



كلية العلوم الاجتماعية
جامعة وهران 2 محمد بن أحمد



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم اجتماع العمل والتنظيم

انعكاسات ضغوطات العمل على الحياة الأسرية لدى المرأة العاملة
دراسة ميدانية للنساء العاملات في بلدية - مسرغين وهران -

تحت إشراف الأستاذة :

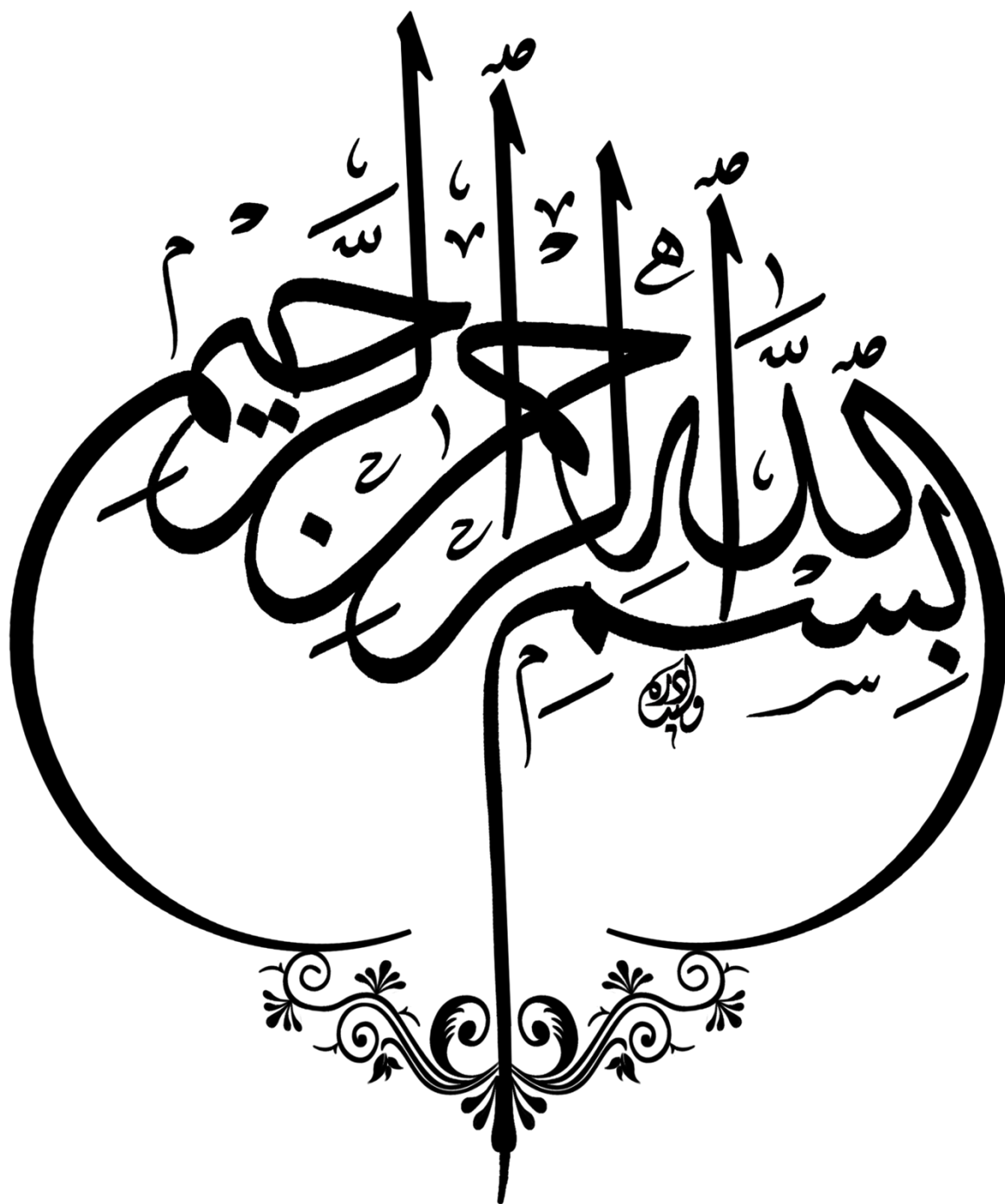
- د. لقرع إيمان

من إعداد الطالبة :

- مديوني فتيحة

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
العقاعق حفصة	أستاذة محاضرة أ	رئيسة اللجنة
لقرع إيمان	أستاذة محاضرة أ	مشرفة
حمال ختو	أستاذة محاضرة أ	مناقشة

السنة الجامعية: 2025 - 2026



شكر وتقدير

أرفع أسمى آيات العرفان و الامتنان

إلى من كانا لي السند و القوة

إلى من سهروا لنرتاح ،و بذلوا لتعلم

إلى الوالدين العزيزين

شكرا لا عطائكم ولدعواتكم التي كانت حصنا و دافعا في كل خطوة

حفضكما الله و أدامكما تاجا فوق الرأس

كما أتقدم بخالص الشكر إلى الأستاذة المشرفة

"لقرع إيمان "

على توجيهاتها القيمة و صبرها معنا طوال فترة البحث

كما أشكر أصدقائي و زملائي الذي تقاسمت

معهم لحظات من التعب والصراع و شاركوني

حلم التخرج شكرا لكم لأنكم كنتم

خير معين و سند في مواجهة التحديات

لكم جميعا ...أصدق مشاعر العرفان و التقدير

إهداء

إلى من غرسوا في قلبي العلم و سهروا الليالي

لأجلي

إلى والدي الكريمين مصدر قوتي و سر نجاحي

إلى أُمي الحبيبة ، التي كانت دعواتها النور الذي يضيئ دربي ...

و إلى أبي العزيز ، الذي علمني أن الإرادة و العزيمة

تصنع المستحيل

إلى من يشدون أزري و يساندونني في الحياة

إلى عائلتي و أختي نبع المحبة و السند

إلى أصدقائي و أحبابي الذين وقفوا طيلة مسيرتي

إلى كل من آمن بي ولو بكلمة طيبة

أهدي هذا العمل غليكم جميعا ، عربون وفاء و عرفان

مديوني فتيحة

فهرس المحتويات:

1 مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1- اسباب اختيار الموضوع 4

2- الدراسات السابقة 4

3- الإشكالية 9

4- أهداف الدراسة 10

5- أهمية الدراسة 11

6- مفاهيم الدراسة 11

7- منهج البحث وتقنيات الدراسة 14

8- تقنيات الدراسة 15

9- وسائل الدراسة 16

10- مجالات الدراسة 16

11- صعوبات الدراسة 17

الفصل الثاني: ضغوط العمل في الوسط المهني للمرأة العاملة

20 تمهيد

1- مفهوم ضغوط العمل ، العمل ، المرأة العاملة 21

2- بيئة العمل وعلاقتها بالضبط المهني 29

4- العلاقات المهنية وضغوطاتها 34

5- الآثار النفسية و الجسدية لضغوط العمل 38

الخلاصة 43

الفصل الثالث: تأثير ضغوط العمل على الحياة الأسرية للمرأة العاملة

تمهيد

- 1- مفهوم الحياة الأسرية 46
- 2- أدوار المرأة العاملة داخل الأسرة 51
- 3- التفاعل الأسري في ظل الضغوطات المهنية 53
- 4- الخلافات الأسرية وصراع الأدوار 58
- 5- تأثير ضغوط العمل على التنشئة الأسرية للأبناء 63
- الخلاصة 69

الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

- 1- تحليل المعطيات الميدانية 71
- 2- نتائج الدراسة الميدانية 93
- خاتمة 96
- قائمة المصادر والمراجع 101

ملاحق

مقدمة

مقدمة :

يعد العمل ظاهرة اجتماعية أساسية في حياة الفرد ، فهو لا يمثل وسيلة للحصول على الدخل المادي فقط بل هو المجال الحيوي الذي يحقق فيه الإنسان ذاته ويبني من خلاله شبكة علاقاته الاجتماعية. وفي ظل التغيرات السريعة التي مست المجتمعات الحديثة لم يعد العمل مجرد نشاط بسيط أو ممارسة فردية بل أصبح يتم داخل مؤسسات منظمة ومعقدة تفرض على الفرد ضغوطا والتزامات مهنية كبيرة تؤثر بشكل أو بآخر على استقراره الشخصي و توازنه الاجتماعي داخل النسق الذي ينتمي إليه .

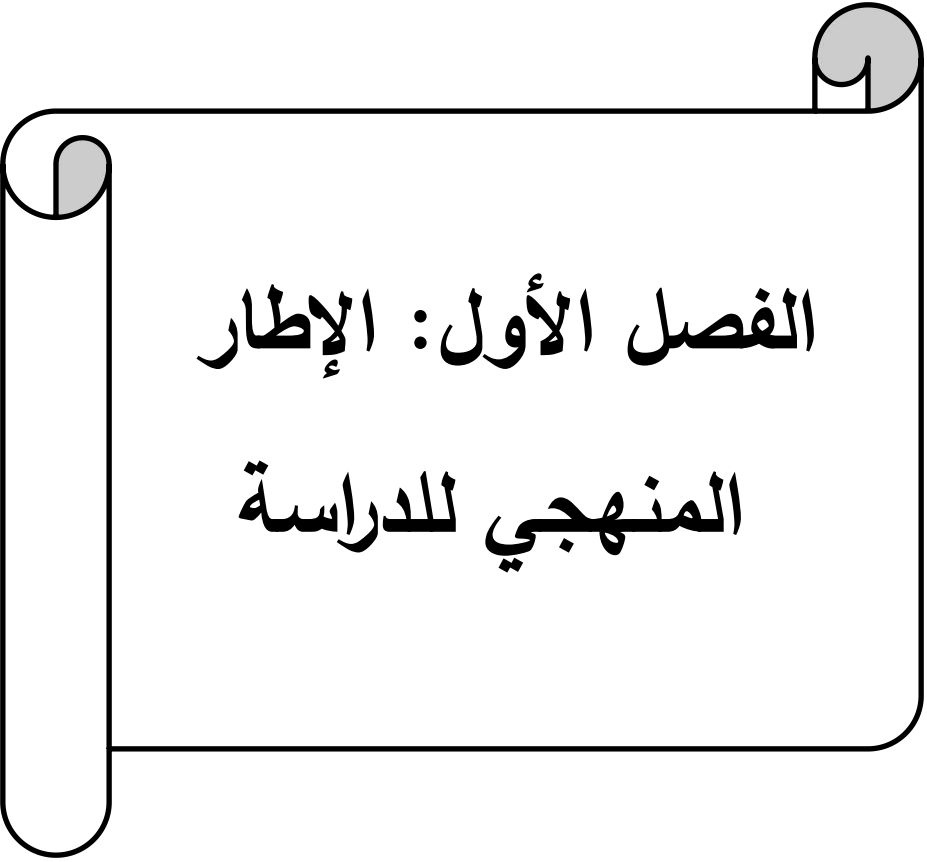
و إذا نظرنا إلى الدور السوسيولوجي للمرأة نجد أنها كانت دوما عنصر فعالا في المجتمع ،ففي الماضي كان عملها مرتبط بالمنزل والحقول والمجال الزراعي وهو مكان يسمح لها بنوع من التكامل والانسجام بين دورها كمنتجة ودورها كأم وزوجة ولكن مع تطور الحياة الاجتماعية والاقتصادية وخروج المرأة إلى العمل الرسمي في المؤسسات الحديثة بمختلف أنواعها ، تغيرت طبيعة هذا الدور وبنيتها حيث أصبحت مطالبة بالالتزام بقوانين العمل الصارمة وساعاته الرسمية مما خلق فصلا حادا بين حياتها المهنية وحياتها الخاصة.

هذا التحول البنيوي أدى إلى بروز ما يعرف سوسيولوجيا بصراع الأدوار حيث تجد المرأة العاملة نفسها مشتتة بين متطلبات الوظيفة التي تحتاج إلى الجهد والتركيز و السرعة في الأداء ، وبين مسؤوليات البيت والالتزامات الأسرية التي تحتاج إلى الرعاية والاستقرار العاطفي المستمر .إن هذه الحالة تولد ضغوطات نفسية واجتماعية تسمى بضغوط العمل وهي ناتجة عن عدم القدرة على التوفيق المثالي بين المهام المتعددة والمتصارعة التي تقع على عاتق المرأة في آن واحد مما يضعها في حالة توتر دائم.

إن ضغوط العمل لا تنتهي بمجرد مغادرة المؤسسة وانتهاء الدوام الرسمي ،بل هي ضغوط تنتقل مع المرأة إلى بيتها و حياتها الخاصة فتؤثر بشكل مباشر على علاقتها بأبنائها و بزوجها فالتعب و الارهاق والتوتر الناتج عن البيئة التنظيمية قد يؤدي إلى حالة من الاغتراب النفسي حيث تشعر المرأة بالنقصير تجاه أسرتها مهما بذلت من مجهود وذلك

نتيجة للضغوط المستمرة للمؤسسة من جهة وللتوقعات الاجتماعية التقليدية التي لا تزال تحملها وحدها العبء الأكبر في التربية والتدبير المنزلي من جهة أخرى .

وبناء على ذلك ، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على انعكاسات ضغوطات العمل على الحياة الأسرية لدى المرأة العاملة وهي محاولة علمية لفهم كيف تؤثر هذه الضغوط المهنية على استقرار الأسرة و تماسكها وكيف تحاول المرأة العاملة الموازنة بين طموحها المهني وحق أسرتها في الاستقرار والسكينة ، خاصة في ظل التحديات المعاصرة التي تفرضها بيئة العمل الحديثة بكل ما تحمله من مسببات القلق والتوتر .



الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1- اسباب اختيار الموضوع:

اختيار موضوع الدراسة يعد من أهم الخطوات او المحطات لإنجاز بحث علمي المراد دراسته وقد يتجه الباحث إلى اختيار الموضوع نتيجة لمعاش من تجارب شخصية او عملية او نتيجة التفكير في هذا الموضوع من قبل وقد قمنا ببناء موضوع الدراسة على: أسباب ذاتية:

اخترت موضوع انعكاسات ضغوطات العمل على الحياة الأسرية للمرأة العاملة من خلال ما عاشت ما عاشته احد اقاربي من مشاكل أسرية نتيجة لضغوطات الموجودة في عملها، وكذلك ما اطلعت عليه من خلال الدراسات السابقة لمذكرات التخرج لطور الماستر تخصص علم اجتماع عمل وتنظيم.

أسباب موضوعية:

موضوعنا هذا من بين المواضيع في اطار تخصصنا الاكاديمي علم الاجتماع عمل و تنظيم ،فموضوع انعكاسات ضغوطات العمل على الحياة الاسرية للمرأة العاملة يعتبر من الظواهر الاجتماعية وما يعيشه العمال من امكانية تدهور حياتهم الأسرية خاصة على حياة المرأة حيث ازداد خروجها الى سوق العمل باعتباره من خصائص المجتمع المعاصر وهذا ناتج عن ما تواجهه داخل عملها حيث يؤثر على حياتها النفسية والأسرية ، وتشير بعض الاحصائيات في الجزائر أن نسبة مشاركة النساء في سوق العمل بنسبة 14 بالمئة سنة 2024 وهذا يدل على تزايد مسؤوليات المرأة في عملها مما قد ينتج عنه من ضغوطات تؤثر على حياتها الأسرية¹.

