف معياري بلغ (0.644)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب " غير موافق" وهذا ما يؤكد قول السيدة (ح.ع): " تواجدي في حجرة القسم ما يزيد عن 6 ساعات يوميا أمر من شأنه تعريضي لضغوط جسدية ونفسية "، وفي المرتبة الأخيرة عبارة " لدي تحكم كبير في الطريقة التي تسير بها الأمور في وظيفتي " بمتوسط حسابي بلغ (1.63) ، وانحراف معياري بلغ (0.917)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "غير موافق تماما" وهذا ما يؤكد قول السيدة (ب.ف): "أشعر بضغط شديد عندما لا أكون متمكنة خلال الدرس وذلك بالنسبة لمواد الإيقاظ والمتمثلة في التربية التشكيلية والموسيقية والتربية البدنية، كما أعترف أنني كنت أتحصل على نقاط جد متدنية في مادة التربية التشكيلية كون هذه المادة فنية أكثر منها علمية، كما أنني لم أحضر ولا درس في مادة التربية الموسيقية كونها لم تكن ضمن المواد التي كنت أدرسها خلال مساري الدراسي".

ب- العبارات المتعلقة بعبء العمل:

الجدول رقم 23: النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد عبء العمل.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الرقم	العبرة	غير موافق تماما %	غير موافق %	موافق نوعا ما %	موافق %	موافق تماما %	اتجاه آراء العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
6	وظيفتي تتطلب مني العمل بسرعة كبيرة.	32.2	40	11.1	8.9	7.8	غير موافق	1.210	2.20
7	في وظيفتي يتم تكليفي بعمل كثير.	26.7	64.4	6.7	2.2	0	غير موافق	0.634	1.84
8	في وظيفتي يتم تكليفي بمهام كثيرة في نفس الوقت.	26.7	48.9	13.3	8.9	2.2	غير موافق	0.977	2.11
9	لدي الوقت الكافي للقيام بعملتي بشكل صحيح.	55.6	42.2	2.2	0	0	غير موافق تماما	0.545	1.47
10	أشعر بالإرهاق نتيجة القيام بعمل مكثف.	0	0	2.2	57.8	40	موافق	0.532	4.38
	بعد عبء العمل						غير موافق	0.77	2.4

يظهر من خلال الجدول أعلاه إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بعبء العمل فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " أشعر بالإرهاق نتيجة القيام بعمل مكثف" بمتوسط حسابي بلغ (4.38)، وانحراف معياري بلغ (0.53)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ح.أ.): "إن كثافة البرنامج الدراسي تؤثر على قدرة استيعاب التلميذ مما يفرض علي بذل مجهود أكبر لإيصال المعلومة للتلميذ، كما أن اكتظاظ القسم (قد يصل عدد التلاميذ في كل قسم إلى 42 تلميذا) أمر يرهقني كثيرا ويؤثر على صحتي الجسدية"، تليها العبارة " وظيفتي تتطلب مني العمل بسرعة كبيرة" بمتوسط حسابي بلغ (2.20)، وانحراف معياري

بلغ (1.210)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"غير موافق"، وهذا ما يتعارض مع قول السيدة (ح.ش): "إن كثافة البرنامج الدراسي وخوفا من عدم إتمام المقرر، يفرض علي السرعة في إلقاء الدروس لتلاميذي"، وفي المرتبة الثالثة نجد العبارة " في وظيفتي يتم تكليفي بمهام كثيرة في نفس الوقت" بمتوسط حسابي بلغ (2.11)، وانحراف معياري بلغ (0.977)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"غير موافق" ما يتعارض مع قول السيدة (خ.ن): " كثرة مهام وظيفتي يؤثر سلبا على صحتي النفسية والجسدية"، ثم العبارة " في وظيفتي يتم تكليفي بعمل كثير" بمتوسط حسابي بلغ (1.84)، وانحراف معياري بلغ (0.634)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"غير موافق"، وهذا ما يتعارض مع قول السيدة (ج.د): "إن تكليفي بواجبات خارج مهامي البيداغوجية مثل حراسة التلاميذ أثناء فترة الاستراحة وكذا أثناء تناول وجبة الغذاء يسبب لي الكثير من الضغط النفسي والجسدي" وفي المرتبة الأخيرة العبارة " لدي الوقت الكافي للقيام بعملتي بشكل صحيح" بمتوسط حسابي قدره (1.47)، وانحراف معياري بلغ (0.545)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"غير موافق تماما"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ك.ف): "ما أعتبره مصدرا للضغط في حياتي المهنية هو عدم كفاية وقت الحصة، حيث تعتبر (45 دقيقة) غير كافية لشرح كل مضامين الدرس وخاصة بالنسبة للمواد العلمية هذا بالإضافة إلى التحضير اليومي للمذكرات حيث أحضر 8 مذكرات يوميا، فقضاء الوقت في تحضير هذه المذكرات يجرمني من قضاء بعض الوقت بجانب عائلتي، كما أنني لا أحس بوجود فاصل بين واجبات العمل والحياة الخاصة نتيجة إلزامية التحضير اليومي للمذكرات".

2.1.1.5- العبارات المتعلقة بالدعم الاجتماعي:

أ- العبارات المتعلقة ببعد الدعم الداخلي (دعم المشرف وزملاء العمل):

الجدول رقم 24: النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الداخلي.

الرقم	العبارة	غير موافق تماما %	غير موافق نوعا ما %	موافق %	موافق تماما %	اتجاه آراء العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	يطلعني مديري على الأشياء التي أحتاج إلى معرفتها لأؤدي وظيفتي جيدا.	7.8	60	25.6	4.4	غير موافق	0.779	2.33
2	مديري عادل ونزيه ولا يتعامل بالمحسوبية مع الموظفين.	0	1.1	1.1	20	موافق تماما	0.531	4.74
3	دعم المشرف لي في العمل ومراعاته لمسؤوليات بيتي يساهم في التخفيف من التداخل بيت/ عمل.	0	0	1.1	26.7	موافق تماما	0.48	4.71
4	دعم المشرف في العمل يعطيني مجالا كافيا للموازنة بين عملي وحياتي الخاصة.	1.1	1.1	2.2	44.4	موافق تماما	0.704	4.43
5	مديري في العمل	73.3	22.2	1.1	2.2	غير موافق تماما	0.724	1.36

								متعاطف مع المسؤوليات المتعلقة بأسرتي.	
4.96	0.207	موافق تماما	95.6	4.4	0	0	0	مديري في العمل يستوعب احتياجات أسرتي.	6
3.71	1.019	موافق	22.2	43.3	20	12.2	2.2	في عملي أتلقى الدعم الذي أحجته من الزملاء للقيام بعمل جيد	7
3.97	0.893	موافق	25.6	55.6	11.1	5.6	2.2	دعم زملائي في العمل يساعدي في الموازنة بين حياتي العملية وحياتي الخاصة.	8
3.97	1.146	موافق تماما	41.1	33.3	10	12.2	3.3	زملائي في العمل متعاطفون مع المسؤوليات المتعلقة بأسرتي.	9
3.97	1.194	موافق تماما	43.3	31.1	8.9	12.2	4.4	زملائي في العمل يستوعبون احتياجات أسرتي.	10
3.81	0.76	موافق تماما	بعد الدعم الداخلي (دعم المشرف وزملاء العمل)						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر الجدول إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالدعم الاجتماعي الداخلي (دعم المشرف وزملاء العمل)، فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " مديري في العمل يستوعب احتياجات أسرتي" بمتوسط حسابي بلغ (4.96)، وانحراف معياري بلغ (0.207)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق تماما"،

وهذا ما يؤكد قول السيدة (ص.ب): "إن دعم وتفهم مشرقي لظروفي الخاصة يزيد من مستوى الالتزام لدي، فأنا أحرص دائما على الحضور للمدرسة في الوقت المحدد وعدم التغيب إلا للضرورة القصوى"، تليها العبارة "مديري عادل ونزيه ولا يتعامل بالمحسوبية مع الموظفين" بمتوسط حسابي بلغ (4.74)، وانحراف معياري بلغ (0.531)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "موافق تماما"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (س.ن): "مديري في العمل عادل، يهتم دوما برفاهيتنا ويسعى لخلق جو عمل هادئ يسوده التفاهم والمحبة مما يحفزني للعمل ويخلق لدي الشعور بالرضا". ثم العبارة "دعم المشرف لي في العمل ومراعاته لمسؤوليات بيتي يساهم في التخفيف من التداخل بيت/ عمل" بمتوسط حسابي بلغ (4.71)، وانحراف معياري بلغ (0.48)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "موافق تماما"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ح.ز): "إن الدعم الذي أتلقاه من طرف مديري في ميدان العمل ساعدني كثيرا في التخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن التداخل بيت/عمل". ثم العبارة "دعم المشرف في العمل يعطيني مجالا كافيا للموازنة بين عملي وحياتي الخاصة" بمتوسط حسابي بلغ (4.43)، وانحراف معياري بلغ (0.704)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "موافق تماما"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ق.ك): "إن تفهم مشرقي لظروفي ودعمه يشعري بالفرح ويساعدني إلى حد كبير في تحقيق التوازن ما بين حياتي الخاصة وحياتي المهنية". تليها العبارة "دعم زملائي في العمل يساعدي في الموازنة بين حياتي العملية وحياتي الخاصة" بمتوسط حسابي بلغ (3.97)، وانحراف معياري بلغ (0.893)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (أ.ن): "دعم زملائي لي في مكان العمل يمكنني من الحديث عن مشاكلي وكذا إيجاد حلول لهذه المشاكل سواء كانت هذه المشاكل على المستوى الشخصي أو المهني، كما يساعدي هذا الدعم في تحقيق التوازن بين حياتي المهنية وحياتي الشخصية". تليها العبارة "زملائي في العمل متعاطفون مع المسؤوليات المتعلقة بأسرتي" بمتوسط حسابي بلغ (3.97)، وانحراف معياري بلغ (1.146)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "موافق تماما"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ب.ح): "دعم زملائي واهتمامهم بظروف أسرتي يشعري بالأمان كما أنني أجد النصيحة عند زملائي كلما احتجت إليها". ثم العبارة "زملائي في العمل يستوعبون احتياجات أسرتي" بمتوسط حسابي بلغ (3.97)، وانحراف معياري بلغ (1.194)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "موافق تماما"، وهذا ما يؤكد قول السيدة

(ب.ح): "اهتمام زملائي بي وتقديمهم للمساندة، ومراعاتهم لظروفي الخاصة أمر يفرحني". تليها العبارة " في عملي أتلقى الدعم الذي أحجته من الزملاء للقيام بعمل جيد" بمتوسط حسابي بلغ (3.71)، وانحراف معياري بلغ (1.019)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ك.م): " دعم زميلاتي وخاصة فيما يخص أمور العمل (طريقة إعداد المذكرات، طريقة تقديم الدرس الناجح...) ساعدني في تجاوز بعض العقبات على مستوى وظيفتي"، ثم العبارة " يطلعني مديري على الأشياء التي أحجتها إلى معرفتها لأؤدي وظيفتي جيدا" بمتوسط حسابي بلغ (2.33)، وانحراف معياري بلغ (0.799)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"غير موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ل.أ): "مديري في العمل لا يراعي ظروفنا الخاصة ولا يقدم أي مساعدة من شأنها تذليل صعوبات التدريس". وفي المرتبة الأخيرة عبارة " مديري في العمل متعاطف مع المسؤوليات المتعلقة بأسرتي" بمتوسط حسابي بلغ (1.36)، وانحراف معياري بلغ (0.724)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب"غير موافق تماما"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (س.ك) " أنا أعيش ضغطا كبيرا في ميدان العمل نتيجة معاملة المشرف الغير إنسانية والصارمة فهو متسلط ولا يراعي ظروفنا الخاصة".

ب- العبارات المتعلقة ببعدها الاجتماعي الخارجي (دعم الأسرة والأصدقاء)

الجدول رقم 25: النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعدها الاجتماعي

الاجتماعي الخارجي.

الرقم	العبارة	غير موافق تماما %	غير موافق %	موافق نوعا ما %	موافق %	موافق تماما %	اتجاه آراء العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
11	دعم أفراد أسرتي لعملي وتشجيعهم يساهم في التخفيف من الصراع	3.3	12.2	8.9	41.1	34.4	موافق	1.108	3.91

								بيت/ عمل.	
3.82	1.087	موافق	28.9	43.3	12.2	12.2	3.3	أفراد أسرتي يستوعبون التزاماتي في العمل.	12
4.18	0.758	موافق	34.4	53.3	7.8	4.4	0	أفراد أسرتي وأصدقائي يستوعبون التزاماتي المتعلقة بالعمل.	13
4.13	0.889	موافق	35.6	51.1	6.7	4.4	2.2	قبولي ترقية أو مسؤولية أكثر تطلبا يكون له عواقب سلبية على العلاقة مع أفراد أسرتي.	14
4.18	0.856	موافق	38.9	46.7	8.9	4.4	1.1	في المنزل من المتوقع مني أن أمضي ساعات طويلة في مهام الرعاية.	15
4.2	0.81	موافق	38.9	47.8	7.8	5.6	0	لدي أصدقاء كثيرون يمكنهم مساعدتي عند الحاجة.	16
4.59	0.717	موافق تماما	67.8	26.7	3.3	1.1	1.1	عندما أكون في حالة ضغط أفضل الاتصال بأصدقائي.	17
4.37	1.075	موافق تماما	63.3	23.3	5.6	2.2	5.6	أصدقائي يفهموني بشكل جيد.	18

4.17	0.90	موافق	بعد الدعم الخارجي (دعم الأسرة والأصدقاء)
------	------	-------	--

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر الجدول إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعدها الاجتماعي الخارجي (دعم الأسرة والأصدقاء)، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة "عندما أكون في حالة ضغط أفضل الاتصال بأصدقائي" بمتوسط حسابي بلغ (4.59)، وانحراف معياري بلغ (0.717)، حيث كانت معظم الإجابات عنها بـ "موافق تماماً"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ق.ح): "عندما أواجه مشكلة في العمل أو حتى على المستوى الشخصي أول ما أفضل مناقشة مشاكلتي معه هو أصدقائي كوني أحس براحة وعدم إحراج عند البوح بمشاكلتي لهم". تليها العبارة "أصدقائي يفهموني بشكل جيد" بمتوسط حسابي بلغ (4.37)، وانحراف معياري بلغ (1.075)، حيث كانت معظم الإجابات عنها بـ "موافق تماماً"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (س.ح): "إن وجود أصدقاء بجانبي، يفهموني ويحبوني لذاتي ليس لما أقدمه لهم أمر من شأنه خلق الشعور بالسعادة لدي وكذا الشعور بالأمان والثقة"، ثم العبارة "لدي أصدقاء كثيرون يمكنهم مساعدتي عند الحاجة" بمتوسط حسابي بلغ (4.2)، وانحراف معياري بلغ (0.81)، حيث كانت معظم الإجابات عنها بـ "موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ح.أ): "إن الدعم الذي أتلقاه من أفراد أسرتي وأصدقائي يعطيني إحساساً إيجابياً، كما يشعري بقيمتي وأهميتي لدى أفراد عائلتي"، ثم العبارة "أفراد أسرتي وأصدقائي يستوعبون التزاماتي المتعلقة بالعمل" بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، وانحراف معياري بلغ (0.758)، حيث كانت معظم الإجابات عنها بـ "موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ص.ح): "إن مساندة عائلتي لي وتفهمها لظروفي المهنية أمر من شأنه التخفيف من الشعور بالذنب لدي في حالة تقصيري اتجاه واجباتي المنزلية"، تليها العبارة "في المنزل من المتوقع مني أن أمضي ساعات طويلة في مهام الرعاية" بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، وانحراف معياري بلغ (0.856)، حيث كانت معظم الإجابات عنها بـ "موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ب.ك): "لا أجد المساندة من طرف عائلتي كما أنني لا أجد المساعدة عند كثرة واجباتي المنزلية، فقضاء أغلب وقتي في ميدان العمل لا يعينني من مسؤولية أفراد أسرتي والقيام بمهام الرعاية". ثم العبارة "قبولي ترقية أو مسؤولية أكثر

تطلبوا يكون له عواقب سلبية على العلاقة مع أفراد أسرتي" بمتوسط حسابي بلغ (4.13)، وانحراف معياري بلغ (0.889)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ف.م) : "عملي سبب لي الكثير من الخلافات العائلية وخاصة مع زوجي، مما يزيد من مستوى الضغط لدي". تليها العبارة "دعم أفراد أسرتي لعملي وتشجيعهم يساهم في التخفيف من الصراع بيت / عمل" بمتوسط حسابي بلغ (3.91) وانحراف معياري بلغ (1.108)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ب.ج): "إن تقديم الدعم لي من طرف أفراد أسرتي يساعدي كثيرا في تحقيق التوازن ما بين حياتي المهنية وحياتي الخاصة". وفي المرتبة الأخيرة العبارة "أفراد أسرتي يستوعبون التزاماتي في العمل" بمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وانحراف معياري بلغ (1.087)، حيث كانت معظم الإجابات عنها ب "موافق"، وهذا ما يؤكد قول السيدة (ل.أ): "إن الدعم الذي ألقاه من أفراد أسرتي وتفهمهم لظروف عملي يشعري بالراحة النفسية".

