

الضغوط المهنية بين النساء العاملات (الصراع بين الحياة المهنية والحياة الخاصة) - الحلول واستراتيجيات المواجهة.

occupational pressure among working women. (work-private life
conflict- WPC), solutions and coping strategies.

ط. د حاج علي نورة، جامعة مصطفى اسطيمبولي _ معسكر، (الجزائر)*

أ.د بن عبو جيلالي، جامعة مصطفى اسطيمبولي _ معسكر، (الجزائر)*

تاريخ النشر: 2020-07-15

تاريخ القبول: 2020-30-03

تاريخ الإيداع: 2020-01-04

الملخص:

يتناول هذا المقال موضوع الضغوط المهنية للمرأة العاملة والاستراتيجيات المعتمدة في التقليل من حدتها، 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 ، فمحاولة المرأة التوفيق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة قد يعرضها إلى ضغط نفسي نتيجة الصعوبات النابعة غالبا من العادات والتقاليد الأسرية التي تنظر إلى المرأة على أنها ركيزة البيت والمسؤولة عن نجاحه واستمراره هذا من جهة والصعوبات التي تواجهها في محيط ومكان العمل من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني - المرأة العاملة - الصراع حياة مهنية/حياة خاصة - استراتيجيات المواجهة.

Abstract:

This article deals with the topic of occupational pressure of working women and the strategies adopted to reduce their severity. Women have a greater burden because even if they work outside of her home, this does not relieve them of the responsibility entrusted to her in her home towards her husband and the family to which she belongs, so the woman's attempt to reconcile life Professionalism and private life may expose her to psychological pressure as a result of the difficulties often stemming from family customs and traditions that see women as the pillar of the home and responsible for its success and continuity on the one hand and the difficulties they face in the vicinity and the workplace on the other hand.

Key words: occupational pressure - working woman - conflict professional life / private life - coping strategies.

* طالبة الدكتوراه : حاج علي نورة، مسجلة بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، تخصص إدارة الأفراد والمنظمات جامعة مصطفى اسطيمبولي معسكر، (الجزائر)، البريد الالكتروني: karimagrh06@gmail.com

* الأستاذ الدكتور بن عبو جيلالي، أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة مصطفى اسطيمبولي معسكر،(الجزائر)، البريد الالكتروني: djbenabou@yahoo.fr

مقدمة:

إن خروج المرأة إلى ميدان العمل في العصر الحديث أصبح ظاهرة منتشرة عبر العالم، باعتبار المرأة تمثل نصف المجتمع، فهي تحتل مكانة هامة سواء داخل الأسرة أو في المجتمع، بفعل التغيرات والتطورات التي حصلت على مستوى مختلف المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، الثقافية والفكرية، فقد أثر هذا على تغير البنية الاجتماعية للأسرة وخاصة المرأة وسمح لهذه الأخيرة بالمشاركة في العملية الإنتاجية في مختلف القطاعات هذا من جهة، ومن جهة أخرى كثف من مسؤولياتها وزاد من حجم الضغوط لديها فعمل المرأة حتى لو كان يساهم في تحقيق الاستقلال الاقتصادي الذي تسعى إليه المرأة العاملة والحاجة إلى تأكيد ذاتها في المجتمع فهو 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 والرفع من مستوى التداخل ما بين الحياة العملية والحياة الشخصية بالنسبة للمرأة العاملة. لذا وجب البحث عن السبل الكفيلة بالتخفيف من حدة هذه الضغوط المهنية وإدارة الصراع الناشئ ما بين الحياة العملية والحياة الشخصية. وعليه وبناء على ما سبق سنحاول البحث في موضوع إدارة الضغوط المهنية انطلاقاً من الإشكالية التالية:

فيما تتمثل أهم الاستراتيجيات المتبعة للتخفيف من حدة الضغوط المهنية بالنسبة للمرأة العاملة؟

وتتفرع الإشكالية لمجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

✓ ما هي أهم مصادر الضغوط المهنية بالنسبة للمرأة العاملة؟

✓ فيم تتمثل الاستراتيجيات المتبعة للتقليل من حدة الضغوط المهنية بالنسبة للمرأة العاملة؟

✓ ما هي أهم العوامل المؤدية إلى نشوء الصراع حياة مهنية/حياة خاصة بالنسبة للمرأة العاملة؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا تقسيم منهجي كالتالي:

1- مفهوم الضغوط المهنية.