2- الدراسات السابقة:

1-2- محليا:

الدراسة الأولى:

"تأثير عمل المرأة على جودة الحياة الأسرية" قامت بإعداد الدراسة طالبة زدا دقة وفاء خلال السنة الجامعية 2019/ 2020 ،العمل المقدم من قبل الطالبة عبارة عن مذكرة

¹ - الديوان الوطني للإحصائيات ، تقرير مؤشرات القوى العاملة في الجزائر ، سنة 2024، صفحة 5.

مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع، تخصص علم اجتماع عمل وتنظيم بجامعة 8 ماي 1945.

قامت هذه الطالبة بسبعة اسئلة فرعية الإجابة عن اشكالياتها نطرح البعض منها: ما مدى تأثير عمل المرأة على نوعية حياتها الخاصة نوعية حياة أسرتها بصفة عامة؟ ما مدى تأثير عمل المرأة على الظروف المعيشية بالنسبة لها ولأسرتها؟ هل ينعكس دخل المرأة العاملة على الظروف الصحية لأسرتها؟ هل يؤثر عمل المرأة على نوعية العلاقة بين الزوجين بصفة خاصة وافراد الاسرة ومحيطها الاجتماعي بصفة عامة؟ .
ومن الفرضيات المطروحة: -لعمل المرأة تأثير على نوعية حياتها الخاصة نوعية حياة اسرتها بصفة عامة.

- يؤثر عمل المرأة على الظروف المعيشية بالنسبة لها ولأفراد اسرتها.

- يؤثر عمل المرأة على نوعية العلاقة بين الزوجين بصفة عامة.

هدف الطالبة من هذه الدراسة: التعرف على أثر عمل المرأة في تحسين جودة الحياة لها ولأسرتها والتعرف على تحسن الظروف المعيشية من عدمه للأسرة والتعرف كذلك على نوعية العلاقات الأسرية لدى المرأة العاملة.

استخدمت المنهج العلمي والمنهج الوصفي التحليل اعتمدت على الاستمارة في جمع البيانات اما عينة البحث ومجتمع البحث يشمل النساء العاملات على المستوى الوطني لعدم تمكنهم من توزيع الاستمارة ورقيا بسبب جائحة الكورونا لجأت الى على المستوى الوطني من خلال وسائل التواصل الاجتماعي ومن النتائج المتوصل إليها: عمل المرأة يؤثر على جودة حياتها بصفة خاصة نوعية حياة اسرتها بصفة عامة وكل ما تحتاجه في جميع الجوانب سواء توفير احتياجات خاصة للأطفال وكذا العيش الكريم، يعتبر عمل المرأة بوابة واسعة لتغطي النقص الموجود سواء في الظروف المعيشية حيث يسعى دائما للعيش في الرجااء واقتناء كل ما تحتاجه اسراتها...

الدراسة الثانية:

"العمل المنزلي الأنثوي في الفضاء الحضري دراسة أنثروبولوجيا لحي بلقايد وهران
نموذجاً قامت بهذه الدراسة الطالبة سنوسي حليلة مذكورة لنيل شهادة الماستر في علم

اجتماع والانثروبولوجيا تخصص أنثروبولوجيا الفضاءات الحضرية بجامعة وهران 2
محمد بن احمد الموسم الجامعي 2023 2024.

تمحور السؤال كالتالي: كيف توفق المرأة العاملة في القطاع الغير الرسمي بين الحياة المهنية المنزلية و الحياة الأسرية في الفضاء المشترك؟ ما هو واقع الحياة اليومية للمرأة العاملة داخل الفضاء المنزلي ؟

اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي من اجل تحليل ظاهرة العمل المنزلي الربحي ومن بين أدوات جمع البيانات استخدمت الملاحظة المباشرة والمقابلة شبه موجهة قامت بإجراء المقابلات مع مبحوثات بطريقة مرنة داخل الفضاء المنزلي الخاص بهم وقامت بطرح عليهم أسئلة وقد وقع اختيارها على ستة مبحوثات.

ومن النتائج المتوصل إليها هي :

- أهمية دور الأم المحوري في تكوين شخصية الطفل في مرحلة الطفولة لان الأم تمثل دورا هاما في تكوين شخصية الطفل.

- تحقيق التوازن بين الفضائين اتباع مخطط حول تحديث ساعات العمل واضحة ،تفويض المهام طلب، مساعدة من طرف افراد العائلة وتجنب العمل في الساعات العائلية وتنظيم الوقت وإدارة أولويات هما العنصران الاساسيان لتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والأسرية.

-الدافع المادي من أهم العوامل التي تدفع المرأة للخروج للعمل من أجل سد احتياجاتها المادية ورفع المستوى المعيشي.

-تخرج المرأة للعمل من أجل تعزيز مكانتها الاجتماعية وإثبات دورها الفعال في مختلف المجالات.

الدراسة الثالثة:

"المعاناة اليومية لدى الممرضات في قسم الطوارئ والجراحي بوهران" قامت بإعداد الدراسة الباحثة لقرع إيمان خيرة اطروحة الدكتوراة للحصول على درجة الدكتوراة في علم اجتماع الصحة بجامعة وهران 2 كلية العلوم الاجتماعية السنة الجامعية 2017

2018/ كالتالي: كيف تتجلى المعاناة المهنية (احتراق النفسي) لدى الممرضات العاملات بمصلحة الاستعجالات المهنية و الحياة الخاصة والعائلي في المجتمع الجزائري.

ومن فرضيات الدراسة هي:

تتأثر المعاناة المهنية لدى الممرضات بتداخل متطلبات الحياة المهنية مع متطلبات الحياة العائلية.

تسهم المسؤوليات العائلية و الاجتماعية في تعميق حد التعب المهني والاحتراق النفسي لدى الممرضات.

لا تقتصر آثار الاحتراق النفسي على المجال المهني بل تمتد إلى الحياة الخاصة و الصحة النفسية و الجسدية للممرضات.

تلعب الاسرة دورا مزدوجا فقد تكون عامل دعم وتخفيف المعاناة او عامل ضغط اضافي يزيد من حدتها.

تهدف هذه الدراسة الى تحليل ظاهرة المعاناة المهنية لدى الممرضات العاملات في مصلحة الاستعجالات الطبية والكشف عن الاشكال التفاعل المتبادل بين الحياة المهنية والخاصة في انتاج التعب المهني وفهم انعكاسات العمل الاستعجالي على صحة النفسية و الجسدية و الحياة الأسرية للممرضات. تكمن اهمية الدراسة في اسهامها في اثراء سوسيولوجيا الصحة وسوسيولوجيا العمل من خلال مقارنة المعاناة المهنية بوصفها نتيجة لتفاعل المجالين المهني والخاص وليس كنتيجة لعوامل مهنية فقط .

قامت الباحثة باستعمال المنهج النوعي الكيفي لما يتيح من فهم عميق لمعاني وتجارب الممرضات المرتبطة بالمعاناة المهنية ،فمجتمع البحث التي قامت فيه الدراسة هو ممرضات بمصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية بالمركز الاستشفائي وهران حيث اجريت على 23 ممرض او ممرضة إضافة إلى اثنين من الاقارب الممرضات وخصائية نفسية في المصلحة، استخدمت ادوات من اجل جمع البيانات منها المقابلة نصف الموجهة و الملاحظة المباشرة و دفتر الميدان وجهاز التسجيل الصوتي .

توصلت الدراسة الى عدة نتائج منها :- المعاناة المهنية لدى الممرضات نتيجة عن تفاعل معقد بين ضغوط العمل وضغوط الحياة العائلي.

-الاحتراق النفسي لا يتوقف عند حدود المستشفى بل يمتد الى الحياة الخاصة ويؤثر على العلاقات الأسرية و الصحة النفسية و الجسدية.
الأسرة قد تشكل مصدر دعم وحمايه لكنها في بعض الحالات تتحول الى عامل ضغط يزيد من حده المعاناة.
- صعوبة التوفيق بين الدور المهني والدور العائلي يؤدي الى ارهاق مزمن وتفاقم الاحساس بالفشل والتعب.

2-2- دوليا:

دراسة اسماء عبد الوهاب محمود سنة 2021 في جامعة الأسوان وهو عبارة عن بحث تحت عنوان "صراع الأدوار الأسرية وعلاقتها بجودة حياة المرأة العاملة" وهي دراسة في اطار نظرية الدور الاجتماعي في خدمة الفرد ،مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، تمحور تساؤل الرئيسي حول :ما العلاقة بين صراع الادوار الأسرية وجودة حياة المرأة العاملة في اطار نظرية الدور الاجتماعي في خدمة الفرد ؟ هدفت الدراسة في تحديد العلاقة بين صراع الادوار الأسرية لدى المرأة العاملة وجودة حياتها.

ومن الفرضية دراستها كالتالي : توجد علاقة عكسية دالة احصائيا بين الصراع الادوار الأسرية لدى المرأة العاملة وجودة حياتها .

قامت الباحثة باستخدام منهج المسح الاجتماعي بطريقه العينة العشوائية البسيطة وتمثلت ادوات جمع البيانات على صحيفة البيانات الاولى المرأة العاملة وتمثل المجال البشري للدراسات في العينة المتاحة العينة الميسرة للباحثة للمرأة العاملة ،من اعضاء الجهاز الاداري واعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة أسوان وبلغ عددهم 254 مفردة.

ومن النتائج المتوصل اليها: وجود علاقة عكسية دالة احصائية بين متغيرين ويشير ذلك الى ان صراع الادوار الأسرية يؤثر على جودة الحياة المرأة العاملة.

3- الإشكالية:

شهد المجتمع خلال الفترات الأخيرة تحولات كبيرة ومختلفة على مستوى البنيات الاجتماعية والاقتصادية، وأصبحت المرأة تلعب دوراً مهماً داخل المجتمع حيث يساهم خروجها للعمل في تحسين الوضع الاقتصادي للمرأة ومشاركتها في التنمية الاجتماعية والاقتصادية غير أن هذا الدور الجديد للمرأة لم يلغي مسؤولياتها الأسرية داخل الأسرة بل أصبحت مطالبة بالجمع بين أعمالها المهنية والمنزلية بمعنى أنها تقوم بالعمل خارج المنزل وتقوم بواجباتها داخل الأسرة وضغوطات العمل تعد من الظواهر التي تعاني منها المرأة العاملة حيث تتعرض لضغوط مهنية ناتجة عن كثرة المهام والمسؤوليات المتعددة والمطلوبة منها داخل عملها المرأة يجب عليها الالتزام بالوقت وتحقيق كل الأداء المطلوب منها، وهذا ما يجعل العمل فيه نوع من الضغط النفسي والجسدي المستمر ولهذا يوجد الكثير من الأسباب الضغوطات العمل كضيق الوقت حيث تجد المرأة نفسها غير قادرة على التوفيق المخصص من أجل القيام بواجباتها الأسرية بسبب استهلاك عملها اليومي الجزء الكبير من وقتها مما يؤدي إلى تقليص الوقت المخصص لمتابعة شؤون أبنائها وقيامها بالواجبات الأسرية، كما أن طول ساعات العمل يزيد من هذه الضغوط إذ يؤدي إلى الشعور بالتعب والإرهاق عند عودتها للمنزل مما يؤثر على قدراتها للقيام بأدوارها الأسرية بالشكل المطلوب منها ويجعلها أقل تفاعلاً مع أسرتها .

تتعرض المرأة العاملة كذلك إلى ضغوط نفسية تكون نتيجة تراكم مسؤولياتها المهنية والمنزلية أو الأسرية حيث ينعكس عن هذه الضغوط نوعاً من التوتر والقلق ويؤثر على صحتها النفسية والجسدية تعدد الأدوار للمرأة يساهم كذلك من حدة هذه الضغوط فهي تقوم بدور العاملة داخل المؤسسة ودور الأم والزوجة داخل الأسرة، وهذا ما يجعلها تتحمل مسؤوليات متعددة في وقت واحد مما يؤدي إلى شعورها بالإجهاد النفسي وينتج عن ذلك صراع الأدوار بين العمل والأسرة فتصبح متطلبات المهنية غير متوافقة مع متطلبات الأسرة فتجد المرأة نفسها في صراع بين تلبية مطالب عملها من جهة والقيام بواجباتها

الأسرية والمنزلية من جهة أخرى ،خاصة عندما يتعلق الأمر بمتابعتها لشؤون الأطفال والقيام بالأعمال المنزل وتؤدي هذه الوضعية الى انعكاسات ضغوط العمل على الحياة الأسرية للمرأة العاملة في العلاقات داخل الاسرة وقله التواصل بين افرادها و صعوبة تحقيقها في التوازن الأسري مما قد يؤثر عليها وعلى استقرارها الأسري بصفة عامة كما أن غياب الدعم الأسري والاجتماعي يرفع من مستوى الضغوط إذ المرأة العاملة تتحمل مسؤوليات كبيرة دون مساندة كافية وهذا الأمر الذي يساهم في وجود صراعات بين العمل والحياة الأسرية ومن هنا نطرح سؤال الإشكال : كيف تؤثر ضغوطات العمل على المرأة العاملة داخل الأسرة؟ كيف تؤثر هذه الضغوط على قدرة المرأة في التوفيق بين حياتها المهنية و الأسرية ؟

ومن الأسئلة الفرعية :

- كيف يؤثر الوقت على قدرة المرأة متابعة شؤون أسرتها ؟
- ما طبيعة تأثير تعدد الأدوار على توازن المرأة بين العمل والأسرة ؟
- بأي شكل ينعكس ضغط العمل على تصرفات المرأة اليومية داخل الأسرة ؟

الفرضيات :

- ضغوط العمل تسبب إرهاقا نفسيا لدى المرأة ويؤثر ذلك على علاقتها داخل الأسرة.
- دعم الأسرة يساعد المرأة على التوفيق بين عملها وبيتها.
- تنظيم الوقت والمهارات الشخصية للمرأة يساعدها على التوفيق بين ضغوط العمل وحياتها الأسرية.

4-أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال دراستنا هذه الوصول إلى الاهداف التالية:
- التعرف على الضغوطات التي تعاني منها المرأة العاملة.
- الكشف عن الظروف أو أوضاع المرأة العاملة في عملها.
- الكشف عن تأثير ضغوطات العمل على العلاقات الأسرية.

- إبراز أثر ضغوطات العمل على تربية الأبناء.
- دراسة انعكاسات النفسية للضغوطات العمل على المرأة العاملة داخل الأسرة.

5-أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراسة موضوعنا في الكشف عن الضغوطات المهنية التي تعاني منها المرأة العاملة والدور الذي أصبحت تلعبه في المجتمع مما يجعلها تقوم بأدوار بين العمل والأسرة وهذا ما جعلها أكثر عرضة للضغوطات، حيث نسلط الضوء على الانعكاسات النفسية والاجتماعية و المهنية لهذه الضغوطات على الحياة الأسرية للمرأة العاملة مما ينتج عنها من توتر في العلاقات الأسرية أو اختلال في التوازن بين المسؤوليات أهمية الدراسة تكمن في فهم طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والاستقرار الأسري.