2.5. اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أن هناك ارتباط سلمي بين الدعم الاجتماعي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية ومستوى الضغوط المهنية التي تتعرض لها، وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باختبار الفرضيات الفرعية لها.

الفرضية الفرعية الأولى: هناك ارتباط سلمي بين الدعم الاجتماعي الداخلي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية وبين مستوى الضغوط المهنية التي تتعرض لها.

فرضية العدم: لا يوجد هناك ارتباط سلمي بين الدعم الاجتماعي الداخلي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية وبين مستوى الضغوط المهنية التي تتعرض لها عند مستوى الدلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك ارتباط سلمي بين الدعم الاجتماعي الخارجي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية وبين مستوى الضغوط المهنية التي تتعرض لها.

فرضية العدم: لا يوجد هناك ارتباط سلمي بين الدعم الاجتماعي الخارجي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية وبين مستوى الضغوط المهنية التي تتعرض لها عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم 26: معامل ارتباط بيرسون بين الضغط المهني والدعم الاجتماعي الداخلي والخارجي.

الضغط المهني	الدعم الخارجي	الدعم الداخلي	
-0.061	-0.236	1	الدعم الداخلي معامل الارتباط لبيرسون
0.569	0.025		مستوى المعنوية
90	90	90	العينة
0.870	1	-0.236	الدعم الخارجي معامل الارتباط لبيرسون
0.000		0.025	مستوى المعنوية
90	90	90	العينة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة قد بلغ $\text{sig}=0.56$ ، وهي قيمة أكبر من 0.05 وعليه يتم قبول الفرضية العدمية والقول أنه ليس هناك ارتباط سلمي بين الدعم الاجتماعي الداخلي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية وبين مستوى الضغوط المهنية التي تتعرض لها.

كما نلاحظ من ذات الجدول أن هناك علاقة ارتباط موجبة قوية جدا بين الدعم الاجتماعي الخارجي ومستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية، حيث بلغ معامل الارتباط $r=0.87$ عند مستوى الدلالة $\text{sig}=0.00$ ما يفسر وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين الدعم الاجتماعي الخارجي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية ومستوى الضغوط المهنية لديها أي كلما زاد الدعم الاجتماعي الخارجي للمعلمة كلما ارتفع مستوى الضغط المهني لديها، وعليه يتم رفض الفرضية العدمية والقول أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين الدعم الاجتماعي الخارجي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية وبين مستوى الضغوط المهنية التي تتعرض لها. بعد عرض نتيجة الفرضيتين الفرعيتين تناولنا نتيجة الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباط سالبة بين الضغط المهني والدعم

الاجتماعي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية ، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لفحص العلاقة الارتباطية بين الدرجات التي تحصل عليها المبحوثين على مقياس الضغط المهني، وبين الدرجات التي حصلوا عليها على مقياس الدعم الاجتماعي، حيث تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم 27: معامل ارتباط بيرسون بين الضغط المهني والدعم الاجتماعي.

المتغير	العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الضغط المهني - الدعم الاجتماعي	90	- 0.25	0.018

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغط المهني والدعم الاجتماعي لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية، حيث بلغ معامل الارتباط $r = (-0.25)$ عند مستوى الدلالة (0.018)، بمعنى كلما زاد مستوى الشعور بالدعم الاجتماعي (داخلي وخارجي) لدى المعلمة بالابتدائية كلما قل مستوى الضغط المهني لديها.

الفرضية الرئيسية الثانية: تنص الفرضية الرئيسية الثانية على أن هناك أثر للدعم الاجتماعي على الضغوط

المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية، وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باختبار الفرضيات الفرعية لها.

الفرضية الفرعية الأولى: هناك أثر للدعم الاجتماعي الداخلي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة

الابتدائية.

فرضية العدم: لا يوجد هناك أثر للدعم الاجتماعي الداخلي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة

الابتدائية عند مستوى الدلالة 0.05

الجدول رقم 28: أثر الدعم الاجتماعي الداخلي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية.

Sig مستوى المعنوية	R ² معامل التحديد	Sig مستوى المعنوية	T المحسوبة	β معامل الانحدار	
,569	,008	,569	-,572	-,099	أثر الدعم الاجتماعي الداخلي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح لنا من الجدول رقم 28 أن مستوى المعنوية الخاص بمعامل التأثير قد بلغ $\text{sig} = ,569$ وهي قيمة أكبر من 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية العدمية والقول بأنه لا يوجد هناك أثر للدعم الاجتماعي الداخلي على مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية ، بمفهوم آخر فإن المعلمة بالابتدائية مهما تلقت من دعم اجتماعي داخلي فان ذلك لا يؤثر على مستوى الضغوط المهنية بالنسبة لها.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك أثر للدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية.

فرضية العدم: لا يوجد هناك أثر للدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية عند مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم 29: أثر الدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية.

Sig مستوى المعنوية	R ² معامل التحديد	Sig مستوى المعنوية	T المحسوبة	β معامل الانحدار	
,000	,755	,000	16,569	,505	أثر الدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح لنا من الجدول رقم 29 أن مستوى المعنوية الخاص بمعامل التحديد المربع قد بلغ $\text{sig} = 0,000$ وهي قيمة أقل من القيمة 0.05 وهذا يعني أن 75.5% من التغيرات التي تحدث في الضغط المهني تعزى إلى الدعم الاجتماعي الخارجي، كما يتضح لنا من الجدول أيضا أن مستوى المعنوية الخاص بمعامل التأثير قد بلغ $\text{sig} = 0,000$ وهي أقل من 0.05 وهذا يعني رفض الفرضية العدمية والقول بأن هناك أثر للدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية، هذا التأثير يبينه لنا معامل الانحدار β ببلوغه 0,505، أي أن هناك تأثير إيجابي للدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغط المهني بنسبة 50.5% حيث كلما زاد الدعم الاجتماعي الخارجي لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى الضغوط المهنية لديها. بعد عرض نتيجة الفرضيتين الفرعيتين تناولنا نتيجة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أن هناك أثر للدعم الاجتماعي على مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية.

الجدول رقم 30: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

Sig	R ²	Sig	T	β	
مستوى المعنوية	معامل التحديد	مستوى المعنوية	المحسوبة	معامل الانحدار	
0.018	0.062	0.018	-2.420	-0.155	أثر الدعم الاجتماعي على الضغط المهني لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من الجدول رقم 30 أن مستوى المعنوية الخاص بمعامل التحديد المربع قد بلغ $\text{sig} = 0.018$ وهي قيمة أقل من القيمة 0.05 وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تعزى إلى الدعم الاجتماعي، كما يتضح لنا من ذات الجدول أن مستوى المعنوية الخاص بمعامل التأثير قد بلغ 0.018 وهي قيمة أقل من 0.05 وهذا يعني رفض الفرضية العدمية والقول بأن هناك تأثير للدعم الاجتماعي على مستوى الضغط المهني للمعلمات بالمدارس الابتدائية، هذا التأثير يبينه لنا معامل الانحدار β ببلوغه -0.155، أي أن هناك

تأثير سلبى للدعم الاجتماعي على مستوى الضغط المهني بنسبة 15.5- % حيث زاد الدعم الاجتماعي للمعلمة بالمدرسة الابتدائية كلما أدى ذلك إلى انخفاض مستوى الضغوط المهنية لديها.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (السن، الوضعية الاجتماعية، المستوى التعليمي، نوعية السكن، وسيلة التنقل للعمل، الخبرة المهنية).

الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير السن.

الفرضية العدمية: لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير السن.

الجدول رقم 31: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية DF	مجموع المربعات Sum of Squares	الضغط المهني
0.023	3.341	0.220	3	0.659	بين المجموعات
		0.066	86	5.653	خارج المجموعات
			89	6.312	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من الجدول رقم 31 أن مستوى الدلالة قد بلغ $sig=0.023$ وهي قيمة أقل من المستوى 0.05 وهذا يعني رفض الفرضية العدمية والقول بأنه توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير السن أي أن سن المعلمة بالابتدائية له علاقة بمدى تلقيها للضغط المهني حيث أن عامل السن يلعب دوراً كبيراً في زيادة أو نقصان قدرة

الفرد على تحمل المشقة والضغوط، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن كبيرات السن من المعلمات بالمدارس الابتدائية يكن أكثر عرضة للضغوط المهنية.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفرضية العدمية: لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

الجدول رقم 32: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية DF	مجموع المربعات Sum of Squares	الضغط المهني
0.507	0.782	0.056	3	0.168	بين المجموعات
		0.071	86	6.144	خارج المجموعات
			89	6.312	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من الجدول رقم 32 أن مستوى الدلالة قد بلغ $\text{sig} = 0.507$ وهي قيمة أكبر من المستوى 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية العدمية والقول بأنه لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تعزى إلى متغير الوضعية الاجتماعية لها، أي أن المعلمة بالابتدائية سواء كانت متزوجة ، عزباء، مطلقة أو أرملة فان ذلك لا يؤثر على مستوى تلقيها للضغوط المهنية .

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية العدمية: لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم 33 : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية DF	مجموع المربعات Sum of Squares	الضغط المهني
0.888	0.020	0.001	1	0.001	بين المجموعات
		0.072	88	6.310	خارج المجموعات
			89	6.312	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من الجدول رقم 33 أن مستوى الدلالة قد بلغ $\text{sig} = 0.888$ وهي قيمة أكبر من المستوى 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية العدمية والقول بأنه لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير المستوى التعليمي للمعلمة بالمدارس الابتدائية ، أي أن المعلمة مهما اختلف مستواها التعليمي فان ذلك لا يؤثر على مستوى تلقيها للضغط المهني.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير نوعية السكن.

الفرضية العدمية: لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير نوعية السكن.

الجدول رقم 34: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية DF	مجموع المربعات Sum of Squares	الضغط المهني
0.390	1.016	0.072	3	0.216	بين المجموعات
		0.071	86	6.096	خارج المجموعات
			89	6.312	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من الجدول رقم 34 أن مستوى الدلالة قد بلغ $sig=0.390$ وهي قيمة أكبر من المستوى 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية العدمية والقول بأنه لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير السكن، أي أن المعلمة بالابتدائية سواء كان مسكنها مريحا أو مزعجا أو متوسطا فان ذلك ليس له علاقة بمدى تلقيها للضغط المهني، فمعلمات الابتدائية هنا لا يعترن ظروف السكن سواء كانت مريحة أو مزعجة أنها تسبب ضغوط مهنية. الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير وسيلة النقل.

الفرضية العدمية: لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير وسيلة النقل.

الجدول رقم 35: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية DF	مجموع المربعات Sum of Squares	الضغط
0.190	1.693	0.118	2	0.236	بين المجموعات
		0.070	87	6.075	خارج المجموعات
			89	6.312	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من الجدول رقم 35 أن مستوى الدلالة قد بلغ $\text{sig} = 0.190$ وهي قيمة أكبر من المستوى 0.05 وهذا يعني قبول الفرضية العدمية والقول بأنه لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير وسيلة النقل ، أي أن المعلمة بالمدارس الابتدائية مهما اختلفت طريقة تنقلها للعمل فان ذلك ليس له علاقة بمدى تلقيها للضغط المهني ، فتنقل المعلمات إلى أماكن عملهن بأي وسيلة كانت (نقل عمال- نقل عمومي- مشي أو سيارة خاصة) لا يعتبر من مسببات الضغط المهني بالنسبة لهن.

الفرضية الفرعية السادسة: توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

الفرضية العدمية: لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم 36: نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة

مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية DF	مجموع المربعات Sum of Squares	الضغط المهني
0.001	4.879	0.284	5	1.421	بين المجموعات
		0.058	84	4.891	خارج المجموعات
			89	6.312	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من الجدول رقم 36 أن مستوى الدلالة قد بلغ $\text{sig} = 0.001$ وهي قيمة أقل من المستوى 0.05 وهذا يعني رفض الفرضية العدمية والقول بأنه يوجد هناك اختلاف في إجابات المعلمات بالابتدائية حول الضغط المهني يعزى إلى متغير الخبرة أي أن خبرة المعلمة بالابتدائية لها علاقة بمدى تلقيها للضغط المهني.

3.5. الاستنتاج العام

بعد استخدامنا لأدوات الدراسة وإجراء المعالجة الإحصائية للبيانات، تم التوصل إلى النتائج التالية:

أ. لا توجد علاقة ارتباط بين الدعم الاجتماعي الداخلي ومستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية.

ب. توجد علاقة ارتباط موجبة وقوية بين الدعم الاجتماعي الخارجي ومستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية.

ج. توجد علاقة ارتباط سالبة بين الضغط المهني والدعم الاجتماعي العام لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية.

د. لم تسجل الدراسة وجود أثر للدعم الداخلي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية.

هـ. وجود أثر إيجابي للدعم الخارجي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية.

و. يوجد أثر سلبي للدعم الاجتماعي العام على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية.

ز. أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير السن.

ح. أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

ط. أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

ي. أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير نوعية السكن.

ك. أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير وسيلة النقل.

ل. أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

الفصل السادس:

مناقشة وتحليل نتائج

الدراسة.

مقدمة الفصل:

هدفنا في هذه الدراسة التعرف على أهمية ودور الدعم الاجتماعي في التخفيف من مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية، والكشف على أرض الواقع إن كانت فعلا المعلمة بالابتدائية تتلقى دعما اجتماعيا بمختلف أشكاله وأنواعه، ومدى مساهمة هذا الدعم في التخفيف من الضغط المهني الذي تتعرض له.

بناء على فرضيات البحث، وانطلاقا من أهداف الدراسة التي تم تحديدها سلفا، والنتائج المتوصل إليها في الفصل السابق سيتم في هذا الفصل مناقشة النتائج المتوصل لها.

1.6- مناقشة وتحليل نتائج الدراسة

1.1.6. عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الرئيسية الأولى

ورد ضمن نتائج الدراسة بعض العلاقات التي كانت غير متوافقة مع توقعاتنا حيث وجد ارتباط موجب وقوي بين الدعم الاجتماعي الخارجي ومستوى الضغط المهني $r=0.87$ عند مستوى الدلالة $sig=0.00$ بمعنى أنه كلما زاد الشعور بالدعم الاجتماعي الخارجي كلما ارتفع مستوى الضغط المهني لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية، يمكن تفسير النتيجة المتوصل لها من خلال أن الدعم الاجتماعي الخارجي لم تكن له فعالية في مواجهة الضغط المهني، فحتى وإن تلقت المعلمة بالابتدائية الدعم من طرف أسرتها وأصدقائها مثل (إنصات الزوج لمشاكل عمل زوجته- مساعدتها في القيام بواجباتها المنزلية- مساعدتها في الاهتمام بالأولاد- استماع الأصدقاء لمشاكل عملها ومحاوله البحث عن حلول لها....) فإن ذلك لن يخفف من مستوى الضغط لديها، لأنها بذهابها للمدرسة سوف تواجه صعوبات وضغوطات التدريس بمفردها ولن يجدي الدعم التي تلقتها من أسرتها وأصدقائها نفعاً، بل تكون مجبرة على القيام بعملها وتحمل صعوبات مهنتها، كما أن التحدث مع الأصدقاء يمكن أن يظهر المشاعر السلبية، وبالتالي زيادة الضغط أو عدم الرضا. وقد وجد أنه يمكن أن يكون للدعم الاجتماعي ردود فعل سلبية على متلقي الدعم وهذا في حالة ما إذا فرض هذا الدعم عليه، بالإضافة إلى ذلك وجد أن الدعم الاجتماعي المفروض يكون أكثر سلبية عندما لا يحتاجه أو لا يريده المتلقي، علاوة على ذلك يمكن أن يتفاعل متلقي الدعم الاجتماعي بشكل سلبي مع الدعم عندما تكون علاقته مع مقدم هذا الدعم ضعيفة. كما يمكن أن يكون للدعم تأثير سلبي عندما يتم تقديمه بطريقة تثير الشعور بالشفقة، وتجدد الإشارة إلى أن تلقي الدعم من المحتمل أن ينظر إليه على أنه سلبي عندما لا يتطابق نوع الدعم مع الموقف (على سبيل المثال تقديم دعم عاطفي، بينما كان الدعم المادي مطلوباً، هذا بالإضافة إلى الوقت الذي يقدم خلاله الدعم (كأن يتم تقديمه في وقت متأخر جداً أو مبكر جداً).

