

صراع الأدوار وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة -دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية -برج بوعريريج-

Roles conflicts and its relationship with psychological burnout of a married working woman

-a field study at Public Institutions nearby Care of Bordj Bou Arreridj-

أ.د. صبرينة سيدي صالح
Pr. Sabrina Sidisalah

مخبر علم النفس المرضي وعلم النفس العصبي
جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر
sidisalahsabrina@yahoo.fr

د. ابتسام خلاف⁽¹⁾

Dr. Ibtissem Khellaf

مخبر علم النفس المرضي وعلم النفس العصبي
جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر
ibtissem.2123@gmail.com

ملخص

معلومات حول المقال

تاريخ الاستلام 2021-05-05
تاريخ القبول 2024-02-25

الكلمات المفتاحية

صراع الأدوار
الاحتراق النفسي
الإجهاد الانفعالي
تبلد المشاعر
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

هدفت هذه الورقة البحثية إلى معرفة طبيعة العلاقة القائمة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة حيث أجريت الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببرج بوعريريج، إذ تضمنت الدراسة عينة مكونة من 42 طبيبة وممرضة متزوجة، وقد اختيرت العينة بصفة عشوائية وتمثلت أدوات البحث في استبيان خاص بصراع الأدوار وكذا مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، أما عن المنهج المستخدم فلقد كان المنهج الوصفي في المستوى الارتباطي، وقد أشارت النتائج في هذه الدراسة بعد المعالجة الإحصائية إلى أنه توجد علاقة ارتباطية نسبية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة، ووجود علاقة ارتباطية نسبية ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار وأبعاد الاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي-تبلد المشاعر) لدى المرأة العاملة المتزوجة، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى المرأة العاملة المتزوجة.

مقدمة

من خلال مضاعفة نشاطه اليومي، غير أنه في حالة عجزه عن تأمين احتياجاته اليومية قد تبدأ الصراعات التي من المفترض أن تخلق ضغوطا شديدة، ولعل أن هذه الأخيرة تمثل أبرز التأثيرات عليه خاصة في عصرنا الحالي فهي نتاج التقدم الحضاري حيث تستهدف النفس البشرية فتحمل أعباء فوق طاقتها، قد تترجم في شكل أعراض واضطرابات نفسية وجسمية مختلفة. إضافة إلى كل هذا فإن خطورة الضغوط تكمن في حالة استمرارها مخلفة أثارا سلبية أبرزها حالة «الاحتراق النفسي» الذي يتمثل في حالات التشاؤم واللامبالاة قلة الدافعية، فقدان القدرة على الابتكار والقيام بالواجبات بصورة آلية، في مقابل هذا فإنه من المحتمل أن ينجر عن الاحتراق النفسي سوء التوافق الفردي، إلا أنه قد لا يحدث ذلك عند كل الأفراد، الأمر الذي قد يجعلنا نعطي دورا هاما

يتعرض الكثير من الأفراد لأزمات حياتية مختلفة في ميادين الحياة الاجتماعية والاقتصادية أو المهنية وغيرها من الميادين الأخرى وفي هذه المرحلة يكون الغالبية من أفراد المجتمع قد اختاروا مهنتهم وتدريبوا عليها، وبدأوا بممارستها كما حددوا حياتهم الشخصية وشكلوا أسر، لكن من ناحية أخرى قد يخفق البعض في تحقيق الكثير من الأهداف، فيصطدمون بالواقع وقد يكتشفون أن السعادة التي كانوا ينشدونها ممنوحة لهم، ومن ثم يمكن للأزمات والمشكلات أن تظهر في كل المجالات أو تظهر في مجال واحد والتي قد تمتد إلى المجالات الأخرى فتؤثر على شعورهم بالسعادة والمتعة في الحياة. فالإنسان في بحثه عن الاستقرار والأمان وتلبية متطلبات الحياة يسعى دائما للتكيف مع متغيراتها واستثمارها لصالحه

المؤسسات والمراكز الإنتاجية والخدمية، بالإضافة إلى ظهور الحاجة لليد العاملة النسوية، وبالتالي أصبح من الضروري والحتمية تواجد المرأة في هذه القطاعات وذلك لتحقيق مطالب المرأة من جهة وسد احتياجات أسرتها المتزايدة.

ولقد ترتب على خروج المرأة للعمل نتائج كثيرة تمثلت في اتساع نطاق أدوارها الاجتماعية، فكثيرا ما تجد المرأة نفسها أمام مطالب واختيارات في غاية الصعوبة، من جهة ما ينتظره البيت منها والذي يصعب عليها تحقيقه نظرا لعملها الخارجي، ومن جهة ما ترغب هي في تحقيقه لذاتها ويصعب عليها تحقيقه نظرا لوضعها كزوجة ولديها أسرة بحاجة لرعايتها وتواجدها الملح؛ فنجد المرأة الأم نفسها في مفترق الطرق، فرغم التغيرات التي حدثت في مركز المرأة من جراء التغيرات الاجتماعية والتكنولوجية إلا أن ذلك لم يكن في صالحها على طول الخط. (بن زيان، 2004)

ولقد أثمر هذا الصراع سلبيات عديدة ظهرت بشكل كبير على الجانب السيكولوجي بسبب الدور المزدوج الذي تقوم به، وتقسيم أعمالها بين البيت والعمل؛ مما صعب عليها التأقلم مع هذان الوضعان، فعملها خارج البيت يحتاج منها وقتا وجهدا لإنجاز المهمات الموكلة إليها، إضافة إلى تركيبتها البيولوجية الخاصة بها، وفي وضع كهذا تجد المرأة نفسها في حيرة، ويبدأ الضغط النفسي يأخذ مكانه في ذاتها حيث الشعور بالتقصير وتأنيب الضمير يبدأ بنهشها سواء كان التقصير في المنزل أو العمل فكلاهما مهم بالنسبة لها ولا يمكن إهماله.

فالتوفيق بين مستلزمات العمل ومتطلباته، ومتطلبات المنزل وشؤونه ليس بالأمر الهين واليسير، فأصبحت بذلك فريسة للاضطرابات النفسية (كالضغط النفسي والقلق والاكتئاب والإحباط وعدم تقدير الذات وفقدان المزاج والعصبية ... (شكري وآخرون، 2009)

وهذا الصدد قام «محمد سلامة آدم» بدراسة شاملة لصراع الدور لدى المرأة العاملة في مصر وصل إلى تقرير أن المرأة العاملة بكل فئاتها عالية التعليم أو متوسطة التعليم، صغيرة السن أو كبيرة السن تعاني من صراع الدور في أدائها لدور الزوجة أو دور الأم بحيث تعاني من إحساس عميق بضيق الوقت الناتج عن الأدوار المتعددة التي تقوم بها سواء أدوار العمل (خارج البيت) أو أدوار الزوجة والأم (داخل البيت)

لشخصية الفرد الوجدانية، الانفعالية والصحية والشخصية وتوافقه النفسي في التغلب على الضغوط النفسية.