6-مفاهيم الدراسة:

ضغوطات العمل:

هناك العديد من التعاريف التي حاولت تفسير مفهوم ضغوطات العمل نذكر البعض منها:

الاصطلاح:

هي مجموعة من العوامل المتعلقة بالعمل وطبيعته التي تنتج التي تنتج عنها حالات التي هي عبارة عن ردة فعل لتأثيرات شديده وقويه التي تدفع الفرد نحو توتر نفسي والإحساس بالخطر وهذا ناتج عن ثلاث عوامل وهي ناتجة عن تعدد الأدوار، طبيعة العمل وبيئة العمل¹.

يعرفه الكبيسي: " ضغوط العمل هي تلك الأحداث التي يتعرض إليها العامل الغير العادية في بيئة عمله وتحدث لهم تراجع ملحوظ في حالتهم النفسية ومعنوياتهم"².

الاجرائي:

¹ - إبراهيمي أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة لعلم النفس ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، السنة الدراسية 2014\2015 ، صفحة 10.

² - بوزراع حميدة ، خرباش بسمة ، مذكرة بعنوان تأثير زيادة ضغوط العمل على أداء العاملين ، تخصص إدارة اعمال ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ، ميلة ، السنة الجامعية 2020\2021 ، صفحة 4.

ضغوطات العمل هي تلك المشاكل التي تواجه الفرد في عمله والحالة الشعورية التي يعيشها العمال خلال القيام بأعمالهم و مهامهم داخل بيئة عملهم ويستطيعون التكيف مع هذا الوضع ويتحملون كل الضغوطات التي تواجههم في حياتهم المهنية وقد تؤدي في بعض الاحيان الى استقالة العمال عن العمل.

المرأة العاملة:

الاصطلاح:

هي المرأة التي تعمل خارج المنزل في مؤسسات حكومية وغير حكومية تقوم بعمل داخل مؤسساتها وتحصل على أجر مادي بكونها تعمل دورين أساسيين في حياتها من دور اسري ودور عامله ويمكن تعريفها أيضا بأنها المرأة التي تبرز مكانتها وقيمتها في المجتمع مع حصولها على أجر مادي تستطيع به تحسين مستواها المعيشي¹.

تعرفها كاميليا عبد الفتاح بأنها المرأة التي تعمل خارج المنزل مع حصولها على أجر مادي تلعب دورين أساسيين كدور ربة بيت ودور الموظفة بحيث أن المرأة قبل أن تصبح امرأة عاملة كان لديها عمل رئيسي في منزلها من ناحية التربية الاطفال وتنظيف المنازل وتنظيف المنزل لكن عندما أصبحت المرأة تعمل واصبح لديها مسؤوليات أخرى مع حصولها على أجر مادي وهذا ما دفعها للخروج من المنزل وابتعاد عن اطفالها واسرتها جعلها تستعين بالأقارب من اجل ترك أطفالها عندهم او توفر لهم مربيات في المنزل².

الاجرائي:

المرأة العاملة هي المرأة التي تمارس مهنة معينة سواء كانت في المنزل أو خارجه مدفوعة الاجر إذ يصبح لديها دورين مهمين من توافق بين الحياة المهنية والأسرية في بعض الأحيان تجد صعوبة في التوفيق بينهم وهذا راجع إلى نوع النشاط الذي تمارسه قد

¹ - أسماء أحمد عبد الوهاب محمود ، صراع الأدوار الأسرية و علاقتها بجودة حياة المرأة العاملة ، كلية الخدمة الإجتماعية ، جامعة الأسوان ، السنة الجامعية 2018\2019، صفحة 875.

² - كاميليا إبراهيم عبد الفتاح ، سيكولوجية المرأة العاملة ، دار النشر والمعرفة ، السنة الدراسية 2014\2015، صفحة 110.

يسبب لها نوع من الضغوط فمثلا المرأة التي تعمل في مؤسسات يجعلها تبتعد عن أطفالها فترة زمنية فتتركهم عند الجدة او احد الاقارب.

الضغط المهني:

اصطلاح:

يعرفها الباقي صلاح الدين بأنها مجموعة من العوامل أو الظروف التي تتواجد فيها بيئة العمل والتي ينجم عنها العديد من الأفعال التي تبرز ردوده ونمط سلوكه في العمل أو حالتهم سواء كانت نفسية أو جسميه نتيجة تفاعلهم مع بيئتهم التي توجد بها ضغوط¹.

ويعرفه فونتانا بأنها الضغوط تظهر الحالة عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرة الشخصية للإنسان خلال عمله في التعامل مع المواقف الضاغطة².

الاجرائي:

هي تلك الأعمال الموجهة من طرف مدير او ادارة المؤسسة الى العامل من أجل القيام بها في ظرف معين تشكل ضغط مهني يصبح الموظف في حالة نفسية أو قلق من عدم قدرته على القيام بها في الوقت اللازم لهذا يجد العامل نفسه في ضغط غامض.

التوافق الحياة الاسرية و المهنية:

التوفيق بين الحياة الأسرية والمهنية من أبرز التحديات التي تواجه المرأة العاملة في عصرنا الحديث ، خاصة في ظل تعدد الأدوار داخل الأسرة و خارجها فأصبحت المرأة مطالبة بأداء دورها كأم وزوجة من جهة أخرى وكعاملة داخل المؤسسة من جهة وهو ما يجعلها في مواجهة للضغوط المتزايدة نتيجة تداخل هذه الأدوار .فعملها خارج المنزل يفرض عليها التزامات مهنية تتطلب وقتا و جهدا كبيرا في حين تنتظرها داخل الأسرة مسؤوليات أخرى كالتربية والرعاية والاهتمام بشؤون البيت مما يخلق لها توتر

¹- بعيط آسيا ، الضغوط المهنية وأثرها على جودة الحياة الأسرية للمرأة العاملة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع ، جامعة عمار تليجي ، الأغواط ، السنة الجامعية 2019\2020 ، صفحة 8.
نفس المرجع لبعيط آسيا ، صفحة 15. ²

وصعوبة في التوفيق بين الجانبين وهذا ما يؤدي في الغالب الشعور بالإرهاق وفقدان التوازن إضافة إلى تأنيب الضمير نتيجة الإحساس بالتقصير في أحد الجانبين¹. ويمكن تفسير هذه الوضعية في ضوء نظرية صراع العمل والأسرة التي قدمها **Greenhaus et Beutell** والتي ترى أن الصراع ينشأ عندما تتعارض متطلبات مختلفة من حيث الوقت أو الضغط أو السلوك ، بحيث يجعل أداء أحد الأدوار من الصعب القيام بالدور الآخر ويتجلى ذلك في حالة المرأة العاملة التي تجد نفسها بين متطلبات العمل وضغوطه من جهة وواجباتها الأسرية من جهة أخرى مما يؤدي إلى صراع مستمر بين هذين المجالين².

ومن هنا تبرز أهمية تحقيق التوافق بين الحياة الأسرية والمهنية من خلال الاعتماد على استراتيجيات فعالة مثل تنظيم الوقت، توزيع الأدوار داخل الأسرة والاستفادة من الدعم الأسري والمؤسسي وتوفير بيئة عمل تراعي خصوصيات المرأة العاملة ويساهم هذا التوازن في التقليل من الصراع وتحسين الصحة النفسية وجودة الحياة، كما ينعكس إيجاباً على أداء المرأة واستقرارها الأسري والمهني³.

7- منهج البحث وتقنيات الدراسة:

- منهج البحث :

للقيام بالبحوث العلمية لابد من استخدام المنهج وهو أمر أساسي ومهم من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وصادقة الدراسة ، فعن طريق المنهج يكون العمل منظم ويقوم بتوجيه الباحث بطريقة صحيحة من أجل جمع المعلومات وتفسير وتحليل النتائج كما يعرف المنهج بأنه مجموعة من الأسس والقواعد العامة التي يستند إليها الباحث من أجل

¹ - سقومة فالية ، توفيق المرأة بين العمل و الأسرة ، جامعة أبو قاسم عيد ، مقياس ديموغرافيا ، السنة الجامعية 2020\2021 ، صفحة 3،4.

² - Jeffrey H.Greenhaus and Nicholes J.Beuttel , "Source of conflict between work and Family Roles,"Academy of management review10,no.1(1985)76-88

³ - Jeffrey H. Greenhaus and Gary N. Powell,"When Work and Family are Allies:A theory of Work-family Enrichment,"Academy of Management Review 31,no.1(2006) p 72-92.

ترتيب وتنظيم أفكاره بهدف الوصول الى نتائج واضحة وهو كذلك الأسلوب الذي يعتمد عليه الباحث من أجل تحليل موضوع محدد.¹

انطلاقاً من هذا التعريف استندنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي الكيفي الذي يعرفه بأنه طريقة علمية يصف بها الباحث ظواهر سواء كانت كمية أو كيفية ومن ثم يقوم بطرح أسئلة وتجميع البيانات والمعلومات عن طريق الأفراد ويحللها من أجل الوصول الى نتائج وتفسير تلك المعلومات.²

المنهج الوصفي التحليلي الكيفي يدرس الظواهر الاجتماعية بشكل دقيق و فهمها بعمق ، إذ هذا المنهج يصف لنا واقع المرأة لما تعيشه من ضغوطات في حياتها الأسرية والمهنية، كما يساعدنا ايضاً على تحليل ما تواجهه المرأة العاملة من تجارب ومعرفة كيف تتعامل مع هذه الضغوط في حياتها اليومية سواء في عملها أو بيتها ومن هنا يمكننا الكشف عن انعكاسات التي تواجهها في حياتها اذا تستطيع ان توفق بين متطلبات العمل وواجبات داخل الأسرة والقيام بأدوارها ، لهذا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يمكننا من دراسة الظاهرة بشكل أعمق ونصل إلى نتائج وتفسير انعكاسات ضغوطات العمل على الحياة الأسرية للمرأة العاملة.

8- تقنيات الدراسة :

1- الملاحظة: تعتبر الملاحظة من بين الأدوات المهمة من أجل جمع المعلومات اللازمة للقيام بالبحث العلمي، ويمكن تعريفها بأنها: التركيز الجيد لظاهرة معينة أو عدة ظواهر من أجل الكشف عن خصائصها وفهمها بشكل أعمق للوصول الى معلومات .

في دراستنا اعتمدنا على الملاحظة المباشرة من أجل رصد التصرفات و المواقف التي تصدر عن النساء العاملات في حياتهم اليومية من أجل فهم و ملاحظة سلوكياتهن بشكل أوضح ،حيث تساعدنا هذه الأداة لمعرفة كيف تتعامل المرأة العاملة مع

¹ محمد سرحان علي المحمودي ،مناهج البحث العلمي ،الجمهورية اليمنية صنعاء ،دار الكتب ،الطبعة الثالثة ، السنة 1411هـ . / 2019 ، صفحة 35.

² نادي مفيدة ، مطبوعة محاضرات في مقياس منهجية اعداد مذكرة ماستر ، جامعة غليزان ، كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجريبية وعلوم التسيير ، السنة الجامعية 2024 / 2025 ، صفحة 16.

ضغوطات العمل التي تواجهها يوميا في بيئة عملها وكذلك ردود أفعالها في مختلف الظروف ، كما تمكننا الملاحظة على فهم تأثير ضغوطات العمل على سلوك المرأة العاملة وكيف تنعكس هذه الضغوط على حياتها الأسرية سواء من ناحية الأفراد او من ناحية قدرتها على التوازن بين العمل والمنزل.

2- المقابلة : يعرفها انجلس : "بأنها حوار موجه يتم بين شخص وآخر أو عدة أشخاص ويهدف الى جمع المعلومات والاستفادة منها في عمليات التقييم وتقديم الإرشاد"¹.

استخدمنا أداة المقابلة شبه الموجهة كونها الوسيلة الأنسب لفهم موضوع البحث ،من خلالها يمكن المبحوثات للتعبير بحرية عن آرائهم وتجاربهم والكشف عن معلومات أكثر تفصيلا وقمنا بإجراء هذه المقابلات مع النساء العاملات من مختلف المكاتب في بلدية مسرغين مدينة وهران، هدفنا من هذه المقابلة جمع المعلومات مباشرة وتوثيق كل المعلومات التي تعيشها المرأة العاملة في عملها ،فمن خلال المقابلة قمنا بطرح أسئلة منظمة وتركنا الحرية للمبحوثات للتعبير عن تجاربهم الشخصية بأريحية وذلك من اجل الوصول الى نتائج بشكل دقيق وتسهيل عملية الدراسة وتساعدنا هذه الدراسة على معرفة كيف تتعامل المرأة مع الحياة المهنية وفهم انعكاساتها على حياتها الأسرية.

9- وسائل الدراسة:

دفتر يوميات البحث:

اعتمدنا على دفتر اليوميات إذ يعتبر أداة مهمة من أجل كتابة الملاحظات وتنظيم الأفكار اعتمدت عليه من أجل تسجيل كل الصعوبات التي واجهتني، يعني أي شيء خاص بالبحث قمنا بتسجيله في هذا الدفتر حيث ساعدني كثيرا بتسجيل كل التفاصيل خلال القيام بالميدان.

10- مجالات الدراسة:

- المجال المكاني:

¹- عمار بوحوش ، محمد محمود الديبيات ، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية ، بن عكنون ، الجزائر ، طبعة الرابعة منقحة ، سنة 2007، صفحة 76.

تم إجراء هذه الدراسة الميدانية في بلدية مسرغين التابعة لولاية وهران في مختلف مصالح البلدية وسبب اختيارنا لهذا الميدان للكثافة السكانية والنمو السريع الذي تشهده البلدية مما يضع الموظفين تحت ضغط مهني مستمر لكثرة الطلبات الإدارية المتزايدة وهذا ما يوفر بيئة مثالية لدراسة ضغوط العمل، ويتميز هذا الميدان بالدقة العالية وحساسية الوثائق المستخرجة بالإضافة إلى المواجهة المباشرة والدائمة مع الجمهور فيمثل هذا نموذجاً للمؤسسات العمومية التي تعاني فيها المرأة من بذل جهد مضاعف للتوفيق بين الأدوار المهنية و الأسرية كما وقع اختيارنا على 12 عاملة من بين 155 موظف.

- **المجال الزمني :** أجرينا دراستنا خلال شهر نتيجة لبعض المشاكل الموجودة داخل البلدية ،حيث قمنا بجمع المعلومات عن طريق المقابلات مع 12 عاملة بالبلدية.