كما يمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها كون أن الضغوط المهنية التي تعاني منها المعلمة بالابتدائية ذات مستويات عالية، وذلك راجع لطبيعة المهنة، حيث صنفت مهنة التدريس ضمن المهن الشاقة وخاصة في الوطن الجزائر وهذا راجع لنقص الإمكانيات التي تسهل عملية التدريس، بالإضافة إلى اكتظاظ الأقسام وصعوبة البرامج التعليمية

وكثافة الحجم الساعي، فمن خلال تحليلنا لما جاء في المقابلة اتضح لنا أن الدعم الاجتماعي الخارجي يساهم في إدارة الصراع القائم بين الحياة الخاصة والحياة المهنية ولا يخفف من مستوى الضغط المهني، لأنه حتى وان قدمت الأسرة أو الأصدقاء الدعم للمعلمة مثل (الإنصات لمشاكلها - تفهم ظروفها الخاصة - تقديم المعلومات والمشورة وحتى تقديم الدعم المادي لها في حالة ما إذا احتاجت لذلك...) فان ذلك لا يخفف من مستوى الضغط لديها، كون أن الضغط التي تتعرض له المعلمة يكون نتيجة عبء العمل وصعوبة مهنة التدريس وهي نفس النتيجة التي توصل إليها كل من: Elianne F. van Steenberg, Naomi Ellemers, and Ab Mooijaart, 2009,

دراستهم بعنوان How Family-Supportive Work Environments and Work-Supportive Home Environments can Reduce Work-Family Conflict and Enhance Facilitation.

حسب (Janna Deelstra, 2002, 117) هناك احتمال ألا يكون للدعم الاجتماعي آثار إيجابية، بل يمكن أن يكون له آثار سلبية، فيما يتعلق بمنظور التكامل الاجتماعي يمكن القول أن وجود العلاقات الاجتماعية لا يعني بالضرورة أنها داعمة أو عندما يحدث تفاعل اجتماعي سيكون له تأثير إيجابي، فقد وجد أن طلب الدعم وكذا الحصول عليه من العلاقات المتناقضة قد يسبب الشعور بالذنب والمديونية التي تزيد من مستوى الضغط بدلا من تخفيفه (Pierce- Sarason & Sarason ;1990).

في هذا الصدد يضيف كل من Dunkel-Schetler & Bennett أن أعضاء الشبكة الاجتماعية للفرد لا يستجيبون دائما عند حاجة الفرد للدعم أو في بعض الأحيان يجدون صعوبة في تقديم الدعم الفعال في ظل الظروف العصيبة، فأعضاء الشبكة قد يشعرون بالتهديد من الموقف بالإضافة إلى الشعور بعدم اليقين بشأن الطريقة الأكثر فعالية لتقديم المساعدة. علاوة على ذلك قد يروج أعضاء الشبكة الاجتماعية لسلوكيات غير صحية مثل التدخين والمخدرات، كما يكون للدعم تأثير سلبي في حالة عدم توافق الدعم المتلقى مع الدعم المتصور (Dunkel Schetter & Bennett ;1990)، أي أن مقدمي ومتلقي الدعم لا يتفقوا بالضرورة على السلوكيات الداعمة وأنها تكون داعمة، وبالتالي يمكن توقع الآثار السلبية للدعم الاجتماعي لدى متلقي الدعم مثل فهم النصيحة المقدمة على أنها تعدي على الخصوصية، ومن ثم يمكن القول أنه في بعض المواقف لا تكون هناك فعالية

للدعم الاجتماعي بل أنه سيؤدي إلى مشاكل إضافية في حالة عدم الاتفاق بين الدعم المقدم والمتلقي، يمكن تفسير ذلك أكثر من خلال أن موفري الدعم يقدمون بشكل متكرر دعماً لا يعتبر مفيداً من قبل متلقي الدعم (CF;Pierce et al ;1990). إضافة إلى ذلك، النتائج السلبية للدعم الاجتماعي تم التوصل إليها في الدراسات التي قيمت الدعم الاجتماعي من حيث الحصول على الدعم (Buunk ;1990;Buunk ;1981; Barrera) (Hoorens1992)، حيث وجدت بعض الدراسات أن المستويات العالية من الدعم الذي تم تلقيه مرتبطة بانخفاض مستويات الصحة والرفاهية، فالأفراد الذين يتعرضون للضغط يسعون في كثير من الأحيان إلى الحصول على الدعم ومع ذلك فإن احتمال تلقي الدعم الاجتماعي يكون له تأثير سلبي لا يمكن استبعاده في بعض الحالات (Buunk ;1990 ;Stroebe & Stroebe ;1996).

ورد ضمن نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط سالبة بين الضغط المهني ومستوى الدعم الاجتماعي لدى المعلمة بالمدارس الابتدائية، حيث بلغ معامل الارتباط $r = -0.25$ عند مستوى الدلالة (0.018)، بمعنى أنه كلما زاد مستوى الشعور بالدعم الاجتماعي (الداخلي والخارجي) لدى المعلمة بالابتدائية كلما قل مستوى الضغط المهني لديها، يمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها من خلال أن المعلمة بتلقيها الدعم الداخلي والخارجي معاً ينخفض مستوى الضغط المهني لديها، كما تجدر الإشارة إلى أن النتيجة المتوصل لها ضعيفة نوعاً ما $r = -25\%$ ما يبين لنا أن الدعم الاجتماعي المقدم للمعلمة بالابتدائية يساهم في تخفيض جزء بسيط من الضغط المهني ولا يقضي عليه تماماً. مع يستوجب على المعلمة اتخاذ أساليب أخرى لمواجهة المستويات العالية من الضغوط المهنية (كأخذ عطلة مرضية - تغيير الوظيفة إن أمكن - محاولة التعايش مع الضغط المهني.....)، هذا بالإضافة إلى تدخل الوزارة الوصية من خلال وضع آليات قانونية من شأنها التخفيض من مستوى الضغوط المهنية مثل (تخفيض البرامج - تخفيض الحجم الساعي - تخصيص يوم راحة ضمن أيام الأسبوع بالنسبة لمعلم الابتدائي كما هو الحال بالنسبة للأطوار الأخرى - القضاء على مشكل الاكتظاظ داخل الأقسام - توظيف أساتذة ذوي اختصاص فيما يخص مواد الإيقاظ (تربية فنية - بدنية - موسيقية) - توفير الوسائل التي تساعد المعلم على إلقاء الدرس بطريقة ناجحة وفعالة مثل (توفير السبورة الإلكترونية - اللوحات الإلكترونية وأجهزة الكمبيوتر...)). وتتفق النتيجة المتوصل إليها في

الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات السابقة كنتائج دراسة نبيل بحري وعلي فارس (2015) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الضغط المهني والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة، ووجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. وهي نفس النتيجة التي أكدتها أيضاً نتائج دراسة قدور بن عباد هوارية (2014) ودراسة علي عبد السلام علي (1997) وكذا دراسة سهيل مقدم وقدور بن عباد هوارية (2016) التي أسفرت عن وجود علاقة ارتباط سلبية بين الضغط المهني والمساندة الاجتماعية .

يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الواقع الاجتماعي والمعاناة التي تعانيها المرأة العاملة في المجتمع الجزائري نتيجة العديد من العوامل كتعدد الأدوار من خلال التداخل بين البيت والعمل الذي يظهر عند التقاء طموح المرأة العاملة ومحاولة تميزها على مستوى أسرتها مع أهداف حياتها المهنية، حيث يصعب عليها التوفيق بين المجالين، فقضاء المعلمة جل وقتها داخل حجرة القسم تتعامل مع فروقات فردية تسعى لإيصال المعلومة مستعملة طرق متعددة فهي تتعامل مع مجموعة متنوعة من التلاميذ، فهناك من لا ينتبه أثناء الدرس ولا توجد لديه دافعية للدراسة، كما تتعامل مع التلاميذ الذين لا يراجعون دروسهم ولا يهتمون بحل الواجبات المسندة لهم، كما أن ارتفاع عدد التلاميذ في القسم قد يتعب المعلم في ضبطهم، هذا بالإضافة إلى محاولة تذليل صعوبات المنهج الدراسي نتيجة صعوبة بعض المواضيع المقررة على التلاميذ، قلة الوقت المخصص للتلاميذ، عدم مناسبة بعض الكتب المدرسية وعدم ملاءمتها لسن التلاميذ. هذا ناهيك عن التحضير اليومي للمذكرات الذي يرهق المعلمين ويستنزف كامل وقتهم مما لا يتيح لهم فرصة قضاء بعض الوقت مع عائلاتهم، الأمر الذي يزعج المعلمين وحتى عائلاتهم بحيث أصبحوا يحسون بعدم وجود فاصل بين حياتهم المهنية وحياتهم الخاصة خاصة في ظل التغيير المستمر والتحديات التي تجرئها الوزارة الوصية على القطاع (الجيل الأول، الجيل الثاني) مما يتطلب منهم تعديل في مذكراتهم وسجلاتهم التعليمية وتحضير الدروس يوميا. هذا بالإضافة إلى كثرة عدد الحصص المبرمجة في اليوم ويمكن تفسير ذلك بأن المعلمين في الماضي كانوا يدرسون مدة 6 أيام في الأسبوع، أما الآن صاروا يدرسون مدة 5 أيام بالأسبوع وبقي عدد الساعات نفسه (30 ساعة أسبوعيا) أي أن ساعات اليوم السادس زيدت إلى الأيام الخمسة مما أدى بشعور المعلم بطول اليوم الدراسي، فضلا عن حصر الاستدراك للتلاميذ وأوقات الاجتماعات، كما أنه

بعد خروجه صباحا يكون المعلم ملزما بمرافقة تلامذته إلى المطعم المدرسي لتناول وجبة الغذاء وانتظارهم إلى غاية الانتهاء من الأكل، هذا بالإضافة إلى إلزامية المعلم بحراسة تلامذته وذلك أثناء فترة راحته الصباحية والمسائية والتي تقدر ب (15 دقيقة)، هذا بالإضافة إلى عدم وجود يوم عطلة ضمن أيام الأسبوع خلافا للطور المتوسط والطور الثانوي حيث للأستاذ الحق في يوم من بين أيام الأسبوع كعطلة. في ظل هذه الظروف المهنية يجد المعلم نفسه تحت تأثير الضغط المهني، الأمر الذي يزيد من صعوبة التوفيق ما بين الحياة العملية والحياة الخاصة لاسيما بالنسبة للمعلمات اللاتي تقع على عاتقهن مسؤولية القيام بالشؤون الأسرية من جهة والوفاء بالتزامات العمل من جهة أخرى، حيث يجدن أنفسهن في مواجهة مشاكل وصراعات لذلك توجب التفكير في محاولة إحداث توازن بين هذين المجالين بالاعتماد على استراتيجيات كتنظيم الوقت وتحديد الأولويات، كما أن النجاح الوظيفي لا يمكن أن يكون تاما ومقبولا إذا لم يتبعه نجاح عائلي في المقابل والذي يمكن ترجمته من خلال التربية الحسنة للأولاد وتفوقهم في دراستهم فالنساء العاملات يعتبرن أن نجاحهن هو من نجاح أبنائهن وكذا الاهتمام بأزواجهن ومراعاة شؤون المنزل والقيام بها على أكمل وجه، فحسب المجتمع فإن أي تقصير على مستوى الأسرة إنما يكون سببه ربة البيت فالمتجمع هنا سينظر للمرأة العاملة على أنها غير ناجحة على الصعيد العائلي وغير قادرة على تسيير وتنظيم أمور بيتها وبالتالي الموازنة والتوفيق بين المجالين الشخصي والعملية الأمر الذي يؤثر بالسلب على الحياة العملية للمرأة العاملة والزيادة من حجم الضغوط لديها مما يؤدي بها إلى الفشل وعدم التفوق على المستويين. في المقابل يمكن التقليل من حدة هذه الضغوط وذلك من خلال ما تتلقاه المرأة العاملة من دعم ومساندة اجتماعية والتي تعتبر كإستراتيجية تساعد على التخفيف من الضغط المهني، حيث تشعر المرأة العاملة بنوع من الرضا والطمأنينة والسعادة النفسية التي تنسيها تعب وعبء العمل. وفي هذا الصدد يرى كل من Coyne & Downey, 1991, p. 402 أن المساندة الاجتماعية من الآخرين الموثق فيهم لها دور في مواجهة الأحداث الضاغطة، من خلال التخفيف أو استبعاد عواقب هذه الأحداث، وهي نفس الفكرة التي أكدها كل من (Turner & Maino, 1994, p. 203) "إنَّ المساندة الاجتماعية تؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد عن طريق الدور المهم الذي تلعبه حينما يكون مستوى الضغوط مرتفعاً أو كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن هذه الضغوط، ومن ثم نقبل

فرضية البحث التي تنص على وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدعم الاجتماعي ومستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية.

2.1.6. عرض ومناقشة الفرضية الرئيسية الثانية

ورد ضمن نتائج الدراسة عدم وجود أثر للدعم الاجتماعي الداخلي على مستوى الضغط المهني، أي أن المعلمة بالمدارس الابتدائية مهما تلقت من دعم داخلي (من طرف المشرف والزملاء في العمل) فإن ذلك لا يؤثر على مستوى الضغوط المهنية التي تتعرض لها، بينما سجلت الدراسة وجود أثر إيجابي للدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغوط المهنية وهذا ما يبينه لنا معامل الانحدار β ببلوغه 505، أي أن هناك تأثير إيجابي للدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغط المهني بنسبة 50.5%، مما يعكس عدم فاعلية الدعم الاجتماعي الخارجي في التخفيض من مستوى الضغوط المهنية، بل والرفع من مستوى هذه الضغوط، ففي بعض الأحيان الدعم المقدم لا يأتي بالنتائج المرجوة منه كأن يقدم هذا الدعم في الوقت الغير مناسب وبالقدر الغير كافي، أو الطريقة الغير مناسبة وحتى نمط الدعم الذي يكون الفرد في حاجة له للتقليل من مستوى الضغوط التي يعاني منها.

ورد ضمن نتائج هذه الدراسة أيضا وجود تأثير سلبي للدعم الاجتماعي على الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية، حيث كلما زاد الدعم الاجتماعي (الداخلي والخارجي) للمعلمة بالابتدائية كلما أدى ذلك إلى انخفاض مستوى الضغوط المهنية لديها، بمفهوم آخر فإن المعلمة التي تتلقى الدعم الاجتماعي تكون أقل عرضة للآثار السلبية الناتجة عن الضغوط المهنية، فالدعم الاجتماعي يعتبر مصدرا من مصادر الأمن التي يحتاجها الفرد عامة، و المرأة على وجه الخصوص وذلك راجع لطبيعتها الاجتماعية من جهة وكونها في حاجة دائمة للمساعدة من طرف الآخرين من جهة أخرى. فبالإضافة إلى كونها عاملة تطمح إلى إثبات وجودها وكفاءتها في العمل فهي من جهة أخرى تسعى إلى التميز في القيام بدورها الاجتماعي كربة بيت، زوجة وحتى أم، فالمرأة هنا تكون بأمس الحاجة إلى كل أنواع الدعم فهذه المساندة من شأنها التخفيف من حدة الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة نتيجة تعدد أدوارها وثقل مسؤولياتها وكذا تداخل شؤون حياتها المهنية وشؤون حياتها الخاصة. وفي سياق الدراسات التي تناولت العلاقة سواء إذا كانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بين الضغط المهني والدعم الاجتماعي

نجد نتائج دراسة سامية سعدو (2012) التي أسفرت عن أهمية الدعم الاجتماعي كإستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية، وهي نفس النتيجة التي أكدتها نتائج دراسة حنان سليمان أحمد البراشدي (2007) التي توصلت إلى دور مصادر الدعم الاجتماعي وإسهاماتها في التخفيف من ضغوط العمل لدى معلمي التعليم الأساسي في منطقة الباطنة جنوب، فضلاً عن نتائج دراسة علي عبد السلام علي (1997) التي أسفرت عن أهمية المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تذكرها العاملات المتزوجات، بالإضافة إلى نتائج دراسة Bloom & al (1984) التي أكدت على تأثير المساندة الاجتماعية على الضغوط المهنية وتخفيض المشقة (محمود، 2009، 273)، كما أكدت أن المساندة الاجتماعية لها دور في تدعيم سلوك المواجهة، وترويض الذات على مواجهة ومقاومة المشقة التي تنعكس على الفرد من أحداث الحياة الضاغطة (علي، 1997، 223)، في نفس السياق أكدت نتائج دراسة (شويطر خيرة، 2017، 327) على مساهمة أبعاد المساندة الاجتماعية في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية. ومما لاشك فيه أنّ المرأة العاملة تتعرض إلى ضغوط ناتجة عن حالة من الصراع النفسي الناجم عن كيفية التوفيق بين جميع المتطلبات المفروضة عليها، فالمعلمة بالابتدائية تغادر البيت في ساعة مبكرة صباحاً لتواجه مشكلات المواصلات وعبء الانتقال إلى مكان العمل، ثم تعود بعد ساعات العمل لتواجه أعباء النظافة وترتيب البيت وإعداد الطعام، وبحكم طبيعتها، فهي تحتاج إلى الدعم الاجتماعي والمعاملة الحسنة من طرف المحيطين بها، وبالتالي فالدعم الاجتماعي يساعدها في التخفيف من مستوى الضغوط التي تعاني منها.

