

أثر الدعم الاجتماعي على إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة للمرأة العاملة

The impact of social support on managing the work-family conflict of the working woman
L'impact du soutien social sur la gestion du conflit entre la vie professionnelle et la vie privée
de la travailleuse

نورة حاج علي^{1*}، جيلالي بن عبو².

تاريخ الإرسال: 2019/09/09 تاريخ القبول: 2020/11/06 تاريخ النشر: 2021/06/20

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور الدعم الاجتماعي في إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة بالنسبة للمرأة العاملة في الجزائر، حيث تكونت عينة الدراسة من 52 أستاذة بالمدراس الابتدائية بولاية معسكر وهذا بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، توصلت الدراسة إلى عدم وجود تأثير للدعم الاجتماعي على إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة .
الكلمات المفتاحية: الدعم الاجتماعي؛ المرأة العاملة؛ الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة.

Abstract :

This study aims to clarify the role of social support in managing the work-family conflict among working women in Algeria. The study sample consisted of 52 female teachers in primary schools in the Wilaya of Mascara , using questionnaire as a tool for collecting data. The study founded that there is no impact of social support on managing conflict between working life and private life.

Keywords: social support; working women; Conflict between working life and private life.

Résumé :

Cette étude visait à clarifier le rôle du soutien social dans la gestion du conflit entre la vie professionnelle et la vie privée des travailleuses en Algérie. L'échantillon de l'étude était composé de 52 enseignantes d'école primaire dans la willaya de Mascara, utilisant un questionnaire comme outil de collecte de données. L'étude a révélé que le soutien social n'avait aucun effet sur la gestion du conflit entre vie professionnelle et vie privée.

Mots clés : Soutien social; femme travailleuse; Conflit entre vie professionnelle et vie privée.

مقدمة

إن إدارة العمل والحياة الأسرية تشكل تحديا كبيرا بالنسبة للعمال وبالأخص العنصر النسوي، فالعمل يعتبر محورا جوهريا في حياة الإنسان حيث يعطيه مكانة ويربطه بالمجتمع ويحدد دوره فيه فهو بذلك لا يعتبر وسيلة لكسب الرزق فحسب وإنما وسيلة لإشباع العديد من الدوافع والحاجات النفسية. كما تمثل المرأة عنصر مهم في المجتمع وهي التي يقع عليها أساسا المسؤوليات الأسرية، فظلت بعيدة عن ميدان العمل الرسمي خارج المنزل أجيالا طويلة ، ثم ما لبث أن تغير

* المؤلف المراسل

¹HADJ ALI Noura, University of Mascara, LAPDEC: Algeria, karimagrh06@gmail.com .

²BENABOU Djillali, University of Mascara, LAPDEC: Algeria, benabou@univ-mascara.dz .

الأمر بحيث أخذت فرصتها في التعليم، واندفعت نحو العمل الخارجي ومارست مختلف الوظائف متحديّة كل الصعوبات التي تواجهها سواء على المستوى المهني أو الشخصي، فمحاولة المرأة التوفيق ما بين المجالين من شأنه تعريضها للضغوط النفسية وكذا الجسدية مما قد يؤدي إلى أمراض نتيجة ثقل وتداخل الأدوار الملقاة على عاتقها، ومن هنا كان لابد من البحث عن السبل الكفيلة بالتخفيف من أثار هذا الصراع ما بين المجالين. وفي محاولة لتوضيح الإدارة الفعالة للصراع بين العمل/الأسرة كثيرا ما يركز علماء الأسرة على الدور الذي يلعبه الدعم الاجتماعي في الحد أو التخفيف من أثار هذا الصراع، وذلك باعتبار أن التوازن بين العمل والأسرة يعد أحد أهم القضايا في الدراسات التنظيمية. على ضوء ما سبق فإن الدراسة الحالية تهدف لإبراز دور الدعم الاجتماعي في تحقيق التوازن ما بين المجالين العملي/ الشخصي.

أ. إشكالية الدراسة:

من أهم القضايا المطروحة في الدراسات التنظيمية، كيفية تحقيق التوازن ما بين الحياة العملية والحياة الخاصة وبالأخص بالنسبة للنساء العاملات، حيث بات يطرح الدعم الاجتماعي المقدم من طرف المشرفين والزملاء بالعمل كأحد الخيارات المتاحة لتحقيق هذا التوازن، بناء على ذلك حاولنا التحقيق في الموضوع انطلاقا من الإشكالية التالية:

هل هناك أثر إيجابي للدعم الاجتماعي للمشرفين والزملاء على إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة

الخاصة للمرأة العاملة؟.

وتتفرع الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو واقع الدعم الاجتماعي الذي يقدمه المشرفون للنساء العاملات تحت سلطتهم؟

2- ما هو واقع الدعم الاجتماعي الذي يقدمه الموظفون لزميلاتهم في العمل؟

للإجابة عن الإشكالية قررنا تطوير فرضية الدراسة على النحو التالي:

ب. فرضية الدراسة: يؤثر الدعم الاجتماعي من طرف المشرفين والزملاء إيجابا على إدارة الصراع بين الحياة العملية

والحياة الخاصة للمرأة العاملة.

الفرضيات الفرعية:

1- توافق النساء العاملات محل الدراسة على أنهن يتلقين دعما اجتماعيا من طرف المشرفين عليهن.