-**المجال البشري:**

اعتمدت الدراسة على عينة مكونة من 12 مبحوثة من العاملات ببلدية مسرغين ومن خلال الميدان تبين أن الخصائص الشخصية و المهنية للمبحوثات تلعب دور أساسي في فهم الضغوط التي يواجهنها ، حيث تراوحت أعمارهم بين (35 و53 سنة) و أغلبهن متزوجات ولديهم أطفال هذا المتغير مهم لأنه يضعهن في قلب المشكل كما تنوعت المؤهلات بين الطور الثانوي والجامعي وتكمن أهمية هذا المتغير في تحديد قدرة الموظفة على التعامل مع العمل الإداري و استخدام التكنولوجيا مما قد يخفف أو يزيد من حدة التوتر المهني ، فتفاوتت سنوات الخبرة من (6سنوات إلى 28) سنة فتظهر أهمية الخبرة في مدى اكتساب المبحوثة للآليات عملية تمكنها من امتصاص ضغط الجمهور و التحكم في المشاكل.

11- صعوبات الدراسة:

في بداية إنجاز هذه الدراسة وقبل الشروع في الميدان واجهنا صعوبة في الحصول على موافقة من طرف رئيس البلدية مما أدى الى تدخل الوالد في هذا الأمر .

وبعد الحصول على الموافقة واجهت بعض الصعوبات أثناء إجراء المقابلة وجمع المعلومات حول المؤسسة، فعند البدء في المقابلة لم يكن من السهل في بعض الأحيان الحصول على المعلومات من قبل المبحوثات وهروب بعض العاملات من هذه المقابلة فاضطرت الذهاب إلى عاملات أخريات قدموا لنا الاجابات، كما وجدنا صعوبة أخرى تمثلت في عدم وضوح بعض الإجابات التي قدمتها بعض العاملات فتطرقنا الى طرح اسئلة اخرى من اجل توضيح الأسئلة وجمع أكبر ممكن من المعلومات ،اضافة الى ذلك واجهنا مشكلة ضيق الوقت المخصص للعمل الميداني بسبب إيقاف رئيس البلدية فطلبوا مني القيام بهذا العمل لمدة 15 يوم وهو وقت غير كافي لذلك اضطرت الى توقف لمدة ايام من اجل طلب تمديد آخر من طرف مسؤولي البلدية حتى تمكنت من إتمام الدراسة الميدانية .

**الفصل الثاني: ضغوط
العمل في الوسط
المهني للمرأة العاملة**

تمهيد:

تتعرض المرأة العاملة لمجموعة معقدة من الضغوط المهنية التي تتجاوز في كثير من الأحيان تلك التي يواجهها نظراؤها من الرجال، إذ تجد نفسها في مواجهة تحديات مزدوجة تنبع من طبيعة العمل ذاته من جهة، ومن التوقعات الاجتماعية والأدوار التقليدية المنوطة بها من جهة أخرى. هذه الضغوط لا تقتصر على عبء العمل وساعاته الطويلة، بل تمتد لتشمل التوازن الدقيق بين المسؤوليات المهنية والالتزامات الأسرية.

إن دراسة ضغوط العمل لدى المرأة العاملة تكتسب أهمية بالغة في ظل تنامي الوعي بأهمية الصحة النفسية المهنية، وانعكاساتها المباشرة على الإنتاجية والأداء الوظيفي، فضلاً عن تأثيرها على الحياة الشخصية والأسرية. كما أن فهم مصادر هذه الضغوط وآلياتها يمثل خطوة أساسية نحو تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها، وبناء بيئات عمل أكثر عدالة وداعمة.

مما لا شك فيه أننا كثيراً ما نتعرض للمثيرات متعددة ومتنوعة في حياتنا العامة أو الخاصة (الحياة العملية) فنجد بعض هذه المثيرات تمر علينا وتكرر دون أن تحدث فينا اختلال نفسي أو فسيولوجي أو سلوكي، في حين يؤدي بعضها إلى حدوث إختلالات نفسية أو فسيولوجية أو سلوكية، وهنا يمكن القول أننا في حالة تعرض للضغوط.

1- مفهوم ضغوط العمل، العمل، المرأة العاملة:

يُعدّ العمل من الركائز الأساسية في حياة الإنسان، إذ يساهم في تحقيق الاستقرار المادي والاجتماعي ويمنح الفرد شعوراً بالقيمة والإنجاز. ومع تطوّر بيئات العمل وتزايد متطلباته، ظهرت ضغوط العمل كأحد التحديات التي تؤثر في الأداء والصحة النفسية والجسدية للعاملين. وتزداد أهمية دراسة ضغوط العمل عند تناول واقع المرأة العاملة، لما تواجهه من أدوار متعددة ومسؤوليات متداخلة بين العمل والحياة الأسرية. ومن هنا تبرز الحاجة إلى توضيح مفهوم ضغوط العمل، ومفهوم العمل، والمرأة العاملة، لفهم طبيعة هذه الضغوط وآثارها المختلفة.

أولاً: مفهوم ضغوط العمل.

تعرف ضغوط العمل بأنها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط¹.

من خلال هذا التعريف نرى أن المنظور التفاعلي لضغوط العمل، حيث يراها حصيلة علاقة تبادلية بين "المثيرات البيئية" و"الاستجابات الفردية" (سلوكية، نفسية، وجسمانية). يكمن تحليل التعريف في شموليته لأبعاد التأثير التي لا تتوقف عند حدود الوظيفة، بل تمتد لتمس الكيان العضوي والنفسي للموظف. ومع ذلك، يُنقد التعريف من زاوية إغفاله للفروق الفردية؛ فهو يفترض استجابة نمطية للمثيرات، بينما يختلف إدراك الضغوط من شخص لآخر بناءً على القدرات والسمات الشخصية، كما أنه يميل لوصف الضغوط كعوامل سلبية دائماً، متجاهلاً "الضغط الإيجابي" الذي قد يكون محفزاً للإنجاز والتطوير.

كما عرفت ضغوط العمل بأنها : " تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل

¹- محمد محمد الشافعي، من مهارات الإدارة الحديثة ج 2، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية والمعلومات، مصر، 2008، ص 263.

حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة¹

من خلال هذا التعريف نرى أن الذاتية كحجر زاوية في فهم ضغوط العمل، معتبراً إياها نتاج تفاعل معقد بين خصائص الفرد (كالمسلمات الشخصية) وبيئة المنظمة. ويُشرح هذا المنظور الضغوط بأنها ليست مجرد أحداث خارجية، بل هي إدراك داخلي يترجمه الجسد والنفس إلى استجابات تؤثر مباشرة على الكفاءة الإنتاجية، مما ينقل المفهوم من حيز "المشكلة العارضة" إلى حيز "الإدارة الاستراتيجية" التي تتطلب تدخلات علاجية ووقائية. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فيتمثل في ميله نحو العمومية؛ حيث لم يحدد طبيعة "العوامل الشخصية" أو "المنظمية" بدقة، كما أنه ركز بشكل أساسي على النتائج السلبية (الآثار التي تستلزم المعالجة)، مغفلاً أن الضغوط قد تكون أحياناً "حميدة" ومحفزة للإبداع إذا بقيت ضمن مستويات معقولة.

يعرف السيد عبد الحميد محمد: ضغوط العمل بأنها "مجموعة من المؤثرات والمتغيرات في بيئة العمل التي تؤثر سلباً على الحالة النفسية والجسدية للفرد، مما ينعكس على أدائه ومستوى إنتاجيته"².

من خلال تعريف السيد عبد الحميد محمد يقوم على تفسير الظاهرة وفق علاقة سبب ونتيجة واضحة ومباشرة، حيث يربط بين ضغوط العمل كـ "مدخلات" بيئية وبين تدهور الكفاءة كـ "مخرجات". ويُشرح هذا المفهوم الضغوط بأنها قوة خارجية ضاغطة تتجاوز قدرة الفرد على التكيف، مما يحدث خللاً عضوياً ونفسياً يكسر حلقة الإنتاجية. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فيتمثل في نظرته الأحادية السلبية؛ فهو يحصر الضغوط في إطار "المؤثر السلبي" فقط، متجاهلاً أن بعض الضغوط (الضغوط المحفزة) ضرورية لرفع مستوى اليقظة والإنجاز. كما أنه يُغفل التفاعل الذاتي، إذ يفترض أن المؤثرات الخارجية تؤثر على الجميع بذات الحدة، دون اعتبار للفروق الفردية في التحمل أو مهارات إدارة الأزمات.

1- أحمد ماهر، كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 10.

2- السيد عبد الحميد محمد، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص 45.

ويرى ماهر أبو المعاطي: أن ضغوط العمل هي "حالة من التوتر الانفعالي تنشأ نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرات الفرد على مواجهتها، مما يؤدي إلى اختلال في التوافق المهني والنفسي"¹.

من خلال تعريف ماهر أبو المعاطي يعتمد على المنظور التوافقي في تحليل العلاقات والأدوار حيث يُحلل ضغوط العمل باعتبارها نتاج "فجوة" أو اختلال في التوازن بين المتطلبات الوظيفية والموارد الشخصية للفرد. ويُشرح هذا المفهوم الضغوط بأنها حالة توتر انفعالي داخلي، وليست مجرد أحداث خارجية، تظهر حين يشعر الفرد أن أعباء العمل تتجاوز سقف قدراته، مما يُفقد "التوافق المهني" معناه ويحوّله إلى صراع نفسي مجهّد. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فيتمثل في تركيزه على العجز؛ فهو يربط الضغط دائماً بـ "عدم القدرة"، مغفلاً أن الضغوط قد تنشأ أحياناً من بيئة عمل روتينية تفتقر للتحدي (الاحتراق النفسي بالملل). كما أنه يغفل دور الدعم الاجتماعي والمنظم الذي قد يسد هذه الفجوة حتى لو كانت قدرات الفرد الذاتية محدودة، مما يجعل التعريف يميل نحو تحميل الفرد عبء "المواجهة" بشكل أساسي.

وتعرفها فاطمة عبد الرحيم النوايسة : بأنها "مجموعة التفاعلات الناتجة عن إدراك الفرد لعدم قدرته على تلبية متطلبات العمل، أو شعوره بالتهديد من عناصر البيئة المهنية، مما يؤدي إلى استجابات فسيولوجية ونفسية وسلوكية سلبية"².

من خلال تعريف فاطمة عبد الرحيم النوايسة تركّز على كيفية إدراك الفرد لأحداث وتفسيرها، حيث يربط ضغوط العمل بـ "وعي الفرد" وتقييمه الشخصي للموقف لا بالموقف ذاته؛ فالضغط هنا هو نتيجة الشعور بالفجوة بين المتطلبات والقدرات، أو الإحساس بـ "التهديد" البيئي. ويُشرح هذا المفهوم الضغوط بأنها استجابة "كلية" تشمل الجسد والنفس والسلوك، مما يجعلها تعيش حالة تعب نفسي مستمر نتيجة الدفاع عن نفسها. أما النقد الموجه

¹- ماهر أبو المعاطي، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 2008، ص 156.

²- فاطمة عبد الرحيم النوايسة، ضغوط العمل لدى المرأة العاملة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 38.

لهذا التعريف، فهو يكمن في تركيزه المطلق على الجوانب السلبية (استجابات سلبية)، متجاهلاً أن إدراك التهديد أو التحدي قد يولد أحياناً استجابة "إيجابية" تدفع الفرد لتطوير مهاراته أو زيادة تركيزه (ما يعرف بالضغط المحفز). كما أنه يضع عبء الضغط على "إدراك الفرد"، وهو ما قد يُعفي المنظمة ضمناً من مسؤوليتها عن تحسين الظروف البيئية الموضوعية التي قد تكون ضاغطة بذاتها بغض النظر عن مستوى إدراك الموظف.

التعريف الإجرائي:

يُقصد بضغوط العمل إجرائياً: هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها الموظف من خلال استجابته على تقييم ضغوط في هذه الدراسة، والتي تعكس شعوره بالتوتر الناتج عن زيادة الأعباء الوظيفية، صراع الأدوار، أو سوء بيئة العمل المادية، وتظهر آثارها في صورة إرهاق جسدي، قلق نفسي، أو انخفاض في الكفاءة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية للبحث

ثانياً: العمل

يعرف محمد علي محمد : العمل بأنه "نشاط إنساني هادف يبذل فيه الفرد جهداً عقلياً أو بدنياً أو كليهما، بقصد إنتاج سلعة أو تقديم خدمة، مقابل أجر مادي أو معنوي"¹.

من خلال تعريف محمد علي محمد ينظر الى السلوك باعتباره وسيلة لتحقيق أهداف محددة، حيث يحلله كنشاط إرادي (هادف) يجمع بين القوى الذهنية والبدنية لتحقيق قيمة مضافة (سلعة أو خدمة). ويُشرح هذا المفهوم بأن العمل ليس مجرد استهلاك للطاقة، بل هو استثمار منظم للجهد البشري يرتبط بنظام "الجزاء" (المادي أو المعنوي)، مما يمنحه صفة التعاقدية والالتزام. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فيتمثل في شموليته الزائدة التي قد تخط بين "العمل الوظيفي" و"الهواية" أو "النشاط التطوعي" إذا لم يُحدد السياق التنظيمي؛ كما أنه يغفل عنصر الإكراه أو الضغط الذي قد يصاحب هذا النشاط الإنساني، اعتبرها عملية متتابعة وسلسلة نحو تحقيق الإنتاج ، بينما الواقع المهني يشير إلى أن هذا الجهد هو المولد الأساسي للضغوط حين تتجاوز "المتطلبات" حدود "الجهد المبذول".

¹ - محمد علي محمد، علم الاجتماع والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 234.

وتعرفه سناء الخولي: بأنه "كل نشاط منظم يقوم به الإنسان داخل مؤسسة أو منظمة، ويخضع لقواعد وأنظمة محددة، بهدف إشباع حاجاته المادية والمعنوية والمساهمة في التنمية الاجتماعية"¹

من خلال تعريف سناء الخولي يؤكد أن المنظور المؤسسي التنظيمي للعمل، حيث ينقله من مجرد جهد فردي إلى فعل جماعي مؤطر بـ "القواعد والأنظمة" داخل بيئة مهنية محددة. ويُشرح هذا المفهوم بأن العمل هو عقد تبادلي يحقق توازناً بين المصلحة الذاتية (إشباع الحاجات) والمصلحة العامة (التنمية الاجتماعية)، مما يمنحه بعداً أخلاقياً ووطنياً. أما النقد الموجه إليه، فهو يكمن في المثالية المفرطة و"الجمود التنظيمي"؛ إذ يفترض أن جميع الأنشطة داخل المنظمة "منظمة وهادفة"، متجاهلاً الصراعات الخفية أو البيروقراطية المعطلة التي قد تحول هذا النشاط إلى مصدر للضغط بدلاً من الإشباع. كما أنه يغفل "العمل الحر" أو غير الرسمي الذي يساهم في التنمية لكنه لا يخضع بالضرورة لقواعد مؤسسة جامدة.

ويرى عبد الباسط عبد المعطي: أن العمل هو "مجموعة الأنشطة والمهام التي يؤديها الفرد في إطار تنظيمي معين، والتي تتطلب مهارات ومعارف محددة، وتحقق له مكانة اجتماعية ودخلاً اقتصادياً"².