3.1.6. عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الرئيسية الثالثة

توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير السن أي أن سن المعلمات بالابتدائية له علاقة بمدى تلقيها للضغط المهني حيث أن عامل السن يلعب دوراً كبيراً في زيادة أو نقصان قدرة الفرد على تحمل المشقة والضغوط، وقد توصلت الدراسة إلى أن كبيرات السن من المعلمات بالمدارس الابتدائية يكن أكثر عرضة للضغوط المهنية، يمكن تفسير ذلك من خلال انخفاض الدافعية لدى معلمات الابتدائية مع التقدم بالسن على عكس حديثات التوظيف بحيث نجد نشاطاً كبيراً وإقبالاً أكبر لديهن على

التدريس، فمهنة التدريس تعتبر من المهن الشاقة وخاصة التدريس بالطور الابتدائي حيث تبذل المعلمات جهداً كبيراً في تعليم التلاميذ في مراحلهم الأولى وبالتالي تكن في أمس الحاجة إلى الراحة والابتعاد عن محيط العمل مع تقدم سنهن، ولعل ذلك ما يترجم من خلال تخفيض سن تقاعد النساء العاملات مقارنة بالرجال.

لقد ورد كذلك في نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية تعزى إلى متغير الوضعية الاجتماعية لها، أي أن المعلمة بالابتدائية سواء كانت متزوجة، عزباء، مطلقة أو أرملة فإن ذلك لا يؤثر على مستوى تلقيها للضغوط المهنية حيث أن كل المعلمات بالمدارس الابتدائية تتعرض لنفس ظروف العمل ولعل أهمها: (عبء العمل - صراع الأدوار - التعامل مع أولياء أمور التلاميذ - صعوبة المقرر الدراسي - عدم كفاية وقت الحصة - اكتظاظ الأقسام - التحضير اليومي للمذكرات والدفاتر اليومية - إجبارية حراسة التلاميذ أثناء فترات الاستراحة وكذا أثناء تناول وجبة الغذاء - إجبارية التكوين بالنسبة للمعلمات حديثات التوظيف - التداخل بيت/عمل.....)، فكل المعلمات مهما اختلفت حالتهم الاجتماعية يتعرضن لنفس الضغوط حيث تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه بعض نتائج الدراسات كنتائج دراسة سامية سعدو (2012) التي أسفرت عن عدم وجود فروق بين المتزوجات والعازبات في مستوى الضغط المهني، إلا أن نتائج

الدراسة تختلف مع النتائج المتوصل لها في دراسة إحسان محمد الحسن (2008) حيث تؤكد نتائج الدراسة أن المرأة العاملة المتزوجة تعاني من مشكلة تشتت جهودها بين العمل المنزلي والعمل المهني فضلاً عن تربية الأبناء وتلبية متطلبات أزواجهن، وكل هذا من شأنه أن يدخل المرأة العاملة المتزوجة في صراع دائم لإحساسها بالتقصير نحو أبنائها وزوجها مقارنة بالمرأة العاملة غير المتزوجة (بحري وفارس،، 2014 ص 103-104).

كما توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها بأنه لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير المستوى التعليمي، أي أن المرأة العاملة مهما اختلف مستواها التعليمي فإن ذلك لا يؤثر على مستوى تلقيها للضغط المهني، يمكن تفسير ذلك من خلال أن كل الأفراد يتعرضون للضغوط المهنية بنسب متفاوتة كل حسب شخصيته وقدرته على تحمل الضغط والتعايش معه، كما يتعرض كل من النساء العاملات الجدد والقدامى إلى نفس الشروط

والظروف الفيزيائية السائدة داخل مكان العمل ولا دخل للشهادات المتحصل عليها في التقليل أو الرفع من مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد عامة والمعلمة بالمدارس الابتدائية على وجه الخصوص.

ورد كذلك ضمن نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير السكن ، أي أن المرأة العاملة سواء كان مسكنها مريحا أو مزعجا أو متوسطا فان ذلك ليس له علاقة بمدى تلقيها للضغط المهني، فمعلمات الابتدائية هنا لا يعتبرن ظروف السكن سواء كانت مريجة أو مزعجة أنها تسبب ضغوط مهنية.

كما توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير النقل ، أي أن المعلمة بالمدارس الابتدائية مهما اختلفت طريقة تنقلها للعمل فان ذلك ليس له علاقة بمدى تلقيها للضغط المهني ، فتنقل المعلمات إلى أماكن عملهن بأي وسيلة كانت (نقل عمال- نقل عمومي- مشي أو سيارة خاصة) لا يعتبر من مسببات الضغط المهني بالنسبة لهن.

ورد ضمن نتائج الدراسة أيضا وجود فروق في مستوى الضغط المهني تعزى إلى متغير الخبرة أي أن خبرة المعلمة بالمدارس الابتدائية لها علاقة بمدى تلقيها للضغط المهني حيث أن اكتساب المعلمة خبرة في ميدان العمل من شأنه تذليل الصعوبات التي تتعرض لها، حيث تصبح المعلمة متمكنة خلال إلقاء درسها مم يزيد من ثقتها بنفسها فكثرة التجارب والخبرات المستمرة تكسبهن أساليب مواجهة تكيفية في التعامل مع الضغوط المهنية، تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه نتائج دراسة أحمد فاروق محمد صالح (2009) ونتائج دراسة عبيد عبد الله العمري (2003) ونتائج دراسة (Smith & Bourake 1992) التي انتهت إلى تأثير متغير الخبرة المهنية في ضغوط العمل، كما تختلف مع ما توصلت إليه نتائج دراسة نظمي أبو مصطفى وياسر حسن الأشقر (2011)، ونتائج دراسة عبد الفتاح خليفات وشرين المطارنة (2010).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة ميدانية مفصلة عاجلنا من خلالها حالة المعلمات بالمدارس الابتدائية ، وهذا من خلال التطرق إلى تشخيص مستوى الضغط المهني، مستوى الدعم الاجتماعي وتوضيح التأثير والعلاقة الارتباطية بين الضغط المهني والدعم الاجتماعي لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية، إذ استخلصنا من خلال هذه الدراسة والتي شملت 90 معلمة بالابتدائية وجود علاقة ارتباط وتأثير بين الدعم الاجتماعي والضغط المهني. وبعد التأكد من أن المعلمات بالمدارس الابتدائية بحاجة إلى دعم اجتماعي للتخفيف من مستوى الضغوط المهنية لديهن، قمنا بتلخيص مصادر الضغط المهني لدى المعلمات بالابتدائية، فأوضحت النتائج أنها عادت لبعده التحكم في القرارات في العمل كمصدر هام للضغوط المهنية بالنسبة للمعلمات بالابتدائية، فعدم السماح للمعلمة باتخاذ القرارات بطريقة مستقلة كونها تكون مضطرة لإتباع تعليمات كل من المدير والمفتش، كما أن عدم وجود مرونة فيما يخص أوقات عملها، وكذا وجوب تعلمها وتكونها لتقديم درس ناجح في مواد لا تتقنها (دروس التربية الموسيقية- التربية الرياضية- التربية التشكيلية) كل هذا من شأنه إرهاق المعلمة بالابتدائية وتعريضها للمشقة، ليليه في المرتبة الثانية بعد عبء العمل كمصدر للضغط المهني لدى المعلمات بالطور الابتدائي ويمكن إرجاع ذلك إلى كثافة البرنامج الدراسي، عدم كفاية الوقت المخصص له، صعوبة التعامل مع عدد كبير من التلاميذ (قد يصل عدد التلاميذ في القسم الواحد إلى 45 تلميذ) الأمر الذي يرهق المعلمين ويزيد من مستوى الضغوط النفسية والجسدية لديهم.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة المتواضعة معالجة موضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بالضغط المهني فقد أصبحت الضغوط تشكل جزءا من حياة الأفراد والمجتمعات نظرا لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة مطالبه، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تأثير الضغوط حيث بات من الصعب تفاديها أو تجاهلها، وهذا ما دفع بالغالبية من الأفراد إلى محاولة التعايش معها، وخاصة بالنسبة للنساء العاملات حيث تتعرض المرأة العاملة يوميا للعديد من الضغوط النفسية التي تؤثر بشكل سلبي على صحتها كما قد تعرضها للقلق والاكتئاب، مما يؤثر على مستوى أدائها وإنتاجيتها في العمل والأسرة على حد سواء. فبالعمل تحقق المرأة ذاتها وشخصيتها، وتحس بالإنتاج والانجاز والأهمية، كما أنها تحس بالاستقلال المادي، حيث أن خروج المرأة إلى العمل يشعرها بالرضا والسرور والنجاح، وفي ذلك تدعيم لقيمتها وتعزيز لثقتها بنفسها، كما أن عمل المرأة يساهم في تحسن الصحة النفسية لها وذلك نظرا لاجبايات العمل المتعلقة بالاستقلالية وتحقيق الذات وازدياد السيطرة على الحياة والمستقبل من النواحي الاقتصادية والشخصية، إلا أن خروج المرأة للعمل خلق لديها تعدد وتنوع في الأدوار المنسوبة إليها، فأصبحت هذه المرأة العاملة ملزمة بالقيام بأدوارها التقليدية، فهي المرأة التي ترعى شؤون أهلها أو زوجها وتلبي مطالبه المختلفة، وهي الأم التي تربي أبنائها وترعاهم من النواحي النفسية والجسدية، وهي ربة البيت التي تشرف على إدارة شؤون بيتها وتقوم بكل واجباتها من غسيل وتنظيف وطهي وترتيب... الخ. بالإضافة إلى دورها كموظفة فهي تتوجه إلى عملها الذي تسيره قوانين ونظم وتضبطه أوقات ومواعيد محددة يجب على الموظفة احترامها والتقيد بها.

إن هذا التنوع والتعدد في أدوار المرأة العاملة، وبحكم التوقعات المنتظرة منها، الأسرة لها توقعاتها، الزوج له توقعاته، الأبناء لهم توقعاتهم، فإن كل دور من هذه الأدوار يستنفذ طاقة وجهد، ويتطلب حيزا من وقت هذه المرأة العاملة، وإذا شعرت هذه الأخيرة بالتقصير في دور أو أكثر من هذه الأدوار، فيمكن أن يخلق لديها صراع بين أدوارها فتجد هذه المرأة العاملة نفسها في صراع بين عدة واجبات لا تستطيع تحقيقها في آن واحد، في هذه الحالة قد تصبح عرضة للقلق والتوتر والضغط النفسي، ولهذا الاعتبار فالمرأة العاملة بحاجة إلى مساندة ودعم الأفراد الذين تتعامل معهم للتقليل أو التعايش مع الضغوط التي تتعرض لها بصفة دائمة فالمرأة عليها عبء أكبر لأنها

الخاتمة العامة

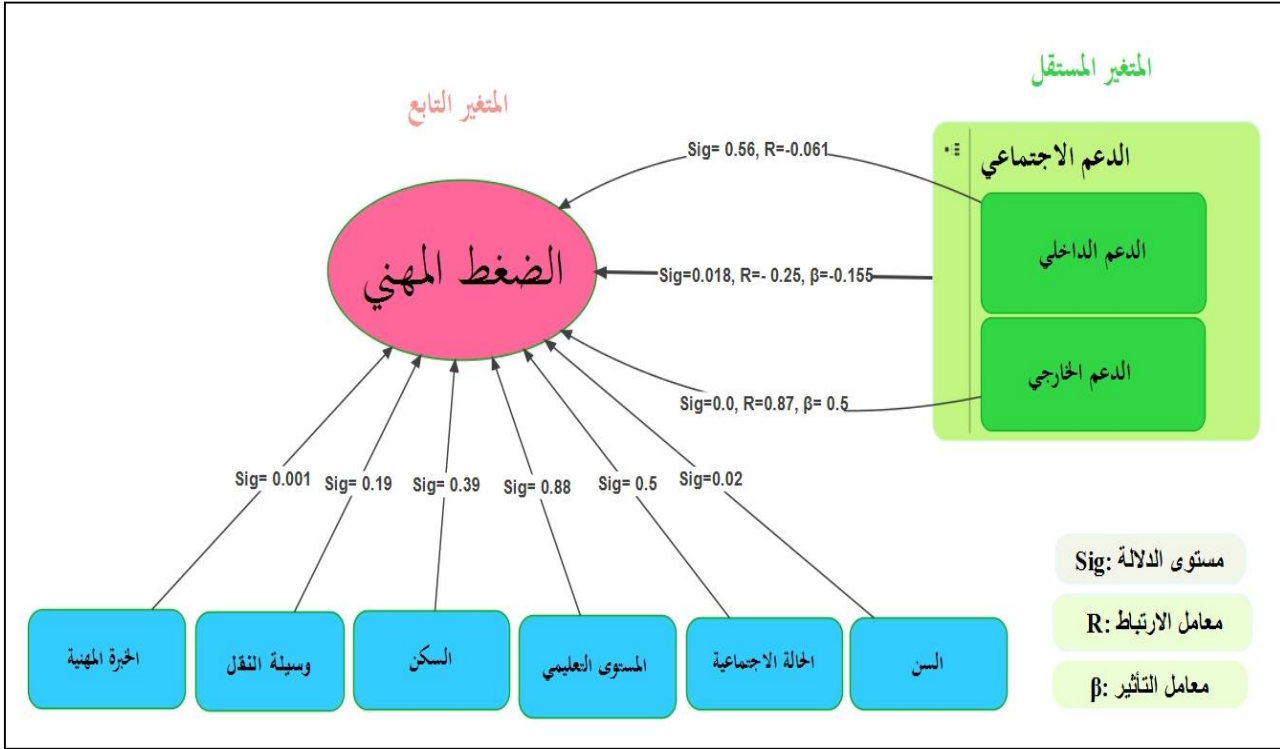
حتى وإن كانت تعمل خارج منزلها فإن ذلك لا يعفيها من المسؤولية المكلفة بها داخل بيتها اتجاه زوجها والعائلة التي تنتمي إليها (في حالة المرأة المتزوجة)، فمحاولة المرأة التوفيق بين الدورين قد يعرضها إلى ضغط نفسي نتيجة الصعوبات النابعة غالبا من العادات والتقاليد الأسرية من جهة والصعوبات التي تواجهها في محيط ومكان العمل من جهة أخرى، وتزيد درجة الصعوبة في حالة وجود أطفال يحتاجون إلى عناية خاصة ومتابعة يومية من طرف الأم.

قد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج ساعدتنا في الإجابة عن إشكالية الدراسة وفرضياتها ومن أهمها وجدنا أن الدعم الاجتماعي الخارجي (المقدم من طرف الأسرة والأصدقاء) لم تكن له فعالية في التخفيف من مستوى الضغوط المهنية، بينما توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الدعم الاجتماعي العام (الداخلي والخارجي) يعتبر من بين الاستراتيجيات المساعدة على التخفيف من مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية، فمهنة التدريس أو التعليم تعتبر من المهن التي يعايش أفرادها الضغوط بصورة متكررة ومستمرة ، وقد يكون المعلمون أكثر تعرضا للضغوط النفسية من العاملين في مهن أخرى، كما أصبحت الضغوط النفسية على المعلم خطرا يهدد مهنة التدريس بسبب ما ينشأ عنها من تأثيرات سلبية لعل أهمها عدم الرضا المهني، ضعف مستوى الأداء، ضعف الدافعية للعمل وانخفاض مستوى تحصيل التلاميذ، الأمر الذي يؤدي إلى شعور المعلم بالإحناك النفسي والذي يؤثر بدوره في كل من القدرة على العمل والرغبة في العمل، فالمعلم هو المحرك لعملية التعليم والتعلم، وهو الذي يعول عليه المجتمع لبناء جيل المستقبل، وقد تنعكس الآثار السلبية للضغوط النفسية بطريقة غير مباشرة على التحصيل الطلابي. إلى جانب هذا، فإن للضغوط النفسية جانبا إيجابيا إذ أنها قد تساعد في القيام بالعمل، ولكن إذا تجاوز الضغط النفسي حدودا معينة، وتحول إلى مصدر قلق وتوتر وضيق وعدم رضا يصبح مشكلة حقيقية يجب التصدي لها . من هنا كان لابد من توفر دعم اجتماعي للمرأة العاملة والذي يعتبر كإستراتيجية تساعد على التخفيف من الضغط المهني، حيث تشعر المرأة العاملة بنوع من الرضا والطمأنينة والسعادة النفسية التي تنسيها عبء العمل وذلك كون الدعم الاجتماعي المقدم من الأفراد الموثوق فيهم له أهمية في مواجهة الأحداث الضاغطة، من خلال التخفيف أو استبعاد عواقب هذه الأحداث، وكذا التأثير على سعادة الفرد عن طريق الدور الذي يلعبه الدعم الاجتماعي كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن الضغوط

الخاتمة العامة

المهنية، هذا إلى جانب بعض الاستراتيجيات التي عبرن عنها المعلمات محل الدراسة التي بإمكانها أن تكون واحدة من عوامل تخفيف الضغوط المهنية والتي نأمل معالجتها مستقبلاً، وهي ما تم ذكرها في الاقتراحات العلمية لهذا البحث. يمكن توضيح النتائج المتوصل إليها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 20: نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التوصيات والاقتراحات: بناءً على النتائج التي توصلت إليها الكثير من الدراسات، بما فيها نتائج الدراسة الحالية، والتي أشارت إلى دور الدعم الاجتماعي في التخفيف من الضغوط المهنية لدى المعلمات بالابتدائية، تم وضع الاقتراحات التالية:

- 1- استحداث دور حضانة لأبناء القطاع من الأساتذة العاملات من خلال آليات قانونية، بتشجيع من الإدارة والاعتماد على اللجنة الوطنية للخدمات الاجتماعية.