2- الضغوط المهنية للمرأة العاملة (الصراع بين الحياة المهنية والحياة الخاصة).

3- استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية.

أهداف البحث: يمكن تلخيص أهداف البحث كالتالي:

- يكمن الهدف الأساسي لهذه الدراسة في التعرف على أهم مصادر الضغوط المهنية بالنسبة للمرأة العاملة والاستراتيجيات المتبعة للتخفيف من حدتها.

- الوصول إلى نتائج تساعد في الوصول إلى توصيات تكون ذات أهمية بالنسبة للمنظمة والفرد وخاصة المرأة العاملة في التكيف مع الآثار السلبية الناتجة عن عدم التوفيق ما بين الحياة الخاصة والحياة العملية.

الضغوط المهنية بين النساء العاملات - الحلول وإستراتيجية المواجهة 10

أهمية البحث: يمكن تلخيص الأهمية المرجوة من البحث كالتالي:

- إلقاء الضوء على أهم العناصر المتعلقة بالضغط المهني لدى المرأة العاملة.
- محاولة إمداد المنظمات بأفكار جديدة تساعد في فهم سلوك موظفيها خاصة في أوقات الضغط مما يساعدها في استحداث استراتيجيات جديدة تساعد العمال في التعامل مع الآثار السلبية التي تكون نتيجة عدم التوفيق ما بين المجالين، وبالتالي التخفيض من مستوى الضغط لديهم مما يزيد من رضاهم وارتفاع مستوى الأداء لديهم.

1. مفهوم الضغوط المهنية:

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 والسيولوجي الذي يتعرض له الفرد عندما تتجاوز متطلبات الموقف إمكانياته أو قدراته" (Hellrigel & Slocum, 2006, p:265).
 - 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، ص: 02).
 - يعرفها الكبيسي على أنها: "ظروف وأحداث ومواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما معاً" (الكبيسي، 2005، ص: 10).
 - 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,p:05)
 - 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, p:02).

- وفقا للوكالة الأوروبية للصحة والسلامة في العمل فإن " الضغط هو المشكلة الصحية الأكثر شيوعا في عالم الأعمال، وعدد الأشخاص الذين يعانون من حالة الضغط الناجم أو المتفاقم من جراء العمل من المرجح أن يزيد مستقبلا" (Légeron patrick ,2009, p:03) .

2.1 مراحل الضغوط المهنية:

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

ب. مرحلة المقاومة:

يطلق عليها أيضا اسم مرحلة التكيف الكامل أو التوازن، إذ يزداد النشاط الفيزيولوجي في هذه المرحلة تزيادا 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.

ت. مرحلة الإجهاد (الإنهاك): تأتي هذه المرحلة بعد فشل محاولة التكيف، حيث يفقد الفرد السيطرة على نفسه و يظهر 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.

3.1 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:

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط (فاروق عبده فليه،2005، ص:307):

➤ الضغوط البسيطة: هي 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.

➤ الضغوط المتوسطة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة

العمل الإضافية.

➤ الضغوط الشديدة: هي 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 أو الناتجة عن تراكم الضغوط المهنية فإنه يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى:

➤ ضغوط ايجابية: هي تلك الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات ايجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام بسرعة و بكل حسم ، كما تتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز وتعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فعالية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية.

➤ ضغوط سلبية: هي 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 بالإضافة إلى تكوين نظرة سلبية تجاه العمل.

ت. ضغوط العمل وفق معيار المصدر :

في هذه الحالة يوجد اختلاف كبير من قبل الباحثين والكتاب وذلك لتعدد مصادر ضغوط العمل، وبالتالي يمكن حصر ضغوط العمل من حيث المصدر في الآتي:

➤ ضغوط ناتجة عن عوامل تنظيمية.

➤ ضغوط ناتجة عن عوامل تتعلق بالفرد .

فهنا يعتبر الضغط عنصرا مجددا للطاقة وبدونه تفقد الحياة معناها كونه يجعل الفرد متحمسا ومدفعا للقيام بمهام وظيفته، أما زيادة الضغوط عن المستوى المطلوب فإن ذلك يولد أثار وحالات خطيرة كافية للإعاقة في العمل (العسكر هلال ،1989، ص: 13).