من خلال تعريف عبد الباسط عبد المعطي يؤكد أن المنظور الاقتصادي ووظيفي؛ فهو يربطه بـ "الإطار التنظيمي" الذي يمنحه الصبغة الرسمية، ويشترط وجود "الكفاءة" (المهارات والمعارف) كمدخلات أساسية. ويُشرح المفهوم هنا بأن العمل هو الأداة الرئيسية لتحقيق الذات عبر ثنائية الدخل والمكانة، أي تلبية الاحتياجات المادية والاجتماعية معاً، مما يجعله محور الاستقرار الفردي. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فهو يكمن في النظرة النمطية للمسار المهني؛ إذ يغفل الأنشطة التي قد تتطلب مهارات عالية وتدر دخلاً لكنها تقتصر للمكانة الاجتماعية، أو العكس. كما أنه يركز على "الاستقرار" داخل إطار تنظيمي تقليدي، متجاهلاً

1- عبد الباسط عبد المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، 2007، ص 312.

2- ليلي عبد الوهاب، إدارة الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص 97

التحولات الحديثة مثل "العمل الحر (Freelancing) "الذي قد لا يتبع تنظيمياً مؤسسياً، ولكنه يظل عملاً منتجاً ومجهداً في آن واحد.

التعريف الإجرائي:

هو الممارسة الفعلية لمجموعة من الواجبات والمهام الوظيفية التي يقوم بها المبحوث داخل بيئة تنظيمية محددة (مستشفى، مدرسة، شركة)، وذلك خلال عدد ساعات دوام رسمية، مقابل تعويضات مادية (رواتب) ومعنوية، ويُستدل عليه من خلال المسمى الوظيفي المسجل في السجلات الإدارية للمنظمة.

ثالثاً: المرأة العاملة

تعرف المرأة العاملة بأنها : " المرأة التي تتحمل مسؤولية مزدوجة في أدائها لمهنتين رئيسيتين في حياتها، الأولى دور ربة البيت داخل أسرتها والثانية الخروج إلى العمل قصد تغطية حاجيات الأسرة"¹.

من خلال هذا التعريف يؤكد أن منظور "الدور المزدوج"، حيث يربط وجودها في الفضاء العام (المهنة) بضرورة استمرارها في الفضاء الخاص (المنزل). ويُشرح المفهوم هنا بأن خروج المرأة للعمل لا يُعفيها من مسؤولياتها التقليدية، بل يُضيف إليها "مهنة ثانية" تجعل يومها عبارة عن دورة مستمرة من العطاء المادي والخدمي. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فهو يكمن في حصر دوافع العمل في "الحاجة المادية" فقط (تغطية حاجيات الأسرة)، متجاهلاً حق المرأة في تحقيق الذات، الطموح المهني، أو الاستقلال المالي كأهداف قائمة بذاتها.

¹ - سهام موفق، دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، دراسة حالة جامعة محمد خيضر - بسكرة ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر برناوي) - بسكرة، مذكرة دكتوراه، تخصص تسير المنظمات قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014/2015، (غير منشورة)، ص69

تعرف هدى محمود الناشف : المرأة العاملة بأنها "المرأة التي تمارس نشاطاً مهنيّاً منتظماً خارج المنزل، مقابل أجر مادي، مع احتفاظها بمسؤولياتها الأسرية والاجتماعية التقليدية"¹.

من خلال تعريف هدى محمود الناشف تأكد أن منظور "الازدواجية الوظيفية"، حيث يربط بين الالتزام المؤسسي الرسمي (النشاط المنتظم والمأجور) وبين الالتزام الاجتماعي المتوارث. ويُشرح هذا المفهوم بأن خروج المرأة للميدان المهني لا يحررها من "القالب التقليدي"، بل يضيف عبئاً جديداً يتطلب موازنة مستمرة بين متطلبات الوظيفة وضغوط الواجبات الأسرية، مما يجعلها تعيش في حالة "تأهب دائم" لتلبية الأدوار كافة. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فهو يكمن في تكريسه للنظرة النمطية التي تعتبر المسؤوليات الأسرية "حكراً" على المرأة (مسؤولياتها التقليدية)، دون الإشارة إلى مبدأ الشراكة الوالدية أو إعادة توزيع الأدوار داخل الأسرة الحديثة.

وتعرفها سامية حسن الساعاتي :بأنها "المرأة التي تشارك في قوة العمل في مختلف القطاعات الاقتصادية والمهنية، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص، وتتقاضى أجراً نظير عملها، مع تحملها لأعباء مزدوجة تجمع بين العمل والأسرة"².

من خلال تعريف سامية حسن الساعاتي تأكد أن منظور "المشاركة الاقتصادية الشاملة"، حيث ينقلها من الأطر الضيقة إلى فضاءات "قوة العمل" بمختلف قطاعاتها (العام والخاص). ويُشرح هذا المفهوم بأن المرأة أصبحت شريكاً استراتيجياً في الدورة الاقتصادية وتتقاضى "أجراً" يكرس استقلاليتها، لكنه يقر في الوقت ذاته بضريبة هذه المشاركة وهي "الأعباء المزدوجة". أما النقد الموجه لهذا التعريف، فهو يكمن في طابعه التقريري الاستسلامي؛ إذ يذكر "تحمل الأعباء المزدوجة" كحقيقة ثابتة وملازمة لعمل المرأة، دون الإشارة إلى دور السياسات المؤسسية أو التشريعات (كحضانات الأطفال أو ساعات العمل المرنة) في تخفيف هذه الأعباء. كما أنه يغفل التباين في "نوعية العمل"؛ فالمساواة في

¹ - كاميليا إبراهيم عبد الفتاح، سيكولوجية المرأة، مرجع سابق، ص 89

² سامية حسن الساعاتي، المرأة والمجتمع المعاصر، دار الفكر العربي، القاهرة، 2008، ص 145.

"المشاركة" لا تعني بالضرورة المساواة في "الفرص القيادية" أو التخلص من التمييز المهني الذي يضاعف ضغوط العمل النفسية بعيداً عن ضغوط الأسرة.

ويعرفها عبد الله الرشدان: بأنها "المرأة التي تزاوّل مهنة أو وظيفة بشكل دائم أو مؤقت، في أي من المجالات المهنية المتاحة، بهدف تحقيق الاستقلال الاقتصادي والمساهمة في التنمية الاجتماعية، مع الموازنة بين أدوارها المختلفة"¹.

من خلال تعريف عبد الله الرشدان يؤكد أن المنظور التنموي والتحرري، حيث يربط عملها بغايات سامية تتجاوز مجرد سد الحاجة المادية إلى "الاستقلال الاقتصادي" و"المساهمة في التنمية". ويشرح المفهوم بأن العمل حق متاح في شتى المجالات وليس مجرد وسيلة طارئة، معتبراً القدرة على "الموازنة بين الأدوار" مهارة أساسية مكّمت لهويتها المهنية. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فهو يتمثل في الضغط الناتج عن محاولة تحقيق المهام المختلفة؛ إذ يضع عبء "الموازنة" على عاتق المرأة وحدها كشرط لتعريفها

وتعرفها فاطمة المرنيسي في سياق عربي إسلامي بأنها "المرأة التي تمارس نشاطاً اقتصادياً منتجاً خارج نطاق المنزل، وتسهم في دخل الأسرة والمجتمع، مع احتفاظها بهويتها الاجتماعية والثقافية، ومواجهتها لتحديات التوفيق بين أدوارها المتعددة"².

من خلال تعريف فاطمة المرنيسي تأكد أن تكامل الهوية، حيث يربط بين الفاعلية الاقتصادية "خارج المنزل" وبين الحفاظ على "الهوية الاجتماعية والثقافية"، مما يعكس محاولة للمصالحة بين الحداثة والقيم الأصيلة. ويُشرح المفهوم هنا بأن عمل المرأة ليس مجرد وظيفة، بل هو فعل تنموي مزدوج الأثر (أسرياً ومجتمعياً)، يضعها في قلب دائرة الإنتاج مع الاعتراف الضمني بأن "التوفيق" ليس حالة طبيعية بل هو "تحدي" يتطلب صموداً. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فهو يكمن في غموض مصطلح "الهوية الثقافية"؛ فقد يُستخدم هذا التعبير أحياناً كأداة ضغط اجتماعي لإبقاء المرأة حبيسة أدوار نمطية تحت مسمى التقاليد، مما يضاعف من "صراع الأدوار" بدلاً من حله. كما أن التعريف يكتفي بـ

¹ عبد الله الرشدان، علم اجتماع التربية، دار الشروق، عمان، 2011، ص 276

² فاطمة المرنيسي، ما وراء الحجاب: الجنس كهندسة اجتماعية، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، 2007، ص 93

"الوصف" المواجهة للتحديات دون الإشارة إلى حقوقها في بيئة عمل عادلة تخفف عنها وطأة هذا التوفيق المنهك.

التعريف الإجرائي لضغوط العمل: هو عبارة عن حالة من التوتر والإجهاد النفسي والجسدي الذي يتعرض له الفرد في بيئة العمل، نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدراته الشخصية على الاستجابة لهذه المتطلبات. هذه الضغوط لا تنحصر في جانب واحد، بل تشمل أبعاداً نفسية وفسولوجية وسلوكية تؤثر بشكل مباشر على أداء الفرد وإنتاجيته.

التعريف الإجرائي للعمل: فقد تبين أنه يتجاوز مجرد النشاط البدني أو الذهني، ليشمل كل جهد منظم وهادف يبذله الإنسان ضمن إطار مؤسسي معين، بغرض تحقيق عائد مادي ومعنوي، وإشباع حاجاته المختلفة، والمساهمة في بناء المجتمع. فالعمل يمثل وسيلة للارتقاء الاجتماعي وتحقيق الذات.

التعريف الإجرائي للمرأة العاملة: أجمعت التعاريف على أنها المرأة التي تمارس نشاطاً مهنيّاً منتظماً خارج المنزل مقابل أجر، مع احتفاظها بمسؤولياتها الأسرية والاجتماعية. وهنا تكمن خصوصية وضع المرأة العاملة، حيث تواجه تحدياً مزدوجاً يتمثل في الموازنة بين متطلبات العمل المهني والأدوار التقليدية المنوطة بها كزوجة وأم ومربية، مما يجعلها أكثر عرضة لضغوط العمل مقارنة بنظيرها الرجل.

2- بيئة العمل وعلاقتها بالضبط المهني:

أولاً: مفهوم بيئة العمل

تُعرف بيئة العمل بأنها "مجموعة الظروف والعوامل المادية والمعنوية والاجتماعية والتنظيمية التي تحيط بالفرد في مكان عمله، والتي تؤثر في سلوكه وأدائه ورضاه الوظيفي وهي تشمل كل ما يتعلق بالمكان الذي يؤدي فيه الموظف عمله من حيث التجهيزات والإمكانات المادية، والعلاقات الإنسانية، والأنظمة الإدارية المتبعة"¹.

¹ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 198.

من خلال هذا التعريف يؤكد على المنظور الكلي والشمولي، حيث لا يحددها في الجدران والمعدات، بل يراها منظومة متكاملة من الأبعاد (المادية، الاجتماعية، والتنظيمية) التي تشكل المناخ العام للوظيفة. ويُشرح المفهوم بأن جودة "التجهيزات" و"متانة" العلاقات الإنسانية و"وضوح" الأنظمة الإدارية ليست مجرد كماليات، بل هي محركات أساسية تتحكم في السلوك المهني ومستوى الرضا النفسي للموظف. أما النقد الموجه لهذا التعريف، فهو يكمن في طابعه السكوني؛ إذ يصف البيئة كعوامل "تحيط" بالفرد، مغفلاً الدور النشط للفرد في "تغيير" هذه البيئة أو التأثير بها بشكل متفاوت بناءً على إدراكه الشخصي. كما أنه يغفل البيئة الافتراضية (العمل عن بُعد) التي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من واقع العمل الحديث، حيث لم يعد "المكان" الفيزيائي هو الحاكم الوحيد لجودة الأداء أو العلاقات الإنسانية.

التعريف الإجرائي :

"يُقصد ببيئة العمل إجرائياً في هذه الدراسة: هي السياق المادي والتنظيمي والاجتماعي الذي يمارس فيه الموظف مهامه، وتُقاس من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها المبحوث على المقياس المستخدم، والذي يغطي ثلاثة أبعاد رئيسية: أولاً: الظروف المادية كالإضاءة والتهوية والمساحة، ثانياً: الجوانب التنظيمية كاللوائح ونظام المكافآت والعلاقات الاجتماعية مع الزملاء والرؤساء".

ثانياً: عناصر بيئة العمل

البيئة المادية:	البيئة الاجتماعية:	البيئة التنظيمية:	البيئة النفسية:
-----------------	--------------------	-------------------	-----------------

تشمل	تتضمن	تشمل الهيكل	تتعلق
التجهيزات والمعدات، والإضاءة، والتهوية، ومستوى الضوضاء، والنظافة، وتصميم المكاتب، ومدى توفر وسائل الأمان والسلامة المهنية ¹ ، وتلعب هذه العوامل دوراً مهماً في راحة العامل وقدرته على الإنجاز.	طبيعة العلاقات بين الزملاء، ونمط القيادة الإدارية، ومستوى التعاون والعمل الجماعي، ودرجة الاحترام المتبادل، ومدى وجود صراعات أو توترات بين العاملين ² .	التنظيمي، وأنظمة العمل واللوائح، وسياسات الترقية والحوافز، وساعات العمل، وعبء العمل ³ ، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، ونظام اتخاذ القرارات.	بمناخ العمل العام، ومستوى الأمان الوظيفي، والشعور بالانتماء، وفرص النمو والتطوير المهني، ومدى تقدير الإدارة لجهود العاملين ⁴ .

ثالثاً : علاقة بيئة العمل بالضغط المهني

ترتبط بيئة العمل بشكل وثيق بالضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون، حيث تشير الدراسات إلى أن "البيئة المهنية غير الملائمة تُعد من أهم المصادر المولدة للضغوط في العمل". ويمكن توضيح هذه العلاقة من خلال النقاط التالية:

1- تأثير البيئة المادية

تؤثر ظروف العمل المادية السيئة بشكل مباشر على الحالة الصحية والنفسية للعاملين. فالإضاءة غير الكافية، والتهوية الرديئة، والضوضاء المرتفعة، وعدم توفر أدوات

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 267.

² - خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص 189.

³ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، مرجع سابق، ص 99.

⁴ - حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 312.

العمل المناسبة، كلها عوامل تزيد من الإجهاد البدني والذهني¹. وقد أشار محمد قاسم القريوتي : إلى أن "سوء الظروف الفيزيائية للعمل يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين وزيادة شعورهم بالضغط والإرهاق"².

كما أن عدم توفر وسائل الأمان والسلامة المهنية يولد شعوراً بالقلق والخوف لدى العاملين، خاصة في المهن التي تنطوي على مخاطر معينة، مما يزيد من مستوى الضغط النفسي³.

ب- تأثير البيئة الاجتماعية

تلعب العلاقات الإنسانية في بيئة العمل دوراً محورياً في تحديد مستوى الضغط المهني. فالعلاقات الإيجابية مع الزملاء والرؤساء تشكل مصدر دعم اجتماعي يخفف من حدة الضغوط، في حين أن "العلاقات السلبية والصراعات المستمرة تُعد من أكثر مصادر الضغوط شيوعاً في بيئات العمل"⁴.