2- توافق النساء العاملات محل الدراسة على أنهن يتلقين دعما اجتماعيا من طرف زملائهن في العمل.

ج. أهمية وأهداف الدراسة:

تكتسي الدراسة أهميتها من خلال إلقاء الضوء على أهم العناصر المتعلقة بالدعم الاجتماعي وكذا تبين دوره في إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة مع 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، كما يكمن الهدف الأساسي لهذه الدراسة في التعرف على كيفية مساهمة الدعم الاجتماعي في إدارة الصراع حياة عملية /حياة خاصة، هذا إلى جانب 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.

د. الدراسات السابقة:

في سياق الدراسات التي اهتمت بموضوع الدعم الاجتماعي وعلاقته بإدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة لدى النساء العاملات نجد ما يلي:

دراسة Aminah Ahmed 1997: نشرت الباحثة ورقة بحثية بعنوان: work- family conflict and social support: A study of female secretaries in Malaysia pertanika J. في مجلة Soc.Sci & hum المجلد 05 العدد 02 وهدفت الدراسة إلى قياس أثر الدعم الاجتماعي في التخفيف من مشكلة التداخل عمل/أسرة بالنسبة للنساء العاملات في مجال السكرتاريا بماليزيا وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، حيث بلغت عينة الدراسة 120 سكرتيرة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر مباشر للدعم الاجتماعي على تحقيق التوازن عمل/أسرة.

دراسة Maryam Zarra 2010: نشرت الباحثة رفقة مجموعة من الباحثين دراسة بعنوان Occupational stress and family difficulties of working women بمجلة current reasearch in psychology وتمثلت أهداف الدراسة في دراسة العلاقة ما بين تعرض النساء للضغط في العمل وتأثير ذلك على المشاكل الأسرية وذلك من خلال تجميع استبيانات من عينة عشوائية ضمت 250 امرأة متزوجة حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية قوية ما بين تعرض النساء للضغط والمشاكل الأسرية بالنسبة للنساء العاملات.

دراسة Muhammad Imran 2010: قام الباحث رفقة مجموعة من الباحثين بنشر بحث بعنوان: Balancing work and family through social support among working women in Pakistan African journal of business management المجلد 04 العدد 13 وتمثلت أهداف الورقة البحثية في دراسة العلاقة بين الدعم الاجتماعي، أداء العمال ، الرضا الوظيفي والتوازن عمل/ أسرة بالنسبة لعمل النساء في باكستان واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة للدراسة، حيث بلغت عينة الدراسة 315 امرأة تعملن في القطاعين العام والخاص وتوصل الباحث لنتيجة مفادها أن

هناك علاقة طردية قوية بين الدعم الاجتماعي وأداء العاملات ورضاهن ، كما يعمل الدعم المقدم على المساعدة في تحقيق التوازن ما بين الحياة الخاصة والحياة العملية.

دراسة نبيل بحري 2015: نشر الباحث دراسة بعنوان: علاقة الضغط المهني بالمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة بمجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 03، وتمثلت أهداف الدراسة في الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والدعم الاجتماعي لدى المرأة العاملة في الجامعة من خلال توزيع وجمع استبيانات لعينة بلغت 127 امرأة عاملة بقطاع التعليم العالي، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سالبة بين الضغط المهني والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة مع وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

دراسة Kian-sam Hong & Chai-yong Lee 2005: قام الباحثين بإعداد ونشر دراسة بعنوان: "Work-Family Conflict and Its Relationship With Social Support: A Study at Private Educational Institutions in Kuching, Sarawak, Malaysia" نشرت بمجلة Educational Research Journal المجلد 20 العدد 02 وقد حاول الباحثان من خلال هذه الدراسة توضيح المتغيرات التي تأثر في التداخل بين الحياة المهنية والخاصة وذلك من خلال عينة شملت 122 أستاذ يعملون بدوام كامل في 08 مؤسسات تعليمية، حيث تم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبيان التي تم جمعها وتحليلها عن طريق تحليل التباين الأحادي أنوفاً وكذا معامل الارتباط بيرسون ومعامل الانحدار وتوصل الباحثين لنتيجة مفادها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول متغير الصراع بين الحياة العملية و الحياة الشخصية تعزى إلى متغيرات سوسيو- ديمغرافية ،بالإضافة إلى أن الدعم الذي قدمه المسؤولون يرتبط ارتباطاً سلبياً بالصراع بين العمل والأسرة، ولكن قوة العلاقة كانت ضعيفة.

I. الجانب النظري

في الجانب النظري حاولنا الإلمام بالمفاهيم المرتبطة بموضوع الدعم الاجتماعي، فبعد التعريف الأكاديمي والأهمية عاجلنا أنواع الدعم الاجتماعي ثم انتقلنا لموضوع الصراع بين الحياة العملية والخاصة، حيث حاولنا التركيز على الصراع الذي تعاني منه النساء العاملات.

1- الدعم الاجتماعي

يعتبر الدعم الاجتماعي مصدراً هاماً من مصادر الأمن التي يحتاجها الفرد في حياته ويمكن تعريف الدعم الاجتماعي باختصار على أنه تبادل للموارد الاجتماعية بين الأفراد وقد تم وضع العديد من التصنيفات لتلك الموارد الاجتماعية، غير أن هناك توافق في الآراء بشأن ثلاث موارد عامة للدعم الاجتماعي وهي:

- الدعم العاطفي: تعبير عن الرعاية والاحترام.
- الدعم المعلوماتي: المشورة أو التوجيه.
- الدعم المادي: السلع الملموسة أو المساعدة في المهام.