ونظرا لهذه التأثيرات السلبية التي قد تخلفها هذه الظاهرة، فإنه قد تزايد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة لأسباب عديدة أهمها: إدراك الأفراد للمجتمعات والمنظمات خاصة الخدمية منها، وقد اعتبر العديد من الباحثين والدارسين أن الاحتراق النفسي من بين الظواهر السيكولوجية التي تعاني منها المنظمات والمؤسسات، خاصة المؤسسات التي تقدم خدمات إنسانية واجتماعية كمؤسسات الرعاية والمستشفيات، حيث تعتبر إحدى أهم المؤسسات؛ نظرا للدور الكبير الذي تلعبه في تقديم المساعدة ولتكفلها بجميع البرامج الوطنية للوقاية خاصة برامج التلقيح الموسع وغيرها، كما تعتبر مهنة الطبيب من أنبل المهن ومن أهم ركائز هذه المؤسسة، غير أنه ولأسباب شتى قد تبرز معوقات تحول دون قيام الطبيب بدورها كاملا، الأمر الذي يساهم في إحساسها بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منها وبالمستوى الذي يتوقعه منها الآخرون مما يؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد هذا ما يؤدي إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف النفسي، هذه الأعراض مجتمعة قد تفرز ظاهرة سيكولوجية غير مرغوب فيها ألا وهي ظاهرة الاحتراق النفسي.

وإلى حد الساعة مازالت المرأة تكدّ وتكدح وتساهم بكل طاقتها في رعاية بيتها وأفراد أسرتها، فهي الأم التي تقع على عاتقها مسؤولية تربية الأجيال القادمة، وهي الزوجة التي ترعى زوجها، وهي ربة البيت التي تديره وتوجه اقتصادياته وكل النواحي الأخرى؛ فهذا ما جعل دراستنا الحالية تركز على فئة الزوجات العاملات بالقطاع الصحي ببرج بوعرييج، هذه الزوجة العاملة التي تزاوّل عملا محددًا في قطاع الصحة، طبيبة كانت أو ممرضة ... فخرجوها للعمل خلق لديها تعدد وتنوع في الأدوار المنسوبة إليها، فأصبحت هذه الزوجة العاملة ملزمة بالقيام بأدوارها المنزلية من جهة وبدورها كعاملة داخل القطاع الصحي من جهة أخرى.

1- إشكالية الدراسة

على غرار ما يحدث في المجتمعات العالمية من خروج المرأة للعمل فلقد شهد المجتمع الجزائري هو الآخر منذ مطلع الستينات ظاهرة جديدة تمثلت في خروج المرأة للعمل، ويرجع ذلك إلى التطور الذي شهده الاقتصاد الوطني وتزايد عدد

والمهنية المزمنة. (بوحارة، 2012)

وقد أكد «هينج» 2002 في دراسته على أن استقرار أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة، وهي الإنهاك النفسي، واختلال الهوية التي يقصد به الميل إلى اعتبار الأشخاص الآخرين مجرد أشياء وانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي الذي يتسم بمشاعر نقص التحكم بحيث تكون الأمور خارج نطاق سيطرة الفرد والشعور بالعجز وانخفاض الدافعية. (عبد المنعم، الغريب، 2015)

وبهذا فقد دعمت نتائج الأبحاث إدراك الاحتراق النفسي باعتباره ظاهرة متعددة الأبعاد بحيث لا يمكن وضعه في قوالب ثابتة عند قياسه، وهذا الشكل متعدد الأبعاد الذي يتخذ الاحتراق النفسي يؤكد على أن الاحتراق لا يمكن التعامل معه كحالة ثابتة ولكنه يمر في عملية دائمة الحركة، وقد قامت «ماسلاش» بتصنيف أبعاد الاحتراق النفسي إلى ثلاثة أبعاد وأطلقت عليها متلازمة الاحتراق النفسي وهي:

-الإجهاد الانفعالي: إذ يعتبر هو المكون الأول للاحتراق النفسي والذي يمكن وصفه ك فقدان للطاقة وحالة من الضغط والإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية والإحساس بالتعب والإنهاك الجسدي عند بذل أقل جهد وكذلك الإحساس بالقلق والإحباط وسرعة الانفعال وعدم القدرة على اتخاذ أي قرار.

-أما فيما يخص تبدل المشاعر: وهو البعد الأكثر توسعا ويمثل السياق الشخصي للاحتراق النفسي إذ يشير إلى التحول السلبي في رد فعل تجاه الآخرين كما ينطوي على التوجهات السلبية وغير الملائمة وحدة الطبع والميل إلى القوة وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع العملاء والتحكم والسخرية ويتميز الأفراد الذين يجربون تبدل الشخصية بأنهم لم يعودوا قادرين على أداء مستويات أمانهم المرتفعة بشكل طبيعي.

- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: والذي يعبر عن التقييم الذاتي للاحتراق النفسي ويمثل شعور الفرد بعدم الكفاءة والفاعلية وفقدان الدافعية للإنجاز وانخفاض الإنتاجية في العمل وانحدار المشاعر ويميل الفرد إلى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية والميل للاكتئاب والانسحاب وعدم القدرة على مواجهة الضغوط أو التكيف معها والشعور بالفشل وضعف تقدير الذات. (الهملان، 2008)

وعليه فإن العاملون في المهن والأعمال المختلفة يتعرضون

وكما زاد الشعور بضيق الوقت قد يزداد معه الشعور بالضغط النفسية وشعورها بالعجز عن جميع التزاماتها، مما قد يؤدي إلى معاناة من مشاعر الضيق والتوتر والصراع. (بوبر، 2007)

ومن هذا المنطلق وبحكم الأدوار التي تؤديها المرأة العاملة المتزوجة يُشعرها ببعض الضغوط تكمن في حالة استمرارها بظهور بعض التأثيرات، كنقص قدرتها على العمل حيث تشعر المرأة باستنفاد الجهد والتعب والإجهاد النفسي والبدني الذي يؤدي بدوره إلى «الاحتراق النفسي» «Burnout»، الذي يعد من بين المفاهيم ذات العلاقة الوطيدة بالصحة النفسية للفرد، هذا المفهوم الذي أصبح شائع الاستخدام منذ بداية العقد الأخير من هذا القرن، وذلك لوصف الحالة النفسية للأفراد الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية أو الإنسانية ويقضون وقتا طويلا متواصلًا في العمل المجهد باعتبار أن طبيعة عملهم تقضي بأن يكونوا على اتصال مباشر ووثيق مع الأفراد الذين يحتاجون مساعدتهم (كالممرضين، الأطباء، المرشدين، المحامين، الشرطيين والمعلمين) وقد يمتحنون مهنة يكون فيها التفاعل بين العامل والعميل حول المشكلات الراهنة لهذا العميل (كالمشكلات النفسية والاجتماعية، العاطفية، الجسمية ...) تكون مصحوبة بمشاعر (الغضب، الارتباك الخوف، أو اليأس ...) وأحيانا أخرى تكون مشكلات العميل غير واضحة المعالم، فتصبح حالته بالنسبة للعامل أكثر غموضا وأشد إحباطا علما أن الشخص الذي يعمل باستمرار مع الأفراد تحت ظروف كهذه يمكن أن يصاب بالتوتر الذي قد يتطور إلى استنفاد انفعالي يؤدي بدوره إلى الاحتراق النفسي، وضمن هذا الإطار لاحظت «ماسلاش» Maslach ورفاقها أن هذه الحالة تصيب العمال الذين يواجهون معوقات تحول دون قيامهم بمهامهم المهنية كاملة، فتسبب لهم الإحساس بالقصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب وغالبا ما يترتب على هذا الوضع حدوث ضغط نفسي يلزم العامل أن يتكيف معه لكي يقلل من إحساسه بالعجز، حيث يتميز هذا النوع من التكيف بتدني مستوى الدافعية وعدم الشعور بالرضا وبالعلاقة الآلية الجافة التي تربطه بمن يتعامل معهم. هذا وقد عُدَّ غالبية الباحثين ظاهرة «الاحتراق النفسي» كاستجابة رئيسة للتوتر الناتج عن أوضاع العمل وشدة العمل والضغط النفسية

3-أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الحالية إلى التطرق لتحليل والكشف عن الاحتراق النفسي وعلاقته بصراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة كأحد الظواهر السلبية التي تصيب الصحة النفسية والجسمية للعمال بالنسبة للاحتراق وصراع الأدوار كإحدى الوظائف الأساسية التي تميز العامل وعموما تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

-الكشف عن مدى الارتباط بين ظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، تلبد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي وبين صراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة.