الخاتمة العامة

- 2- من الضروري التركيز على تحسين ظروف العمل سواء تعلق الأمر ببيئة العمل (الإضاءة- التدفئة...) مم يزيد من درجة التركيز على العمل من طرف المعلمات بالابتدائية، أو من خلال توفير الخدمات الملحقه كالنقل والإطعام.
- 3- لابد من تعزيز آليات الحركة المهنية والتي من شأنها تقريب الموظفة من مكان العمل مم سيؤثر إيجابا على التوفيق ما بين الحياة الخاصة والحياة العملية بالنسبة لها.
- 4- من المستحسن مراجعة قانون الوظيفة العمومية والذي يحرم الموظفة في سلك التدريس من بعض حقوق الأمومة كحق الرضاعة.
- 5- العدالة في تقسيم الوقت بين الشؤون المهنية ومتطلبات الأسرة على مدار اليوم مع المحافظة على الصحة النفسية والجسمية لدى المعلمات بالمدارس الابتدائية.
- 6- توعية المرأة العاملة بأهمية الاستفادة من شبكة علاقاتها الاجتماعية سواء كانت من الأسرة والأصدقاء أو في محيط عملها، والابتعاد عن العزلة.
- 7- توعية وتحسيس المرأة العاملة والرجل على حد سواء بضرورة الاهتمام بظاهرة الضغط المهني، خصوصا مع ظهور جملة من الاضطرابات النفسية والسلوكية المرتبطة بالضغط.

آفاق الدراسة:

- 1- إجراء المزيد من الدراسات حول نفس الموضوع باستخدام متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة الحالية.
- 2- إجراء المزيد من الدراسات حول المرأة العاملة باستخدام عينة تضم قطاعات متنوعة في المجتمع.
- 3- القيام بدراسة مقارنة من منظور الفروقات الجنسية.

قائمة

الجداول والأشكال

قائمة الجداول

I. قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	تطور العمل في الجزائر من سنة 1966 / 2006.	01
19	المؤشرات الاقتصادية لسوق العمل في الجزائر في الفترة الممتدة من 2006-2010 (بالألف).	02
19	المؤشرات الاقتصادية لسوق العمل في الجزائر في الفترة الممتدة من 2011-2016 (بالألف).	03
20	وضعية سوق العمل في الجزائر من سنة 2006-2010 حسب جنس الذكر (بالألف).	04
20	وضعية سوق العمل في الجزائر من سنة 2011-2016 حسب جنس الذكر (بالألف).	05
21	وضعية سوق العمل في الجزائر من سنة 2006-2010 حسب جنس أنثى (بالألف).	06
21	وضعية سوق العمل في الجزائر من سنة 2011-2016 حسب جنس أنثى (بالألف).	07
52	المقارنة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب).	08
66	آثار الصراع حياة عملية/ حياة خاصة على الفرد- العائلة- الأسرة.	09
75	محاور التدخل لمواجهة الضغوط المهنية.	10
93	المقاربات الثلاثة في تصور الدعم الاجتماعي.	11
106	أهم مواقع وقواعد بيانات البحث المعتمد عليها في جمع الدراسات.	12
106	توزيع الدراسات حسب لغة البحث.	13
107	التوزيع الزمني للدراسات السابقة المنشورة في قواعد البحث (AIMS-AGR-H-IAS-ASJP)	14
108	الدراسات المنشورة على مستوى Association francophone de gestion des ressources humaines (AGR-H)	15
109	الدراسات المنشورة على مستوى Association international de management strat égique (AIMS)	16
109	الدراسات المنشورة على مستوى Institut international de l'audit social (IAS)	17
109	الدراسات المنشورة على مستوى البوابة الجزائرية للمجلات العلمية (ASJP) Algerian Scientific Journal Platform	18
111	توزيع الدراسات حسب عدد الباحثين.	19
120	وصف المتغيرات الديمغرافية للعينة.	20
123	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة.	21
127	النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد التحكم في	22

قائمة الجداول

	القرارات في العمل.	
129	النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد عبء العمل.	23
131	النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الداخلي.	24
134	النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الاجتماعي الخارجي.	25
138	يوضح معامل ارتباط بيرسون بين الضغط المهني والدعم الاجتماعي الداخلي والخارجي.	26
139	معامل ارتباط بيرسون بين الضغط المهني والدعم الاجتماعي.	27
140	أثر الدعم الاجتماعي الداخلي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية.	28
140	أثر الدعم الاجتماعي الخارجي على مستوى الضغوط المهنية لدى المعلمة بالمدرسة الابتدائية.	29
141	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.	30
142	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى.	31
143	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية.	32
144	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.	33
145	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.	34
145	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة.	35
146	نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة.	36

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	عدد السكان النشطين والعاملين في الجزائر (2006-2016)	01
20	معدل النشاط والتشغيل (%) في الجزائر (2006-2016)	02
21	فئة النساء النشطات والعاملات في الجزائر بالألف (2006-2016)	03
22	معدل النشاط والتشغيل عند الإناث في الجزائر (2006-2016)	04
22	تعداد النساء في الوظيفة العمومية حسب قطاعات النشاط (ديسمبر 2016)	05
58	أنواع ضغوط العمل	06
59	عناصر ضغوط العمل الرئيسية	07
67	مراحل الضغط حسب سيلي	08
69	نموذج ثريكوت لتفسير ضغوط العمل	09
70	نموذج جيسون لتفسير ضغوط العمل	10
71	نموذج سيزلاقي و والاس لتفسير ضغوط العمل	11
72	نموذج كوبر للضغط.	12
84	أنماط الدعم الاجتماعي	13
87	مصادر الدعم الاجتماعي	14
94	نموذج الآثار الرئيسية أو التأثير المباشر للدعم	15
94	نموذج الوقاية من الضغط.	16
107	توزيع الدراسات حسب اللغة	17
108	منحنى تطور الدراسات السابقة المنشورة في قواعد البحث (AIMS-AGRH-IAS-ASJP).	18
110	منحنى تطور تفصيلي للدراسات السابقة المنشورة في قواعد البحث (AIMS-AGRH-IAS-ASJP)	19
163	نموذج الدراسة	20

المراجع

قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية:

- 01- إبراهيمي أسماء (2015)، الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة " دراسة ميدانية على عينة الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي ، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 02- إحسان محمد الحسن (2005)، علم الاجتماع والمرأة، دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر، ط1، دار وائل للنشر، بيروت.
- 03- أحمد جاد عبد الوهاب (2000)، السلوك التنظيمي: دراسة لسلوك الأفراد و الجماعات داخل منظمات الأعمال، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية .
- 04- أحمد سيد مصطفى (2000)، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
- 05- أحمد شويخ هناء (2007)، أساليب تخفيف الضغوط الناتجة عن الأورام السرطانية، ط 02، أنترناك للطباعة والنشر والتوزيع، عمان.
- 06- أحمد عبد الرحمان إبراهيم عثمان (2001). المساندة الاجتماعية من الأزواج و علاقتها بالسعادة و التوافق مع الحياة الجامعية لدى طالبات الجامعة المتزوجات، مجلة كلية التربية، العدد 37 ، جامعة الرقازيق، ص ص: 143-195.
- 07- الأحمدى حنان عبد الرحمان (2002)، ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر و الأعراض: دراسة ميدانية للأطباء، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، غزة.
- 08- أرنوط بشرى إسماعيل أحمد (2004)، المساندة الاجتماعية و التوافق المهني، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 09- أندرو دي سيزلاقي، مارك جي ولاس (1991)، السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة الدكتور جعفر أبو القاسم، ط01، معهد الإدارة العامة، الرياض.

قائمة المراجع

- 10- بحري نبيل (2015)، علاقة الضغط المهني بالمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 3، جامعة الجزائر 2، ص ص: 91-109.
- 11- تركي رابع (1990)، أصول التربية و التعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 12- تقرير التنمية البشرية UNDP (2014) من الموقع الالكتروني :
<https://www.un.org/ar/esa/hdr/hdr14.shtml> أطلع عليه بتاريخ 2017/12/21 على الساعة 15:15.
- 13- تقرير الأهداف الإنمائية للألفية OMD (2015) من الموقع الالكتروني:
<https://www.un.org/ar/millenniumgoals/reports.shtml> أطلع عليه بتاريخ 2017/12/25 على الساعة 08:50.
- 14- تقرير الديوان الوطني للإحصاء ONS سبتمبر (2016) من الموقع الالكتروني
<https://www.ons.dz/spip.php?rubrique327> أطلع عليه بتاريخ 2017/08/09 على الساعة 11:30.
- 15- توفيق عبد الرحمان (1994)، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر.
- 16- جاد الله حسن مها (2004)، المساندة الاجتماعية كما يدركها تلاميذ المرحلة الابتدائية و تأثيرها على التوافق المدرسي و التحصيل الدراسي في الحساب، أطروحة ماجستير في التربية، كلية التربية، جامعة الإسكندرية.
- 17- جريندبرج جيرالد، بارون روبرت (2004)، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب و مراجعة: رفاعي محمد رفاعي و بسيوني إسماعيل، دار المريخ للنشر، الرياض.
- 18- جمعة سيد يوسف (2007)، إدارة الضغوط، ط 01، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية، القاهرة.
- 19- جمعة سيد يوسف (2004): إدارة ضغوط العمل، ط 1، إيتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة.
- 20- جوهر إبراهيم بن مبارك (1995)، عمل المرأة في المنزل و خارجه، مكتبة العبيكان، الرياض.

قائمة المراجع

- 21- الحسيني فلاح حسن عداي (2006)، الإدارة الإستراتيجية مفاهيمها- مداخلها- عملياتها المعاصرة، ط2، دار وائل للنشر، الأردن.
- 22- حنفي عبد الغفار، عبد السلام أبو قحف، محمد بلال (2002)، محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1 مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، الإسكندرية.
- 23- خالد يوسف، صالح عبد الله (2012)، مدى تأثير الدعم الاجتماعي و التنظيمي على ضغوط العمل: دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية Journal of King Abdulaziz university : Economics and administration ,vol 26، ص ص: 221-280.
- 24- خليفة وليد السيد ، عيسى مراد علي (2007)، الضغوط النفسية و التخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي (المفاهيم و النظريات و البرامج)، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية.
- 25- دريسي عبد الرزاق (2009)، المرأة العاملة: إمكانية التوفيق بين العمل و الأسرة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 04، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، ص ص: 159-172.
- 26- روبرت بتس، ديفيد لي (2008)، الإدارة الإستراتيجية: بناء الميزة التنافسية، ترجمة عبد الحكيم الخزامي، ط1، دار الفجر، القاهرة.
- 27- الساعي هنية بنت محمود بن محمد (2001)، ضغوط العمل، مستوياتها و مصادرها و استراتيجيات إدارتها لدى الإداريات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- 28- السالم، مؤيد سعيد (1998): التوتر التنظيمي، مفاهيمه و أسبابه و استراتيجيات إدارته، مجلة الإدارة العامة، العدد 68، الرياض، ص ص: 79-95.
- 29- ستورا جان بن هامان (1997)، الإجهاد، منشورات عويدات، بيروت، لبنان.

قائمة المراجع

- 30- سعدو سامية (2006)، أهمية الدعم الاجتماعي كإستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 19، جامعة الجزائر، ص ص: 201-226.
- 31- سهيل مقدم، قدور بن عباد هوارية (2016)، المساندة الاجتماعية كإستراتيجية ايجابية في مواجهة الأحداث المهنية الضاغطة لدى المرأة الجزائرية العاملة" مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 27، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص ص: 593-603.
- 32- الشريف طلال مسلط (1996)، الضغوط الإدارية و أثرها على متخذ القرار، دراسة نظرية، مجلة الإدارة العامة ، 28 (03)، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص ص: 33-47.
- 33- شعبان رضوان، عادل هريدي، (2001)، العلاقة بين المساندة الاجتماعية وكل من مظاهر الاكتئاب وتقدير الذات والرضا عن الحياة، دراسات عربية، 16(03)، ص ص: 72-93.
- 34- صحراوي وافية (2012)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني و الولاء التنظيمي و فعالية الذات لدى إطارات الجامعة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة الجزائر 02.
- 35- طارق طه (2007)، إدارة الأعمال: منهج حديث معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- 36- عبد الباقي صلاح (2003)، السلوك الإنساني في المنظمات، ط01، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- 37- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2007)، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، القاهرة.
- 38- عبد الفتاح كاميليا (1988)، سيكولوجية المرأة العاملة، ط01، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

قائمة المراجع

- 39- العديلي ناصر محمد (1995)، السلوك الإنساني و التنظيمي منظور كلي مقارن، ط01، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 40- عزت عبد الحميد حسن (1996)، المساندة الاجتماعية و ضغوط العمل و علاقة كل منها برضا المعلم عن العمل، أطروحة دكتوراه في علم النفس التربوي، كلية التربية، جامعة الزقازيق، الزقازيق.
- 41- العسكر هلال محمد (1989)، الموظف و إرهاق العمل، مجلة الخدمة المدنية، العدد 125، الرياض، ص ص: 79-55.
- 42- عسكر سمير (1988)، متغيرات ضغط العمل دراسة نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف لدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، العدد 60، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص ص: 42-28.
- 43- علي عبد السلام علي (1996)، الدعم الاجتماعي و مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، المجلة المصرية للدراسات النفسية، 06 (03)، جامعة عين شمس، القاهرة، ص ص: 232-201.
- 44- علي عبد السلام علي (2000)، الدعم الاجتماعي وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالتوافق مع الحياة الجامعية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، القاهرة، 10 (26)، جامعة عين شمس، القاهرة، ص ص: 132-102.
- 45- العقابلية زيد محمود (2012)، حقوق المرأة العاملة، دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية و القوانين الوضعية، مجلة المفكر، العدد 08، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص ص: 437-407.
- 46- العميان، محمود، (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط03، دار وائل للنشر، عمان.
- 47- العميان محمود سلمان (2008)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط 04، دار وائل للنشر، عمان.
- 48- عمر وصفي عقيلي (2005)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، ط01، دار وائل للنشر، عمان.
- 49- عويد سلطان المشعان (1994)، علم النفس الصناعي، ط01، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، الكويت.

قائمة المراجع

- 50- عياصرة معن محمود، مروان محمد بني أحمد (2008)، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل و التغيير، ط01، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان.
- 51- الغزالي محمد، طنطاوي محمد سيد، عمر هاشم أحمد (1991)، المرأة في الإسلام، ط01، مكتبة أخبار اليوم، القاهرة.
- 52- فرحات نادية (2012)، عمل المرأة و أثره على العلاقات الأسرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، جامعة حسبية بن بوعلي، ص ص: 126-134.
- 53- فليه فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد (2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط03، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان.
- 54- قان هيلين فيلد (1983)، المرأة الجزائرية، إشراف عبد القادر جغلول، ترجمة سليم قسطون، ط01، دار الحدائة للطبع والنشر، بيروت.
- 55- قبلان نجاح (2004)، مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية، ط01، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
- 56- قدور بن عباد هوارية (2004)، المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات في قطاع الصحة العمومية بوهرا، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أحمد بن بلة، وهران.
- 57- القرآن الكريم.
- 58- الكبيسي عمر خضير (2005)، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، ط03، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.

قائمة المراجع

- 59- كيث كينان (1999)، السيطرة على الضغوط النفسية، ترجمة مركز التعريب و البرمجة، ط01، الدار العربية للعلوم، بيروت.
- 60- اللوزي مرسي (2003)، التطوير التنظيمي أساسيات و مفاهيم حديثة، ط2، دار وائل للنشر، عمان.
- 61- مانع عمار (2008)، المرأة العاملة في المنظومة التشريعية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، قسم علم الاجتماع، العدد 29، جامعة عبد الحفيظ بوصوف، ص ص: 145-171.
- 62- ماهر أحمد (1995)، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط08، مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية.
- 63- محمد إسماعيل بلال (2005)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط01، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- 64- محمد عبد الباقي صلاح الدين (2002)، السلوك الفعال في المنظمات، ط01، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية.
- 65- محامدية إيمان (2013)، المرأة العاملة و العلاقات الأسرية، الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الأسرة أيام 10/09 أفريل ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 66- محمود شقير زينب (2002)، الشخصية السوية و المضطربة، ط2، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- 67- مخيمر محمد (1997)، الصلابة النفسية و الدعم الاجتماعي متغيرات وسيطة في العلاقة بين ضغوط الحياة وأعراض الاكتئاب لدى الشباب الجامعي، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد7، العدد16، جامعة عين شمس، ص ص: 20-01.
- 68- مرسي كمال إبراهيم (2000)، السعادة وتنمية الصحة النفسية مسؤولية الفرد في الإسلام و علم النفس، ط01، دار النشر للجامعات، القاهرة.