1.1- تعريف الدعم الاجتماعي

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

أما حسب Taylor وآخرون 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 أحيانا الإدراك الشخصي للإقصاء من المجموعة، فالدعم بذلك يشير إلى نوعية العلاقات البشرية ومدى توفر المساعدات (Taylor.S.E, Welch, & Kim, 2007, p. 83)

من خلال التعاريف المدرجة أعلاه يمكن التوصل إلى مجالين أساسيين من الدعم 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.

2.1- 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، 2000، صفحة 209)

حسب Wan Edura ينقسم الدعم الاجتماعي إلى فئتين (Edura, 2011, p. 150) : 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، وبناء على نظرية 1991 Maguire (جاد الله، 2004، صفحة 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 Encouragement 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 نجاحاً من الذين لديهم ضعف في المساندة الاجتماعية.
- يساعد نظام الدعم الاجتماعي الفرد في تحديد المشاكل التي يعاني منها مع البحث عن الحلول المناسبة لها.

3.1- مصادر وأشكال الدعم الاجتماعي

اختلفت الدراسات في تحديد مصادر وأشكال الدعم الاجتماعي، حيث يختلف الدعم الاجتماعي طبقاً للزاوية التي ينظر منها الأكاديميون والأهداف التي يسعون للوصول إليها من خلال أبحاثهم، غير أن وجود تصنيف واحد لا يلغي باقي التصنيفات.

1.3.1- مصادر الدعم الاجتماعي

من أهم ما توصل إليه الباحثين فيما يخص مصادر الدعم الاجتماعي أن هذا الأخير يمكن تلقيه من جهتين أساسيتين وهي المصادر الداخلية المتمثلة في محيط العمل والجهة أو المصدر الخارجي والمتمثل في أفراد الأسرة والمعارف، أما مقدمي الدعم الاجتماعي فيمكن التفصيل فيهم كما يلي:

- قام Norbeck 1984 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 (عثمان، 2001، صفحة 149).
- أما حسب Orford. J فإن المصادر الأساسية للدعم الاجتماعي تتمثل في العلاقات الواسعة من الشبكة الاجتماعية مثل: الأقارب من بعيد والأصدقاء والمعرفة الشخصية (Orford, 1993, p. 69).
- كما حدد Fisher 1985 بدوره مصادر الدعم الاجتماعي في: الأسرة والأصدقاء، المؤسسات مثل دور العبادة والنوادي، زملاء العمل (إسماعيل، 2004، الصفحات 17-18).
- أما حسب محمد نجيب عناصره 2013 فإنه يمكن التمييز بين مصدرين أساسيين للدعم الاجتماعي في علاقته بالضغط المهني وهما: الدعم الداخلي المقدم من طرف زملاء العمل والمشرفون من جهة، والدعم الخارجي المقدم من طرف أفراد الأسرة والأصدقاء من جهة ثانية (عناصره محمد، 2013، الصفحات 116-120).

1.3.2- أشكال الدعم الاجتماعي

يرى Sarafino أن هناك خمسة أشكال للدعم الاجتماعي (Sarafino & Smith, 1998, p. 97) :

- 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.

2- الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة

باتت أشكال الصراع بين الحياة المهنية والحياة الخاصة في تزايد مستمر ولم تعد تقتصر على منظمة أو قطاع اقتصادي واحد، في المقابل تزايد قلق صناع القرار من الأثر السلبي لمخرجات الصراع على أداء الموظفين في العمل وعند الرجوع لأسرهم وبالأخص العنصر النسوي الذي يمكن أن يعاني بشكل أكبر من الآثار السلبية لهذا للصراع (Mansour, 2013, p. 11).

2-1- تعريف الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة

يعكس الصراع بين المجال المهني والمجال العائلي عدم القدرة على تسيير العديد من الأدوار في وقت واحد، وتعني عبارة "صراع" « conflit » عدم التوفيق بين متطلبات العمل ومتطلبات العائلة (Duxbury et Higgins, 1992) ، وكذا التأثير على نوعية حياة العائلة ونوعية الحياة في العمل (Sarafino & Smith, 1998, p. 114) .

ترى Sophia Belghiti أن الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة يقوم 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 معروفا دائما (Belghiti-Mahut, 2015, p. 05) .

يتم تعريف الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة باعتباره شكلا من أشكال صراع الدور بالنسبة للشخص العامل، ويظهر عندما تتعارض مطالب العمل مع مطالب الأسرة. بالتالي فإن التداخل 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 (Alan, Duxbury, & Irving, 1992, p. 66)

2-2- أنواع الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة

توصل كل من Duxbury و Higgins إلى ثلاثة أنماط من التداخل بين العمل والحياة الأسرية (Alan, Duxbury, & Irving, 1992, p. 68)، يتعلق الأول بعبء الدور *la Surchage 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. كما يرى Garner Pierre أن الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة يأخذ ثلاثة أشكال مختلفة تتمثل في الوقت، الضغط، السلوك (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، حيث أن البحوث المهتمة بالضغط وضعتها في منظور اثنين من القيود (Charkaoui, Montargot, & Peretti, 2013, p. 10):

الأول: إذا أثرت المشاركة في مجال ما على المشاركة في مجال آخر، 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 معين في حالة وجود عضوية في دور آخر.