2. الضغوط المهنية للمرأة العاملة (الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة).

حسب (Sophia Belghiti, 2013, p:02) تقوم فكرة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة على فكرة مفادها أن الأفراد لديهم كمية محدودة من الوقت والطاقة وأن كلا من المجالين (العملي والعائلي) يطلب جزءا من هذه الطاقة . 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).

1.2 مصادر الصراع حياة عملية /حياة خاصة:

حسب (Widad Cherkaoui 2012, p:07) فإن التوفيق بين الحياة الخاصة والحياة العملية يعتبر أمر صعب (Tremblay et Larivière,2009,2010, Landrieux Kartochian2003). 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) (Messing et Prévost,1998; Chanlat,1986 ; Priscilla,2000) ، 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 في العمل- ارتفاع معدل دوران العمل- التأخر في العمل- ارتفاع معدل الغيابات.(Tremblay,2007 ;Tremblay et al 2006 ; Truchot,2004).

حسب (Doria Merabtine,2005, p: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 للأُم 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, p:77) فإنه هناك جوانب كثيرة في حياة الأم العاملة تكون سببا لتعرضها للضغوط، فهي تتعامل مع قضايا البيت و الأسرة فضلا عن ضغوط العمل التي تتلقاها بشكل يومي. كما أن ثقل العبء الملقى على عاتق النساء يعود إلى عدة أسباب (القيام بالواجبات المنزلية بما فيها حماية أفراد الأسرة: الأطفال- المرضى و كبار 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 وذلك راجع لارتفاع حجم التكاليف المنجزة عن الزيادة في عدد أفراد الأسرة.

هناك العديد من المشاكل التي تواجه الأمهات العاملات و التي 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 يعانون منه.

2.2 أنماط وأثار الصراع حياة عملية / حياة خاصة.

1.2.2. 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, p: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 بالضغط المتعلقة بالعمل عالجتها من منظور نوعين من القيود:

الأول: إذا أثرت المشاركة في مجال ما على المشاركة في مجال آخر (Grzywacs et al, 2002,

p:28) كما أن العضوية في مجال من شأنها أن تجعل من المستحيل فعليا العضوية في دور آخر.

الثاني: 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 (Greenhauss & Beutell) يكون موجود في حالة تأثير المساهمة في دور معين على الأداء الفردي في دور آخر، بالإضافة إلى تضارب الأدوار والذي يكون ملاحظاً في حالة وجود ضغط في دور معين وفي نفس الوقت يؤثر على الاستجابة الإيجابية للفرد في دور آخر والذي يعود سببه إلى وجود عجز في هذا الأخير (Brief, Schuler & Van sell,1981)، الأعراض التي من شأنها أن تبرهن على وجود ضغط (التعب- الإجهاد - القلق وغيرها) .

ت. 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، عاطفه 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، مما يؤدي إلى تزايد في الصراع القائم على أساس السلوك.

2.2.2. 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, p:116):

الجدول رقم 01: آثار الصراع حياة عملية/ حياة خاصة على الفرد- العائلة- العمل.

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 للأباء 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, Articulation travail famille : une pièce du puzzle RSE, Actes IAS, 2012, p : 116.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن الضغوط المهنية (الصراع حياة عملية/حياة خاصة) تكون لها آثار سلبية ليس فقط بالنسبة للمرأة العاملة وإنما تتعدى هذه الآثار لتصل إلى عائلة المرأة العاملة وحتى محيط العمل، فقضاء المرأة العاملة جل وقتها في مكان العمل من شأنه حرمانها من قضاء الوقت الكافي بجانب عائلتها ويؤدي إلى تداخل أدوارها، الأمر الذي يؤثر على نوعية الحياة في العمل والبيت على حد سواء.

3. 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 مصدرها و كذا نتائجها وتعلم كيفية التأقلم معها وذلك من خلال معرفة أساليب واستراتيجيات مواجهة الضغوط والتي يمكن حصرها في فئتين:

1.3. الأساليب الفردية:

يقصد بها الجهود التي يبذلها الفرد لكي يسيطر أو يدير مسببات الضغط التي تفوق قدراته الشخصية (هيجان عبد الرحمان، 1998، ص: 301)

أول أسلوب الفرع 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 ذكرى فإن له معيشة ضنكا" (سورة طه، الآية 124).