ويؤكد علي السلمي : أن "أسلوب القيادة الاستبدادي والافتقار إلى التواصل الفعال بين المديرين والعاملين يزيد من التوتر والضغط في العمل". كما أن غياب روح الفريق والتعاون يجعل العامل يشعر بالعزلة والوحدة، مما يضاعف من معاناته النفسية⁵.

ج- تأثير البيئة التنظيمية

يُعتبر الهيكل التنظيمي وأنظمة العمل من العوامل الحاسمة في توليد أو تخفيف الضغوط المهنية. فعبء العمل الزائد، وساعات العمل الطويلة، وغموض الأدوار

¹ - عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 356.
² - محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 412.
³ - سامية حسن الساعاتي، المرأة والمجتمع المعاصر، مرجع سابق، ص 89.
⁴ - سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي: موضوعات وتطبيقات، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2008، ص 287.
⁵ - طلق عوض الله السواط، تنمية الموارد البشرية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2002، ص 267.

والمسؤوليات، وتضارب التعليمات، كلها عوامل تنظيمية تؤدي إلى زيادة الضغط على العاملين¹.

وتشير نوال السعداوي : إلى أن "البيروقراطية الزائدة وتعقيد الإجراءات الإدارية من شأنها أن تخلق بيئة عمل ضاغطة تعيق الإنجاز وتثير الإحباط لدى العاملين"². كما أن عدم العدالة في نظام الحوافز والترقيات يولد شعوراً بالظلم والإحباط، مما يزيد من الضغوط النفسية.

وفي دراسة أجراها ماجد الزيود :، وجد أن "غموض الدور الوظيفي وعدم وضوح المهام يرتبط بشكل إيجابي مع مستوى الضغط المهني، حيث يشعر العامل بالحيرة وعدم القدرة على تحديد الأولويات"³.

د- تأثير البيئة النفسية

المناخ التنظيمي السائد في بيئة العمل له تأثير كبير على الصحة النفسية للعاملين. فالشعور بعدم الأمان الوظيفي، والخوف من الفصل أو التسريح، وانعدام فرص الترقى والتطوير المهني، كلها عوامل تخلق جواً من القلق والتوتر المستمر⁴.

ويرى كمال محمد المغربي : أن "غياب التقدير والاعتراف بجهود العاملين من قبل الإدارة يؤدي إلى انخفاض الدافعية وزيادة الشعور بالإحباط والضغط النفسي". كما أن الشعور بانعدام العدالة التنظيمية والتمييز في المعاملة يولد مشاعر سلبية تزيد من حدة الضغوط⁵.

من خلال ما سبق، يتضح أن بيئة العمل بكافة أبعادها المادية والاجتماعية والتنظيمية والنفسية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون. فالبيئة

¹ - علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001، ص 298.

² - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002، ص 221.

³ - ماجد الزيود، مبادئ علم الإدارة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 289.

⁴ - علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، مرجع سابق، ص 25.

⁵ - مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص

الإيجابية الداعمة تساهم في تخفيف الضغوط وتعزيز الأداء، في حين أن البيئة السلبية غير الملائمة تُعد مصدراً رئيسياً للضغوط والتوتر. وبالنسبة للمرأة العاملة، فإن التحديات الإضافية التي تواجهها في بعض بيئات العمل تجعلها أكثر عرضة للضغوط المهنية، مما يستدعي ضرورة تحسين بيئات العمل وجعلها أكثر عدالة ودعماً لجميع العاملين دون تمييز.

4- العلاقات المهنية وضغوطاتها:

أولاً: مفهوم العلاقات المهنية

تُعرف العلاقات المهنية بأنها "مجموعة التفاعلات والاتصالات التي تنشأ بين الأفراد في بيئة العمل، سواء كانت بين الزملاء في نفس المستوى الوظيفي، أو بين الرؤساء والمرؤوسين، وتؤثر هذه العلاقات بشكل مباشر على المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي".

من خلال هذا التعريف نرى أن العلاقات المهنية واقعية وشاملة للعلاقات المهنية باعتبارها شبكة اتصالات ثنائية الأبعاد (أفقية ورأسية)، تنجح في الربط بين الجانب الشعوري للموظف (المناخ) والنتائج الملموسة للمنظمة (الأداء)؛ إلا أنه يؤخذ عليه النظرة الميكانيكية التي تُغفل طبيعة هذه التفاعلات (سواء كانت تعاونية أو صراعية)، كما يتجاهل دور "التنظيم غير الرسمي" والتحويلات الحديثة كالعمل عن بُعد التي أعادت صياغة مفهوم "بيئة العمل" بعيداً عن الجدران الفيزيائية التقليدية.

ويعرفها حسين حريم : بأنها "شبكة التفاعلات الرسمية وغير الرسمية التي تربط بين العاملين في المؤسسة، والتي تحكمها قواعد تنظيمية ومعايير اجتماعية وثقافية، وتساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية أو إعاقتها"¹.

من خلال هذا التعريف نرى أن العلاقات المهنية تتمحور في النضج الفكري في فهم الإدارة؛ حيث يتجاوز الهيكل الجامد ليرسم صورة واقعية للمؤسسة كـ "كائن حي" يتنفس عبر شبكة تفاعلات رسمية وغير رسمية، مبرزاً التداخل العميق بين الضوابط المهنية (القواعد التنظيمية) والعمق الإنساني (المعايير الاجتماعية والثقافية). وتكمن قوة هذا

¹ محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، مرجع سابق، ص58

التعريف في اعترافه بصراحة بأن هذه العلاقات هي "سلاح ذو حدين"، فهي ليست دائماً محرّكاً إيجابياً، بل قد تتحول إلى عائق إذا سادها الصراع أو الثقافات الفرعية السلبية. ومع ذلك، يُعاب عليه إغفال المدى الزمني واستمرارية هذه العلاقات، وتجاهل أثر التكنولوجيا الحديثة التي جعلت هذه الشبكة "افتراضية" وعابرة للحدود الجغرافية، مما يفرض تحديات جديدة على "المعايير الثقافية" التقليدية المذكورة.

ثانياً: أنواع العلاقات المهنية

أ- العلاقات الرأسية (مع الرؤساء والمرؤوسين)

هي العلاقات التي تنشأ بين المستويات الإدارية المختلفة في الهيكل التنظيمي، وتتميز بوجود سلطة رسمية وتدرج وظيفي. وتعتمد جودة هذه العلاقات على نمط القيادة السائد، ومدى وضوح قنوات الاتصال، ودرجة الاحترام المتبادل¹.

ب- العلاقات الأفقية (مع الزملاء)

هي العلاقات بين الأفراد في نفس المستوى الوظيفي، وتقوم على التعاون والتنسيق لإنجاز المهام المشتركة. وتلعب هذه العلاقات دوراً مهماً في خلق روح الفريق والدعم الاجتماعي.

ج- العلاقات التقاطعية (بين الأقسام المختلفة)

هي العلاقات التي تنشأ بين العاملين في أقسام أو إدارات مختلفة، وتهدف إلى التنسيق وتبادل المعلومات لتحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة.

ثالثاً: أهمية العلاقات المهنية

للعلاقات المهنية أهمية كبيرة في بيئة العمل، حيث تساهم في:

تحسين الأداء الوظيفي: العلاقات الإيجابية تعزز التعاون وتسهل إنجاز المهام بكفاءة أعلى.

¹ جمال الدين محمد المرسى، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 312.

الدعم النفسي والاجتماعي: توفر شبكة من العلاقات الداعمة التي تساعد العامل على مواجهة الضغوط.

تحسين المناخ التنظيمي: العلاقات السليمة تخلق جواً من الثقة والاحترام المتبادل.

تسهيل الاتصال: العلاقات الجيدة تفتح قنوات اتصال فعالة وتقلل من سوء الفهم¹.

رابعاً: العلاقات المهنية كمصدر للضغوط

رغم أهمية العلاقات المهنية، إلا أنها قد تتحول إلى مصدر رئيسي للضغوط المهنية عندما تتسم بالسلبية أو الصراع. ويمكن توضيح ذلك من خلال النقاط التالية:

الصراعات مع الزملاء :

تُعد الصراعات بين الزملاء من أكثر مصادر الضغوط شيوعاً في بيئة العمل. ويشير كمال المغربي : إلى أن "الخلافات الشخصية والتنافس غير الشريف بين الزملاء يخلق جواً من التوتر الدائم يؤثر سلباً على الأداء والصحة النفسية للعاملين"².

وتنشأ هذه الصراعات لأسباب متعددة منها:

التنافس على الموارد المحدودة: كالترقيات والحوافز والامتيازات، مما يخلق حالة من الغيرة والحقد بين الزملاء.

اختلاف القيم والشخصيات: تباين الأساليب والمعتقدات قد يؤدي إلى احتكاكات مستمرة.

عدم وضوح الأدوار: التداخل في المسؤوليات يخلق صراعات حول الصلاحيات.

القليل والقال: انتشار الشائعات والنميمة يفسد العلاقات ويخلق بيئة من عدم الثقة³.

ومن مظاهر الضغط الناتج عن العلاقة مع الرؤساء:

- **الإشراف المفرط:** المراقبة الدقيقة والتدخل في أدق التفاصيل يشعر العامل بانعدام الثقة.

- **التقييم غير العادل:** التحيز في تقييم الأداء وعدم الموضوعية يخلق شعوراً بالظلم.

¹ - كمال محمد المغربي، الإدارة: الأصول والأسس العلمية، دار الفكر، عمان، 2008، ص 198.

² - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002، ص 267.

³ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 189.

- انعدام التواصل: غياب الحوار وعدم الاستماع لآراء العاملين يزيد من الإحباط.
- التعليمات المتضاربة: إصدار أوامر متناقضة يضع العامل في حيرة وتوتر.
- القسوة في المعاملة: التوبيخ المستمر والانتقاد الجارح يؤثر على الثقة بالنفس.
- وتشير فاطمة النوايسة : إلى أن "المرأة العاملة قد تواجه صعوبات إضافية في التعامل مع رؤساء متحيزين جنسياً، أو غير مقتنعين بقدرات المرأة، مما يضاعف من الضغوط التي تتعرض لها"¹.

خامساً : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العلاقات المهنية

للتخفيف من ضغوط العلاقات المهنية، يمكن اتباع عدة استراتيجيات:

على المستوى الفردي:

- تطوير مهارات الاتصال: القدرة على التعبير عن الرأي بوضوح واحترام.
- الحزم: القدرة على وضع حدود واضحة دون عدوانية.
- التعامل الإيجابي: التركيز على بناء علاقات تعاونية بدلاً من الصراعات.
- طلب الدعم: اللجوء إلى زملاء موثوقين أو مرشدين مهنيين².

على المستوى المؤسسي:

- وضع سياسات واضحة: لمكافحة التمييز والتحرش.
- تعزيز ثقافة الاحترام: من خلال التدريب وورش العمل.
- فتح قنوات الشكوى: توفير آليات آمنة للإبلاغ عن المشكلات.

¹ - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 312

² - حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 234.

- تشجيع العمل الجماعي: بناء روح الفريق والتعاون¹.

من خلال ما سبق ، العلاقات المهنية تمثل عنصراً محورياً في بيئة العمل، فهي قد تكون مصدراً للدعم والتحفيز، وقد تتحول إلى مصدر رئيسي للضغوط والتوتر. والمرأة العاملة، على وجه الخصوص، تواجه تحديات إضافية في هذا المجال بسبب الصور النمطية والتمييز الهوية الجنسية والتوقعات الاجتماعية. لذا، من الضروري العمل على تحسين بيئة العمل وتعزيز ثقافة الاحترام المتبادل، وتزويد العاملين بالمهارات اللازمة لبناء علاقات مهنية صحية وإيجابية تساهم في تخفيف الضغوط وتعزيز الأداء والرفاهية النفسية.

5- الآثار النفسية و الجسدية لضغوط العمل :

تُعد ضغوط العمل من أخطر المشكلات التي تواجه العاملين في العصر الحديث، نظراً لما تتركه من آثار سلبية على الصحة النفسية والجسدية للفرد. فالتعرض المستمر للضغوط المهنية دون القدرة على التعامل معها بفعالية يؤدي إلى استنزاف طاقة الفرد وإصابته بمجموعة من الاضطرابات والأمراض التي تؤثر على جودة حياته وأدائه الوظيفي. ويشير ماهر أبو المعاطي : إلى أن "ضغوط العمل لا تقتصر آثارها على الجانب المهني فقط، بل تمتد لتشمل كافة جوانب حياة الفرد النفسية والجسدية والاجتماعية، مما يجعلها ظاهرة خطيرة تستحق الاهتمام والدراسة"².

أولاً: الآثار النفسية لضغوط العمل

أ- القلق والتوتر:

يُعتبر القلق من أكثر الآثار النفسية شيوعاً لضغوط العمل، حيث يشعر الفرد بحالة من التوجس والخوف المستمر تجاه متطلبات العمل وتوقعات الآخرين. ويعرف علي عسكر

¹ - عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 278.

² - ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009، ص 198.

القلق المهني بأنه "حالة من التوتر النفسي الناتج عن إدراك الفرد لعدم قدرته على مواجهة متطلبات العمل، أو خوفه من الفشل في تحقيق الأهداف المطلوبة"¹.

ومن مظاهر القلق المرتبط بضغوط العمل:

- القلق التوقعي: الخوف المستمر من حدوث أخطاء أو مشكلات في العمل.
- الأفكار الوسواسية: التفكير المستمر في مشكلات العمل حتى خارج أوقات الدوام.
- صعوبة الاسترخاء: عدم القدرة على الراحة والاستجمام حتى في أوقات الفراغ.
- الخوف من التقييم: قلق الشديد من تقييم الأداء أو رأي الرؤساء².

الإنتهاك النفسي (الاحتراق الوظيفي):

الاحتراق الوظيفي أو الإنتهاك النفسي هو "حالة من الاستنزاف الانفعالي والجسدي والذهني الناتج عن التعرض المستمر لضغوط العمل الشديدة، ويتميز بثلاثة أبعاد رئيسية: الإنتهاك الانفعالي، وتبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي".

ومن مظاهر الاحتراق الوظيفي:

- الإنتهاك الانفعالي: الشعور بالتعب النفسي وفراغ الطاقة الانفعالية.
- السخرية واللامبالاة: فقدان الحماس للعمل والتعامل الجاف مع الآخرين.
- انخفاض الكفاءة الذاتية: الشعور بعدم القدرة على الإنجاز.
- الرغبة في ترك العمل: التفكير المستمر في الاستقالة³.

¹ - السيد عبد الحميد محمد، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص 134.

² علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2003، ص 112.

³ علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مرجع سابق، ص 88.

ويشير كمال المغربي : إلى أن "المهن الإنسانية كالتمريض والتعليم والخدمة الاجتماعية أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، خاصة عند النساء العاملات في هذه المجالات"¹.