-الوقوف على طبيعة العلاقة الموجودة بين صراع الأدوار ومستوى الإجهاد الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة.
-الوقوف على طبيعة العلاقة الموجودة بين صراع الأدوار ومستوى تلبد المشاعر لدى المرأة العاملة المتزوجة.
-الوقوف على طبيعة العلاقة الموجودة بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى المرأة العاملة المتزوجة.

4-تحديد مصطلحات الدراسة إجرائيا

4-1-الاحتراق النفسي

هو حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني، بسبب ما يتعرض له الشخص من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة.

4-2-صراع الدور

هو عدم قدرة الفرد على الموازنة بين دورين أو أكثر، إذ يؤثر أحدهما على القيام بالدور الآخر.

4-3-الزوجة العاملة

حسب هذه الدراسة هي المرأة التي تزاوّل عملا خارج بيتها بشكل رسمي ومنتظم، مقابل أجر مادي تتقاضاه وهذا بالإضافة إلى أدوارها داخل بيتها والمتمثلة في دور الزوجة (تراعي زوجها، وتلبّي حاجاته المختلفة)، ودور المرأة (تسهر على تربية أبنائها ورعايتهم جسميا ونفسيا)، دور ربة البيت (إدارة وتسيير شؤون بيتها من طبخ وغسيل وتنظيف ...).

لظاهرة الاحتراق النفسي بدرجات متفاوتة، وتعد المهنة الاجتماعية أكثر المهنة عرضة للاحتراق نظرا لكثرة مسؤولياتها ومتطلباتها وزيادة أعبائها التي تجعل المرأة العاملة غير راضية على أداء مهنتها، وغير مطمئنة لمستقبلها المهني والأمني، مما يكوّن لها الأثر السلبي على عطائها وكفاءتها في الأداء؛ لهذا ينبغي الاهتمام بالفرد نفسيا ومهنيًا، ومن هنا يتضح أن الاحتراق النفسي كظاهرة في بيئة العمل يستحيل القضاء عليها كليًا، ولكن تجدر الإشارة إلى إمكانية التحكم فيها، وتقليلها إلى أدنى درجة ممكنة تبعا لمجموعة من الأساليب والاستراتيجيات يختلف استعمالها من منظمة لأخرى.

وانطلاقا مما سبق تتلخص إشكالية الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي:

-هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار وظهور أعراض الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة؟
ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

-هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى الإجهاد الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة؟
-هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى تلبد المشاعر لدى المرأة العاملة المتزوجة؟
-هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى المرأة العاملة المتزوجة؟

2-فرضيات الدراسة

تنطوي الدراسة على فرضية عامة وثلاث فرضيات إجرائية.

2-1-الفرضية العامة: مفادها

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار وظهور أعراض الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة.

2-2-الفرضيات الإجرائية: مفادها

-توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى الإجهاد الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة.
-توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى تلبد المشاعر لدى المرأة العاملة المتزوجة.
-توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى المرأة المتزوجة.

4-4- الإجهاد الانفعالي

هو شعور المرأة بالتعب والإرهاق العاطفي أي أنها لم يعد لديها ما تقدمه للآخرين سواء انفعاليا أو نفسيا.

4-5- تبلد المشاعر

هو حالة الشعور السلبي حيث تتعرض المرأة للعزلة النفسية والتباعد الاجتماعي التي تؤثر سلبيا في حياتها الشخصية والمهنية.

4-6- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

هو إحساس المرأة بأنها لم تعد فعالة ومؤثرة في أسرته أو في عملها.

5- الدراسات السابقة

نظرا لأهمية موضوع الاحتراق النفسي وحدائه ظهوره داخل تنظيمات العمل المختلفة وارتباطه بالصحة النفسية والجسمية للفرد العامل، فإننا نجد قد نال الكثير من الدراسات والبحوث الميدانية التي تناولته بالدراسة مع ارتباطه وتأثره ببعض المتغيرات وتأثيره على البعض منها، بهدف الكشف عن تشخيصه. وفيما يلي مجموعة من الدراسات:

5-1- دراسة Gmelch and Torelli, 1994

تهدف الدراسة الحالية لتقدير ارتباط صراع الأدوار وتناقض الأدوار مع دورة الضغط الإداري. أكمل أربعة وسبعون بالمائة من 1000 مديرا ومشرفا أكملوا قائمة جرد العمل الإداري الذي يتألف من مؤشر الإجهاد الإداري، وقائمة Maslach Burnout، واستبيان الدور بالإضافة إلى الأسئلة الديموغرافية والتنظيمية.

ومن بين نتائج الدراسة أنها توصلت إلى أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين صراع الأدوار وبُعدي الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر وعلاقة ارتباطية سالبة بين صراع الأدوار ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي. (Gmelch & All, 1994)

5-2- دراسة Lee and Ashford, 1996

هذه دراسة تحليلية بعدية استخدمت 61 دراسة غطت 33 من الارتباطات ل 56 عينة مستقلة، والتي تتراوح من 34 إلى 906 عينة وهي تمثل 80 بالمائة من الدراسات أخذت عينات من مقدمي الخدمات الإنسانية، مثل (المعلمين، الممرضات، المستشارين، ضباط الشرطة وعمال اجتماعيين) حول كيفية ارتباطات الطلب والموارد وارتباطات السلوك والاتجاه وعلاقتها بكل بعد من الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية بين الأبعاد الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي) وصراع الدور. (Raymand & Blake, 1996)

5-3- دراسة Jawahar et al, 2007

هذه الدراسة اقترحت أن الاختلافات الفردية في المهارة السياسية وتصورات الدعم التنظيمي ستكون مرتبطة سلبا بالاحتراق النفسي وكذلك ستعدل العلاقة بين إدراك صراع الدور والاحتراق النفسي. وقد تمت الدراسة على عينة من 120 موظفين احترافيين. ومن بين فرضيات الدراسة أن إدراك صراع الدور يرتبط إيجابيا بكل من الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي المتمثلة في: الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ومن بين نتائج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الإجهاد الانفعالي كبعد من أبعاد صراع الأدوار والاحتراق النفسي. وعدم تحقق فرضيتي علاقة تبلد المشاعر وكذا نقص الشعور بالإنجاز الشخصي بالاحتراق النفسي. (Jawahar & All, 2007)

5-4- دراسة بن عطية ياسين 2008

بعنوان الإنهاك المهني لدى ممرضي الاستعجالات، وانطلاق من هذا هدفت الدراسة إلى تقييم ظاهرة الاحتراق لدى ممرضي مصالح الاستعجالات لولاية قسنطينة وعلاقتها ببعض الخصائص السوسيو مهنية وظروف ممارسة العمل، حيث وزع الباحث سلم «هامبورغ» للاحتراق النفسي (HBI) الذي يتضمن الخصائص السوسيو مهنية على (526) فرد من ممرضي مصلحة الاستعجالات وقد تم الحصول على 83% من المستجوبين حسب معايير (HBI)، 33.56% من هؤلاء الممرضين لديهم احتراق انفعالي منهم 50% يعانون من الإحساس بالعجز 30.80% يحسون بفراغ داخلي، 35.86% يعبرون عن اشمئزازهم من العمل، 28.50% يظهرون أفعال عدوانية، من جهة أخرى هؤلاء المهنيين راضين عن أدائهم، ليسوا بمعزل عن مرضاهم ليس لهم ردود أفعال انهيارية بإمكانهم الاسترخاء وليسوا متصلين مع ذاتهم. (بوحارة، 2012)

5-5- دراسة غيات، 2013

بعنوان «صراع الأدوار عند المرأة القيادية وأهم الصعوبات التي تواجهها» دراسة شملت عينة 200 امرأة عاملة في المواقع

المنهج المستخدم في الدراسة الحالية، وبناء الاستبيان الخاص بصراع الأدوار.