• مواجهة الموقف المسبب للضغط:

ويتمثل في الرغبة في تخفيض مستوى ضغط صراع الدور والعبء الزائد من خلال تبني بعض الاستراتيجيات السلوكية مثل ترك العمل المسبب للضغط، التغيب، طلب النقل، طلب إجازة لأخذ راحة.

• الدعم الاجتماعي:

لقد بينت عدة دراسات من بينها دراسة كوبر Cooper أهمية الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغوط وخاصة دعم جماعة العمل بالنسبة للفرد باعتبارها عاملا من عوامل الرضا المهني. إن العلاقات الإنسانية والاجتماعية الجيدة تسهم في خلق محيط عمل هادئ ومريح، كما يمكن لهذه العلاقات أن تخلق دعما اجتماعيا ناجحا لمواجهة الضغط (ستورا جان، 1997، ص: 65). أما حسب (علي عسكر، 1988، ص: 16) فإن الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد من الآخرين يتعلق بالجوانب المختلفة للصحة والاستقرار النفسي والاجتماعي، ويشير مفهوم الدعم الاجتماعي إلى الشعور بالراحة و المساعدة و تلقي المعلومات من خلال الاتصال الرسمي و غير الرسمي ومن أمثلة الدعم استماع العامل لشكوى

صديقه الذي تخطاه في الترقية، مساعدة العامل زميله في تعلم مهارات جديدة، أو مساعدة الفرد زميله الذي فصل من عمله في البحث عن عمل آخر.

2.3. 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 لمرؤوسيه، حيث أن تحميل الآخرين مسؤولية الخطأ في أداء العمل دون إعطائهم التعليمات اللازمة والنمط القيادي المناسب والمتابعة المستمرة ، وكذا عدم توضيح ممارسات و ثقافة المنظمة يخلق لديهم حالات ضغط.

• تنظيم دورات تكوينية:

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 و المال 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. (Jacques Orsoni, 2006, p :381)

• تحسين العلاقات في العمل :

وذلك من خلال حرص المنظمة على توفير فرص للعلاقات الاجتماعية الجيدة وبت روح التعاون والتآلف بين العاملين، حيث يشعر الفرد بأن زملاؤه في العمل يؤازرونه ويقدمون له يد العون والمساعدة ويقدرونه وحتى رؤسائه في العمل. مما يزيد شعوره أنه مقبول من طرفهم، وأنهم يساعدونه في حل مشاكله، و يشركونه في أنشطتهم، وكذا توثيق الروابط الإنسانية بين المدير وفريق العمل الذي يعمل تحت إدارته، بحيث تقوم علاقة ودية أساسها المشاركة والمساندة وتقديم الدعم اللازم. (نجاح بنت

قبلان،2004، ص:143)

• تحسين ظروف العمل الفيزيائية :

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. (سعدو سامية، 2007، ص: 66) وحسب (Légeron Patrick, 2009, p :11) فإنه هناك 4 محاور للتدخل لمواجهة الضغوط المهنية والتي تم حصرها في الجدول الآتي:

الجدول رقم 02: محاور التدخل لمواجهة الضغوط المهنية:

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

Source : Légeron Patrick, « le stress professionnel », l'information psychiatrique, 2008/9 volume 84, p.11.

من خلال الجدول رقم 02، نلاحظ أن المنظمات تسعى لتطوير آليات تهدف لإيجاد حلول للمشاكل التي يكون سببها التغيرات الحاصلة في هيكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات ، وتؤدي هذه التغيرات إلى كبح حدة الضغوط على العاملات، ويمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي 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 التغييرات من شأنها التقليل من حدة الضغوط القائمة في المنظمة.