ج- ضعف التركيز والذاكرة

تؤثر الضغوط النفسية على الوظائف المعرفية للدماغ، مما يؤدي إلى:

- صعوبة التركيز: عدم القدرة على تركيز الانتباه لفترات طويلة.

- النسيان: فقدان القدرة على تذكر المعلومات والمواعيد.

- بطء التفكير: صعوبة اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

- الأخطاء المتكررة: زيادة نسبة الأخطاء في العمل².

ثانياً: الآثار الجسدية لضغوط العمل

أ- أمراض القلب والأوعية الدموية:

تُعد أمراض القلب من أخطر الآثار الجسدية لضغوط العمل المزمنة. ويشير صلاح الدين عبد الباقي : إلى أن "التعرض المستمر للضغوط يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل ضربات القلب، مما يزيد من خطر الإصابة بأمراض القلب والجلطات".

ومن الاضطرابات القلبية المرتبطة بالضغوط:

- ارتفاع ضغط الدم: نتيجة زيادة إفراز هرمونات التوتر.

- عدم انتظام ضربات القلب: الخفقان والشعور بالنبض السريع.

- الذبحة الصدرية: الألم في الصدر نتيجة نقص تروية القلب.

¹ - محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 423.

² - فاطمة عبد الرحيم النوايسة، ضغوط العمل لدى المرأة العاملة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 178.

- زيادة خطر الجلطات: نتيجة ارتفاع الكوليسترول والدهون الثلاثية¹.

وتؤكد الدراسات أن "الضغوط المهنية تزيد من خطر الإصابة بالنوبات القلبية بنسبة تصل إلى 40% لدى العاملين الذين يتعرضون لضغوط شديدة بشكل مستمر".

ب- اضطرابات الجهاز الهضمي:

تؤثر ضغوط العمل بشكل مباشر على الجهاز الهضمي، حيث يؤدي التوتر إلى تغيرات في حركة الأمعاء وإفراز أحماض المعدة.

ومن الاضطرابات الهضمية الشائعة:

- القرحة المعدية: نتيجة زيادة إفراز حمض المعدة.

- القولون العصبي: الألم والانتفاخ والإسهال أو الإمساك.

- عسر الهضم: الشعور بعدم الراحة بعد تناول الطعام.

- فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل: التغيرات في عادات الأكل.

ويشير أحمد ماهر : إلى أن "اضطرابات الجهاز الهضمي من أكثر الشكاوى الجسدية شيوعاً لدى العاملين تحت ضغوط مهنية شديدة"².

ج- الصداع المزمن:

الصداع هو أحد أكثر الأعراض الجسدية شيوعاً لدى من يعانون من ضغوط العمل. ومن أنواع الصداع المرتبط بالضغط:

- صداع التوتر: ألم في الرأس والرقبة نتيجة شد العضلات.

- الصداع النصفي: نوبات من الألم الشديد مع حساسية للضوء والصوت.

- الصداع اليومي المزمن: ألم مستمر يؤثر على جودة الحياة.

¹ - سهير كامل أحمد، سيكولوجية المرأة العاملة، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2001، ص 187.

² - السيد عبد الحميد محمد، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص 134.

وتشير هدى الناشف : إلى أن "النساء العاملات أكثر عرضة للإصابة بالصداع النصفي، خاصة في فترات الضغوط الشديدة"¹.

د- الإجهاد والتعب المزمن:

الشعور بالإرهاق المستمر رغم الراحة هو من الآثار الجسدية الشائعة لضغوط العمل. ويتميز بـ:

- التعب الجسدي: الشعور بالإرهاك وعدم القدرة على بذل الجهد.

- الخمول: عدم الرغبة في الحركة أو ممارسة الأنشطة.

- الشعور بالكسل طوال اليوم: انخفاض الطاقة

- الحاجة المستمرة للنوم: رغم ساعات النوم الكافية².

من خلال ما سبق، يتضح أن ضغوط العمل لها آثار خطيرة ومتعددة على الصحة النفسية والجسدية للعاملين. هذه الآثار لا تقتصر على جانب واحد، بل تشمل منظومة متكاملة من الاضطرابات النفسية والجسدية التي تؤثر على جودة حياة الفرد وأدائه المهني وعلاقاته الاجتماعية. والمرأة العاملة، بحكم الأعباء المزدوجة التي تحملها، تكون أكثر عرضة للمعاناة من هذه الآثار، مما يستدعي ضرورة الاهتمام بصحتها النفسية والجسدية وتوفير بيئات عمل داعمة وآليات فعالة للتعامل مع الضغوط المهنية.

إن التعرف المبكر على هذه الآثار واتخاذ الإجراءات الوقائية والعلاجية المناسبة أمر بالغ الأهمية للحفاظ على صحة العاملين ورفاهيتهم، وتحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية.

¹ - محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، مرجع سابق، ص155.

² - سهير كامل أحمد، سيكولوجية المرأة العاملة، مرجع سابق، ص34.

الخلاصة :

ختامًا، يمكن القول إنّ ضغوط العمل في الوسط المهني للمرأة العاملة تمثل ظاهرة متعددة الأبعاد، تتداخل فيها العوامل المهنية والاجتماعية والنفسية، لتشكل تحديًا حقيقيًا أمام المرأة الساعية للتوفيق بين متطلبات الحياة العملية وأدوارها الأسرية والشخصية. أظهرت المعطيات التي تناولناها أنّ طبيعة بيئة العمل، ونمط العلاقات المهنية، ومدى الدعم المؤسسي والاجتماعي، كلها عناصر أساسية تؤثر بشكل مباشر في درجة الإحساس بالضغط لدى المرأة العاملة.

كما يتضح أنّ إدارة الضغوط المهنية لا تتوقف عند حدود المسؤوليات الفردية، بل تتطلب تدخلًا مؤسسيًا جادًا يهدف إلى تحسين ظروف العمل، وتعزيز ثقافة التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وتوفير الدعم النفسي والإداري للعاملات.

وعليه، يمثل هذا الفصل خطوة نحو فهم أعمق للواقع الذي تعيشه المرأة في الوسط المهني، تمهيدًا للانتقال في الفصول اللاحقة إلى دراسة الآثار المترتبة على تلك الضغوط، واستراتيجيات التعامل معها، بما يساهم في بناء بيئة عمل أكثر عدالة وإنصافًا وتمكينًا للمرأة.

**الفصل الثالث: تأثير
ضغوط العمل على الحياة
الأسرية للمرأة العاملة**

تمهيد :

تُعدّ المرأة العاملة اليوم أمام تحدٍّ مزدوج لم تعرفه أجيال سابقة بالحدّة ذاتها؛ إذ تجد نفسها في مواجهة عالمين يطالبانها في آنٍ واحد: عالم العمل بمتطلباته المتصاعدة وضغوطه المتجددة، وعالم الأسرة بحاجاته العاطفية والتربوية التي لا تقبل التأجيل.

ولم تعد ضغوط العمل مجرد إرهاق مهني يُخلف عند باب المكتب، بل باتت تتسرّب بصمت إلى داخل البيت، فتُلقي بظلالها على طبيعة العلاقات الأسرية، وتؤثر في جودة الحياة الزوجية، وتنعكس على أساليب التنشئة وطريقة التواصل مع الأبناء. وهو ما يجعل من هذه الظاهرة موضوعاً جديرًا بالدراسة والتأمل.

ومن هذا المنطلق، يسعى هذا الفصل إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والحياة الأسرية للمرأة العاملة، ورصد أبرز التداعيات الناجمة عن هذا التوتر المستمر بين دورَيها المهني والأسري، في محاولة للوصول إلى فهم أعمق لواقعها وما تُكابده من تعارض بين الانتماءات والمسؤوليات.

1- مفهوم الحياة الأسرية:

تتعدد التعريفات المتعلقة بالحياة الأسرية وتتباين بحسب الزاوية التي ينظر منها الباحثون، سواء أكانت اجتماعية أم نفسية أم تربوية.

أولاً: تعريف الأسرة:

يرى بوفلجة غياث أن الأسرة هي "الجماعة الاجتماعية الأولى التي ينتمي إليها الفرد، وتتشكل من الزوجين وأبنائهما، وتقوم على روابط بيولوجية و وظيفية و قانونية، وتُعدّ النواة الأساسية التي يقوم عليها البناء الاجتماعي"¹.

من خلال تعريف بوفلجة غياث للأسرة نرى أنه يركز على أبعاد ثلاثية الأركان: بيولوجية تتمثل في روابط الدم، وقانونية تتجسد في المصاهرة والتبني، ووظيفية تجعل من الأسرة حجر الزاوية في استقرار البناء الاجتماعي العام. وتكمن قوة هذا التعريف في شموليته واعترافه بالتبني كقناة شرعية للانتماء الأسري، مما يمنحه مرونة قانونية واجتماعية واسعة، كما أنه يتبنى الطرح "الوظيفي" الذي يربط صلاح المجتمع بصلاح هذه النواة. ومع ذلك، يمكن نقد هذا التعريف من زاوية تركيزه الحصري على الأسرة النووية (الوالدين والأبناء)، وهو ما قد يُغفل دور "الأسرة الممتدة" التي لا تزال تشكل ثقلًا اجتماعيًا وثقافيًا في المجتمعات التقليدية والنامية، فضلاً عن كونه ركز على الروابط الهيكلية والتنظيمية وأغفل الجانب العاطفي والنفسي الذي يعد جوهر العلاقات الأسرية المعاصرة.

أما مصطفى حجازي فيعرّفها بأنها "المؤسسة الاجتماعية الأولى التي يتلقى فيها الفرد قيمه ومعايير وأنماط سلوكه، وهي الوسط الذي تتشكل فيه شخصيته الأساسية وتتحدد ملامح هويته"².

¹- زينب شقير، الصحة النفسية والأسرة، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2005، ص 63.

²- زكريا حسين، محمد سعد محمد، كفاءة الذات العامة المدركة كمتغير معدل للعلاقة بين حياة العمل والاحتراف النفسي لدى عينة من النساء العاملات، مجلة دراسات نفسية، المجلد 20، العدد 02، مصر، أبريل 2010، ص 204

من خلال تعريف مصطفى حجازي للأسرة نرى أنه يركز على الدور التنشئة للأسرة، واصفاً إياها بـ "المختبر الأول" لصناعة الهوية والشخصية؛ فمن خلال تحليل هذا الطرح، نجد أنه يُعلي من شأن الأسرة كقناة حصرية لنقل القيم والمعايير السلوكية للفرد في أدق مراحل نموه. وتكمن قوة التعريف في إبرازه لخطورة السنوات الأولى في تشكيل "النواة النفسية" للإنسان، إلا أنه يُنتقد بتبني نوع من الحتمية التربوية التي تُهمل دور المؤسسات الموازية (كالإعلام والرفاق) في العصر الحديث، كما يتجاهل قدرة الفرد الذاتية على تطوير شخصية مستقلة قد تتعارض لاحقاً مع موروثة الأسري.

التعريف الإجرائي:

"الأسرة هي تلك الوحدة الاجتماعية الصغرى التي تضم مجموعة من الأفراد (غالباً الوالدين والأبناء) الذين يعيشون تحت سقف واحد، وترتبطهم علاقات قانونية أو بيولوجية، حيث يتشاركون الموارد المادية والدعم المعنوي؛ وهي تمثل النسق الأول المسؤول عن تحويل الطفل من كائن بيولوجي إلى كائن اجتماعي يمتلك لغة، وقيم، وهوية محددة تؤهله للتفاعل مع بقية مؤسسات المجتمع".

ثانياً: تعريف الحياة الأسرية:

يرى بوفلجة غياث أن "الحياة الأسرية بأنها منظومة متكاملة من العلاقات والتفاعلات اليومية التي تجمع أفراد الأسرة، وتشمل الجانب العاطفي المتمثل في المودة والتواصل، والجانب المادي المتمثل في توفير الاحتياجات الأساسية، فضلاً عن الجانب التربوي القائم على رعاية الأبناء وتنشئتهم. وتُقاس جودة الحياة الأسرية بمدى التوازن بين هذه الجوانب مجتمعة¹".

من خلال تعريف بوفلجة غياث أيضاً للحياة الأسرية أكدها من المنظور النسقي، حيث يرى الأسرة "منظومة" لا تعمل أجزاؤها بمعزل عن بعضها، بل تتشكل من ثلاثة أبعاد حيوية: البعد العاطفي (الرابط النفسي)، البعد المادي (الاستقرار الاقتصادي)، والبعد

¹ - سامية مصطفى الخشاب، علم اجتماع الأسرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 47.

التربوي (الاستمرار الحضاري). ويكمن جوهر التحليل هنا في ربطه بين "التفاعلات اليومية" و"جودة الحياة"، مما يعني أن الأسرة ليست مجرد عقد قانوني، بل هي ممارسة فعلية تُقاس بمدى قدرتها على إحداث توازن بين المتطلبات الروحية والمادية. وتتجلى قوة هذا التعريف في كونه يضع معايير واضحة لقياس نجاح الأسرة أو فشلها (معيار التوازن)، مبتعداً عن التوصيفات التقليدية الجامدة. أما من الناحية النقدية، فبالرغم من شمولية التعريف، إلا أنه يضع عبئاً كبيراً على مفهوم "التوازن" الذي قد يصعب تحقيقه في ظل الضغوطات الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة، كما أنه يركز بشكل أساسي على "الأسرة التي تضم أبناء" (الجانب التربوي)، مما قد يجعله قاصراً عن توصيف "جودة الحياة" في الأسر الحديثة المكونة من زوجين فقط أو الأسر التي تخطت مرحلة تربية الأبناء.

يرى تالكوت بارسونز (Talcott Parsons) "أن الحياة الأسرية هي النظام الوظيفي الذي يُسهم في توازن المجتمع"، وحدّد وظيفتين أساسيتين لها: التنشئة الاجتماعية للأطفال، وتحقيق الاستقرار النفسي للبالغين"¹.

من خلال تعريف تالكوت بارسونز (Talcott Parsons) يؤكد من المنظور الوظيفي الذي يرى الأسرة "الخلية الحيوية" الضامنة لاستقرار البناء الاجتماعي، حيث تتجاوز كونها رابطة عاطفية لتصبح مؤسسة ذات مهام استراتيجية؛ فمن خلال التنشئة الاجتماعية، تقوم الأسرة بـ "صناعة الإنسان" عبر غرس القيم والمعايير التي تضمن اندماج الأجيال الجديدة، بينما يمثل الاستقرار النفسي للبالغين ملاذاً عاطفياً يخفف من وطأة الضغوط الخارجية، مما يحفظ التوازن النفسي للفرد والإنتاجي للمجتمع. ومع ذلك، يُنقد هذا التعريف لكونه مثالياً وميكانيكياً بشكل مفرط، إذ يتجاهل الصراعات الداخلية وحالات التفكك التي قد تجعل من الأسرة مصدراً للتوتر بدلاً من الاستقرار، كما يُغفل التنوع المعاصر في الأشكال الأسرية التي قد لا تنطبق عليها هذه الأدوار التقليدية بحذافيرها، مما يجعله تعريفاً يركز على "ما يجب أن تكون عليه الأسرة أكثر مما هي عليه في الواقع المعقد"

¹ - عبد الغفار حنفي وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 2002، ص 181-182

التعريف الإجرائي:

هي نسق اجتماعي تفاعلي، يتكون من مجموعة أفراد تربطهم صلات قرابة (دم أو مصاهرة أو تبني)، يتشاركون حيزاً مكانياً واحداً (غالباً) وموارد اقتصادية مشتركة، ويخضعون لمنظومة من الأدوار والحقوق والواجبات المتبادلة. وتُقاس فاعلية هذه الحياة بمدى قدرتها على تحقيق مخرجات محددة، أهمها: نقل التراث الثقافي والقيمي للأبناء (التنشئة)، وتوفير شبكة دعم عاطفي ومادي (الإشباع النفسي) تضمن توازن الفرد واستمرارية البناء الاجتماعي العام.