6- الجانب الميداني

6-1- المجال المكاني

أجريت الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببرج بوعريج، وهي ذات طابع علاجي.

6-2- عينة الدراسة الاستطلاعية

تتكون عينة الدراسة الاستطلاعية من (15) فردا اختيروا بصفة عشوائية من المجتمع الكلي للدراسة وهذا حسب شروط «روسكو» لاختيار العينة.

ويلجأ الباحثين للقيام بهذه الخطوات من أجل ضبط أدوات قياساته للظاهرة المراد دراستها قبل تطبيقها على عينة الدراسة النهائية.

6-3- المنهج المستخدم

بما أن موضوع الدراسة الحالية يتمحور حول العلاقة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة فإن ذلك يفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب لطبيعة الإشكالية وأهداف الدراسة، ومن هذا المنطلق سنعتمد على المنهج الوصفي في المستوى الارتباطي لأنه يعد الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها إذا كان الباحث يريد أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها.

6-4- أدوات جمع البيانات

الاستبيان: انطلاقا من أن دراستنا الحالية تهدف إلى الكشف عن (صراع الأدوار وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة) فإننا نهدف قياس متغيرات الدراسة قمنا بتصميم أداة الدراسة الأساسية المتمثلة في :

-استمارة خاصة بصراع الأدوار: وتحتوي على (43) بند التي تظهر مؤشرات صراع الأدوار عند المرأة العاملة المتزوجة والتي تم بناءها انطلاقا من الجانب النظري للدراسة والدراسات السابقة.

-مقياس الاحتراق النفسي ل «ماسلاش»: ويحتوي على (37) بند موزعة على 3 أبعاد.

حيث يعتبر هذا المقياس من أقدر المقاييس التي تقيس درجة

القيادية على مستوى مدينة وهران وغيليزان وذلك من أجل الكشف عن أهم الأدوار والصراعات التي تلقاها المرأة القيادية، إضافة إلى دراسة مقارنة بين مهام النساء القياديات المتزوجات وغير المتزوجات من أجل إلقاء الضوء على هذا الموضوع المهم والعمل على اقتراحات وتوصيات لمساعدة النساء العاملات في المواقع القيادية والتخفيف من حدة الأدوار لديهن. (غيات، 2013)

5-6-دراسة Olivares-Faúndez et al., 2014

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير بعض عوامل الخطر النفسي اجتماعي في تطور الاحتراق النفسي وإلى تحليل تأثير هذه الظاهرة على تغيب الموظفين. وقد عينة الدراسة 142 عاملا في مجال الرعاية الصحية. وتضمن التحليل الإحصائي استخدام الإحصاءات الوصفية ونماذج الانحدار الخطي المتعدد. وقد أكدت نتائج الدراسة أثر غموض الدور وصراع الدور على الاحتراق النفسي، ولكن أثر الاحتراق النفسي على تغيب الموظفين لم يتحقق. ولكن، ظهرت علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والتغيب الوظيفي. وكما أن نتائج هذه الدراسة تدعم ادعاء أن صراع الدور هو المنبئ الأكثر قوة للمكون العاطفي للاحتراق النفسي. إضافة إلى أن هناك دليل الضغط العاطفي المزمّن يمكن تشجيعه للتغيب الوظيفي. (Olivares-Faúndez et al., 2014)

5-7-التعليق على الدراسات السابقة

لقد تم عرض ستة دراسات سابقة متعلقة بكل من الاحتراق النفسي وصراع الدور، وتنوعت هذه الدراسات بين دراسات أجريت في بيئات مختلفة، حيث عرضت هذه الدراسات وفق ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث، وقد غلب على هذه الدراسات المنهج الوصفي وهو ما يتفق مع الدراسة الحالية، وكذلك معظم هذه الدراسات اعتمد على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، أما بالنسبة للعينة فقد تنوعت وكان معظمها في القاع الصحي وهو ما يتوافق مع دراستنا الحالية، وقد لوحظ أن هذه الدراسة تعددت إشكالياتها وتساؤلاتها وأهدافها وكذا نتائجها ومهما كانت طبيعة نتائجها إلى أن موضوع صراع الأدوار والاحتراق النفسي بحاجة إلى مزيد من البحث والدراسة للوصول إلى طرق الوقاية من الاحتراق النفسي والحفاظ على المرأة العاملة، وقد استفادت الباحثان من هذه الدراسات في بناء الخلفية النظرية وتحديد

الاحتراق النفسي، حيث قمنا بتعديله بما يخدم موضوع دراستنا.

أ-بعد الإجهاد الانفعالي: ويقاس محتوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين ويتضمن العبارات التالية (من 1 إلى 13).
ب-بعد تبلد المشاعر: ويقاس مستوى الاهتمام واللامبالاة تجاه الآخرين، وكذا التجرد من الخواص الإنسانية وهذا نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين ويشمل العبارات التالية: (من 14 إلى 24).

بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: حيث يقاس هذا البعد تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله ويشمل العبارات التالية: (من 25 إلى 37).

وطبقا لما ذكرته مسلاش Maslach فإن نتائج المقياس تم تصنيفها إلى ثلاث (03) درجات من الاحتراق النفسي حيث يكون احتراق بدرجة كبيرة أو متوسطة أو منخفضة من خلال الاستجابة لمقياس من «3» درجات (دائما، أحيانا، أبدا) وفق الدرجات التالية (3-2-1) للبند السلبي (3-2-1) للبند الإيجابي.

6-5- الخصائص السيكومترية للاستبيان

6-5-1- حساب الصدق

يعتبر صدق المحكمين أو صدق المحتوى من أكثر أنواع الصدق شيوعا وتناولا من قبل الباحثين وقد اعتمدنا عليه لقياس مدى صدق محتوى هذا الأخير وذلك من خلال توزيعه على مجموعة من الأساتذة المحكمين البالغ عددهم (06) أساتذة وفق معادلة «لوشي» Lawshe .

-حساب صدق استبيان صراع الأدوار:

بعد تطبيق معادلة لوشي توضح القيمة المتوصل إليها (0.81) على أن الاستبيان صادق فيما أعد لقياسه.

-حساب صدق مقياس الاحتراق النفسي:

بعد تطبيق معادلة «لوشي» Lawshe توضح القيمة المتوصل إليها (0.96) على أن الاستبيان صادق فيما أعد لقياسه.

6-5-2- حساب الثبات

يعبر الثبات على مدى استقرار الأداة وإعطائها نفس النتائج وقد تم التأكد من هذه الخاصية باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

-حساب ثبات استبيان صراع الأدوار: بعد المعالجة

الإحصائية تحصلنا على قيمة ثبات استبيان صراع الأدوار تساوي (0.80) إذن نستنتج أن الاستبيان ثابت.

-حساب ثبات مقياس الاحتراق النفسي: بعد المعالجة الإحصائية تحصلنا على قيمة ثبات مقياس الاحتراق النفسي تساوي (0.87) إذن نستنتج أن الاستبيان ثابت.