ب- الضغط: فيما يخص الشكل الثاني من الصراع والقائم على أساس الضغط فيمكن ملاحظته 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، والأعراض التي من شأنها أن تبرهن على وجود ضغط (التعب- الإجهاد - القلق.....).

ج- السلوك: حيث أن السلوك المتوقع في العمل يختلف عن ذلك الذي يبحث عنه أفراد الأسرة، فعلى سبيل المثال المسير في المنظمة يتوقع منه أن يكون سلوكه منطقي، عواطفه مستقرة، موضوعي، عدواني، سلطوي ويستطيع على قدم المساواة أن يكون حنوناً، عاطفي.. عندما يتواجد مع عائلته. 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.

2-3-3- الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة بالنسبة للمرأة العاملة

يعتبر الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة أحد أشكال الصراع بين الأدوار، حيث تكون المشاركة في دور الأسرة أصعب نتيجة المشاركة في دور العمل والعكس، وكنتيجة لهذا التداخل في الأدوار يحدث الصراع وخاصة بالنسبة للمرأة العاملة، حيث أن العمل خارج منزلها ومواجهة الضغوط في محيط عملها لا يعفيها من المسؤوليات المكلفة بها داخل بيتها اتجاه أفراد أسرتها.

2-3-3-1- المرأة في ظل نظرية إثراء العمل والأسرة women in theory of work-family enrichment

تقدم نظرية إثراء العمل والأسرة العديد من الصور الايجابية عند الجمع بين العمل وأدوار الأسرة، تركز النظرية على تأثير موارد رأس المال الاجتماعي، فحسب Greenhaus and Powel فإن الموارد الرأسمالية الاجتماعية المتولدة من دور واحد (العمل) يمكنها تحسين نوعية الحياة في دور آخر (الأسرة) والعكس صحيح (Sahari Norddine, 2011, p. 02). ويقترح أن رأس المال الاجتماعي يتم تحقيقه في حالة تلقي الفرد الدعم الاجتماعي في المنزل أو العمل على حد سواء، فمثلا 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).

2-3-3-2. أسباب الصراع حياة عملية/ حياة خاصة بالنسبة للمرأة العاملة

نجد جوانب كثيرة في حياة المرأة العاملة تجعلها تتعرض للضغوط، فهي تتعامل مع قضايا البيت والأسرة 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 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 والأسرة يكون نتيجة لأداء أدوار متعددة والذي يحدث عندما تتداخل متطلبات الأسرة والبيت مع متطلبات الأداء الوظيفي بالنسبة للمرأة العاملة في مكان العمل، فهي بذلك بحاجة مستمرة إلى تزييف الأدوار (Edura, 2011, p. 155).

يعد رجوع النساء إلى العمل بعد حصولهن على طفل (أو أكثر) ضرورة ملحة وذلك من أجل تحسين الوضع المالي للأسرة نظرا لزيادة حجم الإنفاق العائلي. كم أن النساء العاملات يواجهن عديد المشاكل والتي يمكن حصرها في عدم حصولهن على الوقت الكافي لقضائه مع أبنائهن مع صعوبة القيام بالأعمال المنزلية إلى جانب عسر التعامل مع حالات مرض أحد أفراد أسرهن مما يؤدي إلى تقلص الوقت المخصص للعناية بأنفسهن.

من وجهة نظر Mohamed Sahari فإن الأمر الذي يزيد من صعوبة التوفيق بين الحياة العملية والحياة الخاصة هو وجود الأطفال، بحيث يعتبر التحدي الأول والشغل الشاغل بالنسبة للأمهات (Sahari Norddine, 2011, p. 05)، فقد 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، فبانتهاء عطلة الأمومة لا تجد الأم أين تضع ابنها وتكون 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 وتزداد هذه المشكلة صعوبة في حالة تدرس الأولاد، بحيث تنشأ المشاكل فيما يخص التنظيم المدرسي وفي بعض الحالات غياب المطاعم المدرسية.

تري Widad Cherkaoui أن التوفيق بين الحياة الخاصة والحياة العملية يعتبر أمر صعب، وحسب ما توصلت إليه الباحثة فإن صعوبة هذا التوفيق أو الموازنة تكون نتيجة لأحد العوامل إما لعبء الدور أو لتداخل الأدوار (Charkaoui, Montargot, & Peretti, 2013, p. 07) وخاصة بالنسبة للآباء والأمهات الذين يكونون أصغر سنا ولاسيما بالنسبة للمرأة حيث تواجه صعوبة كبيرة في التوفيق ما بين حياتها الخاصة وحياتها العملية، فمحاولة المرأة للتميز على الصعيدين العملي والشخصي مع قيامها بالأدوار المنوطة بها على أحسن وجه أمر من شأنه تعريضها لعدة مشاكل ومن أهمها الضغط المهني والإرهاق في العمل (Chafik & Farah, 2012, p. 115).

4.2. آثار الصراع حياة عملية/ حياة خاصة

توصلت عديد من الدراسات لمجموعة متباينة من الآثار الناتجة عن الصراع حياة عملية/ حياة خاصة والتي تم جمعها

في الجدول الآتي:

الجدول -1-: آثار الصراع حياة عملية/ حياة خاصة على كل من الفرد، العمل والأسرة.