الخاتمة

بالرغم 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 لا متناهية، 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 و الأبناء إلى القيام ببعض الأعمال المنزلية تقاديا لحدوث أي خلل وظيفي و حفاظا على استقرار الأسرة وذلك باعتبار الأم هي الركيزة الأساسية لهذه الأسرة، ودورها يكمن في تربية طفلها وتعليمه، وغرس فيه الأخلاق السليمة ومختلف الفضائل الدينية، وتوجيهه وإرشاده حتى يأخذ مكانته في الحياة الاجتماعية، لكن بخروجها للعمل فإن دورها هذا بدأ ينحل شيئا فشيئا وذلك بسبب توجيه اهتماماتها بمتطلبات عملها الخارجي، وغيابها عن طفلها لساعات طويلة. هذا بالإضافة إلى أن 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 تشتت في الأفكار وصراع في الأدوار بين تدبير شؤون المنزل وتلبية نداء الأمومة من جهة وتحقيق مكانة اجتماعية مرموقة وإثبات ذاتها في مجال عملها من جهة أخرى، مما يجعلها لا تحسن التوفيق بين الدورين ويهدد سلامة فكرها وجسمها معا. إن المنظمة 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. لذا وجب البحث عن الاستراتيجيات 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.

وانطلاقا مما سبق نتوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ تعاني المرأة العاملة من ضغوط مهنية ناتجة عن تداخل أدوارها و زيادة عبء العمل.
 - ✓ ارتفاع مستوى الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة في حالة وجود أطفال.
 - ✓ للتخفيف من حدة الصراع بين الحياة المهنية/ الحياة الخاصة تتبع المرأة العاملة استراتيجيات خاصة، بالإضافة إلى الاستراتيجيات التنظيمية.
- الاقتراحات: من ضمن التوصيات والاقتراحات التي تعطى بناء على نتائج الدراسة ما يلي :

- استحداث دور حضانة لأبناء النساء العاملات من خلال آليات قانونية، بتشجيع من الإدارة وبالاعتماد على اللجنة الوطنية للخدمات الاجتماعية.
- من الضروري التركيز على تحسين ظروف العمل سواء تعلق الأمر ببيئة العمل (الإضاءة- التدفئة...) مم يزيد من درجة التركيز على العمل من طرف العمال، أو من خلال توفير الخدمات الملحقة كالنقل والإطعام.
- لابد من تعزيز آليات الحركة المهنية والتي من شأنها تقريب الموظفة لأماكن العمل مما سيؤثر إيجاباً على التوفيق ما بين الحياة الخاصة والحياة العملية بالنسبة لها.
- العدالة في تقسيم الوقت بين الشؤون المهنية ومتطلبات الأسرة على مدار اليوم مع المحافظة على الصحة النفسية والجسمية للفرد.

قائمة المراجع :

1. زينب محمود شقير (2002) الشخصية السوية و المضطربة، ط2، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
2. سعدو سامية،(2006-2007) أهمية الدعم الاجتماعي كإستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة الجزائر.
- 3.العسكر هلال محمد (1989): الموظف و إرهاق العمل، مقال نشر في مجلة الخدمة المدنية، العدد125 الرياض.
4. عويد سلطان المشعان(1994): علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، ط1، الكويت، الإمارات العربية المتحدة.
5. فاروق عبده فلي، السيد محمود عبد المجيد(2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن
- 6.الكبيسي عمر خضير (2005): إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
7. نجاح بنت قبلان(2004): مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الأولى41، الرياض.
8. هيجان عبد الرحمان (1998): ضغوط العمل، مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة..

9. Bellinghausen Lisa et Vaillant Nicolas (2010), ' Les déterminants du stress professionnel ressenti : une estimation par la méthode des équations d'estimation généralisées », Economie & prévision, n° 4.

- 10.** Don Hellrigel, John w.Slocum (2006), management des organisations, traduction de Bruno et Renault, 2^{ème} édition, de Boeck, Belgique.
- 11.** Garner Pierre (2013), Influence de l'équilibre Travail/Famille et Famille/Travail sur l'implication organisationnelle modérateur de la perception synthronisée d'Auto-efficacité, Université de Lorraine.
- 12.** Jacques Orsoni et al, management : stratégie et organisation, 6 édition, Vuibert, Paris.
- 13.** Légeron Patrick (2008), ' le stress professionnel, l'information psychiatrique, 2008/9 volume 84.
- 14.** Niosh, (1999).stress at work.u.s. National Institute for occupational Safety and health, DHHS (NIOSH) publication number 99-101.NT. worksafe, Darwin. Safety management. A guide.
- 15.** Seley, H. (1976). The stress of life, New York: MC Graw- Hill. Canada.
- 16.** Sophia Belghiti (2013) - Mahut, conflit vie professionnelle- vie privée des conjoint-E-S de militaires et satisfaction (De vie et au travail) : une investigation empirique, université Montpellier.