6-6- عينة الدراسة النهائية

لقد أجريت الدراسة على عينة قدر عددها ب «42» طبيبة وممرضة متزوجة والمجتمع الإحصائي الكلي بلغ عدده (139) طبيبة وممرضة متزوجة، وقد اختيرت العينة بطريقة عشوائية بنسبة (30%) وهذا ما يتوافق مع طرح شروط روسكو لاختيار العينة الذي أكد على أن نسبة (30%) كافية لتمثيل المجتمع الكلي إن كان المجتمع الكلي غير كبير ويتراوح بالمئات.

6-7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

نظرا لطبيعة الدراسة الحالية وفرضياتها المصاغة والتي تخوض في تحديد ومعرفة «العلاقة القائمة بين صراع الأدوار والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة» وانطلاقا من المعطيات الإحصائية المتوفرة، ومن أجل إثبات أو نفي صحة الفرضيات المصاغة، لا بد من استخدام معامل «الارتباط سبيرمان Spearman» لأنه من بين الأساليب الإحصائية المستخدمة في معرفة وتحديد العلاقة القائمة بين متغيرين أو أكثر.

7- عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة

7-1- عرض نتائج الدراسة

7-1-1- عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الإجرائية الأولى

والقائلة: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين صراع الأدوار ومستوى الإجهاد الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة، والجدول التالي يوضح النتيجة التالية:

جدول (01): يوضح نتائج الفرضية الإجرائية الأولى.

المتغير	العلاقة الارتباطية	العينة	الدلالة
صراع الأدوار الإجهاد الانفعالي	* 0.68	42	دال

* دلالة إحصائية عند أقل من 0.005

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

المرأة العاملة المتزوجة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـرج بوعريـريـج ومستوى تبلد المشاعر التي تبنتها هذه الأخيرة، ومنه نرفض الفرضية الصفريـة ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد أن هناك علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين صراع الأدوار ومستوى تبلد المشاعر وهي علاقة دالة بمعنى أنه كلما زاد صراع الأدوار لدى عينة الدراسة كلما زاد تبلد المشاعر لديهم، ولكن بشكل متوسط أي أن صراع الأدوار يؤثر بصفة متوسطة في مستوى تبلد المشاعر لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـرج بوعريـريـج.

7-1-3- عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الإجرائية الثالثة

والقائلة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى المرأة العاملة المتزوجة والجدول التالي يوضح النتيجة التالية:

جدول (03): يوضح نتائج الفرضية الإجرائية الثالثة.

المتغير	العلاقة الارتباطية	العينة	الدلالة
صراع الأدوار			
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	0.18	42	غير دال

* دلالة إحصائية عند أقل من 0.005

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (03) الذي يبين نتائج الفرضية الإجرائية الثالثة وبعد حساب معامل الارتباط بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـرج بوعريـريـج، وبما أن R المحسوبة (0.18) أصغر من المجدولة (0.304) عند مستوى الدلالة (0.05) فإنه يمكننا القول أن معامل الارتباط غير دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، أي أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار الذي تعاني منه المرأة العاملة المتزوجة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـرج بوعريـريـج ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي ومنه نقبل الفرضية الصفريـة التي تنص على عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في المؤسسة العمومية للصحة

يتضح لنا من الجدول رقم (01) الذي يبين نتائج الفرضية الإجرائية الأولى، وبعد حساب معامل الارتباط بين صراع الأدوار ومستوى الإجهاد الانفعالي السائد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـرج بوعريـريـج، وبما أن R المحسوبة (0.68) أكبر من المجدولة (0.304) عند مستوى الدلالة (0.05) فإنه يمكننا القول أن معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) أي أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار الذي تعاني منه المرأة العاملة المتزوجة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـرج بوعريـريـج ومستوى الإجهاد الانفعالي والتي تبنتها هذه الأخيرة ومنه نرفض الفرضية الصفريـة ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد أن هناك علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين صراع الأدوار ومستوى الإجهاد الانفعالي وهي علاقة دالة، بمعنى أنه كلما زاد صراع الأدوار لدى عينة الدراسة كلما زاد الإجهاد الانفعالي لديهم وبشكل قوي أي أن صراع الأدوار يؤثر بصفة قوية في مستوى الإجهاد الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـرج بوعريـريـج.

7-1-2- عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الإجرائية الثانية

والقائلة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى تبلد المشاعر لدى المرأة العاملة المتزوجة، والجدول التالي يوضح النتيجة التالية:

جدول(02): يوضح نتائج الفرضية الإجرائية الثانية.

المتغير	العلاقة الارتباطية	العينة	الدلالة
صراع الأدوار			
تبلد المشاعر	0.38 *	42	دال

* دلالة إحصائية عند أقل من 0.005

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (02) الذي يبين نتائج الفرضية الإجرائية الثانية وبعد حساب معامل الارتباط بين صراع الأدوار ومستوى تبلد المشاعر السائدة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـرج بوعريـريـج، وبما أن R المحسوبة (0.38) أكبر من المجدولة (0.304) عند مستوى الدلالة (0.05)، فإنه يمكننا القول أن معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) أي أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار الذي تعاني منه

والقائلة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى الإجهاد الانفعالي لدى المرأة العاملة المتزوجة. من خلال التحليل الكمي تبين أن معامل الارتباط سبيرمان يساوي 0.68 وهو دال إحصائياً، أي أن الفرضية الجزئية قد تحققت حيث أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى الإجهاد الانفعالي السائدة في المؤسسة العمومية بالصحة الجوارية ببرج بوعريريج، الأمر الذي يؤكد أن معاناة المرأة العاملة المتزوجة من صراع الأدوار تؤدي بها مباشرة إلى الشعور بالإجهاد الانفعالي في ممارستها لعملها، فقد يكون شعور المرأة بالإجهاد الانفعالي ناتجا عن اصطدامها بواقع مخالف تماما للصورة التي رسمتها في ذهنها قبل البدء فتفشل تبعاً لذلك في تحقيق أهدافها التي جعلها الواقع تتعارض مع أهداف المستشفى التي تعمل فيها كما أن الشعور بالإجهاد الانفعالي لدى الطيبة العاملة المتزوجة وارد كثيراً في الحالات التي تضطر فيها للقيام بأعمال أخرى خارجة عن نطاق عملها بسبب كثرة المرض وقلة عدد الممرضين، إذ نجد الطيبة نفسها عاجزة تماماً عن القيام بمهامها نتيجة لكثرة الضغوط والأدوار التي تتعرض لها، مع العلم أن هذه المهنة تتطلب مجهوداً عاطفياً كبيراً خاصة في الحالات الحرجة والمواقف المفاجئة والحالات الميؤوس منها فإن ذلك يكون سبباً مباشراً في شعورها بحالة من الإجهاد الانفعالي نتيجة انتقاداتها للقدرة على تهدئة المريض والتخفيف من معاناته من جهة وتهدة أهله من جهة أخرى، الأمر الذي يقودها إلى التفكير بعدم جدواها وعدم قدرتها على التأثير في المواقف الاجتماعية المختلفة.

وكما أن نظرة هذه الزوجة لعملها قد تساهم أيضاً في تخفيفها من حد الصراع الذي تعيشه، حيث أن الزوجة العاملة - طيبة أو ممرضة - تحس بضرورة عملها من أجل المساهمة في بناء وتنمية المجتمع وخدمة الإنسانية فتكون هنا نظرة الزوجة العاملة بهذه النظرة الإيجابية لعملها يدفعها إلى التصرف مع أدوارها كزوجة، كأم وكربة بيت بالشكل الذي يمكنها من التغلب على إحساسها بالصراع بين أدوارها وبالتقصير في واجباتها المختلفة.