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

Source : Chafik Bentaleb, Asmaa Farah, Articulation travail famille : une pièce du puzzle RSE, Actes IAS, 2012, p : 116.

3. علاقة الدعم الاجتماعي بإدارة الصراع حياة عملية/ حياة خاصة.

يرتبط الدعم الاجتماعي بمجموع الموارد المتاحة للفرد من طرف أشخاص آخرين ضمن علاقاتهم الاجتماعية كما يمكن أن يكون هذا الدعم في شكل دعم عاطفي (الاستماع، التعاطف، تقديم المشورة.....) أو دعم مادي مثل تقديم

مساعداً مملوسة رامية إلى حل مشاكل مثل المساعدة في الأعمال المنزلية ورعاية الأطفال، كما أن الأفراد الذين لديهم شبكات اجتماعية أكبر ورضا عن علاقاتهم الاجتماعية سيحصلون على دعم اجتماعي متواصل وفعال.

إن التوفيق والموازنة بين الحياة العملية / الحياة الخاصة تكون مرهقة إذا لم يتلق الفرد دعماً عاطفياً وعملياً، كما يمكن أن يؤثر الدعم الاجتماعي على الرفاه النفسي للفرد (Chai-Yong, 2005, p. 228)، فالأفراد الذين لديهم عدد أكبر من العلاقات مع الأصدقاء وأفراد الأسرة وزملاء العمل وكذا المشرفون وحتى الجيران يكونون أقل عرضة للضغط وتكون هناك آثار إيجابية على الفرد بغض النظر عن مستوى الضغط من أولئك الذين يقيمون علاقات اجتماعية أقل.

كشفت أغلب الدراسات على أن الدعم الاجتماعي يعمل على التخفيف من ضغط العمل كما أوضحت أن متطلبات العمل ومخلفاته وعلى وجه التحديد العمل الزائد (La surcharge) بما تحمله من ضغط نفسي، ضغط جسدي وخاصة عامل الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة يمكن أن يتم التخفيف من مستوياتها العالية في ظل وجود علاقات جيدة وودية تجمع النساء العاملات مع رؤسائهن وزملائهن، أما فيما يخص تحليل آثار الدعم الاجتماعي على الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة أكدت نتائج الدراسات أن الدعم الاجتماعي يحد بشكل كبير من التداخل بين الحياة العملية والحياة الخاصة وفي نفس السياق أكدت نتائج دراسة Van der 1999 على أن الدعم الاجتماعي المقدم من طرف الأصدقاء يساعد على القيام بالعمل في الوقت، كما يقلل من آثار الضغط الناتج عن العمل الزائد والتداخل بين الحياة العملية والحياة الخاصة (Mansour, 2013, p. 13).

II. الجانب التطبيقي:

1- التعريفات الإجرائية:

المتغير المستقل: الدعم الاجتماعي ويعرف على أنه "تلك المساعدة المقدمة لفرد ما من قبل الآخرين قربي الصلة به كأفراد الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل والمشرفين وكذا الأقارب".

المتغير التابع: التداخل بين الحياة العملية والحياة الخاصة والذي يعتبر نوع من أنواع صراع الدور خاصة لما تلاحق المطالب المهنية العامل خارج المؤسسة.

بناء على ما تم اعتماده كدراسات سابقة يتضح لنا أن هناك اختلافات بين الباحثين في تناول هذا الموضوع نظراً لحدائته نوعاً ما، ونظراً لتعقده بسبب ارتباطاته المتشعبة مع الكثير من العوامل المؤثرة كالأداء، ضغوط العمل، المتغيرات الشخصية، الرضا الوظيفي وغيرها، وعليه سنحاول في هذه الدراسة الاكتفاء باختبار علاقة التأثير بين المتغيرين (الدعم الاجتماعي من طرف المشرف والزملاء للمرأة العاملة والصراع الحاصل بين الحياة العملية والحياة الخاصة).

3- عينة الدراسة وطرق جمع البيانات : تكون مجتمع الدراسة من مجموع الأساتذات اللواتي يدرسن في المدارس الابتدائية، حيث تم توزيع 60 استبيان واسترجع منها 52 بنسبة 86%، وبعد فحصها وجدنا بأن كلها صالحة للتحليل الإحصائي.

4- الوصف الإحصائي للمتغيرات الشخصية

الجدول -2- المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة.