قائمة المراجع

- 69- مكاك ليلي، إبراهيم الذهبي (2015)، عمل المرأة و أثره على الاستقرار الأسري، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 11، جامعة الشهيد حمة لخضر.
- 70- المديرية العامة للتوظيف العمومية، الموقع الإلكتروني: <http://www.dgfp.gov.dz/ar/stat.asp> أطلع عليه بتاريخ 2019/10/11 على الساعة 21:09.
- 71- الهنداوي وفية أحمد (1994)، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، مجلة الإدارة العامة، العدد 58، الرياض، ص ص: 214-230.
- 72- هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998)، ضغوط العمل، مصادرها و نتائجها وكيفية إدارتها، ط01، معهد الإدارة العامة، الرياض.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

- 73 - L. Collins Nancy (1993), **Social support in pregnancy: psychosocial correlates of birth outcomes and postpartum depression**, journal personality and social psychology, 65(06), pp: 35-55.
- 74- Ahmed Aminah (1997), **Work- family conflict and social support ‘ A study of female secretaries in Malaysia**, pertanika J. Soc.Sci & hum, 05(02), pp: 93-101.
- 75- Albert Eric, Laurence Saunder (2010), **Stress.fr, comment l’entreprise peut- elle agir face au stress de ses collaborateurs?**, 1^{er} éd, Edition d’organisation, Paris.
- 76- Aliyar Ahmadi (2016), **Social support and women’s health**, **Women’s Health Bulletin, Health policy research Center**, Shiraz University of medical sciences, 03(01), pp: 01-05.
- 77- Antanucci, T., Fuhrer, R. (1997), **Social relation and depressive symptomatology in .a sample of community dwelling french older adults**, Journal of psychdogy and aging, 12(01), pp: 189-195.
- 78- Bakhshi, R., Sundha, N., Sandhu, P. (2008) **Impact of Occupational Stress on Home Environment :An Analytical Study of Working Women of Ludhiana City**, Journal of Human Ecology, 23(03), pp: 231-235.
- 79- Baron, R., Greenberg, J. (1993), **Behavior in organization: understanding and managing the human side of work**, International éd, vol 03, Pearson, London .

- 80- Belghiti- Mahut Sophia (2015), **Le conflit vie professionnelle/vie privé e et la satisfaction : le cas des conjoints de militaires navigants**, RIMHE, 04(18), pp: 03–20.
- 81- Bellinghausen, L., Vaillant N. (2010), **Les d eterminants du stress professionnel ressenti : une estimation par la m ethod e des equations d'estimation g eneralis ees**, Economie & pr evision, 04(05), pp: 67–82.
- 82- Ben Habib Abderrezak (2013), **Les d eterminants de l'intention Entrepreneuriale f eminine en Alg erie, cas des dipl om ees de l'enseignement sup erieur**, les cahiers du CREAD, No 110, pp: 76–99.
- 83- Ben Hassine Anissa (2005), **Le travail de la femme (dipl om e) en Tunisie**, les Cahiers du CREAD, No 74, pp: 73–89.
- 84- Bergman, C., Plomin, R., Pedesen, N. L., Mc Clear, G.E. (1991), **Genetic mediation of the relationship between social support & psychological well-being**, Psychology & Aging, 06(04), pp: 640–646.
- 85- Bouzguenda Karima (2005), **Femme dipl om e e et glass ceiling : Trajectoires professionnelles et acc es a des postes de prise de d ecision**. Les Cahiers du CREAD, No 74, pp: 09–45.
- 86- Bosse, R., Aldwin, C., Levenson, M. L., Workmen, K., Ekerdt, D. J. (1990), **Differences in social support among retirees and workers: findings from the normative aging study**, Psychology and Aging, 05(01), pp: 41–47.
- 87- Boussaid Leila (2009), **Genre et int egration economique des femmes dans les pays du Maghreb**, s eminaire r egionale pour la lib eralisation du commerce, les avanc es et les obstacles a l'insertion socioeconomique et a l'emploi des femmes, leurs conditions de vie et de travail et leurs droits, 5-7 Octobre, Tunis.
- 88- Bowlby John (1989), **A secure base parent child attachment and healthy human, development**, Basic Books, 41(06), New York, pp: 494–498.
- 89- Brodzinski, J., Scherer, R., Grayer, K. (1994), **Workplace stress, Public personal administration**, 07(02), pp: 235–261.
- 90- Cansu Akpinar, S. (2013), **Career barriers for women executives and the glass ceiling syndrome: the case study comparison between french and turkish women executives**, Procedia, No. 75, pp: 488–494.
- 91- Claude Poirier (2008), **Bulletin de nouvelles de l' association Canadienne des employ es professionnels**, Association canadienne des employ es professionnels, 08(01), pp: 05–12.
- 92- Cook Hansaker, Phillip, L & Curtis, W. (2001). **Management and organizational behavior**, 3rd ed , Irwin/ MC Graw Hill, Boston.

- 93- Cutrona & Russell (1990), **Type of social support and specific stress: Towards a theory of optimal matching**, an interactional view, John Wiley & Sons, New York.
- 94- Daily, R.C., Fogel, S.D., (1988). **Understanding people in organization**, 1st ed, West Pub. Co, Uagen, USA.
- 95- Debra, L. Nelson, Quick, James (2002), **Understanding organizational Behavior: A multimedia Approach**, South Western College, California.
- 96- Delphine François-Philip de Saint-Julien (2010), **Le stress des survivants à un plan social**, Revue sciences de gestion, No 241, pp: 85–100.
- 97- Emmons, R., Colby, P. (1995), **Emotional conflict and wellbeing: relation to perceived availability, daily utilization, and observer reports of social support** , Journal of personality and social psychology, 68(05), pp: 47–59.
- 98- Ganellen & Blaney (1984), **Hardiness and social support as moderators of the effects of life stress**, journal of personality and social psychology, 47(01), pp: 156–163.
- 99- Gamassou Claire Edey (2004), **Prévenir le stress professionnel et l'implication au travail, un enjeu de gestion des ressources humaines**, Les cahiers du CERGOR, No 01/04, pp: 03–24.
- 100- Garner Pierre (2013), **Influence de l'équilibre Travail/Famille et Famille/Travail sur l'implication organisationnelle modérateur de la perception synthronisée d'Auto- efficacité** Thèse de doctorat en Sciences de gestion, Université de Lorraine.
- 101- Gintrac Alain (2011), **le stress au travail, un état des lieux, management & avenir**, No41.
- 102- Goodloe, A., Bensahel, J, Kelly, J. (1984), **Managing yourself: how to control emotion, stress and time**, 1st ed, Franklin watts pub, New York.
- 103- Halonen, J. , Santrock, J. (1997), **Human adjustment**, 2nd ed, Brown and Benchmark pub, New York.
- 104- Hellrigel Don, John w.Slocum (2006), **Management des organisations, traduction de Bruno et Renault**, 2nd ed, de Boeck pub, Belgique.
- 105- Imran Muhammad (2010), **Balancing work and family through social support among working women in Pakistan**, African journal of business management, 04(13), pp: 2864–2870.
- 106- Jean Pierre Brun (2003), **La santé psychologique au travail de la définition du problème aux solutions**, université de Québec (Canada).
- 107- Kahn, H., Cooper, C. (1993), **Stress in the dealing room, High Performers Under Pressure**, 1st ed, Routledge pub, London.

- 108- Keele- Card, G., Foxall, M. J., Barron, C. R. (1993), **Loneliness, depression, and social support of patients with COPD and their spouses**, Public Health Nursing, 10(04), pp: 35–55.
- 109- Krause N., Liang G., Keith V. (1990), **Personality, social support, and psychological distress in later life** .psychology and aging, 05(13), pp: 35–55.
- 110- Krueger, D. (1998), **Social support intervention for mothers of typical and special needs infants and toddlers, an outcome evaluation dissertation**, Doctoral thesis in educational psychology, Loyola University, Chicago.
- 111- Lefcourt, H., Rod, A., Wendly, E. (1984), **Locus of control and social support : interactive moderators of stress**, journal of personality and social psychology, 47(02), pp: 35–55.
- 112- Légeron Patrick (2008), **Le stress professionnel**, L'information psychiatrique, 84 (09), pp: 35–55.
- 113- L. Snow, C. Raghavan, M. Connell (2003), **The relationship of work stressors, coping and social support to psychological symptoms among female secretarial employees**, Work and stress, 17(03), pp: 35–55.
- 114- Malone-Beach E., Zarit, S. (1995), **Dimensions of social support and social conflict as predictors of caregiver depression**, International Psychogeriatrics, 07(01), pp: 35–55.
- 115- Major, B., Zubek, M., Cooper, L., Cozzarelli, C. (1997), **Mixed messages: implications social conflict and social support within close relationships for adjustment to a stressful life event**, Journal of personality and social psychology, 72(06), pp: 35–55.
- 116- Mellakh Kamal (2005), **Les femmes cadres, diplômées dans la fonction publique au Maroc**, Cahiers du CREAD, 21(74), pp: 91–102.
- 117- Moisson-Duthoit Virginie (2009), **Le stress : entre surcout financier et détresse humaine** , Humanisme et entreprise, No 291, pp: 49–62.
- 118- Mucchielli, Alex (1981), **les motivations (Que sais-je)**, 1^{er} ed, Presses universitaires de France, Paris.
- 119- Norris, H., Murrell, A. (1990), **Social support, life events and stress as modifiers of adjustment to bereavement**, Psychology and aging, 05(03), pp: 429–436.
- 120- Orford, J. (1993), **Community psychology theory and practice**, John Wiley and sons, London.
- 121- Orsoni, J., Helfer, J.P., Kalika, M. (2006), **Management : stratégie et organisation**, 6^{em} éd, Vuibert, Paris.
- 122- Perreault Pierre (1996), **Relation entre l'état de stress psychologique, l'épuisement professionnel et le soutien social**, thèse de doctorat en psychologie, Université du Québec à Trois-Rivières.

- 123- Quick, J.C., Quick, J.D. (1984), **Organization stress and preventive management**, 2nd ed, MC Graw- Hill book company, New York
- 124- Rahim, A., Psenicka, C.A., (1996), **Structural equations model of stress, locus of control, social support, psychiatric symptoms and propensity to leave a job**, journal of social psychology, 136(01), pp: 69–84.
- 125- Rapport du Conseil National Economique et Social (CNES), **Femme et Marché du travail**, 25^{ème} Session plénière. Avril, 2005.
- 126- Robbins Stephen P. (2005), **Organizational Behavior**, 10th ed, prentice Hall, New York .
- 127- Robbins Stephen P., Judge Timothy A. (2007), **Organizational behavior**, 12th ed, prentice Hall, New York .
- 128- Ruiller Caroline (2008), **Le soutien social au travail: conceptualisation, mesure et influence sur l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle**, thèse de doctorat en sciences de gestion, l'université de rennes 1,
- 129- Ruiller Caroline (2010), **A l'hôpital, le soutien social c'est vital! «Nouveaux comportements, Nouvelle GRH ? »**, XXI^{ème} congrès AGRH du 17 au 19 Novembre, Rennes/Saint –Malo
- 130- Ross. P E, Cohen L H (1987), **Sex roles and social support as moderators of life stress adjustment** , journal of personality and social psychology, 52(05), pp: 576–585.
- 131- Sader Myra (2015), **The role of social support on occupational stress: A network approach**, XXV^{ème} conférence de l'AIMS (AIMS), du 03 au 05 juin, Paris.
- 132- Sara-Fino. E (1998), **Health psychology :biopsychosocial interaction**, John Wiley & Sons , New York .
- 133- Schultz, B J., Saklofske, D. H. (1983), **Relationship between social support and measures of selected psychological wellbeing**, psychological reports, 83(04), pp: 561–576.
- 134- Schwarzer, R., Leppin, A. (1991), **Social support and health. A theoretical and empirical overview**, journal of social and personal relationships, 02(08), New York., pp: 99–127
- 135- S.E, Welch, Taylor, W.T., Kim, H.S., Sherman D.K. (2007), **Cultural differences in the impact of social support on psychological stress responses**, psychological science, oxford university press, New York.
- 136- Seley H., (1976). **The stress of life**, 1st ed, MC Graw- Hill. New York.
- 137- Service Public Fédéral Emploi, travail et concertation social (2015). **Risques psychosociaux au travail**. En ligne sur <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=564> vue le 21/07/2018 à 13 :02.

- 138- Stora Jean Benjamain (1993), **Le stress, que sais-je ?**, 2^{ème} éd, édition Dahleb, Alger.
- 139- Szilagy, A., Wallace, M. (1991), **Organization Behavior and performance**, 5th ed, Scott Foresman & Co, Northbrook, USA.
- 140- Sahraoui Doha, Igalens, J., Louitri, A. (2011), **GRH et encadrement au féminin: cas d'une PME Marocaine**, Management Avenir, No 2011/03, pp: 82–102.
- 141- Thompson & Heller (1990), **Facts of social related well-being: quantitative social isolation and perceived family support in a sample of elderly women**, Psychology and aging, 05(04), pp: 535–544.
- 142- Wan Edura, Mohamed Sahari (2011), **Social support, work-family enrichment and life satisfaction among married nurses in health service**, international journal of social science and humanity, 01(02), pp: 150–155.
- 143- Yong David (2009), **A Study of Job stress among university Staff in Malaysia**, European journal of social sciences, 08(01), pp: 121–131.
- 144- Ystgaard, M., Tambs, M. (1999). **Life stress, social support and psychological distress in late adolescence**, Psychiatric Epidemiology, 34(01), pp: 277–283.
- 145- Zarra-Nezhad, M., Moazami-Goodarzi, A., Roushani, K. (2010), **Occupational stress and family difficulties of working women**, Current reasearch in psychology, 01(02), pp: 75–81.

الملاحق

					4. دعم المشرف في العمل يعطيني مجالاً كافياً للموازنة بين عملي وحياتي الخاصة
					5. مديري في العمل متعاطف مع المسؤوليات المتعلقة بأسرتي
					6. مديري في العمل يستوعب احتياجات أسرتي
					7. في عملي أتلقى الدعم الذي أحتاجه من الزملاء للقيام بعمل جيد
					8. دعم زملائي في العمل يساعدني في الموازنة بين حياتي العملية وحياتي الخاصة
					9. زملائي في العمل متعاطفون مع المسؤوليات المتعلقة بأسرتي
					10. زملائي في العمل يستوعبون احتياجات أسرتي
					11. دعم أفراد أسرتي لعملي و تشجيعهم يساهم في التخفيف من الصراع بيت/عمل
					12. شريكي يستوعب التزاماتي في العمل
					13. أفراد أسرتي و أصدقائي يستوعبون التزاماتي المتعلقة بالعمل
					14. قبولي ترقية أو مسؤولية أكثر تطلباً يكون له عواقب سلبية على العلاقة مع شريكي
					15. في المنزل من المتوقع مني أن أمضي ساعات طويلة في مهام الرعاية
					16. لدي أصدقاء كثيرون يمكنهم مساعدتي عند الحاجة
					17. عندما أكون في حالة ضغط أفضل الاتصال بأصدقائي
					18. أصدقائي يفهموني بشكل جيد

معلومات شخصية:

1- السن:

أقل من 25 سنة من 26 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة

من 46 إلى 55 سنة أكثر من 55 سنة

2- الحالة الاجتماعية:

أرملة مطلقة متزوجة عزباء

3- المستوى التعليمي:

ثانوي جامعي دراسات ما بعد التدرج

4- السكن:

جد مريح مريح متوسط مزعج

5- طريقة التنقل:

مشي نقل عمومي نقل العمال سيارة خاصة

6- سنوات الخبرة في العمل:

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة
 من 16 إلى 20 سنة من 20 إلى 25 سنة أكثر من 25 سنة

التائج الإحصائية

1. معامل الثبات

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,652	28

2. فرضية الارتباط

Correlations

		dae3m	dharet
dae3m	Pearson Correlation	1	-,250 ^a
	Sig. (2-tailed)		,018
	N	90	90

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. فرضية التاثير

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,250 ^a	,062	,052	,25932

a. Predictors: (Constant), dae3m

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,394	1	,394	5,854	,018 ^a
	Residual	5,918	88	,067		
	Total	6,312	89			

a. Predictors: (Constant), dae3m

b. Dependent Variable: dharet

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,953	,256		11,549	,000
	dae3m	-,155	,064	-,250	-2,420	,018

a. Dependent Variable: dharet

4. السن

ANOVA

dharet					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,659	3	,220	3,341	,023
Within Groups	5,653	86	,066		
Total	6,312	89			

Descriptives

dharet

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
<25	1	2,1000	2,10	2,10
26-35	54	2,2796	,25505	,03471	2,2100	2,3492	1,80	2,80
36-45	26	2,4038	,27926	,05477	2,2911	2,5166	1,90	3,00
46-55	9	2,5222	,17873	,05958	2,3848	2,6596	2,20	2,70
Total	90	2,3378	,26630	,02807	2,2820	2,3936	1,80	3,00

5. الوضعية الاجتماعية

ANOVA

dharet					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,168	3	,056	,782	,507
Within Groups	6,144	86	,071		
Total	6,312	89			

6. المستوى التعليمي

ANOVA					
dharet					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,001	1	,001	,020	,888
Within Groups	6,310	88	,072		
Total	6,312	89			

7. السكن

ANOVA					
dharet					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,216	3	,072	1,016	,390
Within Groups	6,096	86	,071		
Total	6,312	89			

8. النقل:

ANOVA					
dharet					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,236	2	,118	1,693	,190
Within Groups	6,075	87	,070		
Total	6,312	89			

9. الخبرة

ANOVA					
Dharet					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,421	5	,284	4,879	,001
Within Groups	4,891	84	,058		
Total	6,312	89			

Descriptives

Dharet

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
>5	28	2,2214	,22502	,04253	2,1342	2,3087	1,90	2,70
6-10	40	2,3050	,26111	,04129	2,2215	2,3885	1,80	2,80
11-15	7	2,5857	,27946	,10562	2,3273	2,8442	2,10	3,00
16-20	5	2,4800	,19235	,08602	2,2412	2,7188	2,20	2,70
20-25	4	2,6000	,14142	,07071	2,3750	2,8250	2,40	2,70
>25	6	2,5167	,19408	,07923	2,3130	2,7203	2,20	2,70
Total	90	2,3378	,26630	,02807	2,2820	2,3936	1,80	3,00

اعتمدنا في هذه الدراسة على استخدام المقابلة نصف الموجهة باعتبارها تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد، وهي حوار لفظي وجها لوجه بين الباحث القائم بالمقابلة وبين شخص آخر أو مجموعة أشخاص آخرين، وبفضلها يتمكن الباحث من الحصول على المعلومات التي تعبر عن "الآراء والاتجاهات، أو الإدراكات أو المشاعر، أو الدوافع أو السلوك في الماضي أو الحاضر". (علي محمد، 1983، ص463). وبذلك تعد أفضل التقنيات في حالة البحث عن المعاني الذاتية التي تقدمها النساء العاملات فيما يخص الضغوط المهنية والدعم الذي تتلقينه، و اكتشاف المعاني المشتركة لسلوكهن من خلال خصوصية كل حالة، إذ أن هذه الوسيلة لا تستعمل لحصر الوقائع فقط ولكن أيضا للتعرف على المعاني التي يمنحها الأشخاص للأوضاع التي يعيشونها.