ومن كل ما سبق نخلص بالقول إلى أن الإجهاد الانفعالي الذي تعيشه الزوجة العاملة بالقطاع الصحي لمدينة برج بوعريريج يرجع لعدة أسباب وعوامل يكون صراع الأدوار فيها من

الجوارية ببرج بوعريريج ونرفض الفرضية البديلة التي تؤكد على أن هناك علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار السائد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببرج بوعريريج ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

7-1-4- عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية العامة

والقائلة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار وظهور أعراض الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة، والجدول التالي يوضح النتيجة التالية: جدول (04): يوضح نتائج الفرضية الإجرائية الثالثة.

المتغير	العلاقة الارتباطية	العينة	الدلالة
صراع الأدوار			
أعراض الاحتراق النفسي	0.37 *	42	دال

* دلالة إحصائية عند أقل من 0.005

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول السابق الذي يبين نتائج الفرضية الإجرائية العامة وبعد حساب معامل الارتباط بين صراع الأدوار وظهور أعراض الاحتراق النفسي السائدة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببرج بوعريريج، وبما أن r المحسوبة (0.37) أكبر من الجدولة (0.304) عند مستوى الدلالة (0.05) فإننا يمكننا القول أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، أي أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار الذي تعاني منه المرأة العاملة المتزوجة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببرج بوعريريج وظهور أعراض الاحتراق النفسي، ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تؤكد أن هناك علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين صراع الأدوار وظهور أعراض الاحتراق النفسي وهي علاقة دالة، بمعنى أنه كلما زاد صراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة كلما زاد ظهور أعراض الاحتراق النفسي لكن بشكل ضعيف أي أن صراع الأدوار يؤثر في عمل المرأة العاملة المتزوجة وبصفة ضعيفة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببرج بوعريريج.

7-2- مناقشة نتائج الدراسة

7-2-1- مناقشة الفرضية الإجرائية الأولى

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من (Gmelch and Torelli, 1994) ودراسة (Lee and Ashford, 1996)، ولكن في دراسة (Jawahar et al, 2007) لم تتوصل إلى وجود علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار ومستوى تبلد المشاعر.

7-2-3- مناقشة الفرضية الإجرائية الثالثة

والقائلة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى المرأة العاملة المتزوجة.

من خلال التحليل الكمي تبين أن معامل الارتباط سبيرمان يساوي 0.18 وهو ليس دالا إحصائيا، أي أن الفرضية الجزئية الثالثة لم تتحقق، حيث أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي السائدة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببرج بوعريرج، الأمر الذي يؤكد أن الطيبة والممرضة في عينة البحث الحالي تعيش صراع الدور وتعيش حالة من التوتر والتعب والإرهاق، ولكن لما يتعلق الأمر بمسألة تقييمها أو إدراكها للعمل أو الأداء الذي تقدمه فهي تكون راضية لأن هذا العمل بالنسبة لها يمثل إثبات للذات والمكانة داخل المجتمع خاصة إذا ما أخذ بعين الاعتبار طبيعة هذا العمل (طبيبة-ممرضة).

وهذه النتيجة لم تتفق مع دراسة كل من (Gmelch and Torelli, 1994) في وجود علاقة ارتباطية سالبة بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي. ولم تتفق كذلك مع دراسة (Lee and Ashford, 1996)، أين تبينت فيها وجود علاقة ارتباطية موجبة. ولكن تتفق مع دراسة (Jawahar et al, 2007) حيث لم تتوصل إلى وجود علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

7-2-4- مناقشة الفرضية العامة

القائلة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار وظهور أعراض الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة. بعد تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات الإجرائية بحيث أكدت على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار وكل من الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر لدى المرأة العاملة المتزوجة، أي كلا الفرضيتين تحققنا، باستثناء الفرضية المتمثلة في نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لم تتحقق. وعليه يمكن بصفة عامة أن الفرضية العامة للدراسة قد

الأسباب الرئيسية أو أن تعدد أدوار الزوجة العاملة بالقطاع الصحي قد يؤدي إلى شعور هذه الزوجة بعدم التوفيق بين مسؤولياتها وأدوارها لكن محاولتها للتكيف مع هذه الأدوار يجنبها الوصول إلى درجة الصراع بين الأدوار الحادة.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من (Gmelch and Torelli, 1994) ودراسة (Lee and Ashford, 1996)، ودراسة (Jawahar et al, 2007)، في وجود علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار ومستوى الإجهاد الانفعالي.

7-2-2- مناقشة الفرضية الإجرائية الثانية

والقائلة: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى تبلد المشاعر لدى المرأة العاملة المتزوجة. من خلال التحليل الكمي تبين أن معامل الارتباط سبيرمان يساوي 0.38 وهو دال إحصائيا، أي أن الفرضية الجزئية الثانية قد تحققت، حيث أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الأدوار ومستوى تبلد المشاعر السائدة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببرج بوعريرج، وعليه فإن الزوجات العاملات بالقطاع الصحي ببرج بوعريرج باختلاف أعمالهن (طبيبات - ممرضات) يتفاوتن فيما بينهن في الشعور بصراع أدوارهن : كأمهات زوجات، ربات بيوت، وذلك أن كل دور في هذه الأدوار يشغل حيزا من وقت الزوجة العاملة سواء كانت طبيبة أو ممرضة ويتطلب منها بذل جهد معين، وأن كل طبيبة بحكم تعاملها ومتابعتها الطبية الطويلة مع المرض والأمراض بأنواعها المختلفة وعبر زمن طويل بالإضافة إلى تنقلها عبر المؤسسات الاستشفائية، وخاصة الجراحون العامون وهذا مما يساهم في زيادة الضغوط النفسية لديهم وبالتالي ازدياد معرفتها وانشغالها الفكري مما يولد لديها عدم الاهتمام ونوع من اللامبالاة نتيجة للعمل لوقت طويل وخاصة أثناء المناوبة الليلية وهذا كله يجعلها تفكر في أشياء غير منطقية مما يولد لديها ضغوط نفسية تجعلها تسلك سلوكيات خارجة عن إرادتها ولا ترض عنها مما تؤثر على المستوى العام للأداء الطبي وينجم عن كل هذا عدم الاهتمام واللامبالاة.

وفي دراستنا لهاته الفرضية نجد أن هناك علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار وتبلد المشاعر وهذا يشير إلى أنه كلما زاد صراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة كلما زاد تبلد المشاعر لديها.

-توجيه الإعلام للقيام بدور فعال في تغيير النظرة السلبية لعمل المرأة.

-منح المرأة العاملة المتزوجة عطلة بأجر كامل لمدة عام بعد ولادتها، خاصة إذا كان عندها أكثر من طفل، حتى تتمكن من القيام بدورها الطبيعي (إرضاع ورعاية طفلها الصغير) وبذلك ينقص الشعور بالذنب لديها الذي قد يكون أحد أسباب معاناتها النفسية.

-التحسيس بالدور الفعال للمرأة في جميع مجالات الحياة. على المجتمع بصفة عامة التعرف على ما تقدمه المرأة العاملة المتزوجة خارج البيت من خدمات لصالحه خاصة ما تقدمه لبنات جنسها في المجالات المهنية كالصحة، والتعليم ومراكز الخدمة الاجتماعية وتقديم المساعدة لها ما أمكن للقيام بالدورين الأسري والمهني في أحسن الظروف ومساعدتها لتساهم في التنمية الاجتماعية.