المتغير	الفئة	النسبة المئوية (%)	المتغير	الفئة	النسبة المئوية (%)
السن	أقل من 20 سنة	15.4	الوضع الاجتماعي	عزباء	17.3
	31-40 سنة	55.8		متزوجة	80.8
	41-50 سنة	23.1		مطلقة	1.9
	أكثر من 50 سنة	5.8		أرملة	0
عدد الأولاد	1-0	8.9	المستوى التعليمي	متوسط	0
	2-1	30		ثانوي	3.8
	4-3	52.2		جامعي	96.2
	أكثر من 4	8.9			
الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات	34.6	مسافة العمل عن المنزل	أقل من 2 كم	75
	5 إلى 10 سنوات	36.5		3-6 كم	17.3
	11 إلى 15 سنة	19.2		7-10 كم	3.8
	أكثر من 16 سنة	9.6		أكثر من 10	3.8
وسيلة التنقل	المشي	67.6	مكان الأولاد	الزوج	12.2
	نقل المسافرين	25		الأم	41.5
	السيارة الخاصة	7.7	العمل	الجارة	36.6
				أحد الأقارب الآخرين	9.8
				دور الحضانة	0
مكان تناول وجبة الغذاء	داخل المؤسسة	30.8			
	مطعم خارج المؤسسة	19.2			
	المنزل	50			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (02) مختلف نسب المتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة و 80.8% منهم متزوجات ولديهن من 2 إلى 4 أولاد كفاءة غالبية على عينة الدراسة، كما نلاحظ أنهم يشكلون خريجات الجامعات بشكل كبير حيث أن 96.2% منهم يحملن شهادات جامعية وذلك نتيجة سياسة الوزارة الوصية التي تسعى إلى إدماج خريجي الجامعات في هذا القطاع، كما يبين الجدول أيضا أن غالبية أفراد العينة هن ممن لديهن 10 سنوات أقدمية على الأكثر حيث بلغت نسبتهن حوالي 70%. أما فيما يخص وسيلة التنقل الأكثر استعمالا فالمشي يأتي في أول مرتبة (67.6%) ثم يليه النقل العمومي للمسافرين (25%) نظرا للموقع الذي

أجريت فيه الدراسة (المدينة) فيبقى المشي أكثر استعمالاً، كما نلاحظ أن أغليبتهم يتناولون وجبة الغذاء في منازلهم نظراً لقرب المسافة بين مكان العمل ومكان إقامتهم حيث كان معظمهم يبعدن عن المدرسة حوالي 02 كيلومتر فأقل (75%) ، أما بخصوص الأستاذات اللواتي لديهن أولاد فيفضلن ترك أبنائهن في رعاية الأم كونها محل ثقة (41.5%) ثم الجارة (36.6%).

5- معامل الصدق والثبات ألفا:

الجدول -3- : معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة.

متغيرات الدراسة	الفقرات	ألفا كرونباخ %
المتغير التابع (التداخل بين الحياة العملية والحياة الخاصة)	10	93
المتغير المستقل (الدعم الاجتماعي للمشرف والزملاء)	08	76.3

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن مختلف قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ كانت أكثر من 60% حيث بلغت قيمته لدي متغير التداخل بين الحياة العملية والحياة الخاصة 93% ، أما فيما يخص المتغير المستقل (الدعم الاجتماعي للمشرف والزملاء) فقد بلغت قيمته 76.3% وهذا ما يثبت صلاحية أداة الدراسة المستعملة في جمع البيانات في ملاءمتها للغرض الذي أنشئت من أجله.

6- اتجاه آراء العينة.

الجدول -4- : الوصف الإحصائي لآراء العينة حول التداخل حياة عملية/حياة خاصة.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه آراء العينة
1	- مطالب عملي تتداخل مع مطالب أسرتي.	4.07	1.18	موافق
2	- بسبب عملي، لا أستطيع أن أهتم كما ينبغي بعائلتي.	4.07	1.23	موافق
3	- هناك أشياء أريد أن أفعلها في المنزل لكن لا أستطيع بسبب مطالب عملي.	4.15	1.14	موافق
4	- غالباً ما تفوتني بعض الأنشطة الأسرية الهامة بسبب عملي.	4.09	1.22	موافق
5	- هناك صراع بين وظيفتي والتزامات ومسؤوليات عائلتي.	4.13	1.29	موافق
6	- إن متطلبات أسرتي تتداخل مع الأنشطة المتعلقة بعملي.	3.17	1.13	محايد
7	- في بعض الأحيان تفوتني التزامات العمل بسبب الوفاء بمسؤوليات أسرتي.	3.17	1.11	محايد
8	- هناك أشياء أريد أن أقوم بها في العمل لكن لا أستطيع بسبب مطالب أسرتي.	2.92	1.2	محايد
9	- حياتي المنزلية تتداخل مع مسؤولياتي في العمل مثل الحصول على العمل في	2.84	1.16	محايد

أثر الدعم الاجتماعي على إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة للمرأة العاملة.

			وقت غير مناسب، أو بسبب العمل الإضافي.
10	- زملائي في العمل يزعجون كثيرا عندما أكون مشغولا بحياتي العائلية.	2.46	1.32
	التداخل بين الحياة العملية و الحياة الخاصة	3.51	0.67

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (04) الوصف الإحصائي لآراء العينة حول التداخل بين الحياة العملية والحياة الخاصة حيث تظهر النتائج أن مختلف أفراد العينة قد أجبن ب"موافق" حول هذا البعد وهذا يعني أن مطالب عملهن تتداخل مع مطالب أسرهن، فلا يمكنهن الاهتمام بعائلاتهم بسبب عملهن حيث لا يستطعن القيام بأمر في منازلهن بسبب مخلفات يوم عمل شاق فيفوتن بعض الأنشطة الأسرية الهامة بسبب ضغوطات عملهن وإجهادهن في العمل فهن يقرن بأن هناك صراع بين مسؤوليات عملهن والتزاماتهن نحو العائلة.

كما بين الجدول أيضا أن إجابات الأفراد كانت محايدة فيما يخص تداخل متطلبات أسرهن مع الأنشطة المتعلقة بعملهن وما مدى مساهمة أوقات عملهن غير المناسبة في خلق مشاكل في التزاماتهن العائلية، غير أنهم لا يوافقن فيما يخص انزعاج زملائهن في العمل عندما يكن منشغلات بأمر حياتهن العائلية.