مفهوم الضغوط المهنية حسب معلمات الابتدائية:

إن مقابلة المعلمات بالابتدائية قد مكنتنا من التعرف على أهم المعايير التي تضعها معلمات الابتدائية في تحديدهن لمفهوم الضغوط المهنية والتي بينت أنها تشمل 3 أبعاد:

1. عبء العمل (هل قضاء الكثير من الوقت في العمل وزيادة المتطلبات النفسية للوظيفة تؤدي إلى زيادة مستوى الضغط المهني لديك؟) :

ترى معلمات الابتدائية أن عبء العمل يكون نتيجة ثقل المسؤولية الملقاة على عاتقهن، في هذا الصدد تقول السيدة (ح.ع): "تواجدي في حجرة القسم ما يزيد عن 6 ساعات يوميا أمر من شأنه تعريضي لضغوط جسدية و حتى نفسية"، أما السيدة (ك.ف) فتقول: "ما أعتبره مصدرا للضغوط في حياتي المهنية هو التحضير اليومي للمذكرات حيث أحضر 8 مذكرات يوميا، فقضاء الوقت في تحضير هذه المذكرات يحرمني من قضاء بعض الوقت بجانب عائلتي، كما أنني لا أحس بوجود فاصل بين واجبات العمل والحياة الخاصة نتيجة إلزامية التحضير اليومي للمذكرات"، تقول السيدة (ح.ش): أن عدم وجود مذكرات نموذجية موحدة أمر يزعجني ويتعبني جسديا"، ترى السيدة (ح.أ) أن كثافة البرنامج تعرض المعلم لضغوط كبيرة حيث تقول: "إن كثافة البرنامج تؤثر على قدرة استيعاب التلميذ مما يفرض علي بذل مجهود أكبر لإيصال المعلومة للتلميذ، كما أن اكتظاظ القسم (قد يصل عدد التلاميذ في كل قسم إلى 42 تلميذا" أمر يرهقني كثيرا و يؤثر على صحتي الجسدية". ترى السيدة (د.ف) أن الراتب الذي تتقاضاه يعتبر من المصادر الأساسية للضغوط حيث تقول: " ما يزيد من مستوى الضغط لدي هو

انخفاض راتي مقارنة بما أبدله من مجهود طوال النهار في قسمي مع تلاميذي". تقول السيدة (م.ن): "إن بعد مكان إقامتي عن مكان عملي يتعبني و يزيد من مستوى الضغوط لدي، حيث اضطر للتنقل يوميا عبر وسائل النقل التي لا تكون متوفرة دائما". ترى السيدة (ج.د) أن تكليف معلم الابتدائي بمهام خارج إطار عمله عامل خالق للضغوط المهنية بقولها: "إن تكليفي بواجبات خارج مهامي البيداغوجية مثل حراسة التلاميذ أثناء فترة الاستراحة و كذا أثناء تناول وجبة الغذاء يسبب لي الكثير من الضغط النفسي و الجسدي"، أما السيدة (م.خ) فتري أن من مسببات الضغط بالنسبة لها هو قلة فترات الراحة بالنسبة لمعلم الابتدائي حيث تقول: " إن عدم وجود يوم راحة ضمن أيام الأسبوع كما هو الأمر بالنسبة لأستاذ التعليم المتوسط و كذا الثانوي من شأنه تعريضي لضغوط جسدية"، تضيف السيدة (ت.ع) أن عدم الاستقرار الوظيفي يزيد من مستوى الضغوط بالنسبة لها حيث تقول: " إن عدم وجود الأمن والاستقرار الوظيفي و مشاركة الموظف في الحركة الإجبارية يسبب لي قلقا كبيرا ".

2. التحكم في القرارات في العمل (هل لديك الحرية في تعديل عمالك أو المرونة في تقرير متى، أين

وكمية العمل التي تقومين بها؟):

بالنسبة لمعلمات الابتدائية فإن ضغوط العمل تنشأ عندما تكون متطلبات الوظيفة أكبر من مؤهلات المدرس، حيث تقول السيدة (ر.ك) أن " مهنة التعليم تعتبر من المهن الشاقة حيث يطلب من معلم الابتدائي أن يكون ملم بجميع العلوم (رياضيات، لغة عربية، علوم اجتماعية...)، هذا بالإضافة إلى عدم وجود معلم مادة التربية التشكيلية وكذا التربية البدنية والتربية الموسيقية حيث يتوجب على معلم الابتدائي أن يدرس كل هذه المواد و يتقنها، هذا ما أكدته السيدة (ب.ف) بقولها "أشعر بضغط شديد عندما لا أكون متمكنة خلال الدرس وذلك بالنسبة لمواد الإيقاظ و المتمثلة في التربية التشكيلية والموسيقية والتربية البدنية، كما أعترف أنني كنت أتحصل على نقاط جد متدنية في مادة التربية التشكيلية كون هذه المادة فنية أكثر منها علمية، كما أنني لم أحضر ولا درس في مادة التربية الموسيقية كونها لم تكن ضمن المواد التي كنت أدرسها خلال مساري الدراسي". كما تضيف السيدة (خ.م) أن "ما يزيد من مستوى الضغوط بالنسبة لي هو إجبارية التكوين بالنسبة لمعلم الابتدائي و ذلك طول السنة الأولى للتوظيف بحيث أجبر على التنقل إلى مكان التكوين الذي يبعد عن مقر سكني ب 24 كلم و ذلك كل يوم سبت مما لا يسمح لي بالتمتع بيوم عطلي".

3. تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة (مقدار الوقت الذي تقضينه في العمل، هل يفرض عليك تفويت بعض الأنشطة في المنزل؟) :

تعتبر أغلب النساء المستجوبات أن الضغوط المهنية تنتج عندما لا يستطعن التوفيق ما بين الحياة العملية والحياة الخاصة، فحسب معلمات الابتدائية فإن إهمال الجانب العائلي والاستثمار في الجانب العملي أو العكس من شأنه تعريضهن لضغوط العمل، فالتحدي الأول والشغل الشاغل بالنسبة للأمهات هو وجود الأطفال حيث تؤكد السيدة (أ.ل) أن "المصدر الرئيسي لضغوط العمل بالنسبة لي هو عدم إيجاد مرافق لاستقبال أطفالي و ذلك بعد انتهاء عطلة الأمومة، حيث أكون مجبرة على ترك رضيعي في رعاية أسرتي أو أجبر على وضعه عند مربية أطفال وهو في أمس الحاجة لي"، تقول السيدة (ب.و) "أن الأمر الذي يزيد من مستوى الضغط بالنسبة لي هو عدم الاهتمام بأفراد أسرتي كما يجب و كذا عدم قضاء وقت أكبر معهم نتيجة قضاء ساعات طويلة في مكان العمل، مما يؤدي إلى إعادة توزيع الأدوار على مستوى أسرتي و اضطرار زوجي أو أبنائي إلى القيام ببعض الواجبات المنزلية كإعداد الطعام و ترتيب البيت مما يشعرني بالذنب و التقصير اتجاههم" ويبدو أن معلمات الابتدائية يعتمدن على مؤشر نجاح الأبناء كمقياس لمدى تحقيق التوازن بين الحياة العملية و الحياة الخاصة، هذا ما تؤكد السيدة (م.ع) بقولها " التوازن هو الأهم في الحياة والنجاح هو أن نكون في حالة جيدة سواء على مستوى العمل أو الأسرة" أما بالنسبة للسيدة (ح.ن) فإن " النجاح أن يكون الإنسان سعيدا و أن ينجح في تربية أبنائه و يوصلهم لما يريدونه فالنجاح هنا يكمن في تحقيق التوازن بين الحياة الخاصة و الحياة العملية دون إهمال أي واحدة منهما"، كما أثبتت السيدة (ز.ع) هذا بقولها " ما يزيد من مستوى الضغط لدي هو عدم النجاح في تربية أبنائي فالنجاح في الحياة هو شطران، شطر شخصي متعلق بالأولاد و الزوج و الحياة الأسرية و شطر متعلق بالحياة العملية و كلاهما لا يستغنيان عن بعضهما البعض"، من خلال المقابلة اتضح أن معلمات الابتدائية يربطن نجاحهن بنجاح أبنائهن و تحصيلهم الدراسي، و كذا تفوقهن في القيام بواجباتهن المنزلية على أكمل وجه اتجاه أزواجهن و أسرهن و لا تقسن نجاحهن بمدى التقدم الذي تحرزهن في حياتهن الوظيفية

مفهوم الدعم الاجتماعي حسب معلمات الابتدائية:

• الدعم الخارجي:

1. دعم الأسرة (هل تتلقين مساعدة من أفراد أسرتك تساعدك على القيام بواجباتك في المنزل والعمل

بشكل كاف؟):

حسب معلمات الابتدائية فإن الدعم المقدم من طرف أسرهن يعتبر من بين الأمور التي تسهل عليهن القيام بعملهن، و هذا ما أكدته السيدة (ل.أ) بحيث تقول: " إن الدعم الذي أتلقاه من أفراد أسرتي يشعري بالراحة النفسية مما ينعكس بالإيجاب على حياتي المهنية". أما السيدة (ح.أ) فتري أن الدعم الذي تتلقاه من قبل عائلتها يحسسها بقيمتها و وجودها في أسرتها حيث تقول: " إن الدعم الذي أتلقاه من أفراد أسرتي يعطيني إحساسا ايجابيا، كما يشعري بقيمتي و أهميتي لدى أفراد عائلتي". كما ترى السيدة (ب.ج) بأن الدعم الذي تتلقاه من أفراد أسرتها يسهل عليها تسيير أمور حياتها الخاصة حيث تقول: " إن تقديم الدعم لي من طرف أفراد أسرتي يساعدني كثيرا في تحقيق التوازن ما بين حياتي المهنية و حياتي الخاصة". تقول السيدة (ص.ج) أن الدعم الذي تقدمه لها عائلتها يساهم في التخفيف من الشعور بالذنب بالنسبة لها حيث تقول: " إن مساندة عائلتي لي و تفهمها لظروفي المهنية أمر من شأنه التخفيف من الشعور بالذنب لدي في حالة تقصيري اتجاه واجباتي المنزلية". تعتبر السيدة (س.أ) أن الدعم الذي تتلقاه من طرف زوجها يعتبر من أهم الأمور التي تحتاجها في حياتها حيث تقول: " الدعم الذي أتلقاه من زوجي يساعدني كثيرا في تحطيط المشاكل التي أصادفها على مستوى حياتي الشخصية"، تضيف السيدة (ق.ك) أن دعم الزوج يجعلها في غنى عن دعم الآخرين حيث تقول: " عندما يتفهمني زوجي و يراعي ظروفي و يمد لي يد العون يجعلني ذلك في غنى عن الدعم الذي أتلقاه من الآخرين". أما السيدة (ب.ن) فتؤكد أن دعم زوجها لها ساعدها في تحقيق الاستقرار الأسري حيث تقول " إن دعم زوجي و مساعدته لي في القيام ببعض الواجبات المنزلية مثل ترتيب البيت و إعداد الطعام ساعدني في تحقيق استقرار أسري". أما السيدة (ن.ع) فإن دعم زوجها لها يعزز لديها الثقة بالنفس حيث تقول " دعم زوجي لي يزيد من ثقتي بنفسي و يشعري بوجود شخص يساندني و يساعدني كلما احتجت لذلك". أما السيدة (ص.ب) فإن مساعدة زوجها لها و خاصة فيما يخص الاهتمام بالأولاد يخفض من مستوى الضغط لديها حيث تقول: " إن مساعدة زوجي لي في رعاية أولادي و اهتمامه بتربيتهم و تحصيلهم الدراسي أمر يريحني و يخفض من درجة شعوري بالضغط و كذا بالذنب اتجاه أولادي). أما السيدة (ق.ك) فإن دعم زوجها لها ساعدها كثيرا في تسيير أمور بيتها حيث تقول "دعم زوجي لي ساعدني كثيرا في تحقيق توازن ما بين حياتي الخاصة و حياتي المهنية". أما السيدة (ف.م) فتقول أن عملها سبب لها الكثير من الخلافات العائلية و خاصة مع زوجها، مما يزيد من مستوى الضغط لديها". تقول السيدة (ب.ك) أنها لا تجد المساندة من طرف عائلتها و أنها لا تجد المساعدة عند كثرة واجباتها المنزلية". أما السيدة (م.ن) فتؤكد أن

أفراد أسرتها لم يشجعوها على العمل و أن زوجها غير راض عن عملها مم يؤدي إلى خلافات بينهما، كما أكدت أنها غير مستعدة لترك عملها".

2. دعم الأصدقاء (هل تتلقين الدعم من صديقاتك الذي يمكنك من تلبية مطالب العمل والمنزل؟):

تقول السيدة (ق.ح) أن دعم صديقاتها يساعدها كثيرا في حل مشاكلها المهنية و حتى الخاصة منها حيث تقول: " عندما أواجه مشكلة في العمل أو حتى على المستوى الشخصي أول ما أفضل مناقشة مشاكلي معه هو صديقتي، كوني أحس براحة و عدم إحراج عند البوح بمشاكلي لهم". تضيف السيدة (ب.ح) أن مناقشة مشاكلها مع صديقاتها يخفف من حجم الضغوط لديها حيث تقول: " إن مناقشة مشاكلي الشخصية مع صديقاتي يشعرني بالراحة النفسية ". أما السيدة (ن.خ) فتري أن البوح بمشاكلها لصديقاتها يساعدها في إيجاد حلول لهذه المشاكل بقولها: " التكلم مع صديقاتي فيما يخص مشاكلي يساعدي على إيجاد حلول مناسبة لهذه المشاكل ". في هذا الصدد تؤكد السيدة (ب.ح) أن وجود صديقات بجانبها كفيل بمعالجة مشاكلها حيث تقول: " إن وجود صديقات بجانبني لذاتي ليس لما أقدمه لهن أمر من شأنه خلق الشعور بالسعادة لدي و كذا الشعور بالأمان و الثقة ".

• الدعم الداخلي:

1. دعم المشرف (هل تتلقين مساعدة و دعم من طرف المشرف لتلبية احتياجات عائلتك؟):

تري السيدة (ق.ك) أن دعم المشرف يساهم في التخفيف من الصراع بين الحياة المهنية والحياة الخاصة حيث تقول: " إن تفهم مشرفي لظروفي العائلية يشعرني بالفرح مما ينعكس على حياتي المهنية". تؤكد السيدة (ص.ب) أن دعم المشرف لها يخلق لديها الالتزام في العمل حيث تقول: " إن دعم واهتمام مشرفي بظروفي الخاصة يزيد من مستوى الالتزام لدي، فأنا أحرص دائما على الحضور للمدرسة في الوقت المحدد وعدم التغيب إلا للضرورة القصوى". تري السيدة (ف.ن) أن اهتمام مشرفها بظروفها الخاصة يزيد من درجة الولاء لديها حيث تقول: " إن تفهم مشرفي وتقديمه الدعم لي ساعد في استقرار المهني وعدم التفكير في تغيير مكان عملي". أما السيدة (س.ك) فتري أن اهتمام مشرفها بجزء العمل وتكوين علاقات جيدة بين الموظفين يشعرها بالراحة النفسية ويجفزها للعمل حيث تقول: " اهتمام رئيسي برفاهيتنا وسعيه لخلق جو عمل هادئ يسوده التفاهم والمحبة يجفزي للعمل ويخلق لدي الشعور بالرضا". تقول السيدة (س.ك) أنها تعيش ضغطا كبيرا في ميدان العمل نتيجة معاملة المشرف الغير إنسانية والصارمة فهو متسلط ولا يراعي ظروفنا الخاصة".