-من الضروري أن تتكفل المؤسسات والإدارات التي تعمل فيها النساء بتأمين وسائل النقل العاملات من مقر سكنهن إلى مقر عملهن حتى تتخلص هؤلاء النساء من ازدحام وسائل النقل وتضمن عدم تأخرهن في الوصول إلى مكان العمل والبيت.

-توفر للمرأة العاملة المتزوجة رعاية تتمثل في تأكيد الضمانات الممنوحة لها في التشرّفات الاجتماعية كإنشاء الخدمة الاجتماعية لرعاية أطفال هؤلاء النسوة كدور الحضّانة لأن العديد من النساء العاملات لديهن أطفال ولا يجدن الوسيلة المناسبة لرعايتهم أثناء العمل ذلك أن دور الحضّانة تخفف عن المرأة العاملة بعض المسؤولية تقي الأطفال الإهمال والجنوح التي يتعرضون لها أثناء غياب الأم.

تحققت بنسبة 66.66 % من حيث العلاقة بين صراع الأدوار وظهور أعراض الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة المتزوجة. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من (Gmelch and Torelli, 1994) ودراسة (Lee and Ashford, 1996)، دراسة (Jawahar et al, 2007)، ودراسة (Olivares-Faúndez et al, 2014) في وجود علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار ومستوى تبلد المشاعر.

خاتمة

إن النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ومع تأكيد معظم ومختلف البحوث والدراسات السابقة أن الاحتراق النفسي ينتج بشكل رئيسي كاستجابة للتوتر الناتج عن أوضاع العمل الصعبة، مما يؤدي إلى استنفاد نفسي، فينعكس بشكل واضح على الحالة الجسمانية والنفسية للعامل وعلى إنتاجيته، غير أن هذه الدراسة دلت على وجود احتراق نفسي، وكذا وجود علاقته بينه وبين صراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة، وبناء عليه توجي دراستنا الحالية بالتوصيات التالية حتى نحاول من خلالها دعم المرأة العاملة المتزوجة أكثر بهدف تحسين أدائها والتخفيف مما تعانيه كما تسهم في حسن استثمار طاقتها في البيت والعمل:

-توجيه المرأة إلى تقبل أدوارها المتعددة ومحاولة إيجاد استراتيجيات فعالة حتى لا تكون فريسة للاضطرابات النفسية.

-البحث على تهيئة الجو النفسي المرح للمرأة العاملة المتزوجة وإبعاد كل أسباب التوتر والانفعال عنها حتى تؤدي المرأة الدور المناط بها لأن كل هذا من شأنه أن يؤثر على أدائها.

-تفعيل دور وسائل الإعلام بنشر ثقافة مساعدة الزوج لزوجته في القيام بشؤون المنزل خاصة إذا كانت عاملة.

المراجع

1. أمل فلاح فهد الهملان، (2008). الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعية وعلاقتهما باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر: دراسة سيكومترية -أكاديمية، (ماجستير) قسم الصحة النفسية، جامعة الزقازيق، 2008، (رسالة غير منشورة). ص 16-17.
2. حسين عبد المنعم، وأسامة محمد الغريب. (2015)، الاحتراق النفسي والشخصية إنسانية: تأصيل النظري ودراسات ميدانية، (دار الفجر للنشر والتوزيع)، مصر.
3. حياة غيات، (2013)، «صراع الأدوار عند المرأة العاملة في المواقع القيادية»، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 5، العدد 12. ص 95-109.
4. عائشة بوبكر. (2007)، العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة: دراسة ميدانية بوحداث صحية لمدينة طولقة، (ماجستير)، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، (رسالة غير منشورة).
5. علياء شكري، محمد الجوهري، أحمد زايد، وفاطمة يوسف القليني. (2009)، علم الاجتماع العائلي، الطبعة الأولى، (دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة)، الأردن.
6. مليكة بن زيان. (2004)، عمل الزوجة وانعكاساتها على العلاقات الأسرية: دراسة ميدانية جامعة منتوري قسنطينة، (ماجستير)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، (رسالة غير منشورة).
7. هناء بوحارة. (2012). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية -دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولايي عنابة والطارف، (ماجستير)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف 2، (رسالة غير منشورة). 2012،
8. Gmelch W. H, & Torelli J. A, (1994), "The Association of Role Conflict and Ambiguity with Administrator Stress and Burnout", Journal of School Leadership, Vol. 4, N° 3, pp. 341-356.
9. Jawahar I. M, Stone, Thomas H, and Kisamore Jennifer L, (2007). "Role Conflict and Burnout: The Direct and Moderating Effects of Political Skill and Perceived Organizational Support on Burnout Dimensions", International Journal of Stress Management, Vol. 14, No. 2, pp. 142-159.
10. Lee Raymond T, and Ashforth Blake E. (1996). "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout". Journal of Applied Psychology, Vol. 81, N° 2, pp. 123133-.
11. Víctor Olivares-Faúndez, Pedro Gil-Monte, Luis Mena Miranda, Carolina Jélvez-Wilke, and Hugo Figueiredo-Ferraz, (2014), "Relationships between burnout and role ambiguity, role conflict and employee absenteeism among health workers", terapia psicológica, Vol. 32, N° 2, pp. 111120-.

12- الملاحق

أداة جمع البيانات

1/ البيانات الشخصية

الحالة الاجتماعية: متزوجة مطلقة أرملة

2/ الاستبيان الأول: صراع الأدوار

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
1	أشعر بالتوتر حين أفكر فيما ينتظرني من أعمال منزلية وأنا عائدة إلى المنزل.			
2	أشعر بالحزن لأن الوقت الذي أقضيه مع أسرتي قليل			
3	أعاني من نقص الألفة والمودة في بيتي.			

4	زوجي يميل إلى تحملي أكثر من طاقتي		
5	ترهقني أعباء أسرتي.		
6	أجد صعوبة في الجمع بين متطلبات المنزل ومتطلبات العمل.		
7	أنا غير راضية عن عملي.		
8	أعاني من اضطرابات في النوم بسبب كثرة الأدوار.		
9	مهنتي لا تحقق طموحاتي.		
10	تنخفض دافعتي للعمل بسبب مشاكل العائلة.		
11	أفكر في مشاكل المنزلية خلال أدائي للعملي.		
12	أفكر في تربية الأبناء ومساوهم الدراسي وأنا في عملي.		
13	أشعر بالضيق عندما أقصر في أحد واجباتي المنزلية.		
14	شعوري أن عملي يأخذ وقتي على حساب الرعاية العاطفية لزوجي وأبنائي.		
15	عملي لا يتناسب مع قدراتي الجسمية.		
16	أكره الأعمال التي تتطلب سرعة في الأداء مثل عملي.		
17	أشعر بالضيق عندما أقصر في أحد واجباتي المهنية.		
18	أعاني من الفوضى في منزلي.		
19	مشاكل أولادي لا تنتهي.		
20	لست راضية على علاقتي بأبنائي.		
21	زوجي لا يتحمل معي مسؤولية المنزل.		
22	يسود بيني وبين زوجي الانفصال العاطفي.		
23	أشعر بالضغط وصراعات أسرية عديدة لا أستطيع التعبير عنها.		
24	زوجي يهمل حقوقي الخاصة جدا.		
25	يسود أسرتي جو من الحب.		
26	أشعر بعدم الرضا عن حياتي الزوجية بسبب عملي.		
27	عملي من النوع الذي يحتاج الى مجهود ذهني.		
28	ينتهز زوجي أي فرصة لينتقذني ويتهمني بالتقصير في شؤون المنزل		
29	بسبب تعدد أدوار فشلت في تربية أبنائي.		
30	عملي لا يرفع من معنوياتي.		
31	لا أجد الوقت أثناء العمل لأستريح.		
32	عملي تتبعه مسؤوليات كبيرة حتى وأنا بالمنزل.		
33	من كثرة الأعباء المنزلية لم أعد ألتزم بالواجبات الاجتماعية كالزيارات العائلية.		
34	أشعر بعدم الاستقرار في عملي.		
35	قلة ساعات النوم بسبب كثرة الأعباء.		
36	أعاني من التعب والإرهاق لإرضاء الجميع.		
37	أبذل قصارى جهدي لإتمام واجباتي في البيت والمهنة.		
38	من كثرت المتطلبات المهنية والمنزلية أصبحت لا أهتم بهوايتي.		
39	بسبب تعدد الأدوار أصبح الوقت لا يكفي لي لإكمال كل أشغالي.		