الجدول -5-: واقع الدعم الاجتماعي للمشرفين في العمل.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه آراء العينة
	الدعم الاجتماعي.	3.80	0.89	موافق
	دعم المشرف.	3.98	0.84	موافق
11	- مسؤولي يهتم برفاهية أتباعه.	4.03	0.76	موافق
12	- يولي مسؤولي اهتماما لما أقوله.	3.94	0.93	موافق
13	- يساعدني مسؤولي في القيام بعملتي على أحسن وجه.	3.94	1.12	موافق
14	- مسؤولي نجح بسهولة في خلق تعاون بيننا في العمل.	4.01	1.14	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول رقم (05) الوصف الإحصائي لآراء العينة حول واقع الدعم الاجتماعي للمشرفين في العمل، إذ نلاحظ أن إجابات الأفراد كانت موافقة حوله، فالمسؤول المباشر (مدير المدرسة) يهتم برفاهية الأستاذات ويسمع لما يقلن، هذا ما أسهم في تحقيق التعاون بينهن ومن ثم القيام بواجباتهن على أحسن وجه، كما أقرت المعلمات المستجوبات أن المدراء في العمل يساعدونهن في القيام بواجباتهن، ويسعون لخلق جو عمل تسوده المحبة والتعاون، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية

الأولى التي تنص على أن النساء العاملات محل الدراسة يوافقن على أنهن يتلقين دعماً اجتماعياً من طرف المشرفين في العمل.

الجدول -6-: واقع الدعم الاجتماعي للزملاء في العمل.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه أراء العينة
	دعم الزملاء.	3.84	1.07	موافق
15	- إن الزملاء الذين أعمل معهم مختصون مهنياً.	4.21	2.85	موافق تماماً
16	- الزملاء الذين أعمل معهم يهتمون بي.	3.80	0.95	موافق
17	- الزملاء الذين أعمل معهم وديين.	3.82	1.07	موافق
18	- الزملاء الذين أعمل معهم يساعدوني في القيام بعملتي بشكل جيد.	3.53	1.24	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS .

يبين الجدول رقم (06) الوصف الإحصائي لأراء العينة حول واقع الدعم الاجتماعي للزملاء في العمل، حيث كانت الأجوبة تصب في اتجاه الموافقة فهن يرين أن زملائهن مختصون مهنياً، كما أنهم وديون ويهتمون ببعضهم البعض ويساعدون بعضهم في القيام بوظائفهم في قطاع التعليم وذلك من خلال تبادل الخبرات والمعلومات، حيث ترى النساء المستجوبات أن الدعم الذي تتلقينه من طرف زملاء العمل له دور كبير في التخفيف من حدة الضغوط المهنية التي يتعرضن لها، بناء على ما سبق يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أن النساء العاملات محل الدراسة يوافقن على أنهن يتلقين دعماً اجتماعياً من طرف الزملاء في العمل.

7- نتائج اختبار الفرضية ومناقشتها:

الفرضية: يؤثر الدعم الاجتماعي من طرف المشرفين والزملاء إيجاباً على إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة للمرأة العاملة.

الفرضية العدمية: لا يؤثر الدعم الاجتماعي من طرف المشرفين والزملاء إيجاباً على إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة للمرأة العاملة عند مستوى الدلالة $\text{sig}=0.05$

الجدول -7-: نتائج اختبار الفرضية.

Sig	R ²	Sig	T	β	
مستوى المعنوية	معامل التحديد	مستوى المعنوية	المحسوبة	معامل الانحدار	
0.054	0.053	0.054	1.96	0.21	تأثير الدعم الاجتماعي للمشرف والزملاء على إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من الجدول رقم (07) أن مستوى المعنوية الخاص بمعامل التحديد المربع قد بلغ 0.054 وهي قيمة أكبر من القيمة 0.05 وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة لا تعزى إلى الدعم الاجتماعي الذي تتلقينه المعلمات في الابتدائية من طرف المشرفين والزملاء بل يكون وفقاً لتغيرات أخرى، كما يتضح لنا أيضاً من ذات الجدول أن مستوى المعنوية بلغ 0.054 وهذا ما يدفعنا لقبول الفرضية العدمية والقول بأنه لا يؤثر الدعم الاجتماعي من طرف المشرفين والزملاء على إدارة الصراع القائم بين الحياة العملية والحياة الخاصة لدى معلمات الابتدائية عند مستوى الدلالة sig=0.05 أي أن هناك فاصل بين ما تتلقى أستاذات الابتدائية من دعم من طرف المشرفين والزملاء وبين إدارة الصراع بين شؤون أسرهن وشؤون عملهن، كما أكدت أغلب النساء المستجوبات على أنهن يعتمدن بشكل كبير على الدعم المقدم من طرف العائلة وخاصة الزوج بالنسبة للعاملات المتزوجات في إدارة الصراع الحاصل بين الحياة العملية والحياة الخاصة، كما صرحن بأن تفهمن أزواجهن لظروفهن ومساعدتهن لهن في القيام ببعض الواجبات المنزلية كترتيب البيت وطهي الطعام وتربية الأبناء أمر من شأنه التخفيف من حجم الضغوط لديهن وإحساسهن براحة نفسية وجسدية تعود بآثار إيجابية على المجالين سواء العملي أو الشخصي، ويمكن إرجاع هذا الصراع الحاصل بين المجالين العملي والشخصي إلى طبيعة وظيفة المعلم في الابتدائية حيث يبذل جهد كبير في تلقين التلاميذ في مراحلهم التعليمية الأولى بالإضافة إلى التغيير المستمر والتحديات التي تجربها الوزارة الوصية على القطاع (الجيل الأول، الجيل الثاني) مما يتطلب منهم تعديل في مذكراتهم وسجلاتهم التعليمية وتحضير الدروس يوميا ناهيك عن قضاء أغلب ساعات الأسبوع في المدرسة وعدم 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 للنساء العاملات 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 بما على أكمل وجه، وحسب 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 والعملي مما يؤثر بالسلب على الحياة العملية للمرأة العاملة والزيادة في حجم الضغوط التي تتلقاها، مما يؤدي بها إلى الفشل وعدم التفوق على المستويين.