2. دعم الزملاء في العمل (هل تتلقين الدعم الكافي من زميلاتك في العمل بحيث يساعدك على تلبية احتياجات وظيفتك؟):

ترى اليدة (ب.ح) أن دعم زميلاتها لها في العمل يساهم كثيرا في تخفيف مستوى الضغط لديها حيث تقول: "اهتمام زميلاتي بي و تقديمهن للمساندة أمر يفرحني و يخفض من مستوى الضغط لدي". تقول السيدة (ك.م) أن دعم زميلاتها و خاصة فيما يخص أمور العمل (طريقة إعداد المذكرات، طريقة تقديم الدرس الناجح...) ساعدها كثيرا في تجاوز بعض العقبات على مستوى وظيفتها. أما السيدة (أ.ن) فتري أن دعم زميلاتها لها في مكان العمل يمكنها من الحديث عن مشاكلها و كذا إيجاد حلول لهذه المشاكل سواء كانت هذه المشاكل على المستوى الشخصي أو المهني". ترى السيدة (ب.ح) أن دعم زميلاتها لها يشعرها بالأمان كما أنها تجد النصيحة عند زميلاتها كلما احتاجت لها". تقول السيدة (ب.ك) أن زميلاتها في العمل وديات و أنها تحس في مكان العمل أنها ضمن أسرتها التي كونتها في ميدان العمل". ترى السيدة (ن.ك) أنها لا تتلقى أي دعم من طرف زميلاتها في العمل حيث تقول: "لم أتلق أي مساندة من قبل زميلاتي في العمل، حيث أجد صعوبة في الحصول على معلومات تخص وظيفتي". تضيف السيدة (م.ك) أن تعاملها مع زميلاتها في العمل جد محدود و أنها لا تفضل مناقشة مشاكلها مع زميلاتها".

المراجع	أسئلة المقابلة
Phyllis Moen , Erin Kelly (2009) Working Families Under Stress: Socially Toxic Time Cages and Convoys , publication on Handbook of families and work ,chapter Three , university press of America, pp 31-61.	1- هل لديك الحرية في تعديل عمالك أو المرونة في تقرير متى، أين وكمية العمل التي تقومين بها؟
Phyllis Moen, Erin Kelly (2009) Working Families Under Stress: Socially Toxic Time Cages and Convoys , publication on Handbook of families and work ,chapter Three , university press of America, pp 31-61.	2- هل قضاء الكثير من الوقت في العمل وزيادة المتطلبات النفسية للوظيفة تؤدي إلى زيادة مستوى الضغط المهني لديك؟
Elianne F. van Steenbergen, Naomi Ellemers, Ab Mooijaar (2009) How Family-Supportive Work Environments and Work-Supportive Home Environments Can Reduce Work-Family Conflict and Enhance Facilitation , publication on Handbook of families and work, chapter Five, university press of America, pp 79-104.	3- مقدار الوقت الذي تقضينه في العمل، هل يفرض عليك تفويت بعض الأنشطة في المنزل؟
Patricia Voydanoff (2009) The Intersection	4- الراتب الذي تحصلين عليه هل يكفي

<p>of Work and Family Demands and Resources: Linking Mechanisms and Boundary-Spanning Strategies , publication on Handbook of families and work ,chapter Seven, university press of America, pp 141-171.</p>	لسد احتياجات أسرتك؟
	5- هل تتلقين مساعدة من المشرف لتلبية احتياجات عائلتك؟
	6- هل يساعدك الدعم الذي تتلقيه من طرف زوجك على تلبية مطالب وظيفتك؟
	7- هل تتلقين مساعدة ودعم من أفراد أسرتك تساعدك على تلبية احتياجات وظيفتك؟
	8- هل لديك الدعم الكافي من عائلتك ووظيفتك بحيث يمكنك من القيام بواجباتك في المنزل و العمل بشكل كاف؟

أبعاد الاستبيان	إجابات المعلمات المستجوبات
عبء العمل	<p>تقول السيدة (ح.ع): " تواجدي في حجرة القسم ما يزيد عن 6 ساعات يوميا أمر من شأنه تعريضي لضغوط جسدية و حتى نفسية ". أما السيدة (ك.ف) فتقول: " ما أعتبره مصدرا للضغوط في حياتي المهنية هو التحضير اليومي للمذكرات حيث أحضر 8 مذكرات يوميا، فقضاء الوقت في تحضير هذه المذكرات يجرمني من قضاء بعض الوقت بجانب عائلتي، كما أنني لا أحس بوجود فاصل بين واجبات العمل و الحياة الخاصة نتيجة إلزامية التحضير اليومي للمذكرات". تقول السيدة (ح.ش): "إن عدم وجود مذكرات نموذجية موحدة أمر يزعجني ويتعبني جسديا". تقول السيدة (ح.أ): " إن كثافة البرنامج تؤثر على قدرة استيعاب التلميذ مما يفرض علي بذل مجهود أكبر لإيصال المعلومة للتلميذ، كما أن اكتظاظ القسم أمر يرهقني كثيرا ويؤثر على صحتي الجسدية". تقول السيدة (د.ف): " ما يزيد من مستوى الضغط لدي هو انخفاض راتي مقارنة بما أبذله من مجهود طوال النهار في قسمي مع تلاميذي". تقول السيدة (م.ن): " إن بعد مكان إقامتي عن مكان عملي يتعبني</p>

	<p>ويزيد من مستوى الضغوط لدي، حيث اضطر للتنقل يوميا عبر وسائل النقل التي لا تكون متوفرة دائما".</p> <p>تقول السيدة (ج.د): "إن تكليفي بواجبات خارج مهامى البيداغوجية مثل حراسة التلاميذ أثناء فترة الاستراحة وكذا أثناء تناول وجبة الغذاء يسبب لي الكثير من الضغط النفسي والجسدي".</p> <p>تقول السيدة (م.خ): " إن عدم وجود يوم راحة ضمن أيام الأسبوع كما هو الأمر بالنسبة لأستاذ التعليم المتوسط وكذا الثانوي من شأنه تعريضي لضغوط جسدية".</p> <p>تقول السيدة (ت.ع): " إن عدم وجود الأمن والاستقرار الوظيفي ومشاركة الموظف في الحركة الإجبارية يسبب لي قلقا كبيرا "</p>
<p>التحكم في القرارات في العمل</p>	<p>تقول السيدة (ر.ك): " مهنة التعليم تعتبر من المهن الشاقة حيث يطلب من معلم الابتدائي أن يكون ملم بجميع العلوم (رياضيات، لغة عربية، علوم اجتماعية...)، هذا بالإضافة إلى عدم وجود معلم مخصص لمادة التربية التشكيلية وكذا التربية البدنية والتربية الموسيقية حيث يتوجب على معلم الابتدائي أن يدرس كل هذه المواد ويتقنها".</p> <p>تقول السيدة (ب.ف): "أشعر بضغط شديد عندما لا أكون متمكنة خلال الدرس وذلك بالنسبة لمواد الإيقاظ والمتمثلة في التربية التشكيلية والموسيقية والتربية البدنية، كما أعترف أنني كنت أتحصل على نقاط جد متدنية في مادة التربية التشكيلية كون هذه المادة فنية أكثر منها علمية، كما أنني لم أحضر ولا درس في مادة التربية الموسيقية كونها لم تكن ضمن المواد التي كنت أدرسها خلال مساري الدراسي".</p> <p>تقول السيدة (خ.م): " ما يزيد من مستوى الضغوط بالنسبة لي هو إجبارية التكوين بالنسبة لمعلم الابتدائي وذلك طوال السنة الأولى للتوظيف بحيث أجبر على التنقل إلى مكان التكوين الذي يبعد عن مقر سكني ب 24 كلم وذلك كل يوم سبت مما لا يسمح لي بالتمتع بيوم عطتي".</p>

<p>دعم المشرف</p>	<p>تقول السيدة (ق.ك): " إن تفهم مشرفي لظروفي العائلية يشعري بالفرح مما ينعكس على حياتي المهنية".</p> <p>تقول السيدة (ص.ب): " إن دعم واهتمام مشرفي بظروفي الخاصة يزيد من مستوى الالتزام لدي، فأنا أحرص دائما على الحضور للمدرسة في الوقت المحدد وعدم التغيب إلا للضرورة القصوى".</p> <p>تقول السيدة (ف.ن): " إن تفهم مشرفي و تقديمه الدعم لي ساعد في استقرار المهني وعدم التفكير في تغيير مكان عملي".</p> <p>تقول السيدة (س.ك): " اهتمام رئيسي برفاهيتنا وسعيه لخلق جو عمل هادئ يسوده التفاهم والمحبة يحفزني للعمل ويخلق لدي الشعور بالرضا".</p> <p>تقول السيدة (س.ك): " أعيش ضغطا كبيرا في ميدان العمل نتيجة معاملة المشرف الغير إنسانية والصارمة فهو متسلط ولا يراعي ظروفنا الخاصة".</p>
<p>دعم الزملاء في العمل</p>	<p>تقول السيدة (ب.ح): "اهتمام زميلاتي بي وتقديمهن للمساندة أمر يفرحني ويخفض من مستوى الضغط لدي".</p> <p>تقول السيدة (ك.م): " دعم زميلاتي و خاصة فيما يخص أمور العمل (طريقة إعداد المذكرات، طريقة تقديم الدرس الناجح...) ساعدني كثيرا في تجاوز بعض العقبات على مستوى وظيفتي".</p> <p>تقول السيدة (أ.ن): " دعم زميلاتي لي في مكان العمل يمكنني من الحديث عن مشاكلي وكذا إيجاد حلول لهذه المشاكل سواء كانت هذه المشاكل على المستوى الشخصي أو المهني".</p> <p>تقول السيدة (ب.ح): " دعم زميلاتي يشعري بالأمان كما أنني أجد النصيحة عند زميلاتي كلما احتجت لها".</p> <p>تقول السيدة (ب.ك): " زميلاتي في العمل وديات كما أنني أحس في مكان العمل أنني ضمن أسرتي التي كونتها في ميدان العمل".</p> <p>تقول السيدة (ن.ك): " لم أتلق أي مساندة من قبل زميلاتي في العمل، حيث أجد صعوبة في الحصول على معلومات تخص وظيفتي".</p>

	<p>تقول السيدة (م.ك): "تعاملتي مع زميلاتي في العمل جد محدود كما أنني لا أفضل مناقشة مشاكلتي مع زميلاتي".</p>
<p>دعم الأسرة و الأصدقاء</p>	<p>تقول السيدة (ل.أ): "إن الدعم الذي أتلقيه من أفراد أسرتي يشعري بالراحة النفسية مما ينعكس بالإيجاب على حياتي المهنية".</p> <p>تقول السيدة (ح.أ): "إن الدعم الذي أتلقيه من أفراد أسرتي يعطيني إحساسا ايجابيا، كما يشعري بقيمتي و أهميتي لدى أفراد عائلتي".</p> <p>تقول السيدة (ب.ج): "إن تقديم الدعم لي من طرف أفراد أسرتي يساعدني كثيرا في تحقيق التوازن ما بين حياتي المهنية و حياتي الخاصة".</p> <p>تقول السيدة (ص.ج): "إن مساندة عائلتي لي و تفهمها لظروفي المهنية أمر من شأنه التخفيف من الشعور بالذنب لدي في حالة تقصيري اتجاه واجباتي المنزلية".</p> <p>تقول السيدة (س.أ): "الدعم الذي أتلقيه من زوجي يساعدني كثيرا في تخطي المشاكل التي أصادفها سواء على مستوى حياتي الشخصية أو المهنية".</p> <p>تقول السيدة (ق.ك): "عندما يتفهمني زوجي ويراعي ظروفي ويمد لي يد العون يجعلني ذلك في غنى عن الدعم الذي أتلقيه من الآخرين".</p> <p>تقول السيدة (ب.ن): "إن دعم زوجي و مساعدته لي في القيام ببعض الواجبات المنزلية مثل ترتيب البيت وإعداد الطعام ساعدني في تحقيق استقرار أسري".</p> <p>تقول السيدة (ن.ع): "دعم زوجي لي يزيد من ثقتي بنفسي ويشعري بوجود شخص يساندي ويساعدني كلما احتجت لذلك".</p> <p>تقول السيدة (ص.ب): "إن مساعدة زوجي لي في رعاية أولادي و اهتمامه بتربيتهم وتحصيلهم الدراسي أمر يريحني ويخفف من درجة شعوري بالضغط وكذا بالذنب اتجاه أولادي".</p> <p>تقول السيدة (ق.ك): "دعم زوجي لي ساعدني كثيرا في تحقيق توازن ما بين حياتي الخاصة و حياتي المهنية".</p>

تقول السيدة (ف.م) : "عملي سبب لي الكثير من الخلافات العائلية وخاصة مع زوجي، مما يزيد من مستوى الضغط لدي".

تقول السيدة (ب.ك): "لا أجد المساندة من طرف عائلتي كما أنني لا أجد المساعدة عند كثرة واجباتي المنزلية".

تقول السيدة (م.ن): "أفراد أسرتي لم يشجعوني على العمل كما أن زوجي غير راض عن عملي مم يؤدي إلى خلافات بيننا".

تقول السيدة (ق.ح): "عندما أواجه مشكلة في العمل أو حتى على المستوى الشخصي أول ما أفضل مناقشة مشاكلي معه هو صديقاتي كوني أحس براحة وعدم إحراج عند البوح بمشاكلي لهم".

تقول السيدة (ب.ح): "إن مناقشة مشاكلي الشخصية مع صديقاتي يشعرني بالراحة النفسية ويخفف من ضغوط العمل لدي".

تقول السيدة (ن.خ): " التكلّم مع صديقاتي فيما يخص مشاكلي يساعدني على إيجاد حلول مناسبة لهذه المشاكل".

تقول السيدة (س.ح): " إن وجود صديقات بجانبني يجنبني لذاتي ليس لما أقدمه لهن أمر من شأنه خلق الشعور بالسعادة لدي وكذا الشعور بالأمان والثقة".

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور الدعم الاجتماعي في إدارة الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية، وكذا التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين متغيري الدعم الاجتماعي والضغوط المهنية. أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 90 أستاذة، وهذا بالاعتماد على كل من الاستبيان والمقابلة كأداة لجمع البيانات. بعد المعالجة الإحصائية أسفرت الدراسة على النتائج التالية: وجود علاقة ارتباط موجبة بين الدعم الاجتماعي الخارجي ومستوى الضغط المهني ووجود علاقة ارتباط سالبة بين الدعم الاجتماعي العام ومستوى الضغط المهني بالإضافة إلى وجود فروق في مستوى الضغط المهني تبعاً لمتغيري السن والخبرة المهنية، بينما لم تسجل الدراسة فروق في مستوى الضغط المهني تبعاً للمتغيرات (الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي - نوعية السكن - وسيلة النقل).

الكلمات المفتاحية: الدعم الاجتماعي - الضغط المهني - المرأة العاملة - التداخل بين الحياة العملية والحياة الخاصة.

Résumé: Cette étude vise à clarifier le rôle du soutien social dans la gestion du stress professionnel chez les enseignantes du primaire, ainsi qu'à identifier la nature de la corrélation entre les deux variables du soutien social et du stress professionnel. Cette étude a été menée sur un échantillon de 90 enseignantes, en fonction à la fois du questionnaire et de l'entretien comme outil de collecte de données. Après traitement statistique, l'étude a donné les résultats suivants: L'existence d'une corrélation positive entre le soutien social externe et le niveau de stress professionnel et l'existence d'une corrélation négative entre le soutien social général et le niveau de stress professionnel en plus de la présence de différences de niveau de stress professionnel en fonction des variables d'âge et d'expérience professionnelle, alors que l'étude n'a pas enregistré de différences de niveau de stress professionnel selon les variables (statut social - niveau d'éducation - qualité du logement - moyens de transport).

Mots clés: soutien social - stress professionnel - femme travailleuse - l'interférence entre vie professionnelle et vie privée.

Abstract: This study aims to clarify the role of social support in the management of professional stress among elementary school teachers, as well as to identify the nature of the correlation between the two variables of social support and professional stress. This study was carried out on a sample of 90 female teachers, using both the questionnaire and the interview as a data collection tool. After statistical treatment, the study gave the following results: The existence of a positive correlation between the external social support and the level of professional stress and the existence of a negative correlation between the general social support and the level of professional stress in addition to the presence of differences in the level of professional stress according to the variables of age and professional experience, while the study did not record any differences in the level of professional stress according to the variables (social status - level of education - quality of housing - means of transport).

Keywords: social support - work stress - working woman - the interference between work and private life.