40	من كثرة انشغالاتي لا أجد الوقت لأهتم بغذائي			
41	أقضي إجازتي بالمنزل.			
42	بسبب تعدد أدواري لا وقت عندي للممارسة الرياضة.			
43	شعوري بتحمل كل مسؤوليات البيت يرهقني.			

3/مقياس: الاحتراق النفسي .

3-1- البعد الأول: الإجهاد الانفعالي .

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
1	أشعر أنني مستنزفة عاطفيا نتيجة ممارستي لمهنتي			
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.			
3	أشعر بالإرهاق حينما أصبحوا في الصباح لمواجهة يوم عمل جديد.			
4	إن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي لإجهاد.			
5	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.			
6	أشعر أنني أبذل جهدا كبيرا عند ممارستي لعملي.			
7	أشعر كأنني أختنق عند ما أكون في المستشفى.			
8	أشعر بالإحباط بسبب عملي.			
9	إن التعامل بشكل كبير مع الناس يسبب لي ضغوطا شديدة.			
10	أشعر أن عملي شاق جدا.			
11	ينتابني صداع شديد أحيانا وغثيان أحيانا أخرى خلال ممارستي لعملي.			
12	أشعر بالتعب الجسدي والنفسي بعد نهاية عملي.			
13	أشعر بالقلق حينما أواجه كل يوم جديد.			

3-2- البعد الثاني: تبلد المشاعر

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
14	أصبحت أكثر قساوة مع الناس منذ ممارستي لمهنتي.			
15	أشعر بانزعاج والقلق لأن هذه المهنة زادت من سلبية عواطفني وتبلد مشاعري.			
16	أشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين.			
17	أشعر أن الناس يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.			
18	أشعر بالروتين في العمل نتيجة تكراره يوميا وبنفس الطريقة تقريبا.			
19	أشعر أنني أتعامل مع الناس وكأنهم أشياء وليسوا بشر.			
20	أهتم كثيرا بالآخرين في العمل.			
21	جعلني عملي هذا قاسية في التعامل مع أسرتي.			
22	أشعر أن لي رغبة في البقاء مدة أطول مع مرضاي.			
23	أصبحت قاسية القلب لدى تعاملي مع الناس منذ ممارستي لعملي.			
24	أشعر بالجمود في التعامل مع فئات المرض.			

3-3- البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
25	أستطيع أن أفهم مشاعر الناس تجاه مهنتي بسهولة.			
26	أتعامل بكل هدوء مع المشكلات الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لمهنتي.			
27	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل العمل والمرضى.			
28	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين.			
29	أشعر بالحيوية والنشاط أثناء ممارستي لعملي.			
30	أستطيع بسهولة تهيئة الجو المناسب والمريح لأداء عملي على أكمل وجه.			
31	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع الآخرين والمرضى.			
32	أشعر بالراحة والسعادة نتيجة ممارستي لمهنتي.			
33	أشعر أنني أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في مهنتي.			
34	لا أشارك في النشاطات الاجتماعية لارتباطي بعملي.			

Roles conflicts and its relationship with psychological burnout of a married working woman - a field study at Public Institutions nearby Care of Bordj Bou Arreridj-

Abstract

This study aims to find out the relationship between role conflict and the psychological combustion of married women workers. The field study was carried out in the nearby public health establishment of Bordj Bou Arreridj. The study involved a sample of 42 married doctors and nurses. The sample was chosen at random. The research tools were a questionnaire about role conflict, as well as the Maslach scale of burnout, and the method used was the relational descriptive approach. After statistical treatment, the results indicated that there was a statistical significance relativity correlation between role conflict and psychological combustion. In addition, statistical significance relativity correlation between role conflict and the two dimensions of psychological combustion (Emotional exhaustion - Depersonalization), but there is not a statistical significance correlation between role conflict and (lack of sense of personal accomplishment) among married women workers

Keywords

mental burning
role conflict
emotional exhaustion
depersonalization
lack of sense of personal
accomplishment

Conflit de rôle et sa relation avec l'épuisement professionnel chez les femmes mariées qui travaillent - une étude de terrain à l'Institution publique de santé de quartier Bordj Bou Arreridj-

Résumé

Cette étude vise à savoir la relation entre le conflit de rôles et la combustion psychologique des femmes mariées travailleuses. L'étude de terrain a été effectuée dans l'établissement public de santé de proximité de Bordj Bou Arreridj. L'étude a porté sur un échantillon composé de 42 médecins et infirmières mariées. L'échantillon a été choisi au hasard. Les outils de recherche étaient un questionnaire sur le conflit de rôle, ainsi que l'échelle Maslach d'épuisement professionnel, et la méthode utilisée était l'approche descriptive relationnelle. Après un traitement statistique, les résultats indiquaient qu'il y avait une corrélation statistique significative relative entre le conflit de rôles et la combustion psychologique. Et corrélation statistique significative relative entre le conflit de rôles et les deux dimensions de la combustion psychologique (Epuisement émotif -Dépersonnalisation), mais il n'y a pas une corrélation statistique significative entre le conflit des rôles et (manque d'accomplissement personnel) chez les femmes travailleuses mariées

Mots clés

combustion psychologique
conflit de rôles
épuisement émotif
dépersonnalisation
manque du sentiment
d'accomplissement personnel



Competing interests

The author(s) declare no competing interests

تضارب المصالح

يعلن المؤلف (المؤلفون) لا تضارب في المصالح

Author copyright and License agreement

Articles published in the Journal of letters and Social Sciences are published under the Creative Commons of the journal's copyright. All articles are issued under the CC BY NC 4.0 Creative Commons Open Access License).

To see a copy of this license, visit:

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

This license allows the maximum reuse of open access research materials. Thus, users are free to copy, transmit, distribute and adapt (remix) the contributions published in this journal, even for commercial purposes; Provided that the contributions used are credited to their authors, in accordance with a recognized method of writing references.

© The Author(s) 2023

حقوق المؤلف واذن الترخيص

إن المقالات التي تنشر في المجلة تنشر بموجب المشاع الإبداعي بحقوق النشر التي تملكها مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية. ويتم إصدار كل المقالات بموجب ترخيص الوصول المفتوح المشاع الإبداعي CC BY NC 4.0.

للاطلاع على نسخة من هذا الترخيص، يمكنكم زيارة الموقع التالي :

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

إن هذا الترخيص يسمح بإعادة استخدام المواد البحثية المفتوحة الوصول إلى الحد الأقصى. وبالتالي، فإن المعنيين بالاستفادة أحرار في نسخ ونقل وتوزيع وتكييف (إعادة خلط) المساهمات المنشورة في هذه المجلة، وهذا حتى لأغراض تجارية؛ بشرط أن يتم نسب المساهمات المستخدمة من طرفهم إلى مؤلفي هذه المساهمات، وهذا وفقًا لطريقة من الطرق المعترف بها في كتابة المراجع.

© المؤلف (المؤلفون) 2023