الخاتمة

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 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 وخاصة الدعم المقدم من طرف العائلة 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، وعليه بناء على نتائج هذه الدراسة يمكننا أن نقدم بعض الاقتراحات على النحو التالي:

- 1- استحداث دور حضانة لأبناء القطاع من الأساتذة العاملات من خلال آليات قانونية، بتشجيع من الإدارة وبالاعتماد على اللجنة الوطنية للخدمات الاجتماعية.
- 2- من الضروري التركيز على تحسين ظروف العمل سواء تعلق الأمر ببيئة العمل (الإضاءة- التدفئة...) مما يزيد من درجة التركيز على العمل من طرف الأساتذة، أو من خلال توفير الخدمات الملحقة كالتنقل والإطعام.
- 3- لا بد من تعزيز آليات الحركة المهنية والتي من شأنها تقريب الموظفة لأماكن العمل مما 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 للفرد.

قائمة المراجع

- المراجع العربية:

- 1- أحمد عثمان. (2001). المساندة الاجتماعية من الأزواج و علاقتها بالسعادة و التوافق مع الحياة الجامعية لدى طالبات الجامعة المتزوجات. *مجلة كلية التربية (37)*، 143-195.
- 2- بشرى إسماعيل. (2004). المساندة الاجتماعية و التوافق المهني ط01. مكتبة الانجلو المصرية القاهرة.
- 3- علي عبد السلام علي. (2000). المساندة الاجتماعية و علاقتها بأحداث الحياة الضاغطة و علاقتها بالتوافق مع الحياة الجامعية. (رابطة الأخصائيين المصريين النفسيين، المحرر) *مجلة الدراسات النفسية*، 07 (02)، 201-223.
- 4- عناصري، م. ن. (2013). علاقة الولاء التنظيمي بالضغط المهني و مركز التحكم و الدعم الاجتماعي لدى أساتذة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس تخصص العمل و التنظيم. جامعة الجزائر. 02.

- المراجع الأجنبية:

- 5- Alan, H. C., Duxbury, L. E., & Irving, R. H. (1992). Work-family conflict in the dual-career family. (F. Gino, Éd.) *Organizational Behavior and Human Decision Processes* , 51 (01), 59-75.
- 6- Belghiti-Mahut, S. (2015). Le conflit vie professionnelle/vie privée et la satisfaction : le cas des conjoints de militaires navigants. *Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise* , 4 (04), 3-20.
- 7- Chafik, B., & Farah, A. (2012). Articulation travail famille : une pièce du puzzle RSE. *Actes IAS*.
- 8- Chai-Yong, . (2005). Work-Family Conflict and Its relationship with social support : A Study at Private Educational Institutions in Kuching, Sarawak, Malaysia. *Educational research Journal* , 20 (02).
- 9- Charkaoui, W., Montargot, N., & Peretti, J. (2013). stress professionnel et stratégies d'ajustement dans un contexte hospitalier marocain. *Actes du 24ème Congrès de l'AGRH* (310), 11.
- 10- Edura, W. (2011). Social support, Work- Family enrichment and life satisfaction among married nurses in health service. *international journal of social science and humanity* , 01 (02).
- 11- Mansour, S. (2013). les conditions de travail et le stress professionnel : le conflit travail- famille, une variable médiatrice Le cas du secteur hotelier. *24ème congrès de l'association francophone de la gestion des ressources humaines* . AGRH.
- 12- Orford, J. (1993). *Community psychology theory and practice*. England: John Wiley.
- 13- Pierre, G. (2013). *influence de l'équilibre Travail/ Famille et Famille/ Travail sur l'implication organisationnelle modérateur de la perception synthronisée d'auto-efficacité* (Vol. 01). Université de Lorraine.
- 14- Sahari Norddine, M. (2011). social support, work-family enrichment and life satisfaction among married nurses in health service. *international journal of social science and humanity* , 01 (02).
- 15 Sarafino, E., & Smith, W. (1998). *Health psychology :biopsycholo social interaction* (éd. 3). (J. W. Sons, Éd.) New York.

- 16- Schwarzer.R, & Leppin, A. (1991). social support and health. A theoretical and empirical overview. (p. press, Éd.) *journal of social and personal relationships* , 02 (08), 126.
- 17- Taylo.S.E, S. ., Welch, W., & Kim, H. (2007). Cultural differences in the impact of social support on psychological stress responses,. *Oxford University press* , 83.