ثانياً: أهمية الحياة الأسرية

تحتل الحياة الأسرية مكانة محورية في بناء الفرد والمجتمع على حدٍ سواء، وتتجلى أهميتها في المحاور الآتية:

• الأسرة بوصفها مصدراً للاستقرار النفسي:

تُشكّل الحياة الأسرية المتوازنة الملاذ الأول للفرد في مواجهة ضغوط الحياة اليومية، إذ توفر له الأمان العاطفي والدعم الوجداني اللازمين للصحة النفسية. ويؤكد عبد الرحمن العيسوي أن "الأسرة التي تسودها المحبة والتفاهم تُسهم بشكل مباشر في تحقيق التوازن النفسي لأفرادها، وتُعدّ العامل الأكثر تأثيراً في وقايتهم من الاضطرابات النفسية".

• الأسرة بوصفها مؤسسة تربية:

لا يقتصر دور الحياة الأسرية على تلبية الحاجات البيولوجية والعاطفية، بل يمتد ليشمل التنشئة الاجتماعية وغرس القيم والمبادئ في نفوس الأبناء. وتذهب سهير كامل أحمد إلى أن "نوعية الحياة داخل الأسرة تحدد إلى حد بعيد مستوى النضج الاجتماعي والأخلاقي للأبناء، وتؤثر في مساراتهم الحياتية على المدى البعيد".

• الأسرة بوصفها ركيزة الاستقرار الاجتماعي:

تُعدّ الأسرة المستقرة اللبنة الأساسية في بناء المجتمع، فكلما تمتعت الأسر بحياة داخلية متماسكة ومتوازنة، كلما انعكس ذلك إيجاباً على تماسك النسيج الاجتماعي وتراجع مؤشرات الانحراف والأزمات الاجتماعية¹.

• أهميتها للمرأة العاملة تحديداً:

تكتسب الحياة الأسرية أهمية مضاعفة في حالة المرأة العاملة، إذ تُمثّل لها مصدر التعويض العاطفي عن إجهاد العمل، وملجأً تستعيد فيه توازنها وطاقتها. غير أن الإشكالية تكمن في أن ضغوط العمل المتراكمة كثيراً ما تحول دون قدرتها على الانخراط الكامل في هذه الحياة، مما يُفضي إلى تآكل تدريجي في جودتها الأسرية وعلاقاتها الأسرية. وتُشير هدى محمد قناوي إلى أن "غياب المرأة الوظيفي أو انشغالها الذهني بعمل بعد عودتها إلى المنزل يُؤلّد شعوراً بالحرمان العاطفي لدى أبنائها وزوجها على حدٍ سواء"².

من خلال ما سبق، التعريفات السابقة التي تناولت الحياة الأسرية من زوايا نفسية واجتماعية وتربوية، يتضح أن معظم الباحثين يتفقون على أنها تلك المنظومة المتكاملة من العلاقات والتفاعلات اليومية التي تربط أفراد الأسرة برابط المودة والمسؤولية المشتركة، وتشمل في جوهرها ثلاثة أبعاد متداخلة: البُعد العاطفي المتمثل في التواصل والانتماء والدعم الوجداني المتبادل، والبُعد التربوي القائم على رعاية الأبناء وغرس القيم، والبُعد الاجتماعي الذي يضمن الاستقرار والتماسك الداخلي للأسرة.

وتتحدد جودة هذه الحياة بمدى التوازن بين هذه الأبعاد وقدرة الأسرة على مواجهة ما يطرأ عليها من ضغوط وتحديات خارجية، كضغوط العمل التي باتت تُشكّل أحد أبرز العوامل المُهددة لهذا التوازن لدى المرأة العاملة تحديداً.

¹ فوزية دياب، الأسرة والطفولة، دار النهضة العربية، بيروت، 1998، ص 29.

² هدى محمد قناوي، المرأة والعمل: دراسة نفسية اجتماعية، دار القلم، الكويت، 2003، ص 141.

2- أدوار المرأة العاملة داخل الأسرة:

لا تكاد المرأة العاملة تضع قدمها على عتبة بيتها حتى تبدأ دوامة جديدة من الأدوار والمسؤوليات، فهي لا تنتقل من عمل إلى راحة بل من عمل إلى عمل آخر، غير أن هذا الثاني غير مرئي ولا مأجور. وتتوزع أدوارها داخل الأسرة على عدة محاور أساسية:

أولاً: الدور الزوجي

يُعدّ الدور الزوجي من أبرز الأدوار التي تضطلع بها المرأة داخل الأسرة، إذ تسعى إلى بناء علاقة زوجية قائمة على التفاهم والمشاركة الوجدانية وتلبية الاحتياجات العاطفية للزوج. وتُشير نادية عمر إلى أن "المرأة العاملة مطالبة بأن تكون زوجة داعمة ومستمتعة ومتفاعلة مع هموم زوجها، في الوقت الذي تحمل فيه هي الأخرى أعباء يوم عمل كامل، وهو ما يجعل هذا الدور من أكثر الأدوار إرهاقاً وتعقيداً في حياتها"¹.

ثانياً: الدور الأمومي

تُمثّل الأمومة الركيزة الأعمق في هوية المرأة وحياتها الأسرية، وتشمل هذا الدور متابعة الأبناء دراسياً وتربوياً وصحياً، فضلاً عن توفير الدفء العاطفي الذي يحتاجه الطفل في مراحل نموه. وتري فاطمة الزهراء بن دريدي أن "غياب الأم العاملة الجسدي أو الذهني عن أبنائها بسبب ضغوط العمل يؤلّد لديها شعوراً متواصلاً بالذنب، كما يُفضي إلى فجوة عاطفية بينها وبين أطفالها قد تترك أثراً نفسية بعيدة المدى"².

ثالثاً: الدور المنزلي

على الرغم من انخراط المرأة في سوق العمل، فإنها في الغالب لا تزال تتحمل العبء الأكبر من المهام المنزلية اليومية من طهي وتنظيف وتنظيم شؤون البيت. وتُسمّي الباحثة خديجة بن فليس هذه الظاهرة بـ"الوردية الثانية"، وهي المصطلح الذي يُعبّر عن المهام المنزلية التي تنتظر المرأة فور عودتها من عملها، مؤكدةً أن "هذه الازدواجية في الأعباء تُشكّل مصدراً رئيسياً لاستنزاف طاقة المرأة العاملة وتراجع قدرتها على العطاء الأسري".

¹ - سهير كامل أحمد، التنشئة الاجتماعية للطفل، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2000، ص 91.

² - نوال بن عمارة، المرأة العاملة وأثرها على التماسك الأسري، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2018، ص 67.

رابعاً: الدور التربوي والتعليمي

تضطلع المرأة بدور محوري في التنشئة الاجتماعية للأبناء وتوجيه سلوكهم وغرس القيم فيهم، وهو دور يستدعي الحضور الدائم والمتابعة المستمرة. وتؤكد سهير كامل أحمد أن "الأم هي المحور الرئيسي في عملية التطبيع الاجتماعي، وأن جودة تفاعلها مع أبنائها وحجم الوقت الذي تُخصصه لهم يرتبطان ارتباطاً وثيقاً بمستوى نضجهم الأخلاقي والاجتماعي".

خامساً: الدور الاقتصادي

لم تعد المرأة مجرد مُستهلكة للدخل الأسري بل باتت شريكة فاعلة في تكوينه، إذ يُسهم دخلها في تحسين المستوى المعيشي للأسرة وتوفير احتياجاتها المتزايدة. وتشير نوال بن عمارة إلى أن "الإسهام الاقتصادي للمرأة العاملة يمنحها قدراً من الاستقلالية والمكانة داخل الأسرة، غير أنه في المقابل يزيد من حجم الأعباء الملقة على عاتقها حين لا يقترن بإعادة توزيع عادلة للمهام المنزلية بينها وبين الزوج".

سادساً: الدور العاطفي والنفسي

تعدّ المرأة المحور العاطفي للأسرة بامتياز، فهي التي ترصد مشاعر أفرادها وتستجيب لاحتياجاتهم النفسية وتحافظ على التوازن الوجداني للمنظومة الأسرية بأسرها. وتُلاحظ هدى محمد قناوي أن "المرأة العاملة حين تعود إلى منزلها مُنهكة من ضغوط العمل تجد نفسها أمام مطالب عاطفية لا تقل ثقلًا، مما يجعل قدرتها على أداء هذا الدور بفاعلية رهينةً بمدى حصولها هي الأخرى على الدعم النفسي الكافي من محيطها الأسري".

سابعاً: دور الوساطة الاجتماعية

تضطلع المرأة داخل الأسرة بدور الجسر الاجتماعي الذي يربط الأسرة بمحيطها الخارجي من أقارب وجيران ومجتمع، وتسهر على صون العلاقات وتمتينها. وترى سامية مصطفى الخشاب أن "الأسرة لا تعيش في فراغ اجتماعي، والمرأة هي التي تتولى في

الغالب إدارة هذه الصلات الخارجية والحفاظ على تماسكها، وهو عبء اجتماعي إضافي كثيراً ما يمر دون أن يلتفت إليه¹.

بناءً على ما سبق، تلعب المرأة العاملة دوراً محورياً داخل الأسرة، حيث تجمع بين مسؤولياتها المهنية وواجباتها الأسرية. فهي تساهم في الدعم الاقتصادي للأسرة من خلال مشاركتها في توفير الدخل وتحسين المستوى المعيشي. كما تقوم بدور أساسي في التربية والرعاية، من خلال متابعة الأبناء دراسياً وسلوكياً وغرس القيم والأخلاق فيهم.

إضافة إلى ذلك، تشارك في تنظيم شؤون المنزل وإدارته، والتنسيق بين احتياجات أفراد الأسرة المختلفة، مما يتطلب منها مهارات في التخطيط وإدارة الوقت. كما تمثل عنصر الدعم النفسي والعاطفي للأسرة، حيث توفر الاستقرار والاحتواء لأفرادها رغم ضغوط العمل.

وبذلك، فإن المرأة العاملة تؤدي أدواراً متكاملة توازن فيها بين العمل خارج المنزل ومسؤولياتها داخله، مما يعكس قدرتها على العطاء وتحمل المسؤولية في مختلف المجالات.

3- التفاعل الأسري في ظل الضغوط المهنية:

لا يمكن فهم طبيعة التفاعل الأسري بمعزل عن السياق الضاغط الذي تعيش فيه الأسرة، ذلك أن الأسرة ليست كياناً جامداً بل منظومة حية تتأثر بكل ما يطرأ على أفرادها من ضغوط وتحولات. وحين تكون المرأة عاملة وتحمل معها إلى البيت تبعات يوم عمل شاق، فإن التفاعلات داخل الأسرة تأخذ طابعاً مختلفاً، وقد تنزلق من دائرة التواصل والمودة إلى دائرة التوتر والانسحاب. ومن ثم، يغدو التفاعل الأسري في ظل الضغوط المهنية موضوعاً بالغ الأهمية يستحق الدراسة والتعمق.

أولاً: مفهوم التفاعل الأسري

يُقصد بالتفاعل الأسري ذلك التبادل المستمر والمتجدد من الأفعال والاستجابات والمشاعر التي تجري بين أفراد الأسرة في حياتهم اليومية المشتركة، سواء أكان هذا التبادل

¹ - سهير كامل أحمد، التنشئة الاجتماعية للطفل، مرجع سابق، ص112

لفظياً أم سلوكياً أم وجدانياً. ويرى محمد الجوهري أن "التفاعل الأسري هو جوهر الحياة الأسرية وعصبها، وبدونه تتحول الأسرة إلى مجرد أفراد يتقاسمون المكان دون أن تجمعهم روابط حقيقية".

ويتسم التفاعل الأسري الصحي بجملة من الخصائص أبرزها: الانفتاح في التعبير عن المشاعر، والقدرة على الإنصات والتقبل المتبادل، والمرونة في مواجهة الأزمات، وتوزيع الأدوار بصورة عادلة ومرضية لجميع الأطراف. وحين تتآكل هذه الخصائص تحت وطأة الضغوط المهنية، يبدأ التفاعل الأسري في الانحدار نحو أنماط سلبية تُهدد تماسك الأسرة من الداخل¹.

التعريف الإجرائي:

يُبرز هذا التعريف التفاعل الأسري كعملية ديناميكية تتجاوز مجرد التواجد المادي، ليصبح هو "الروح" التي تمنح المؤسسة الأسرية معناها؛ فالعلاقة هنا لا تقتصر على تبادل المعلومات، بل تمتد لتشمل الانصهار الوجداني والسلوكي. ويؤكد التحليل أن قوة الأسرة تكمن في مرونتها وانفتاحها، حيث يُعتبر التواصل الصحي صمام أمان ضد التفكك. إلا أن النص يضعنا أمام تحذير جوهري: وهو أن هذا النظام الحيوي هش أمام الضغوط الخارجية (كالعمل)، مما يعني أن استقرار الأسرة ليس حالة ثابتة، بل هو نتيجة استثمار مستمر في جودة "الأخذ والعطاء" الإنساني، وبدونه تتحول الرابطة إلى مجرد "سكن مشترك" يخلو من المودة والترابط.

ثانياً: الضغوط المهنية وأثرها على جودة التفاعل الأسري

• تراجع الوقت المخصص للتفاعل:

يُعدّ الوقت العامل الأكثر تأثيراً في جودة التفاعل الأسري، إذ إن ساعات العمل الطويلة والإرهاق الناجم عنها يُقلّصان الحيز الزمني الذي تستطيع فيه المرأة العاملة الانخراط في تفاعل أسري حقيقي وفاعل. وتُلاحظ رشيدة تمار أن "الأم العاملة حين تعود إلى المنزل كثيراً ما تجد نفسها في حالة من الإنهاك الجسدي والنفسي التي تجعلها غير قادرة على

¹ - سعاد بلعيد، المرأة العاملة والتوازن الأسري: دراسة ميدانية، مذكرة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2019، ص 118.

الحضور الكامل لأبنائها وزوجها، فيتحول تفاعلها معهم إلى تفاعل آلي سطحي يخلو من العمق الوجداني".

• انتقال التوتر المهني إلى الفضاء الأسري:

من أخطر ما تُفرزه الضغوط المهنية على التفاعل الأسري ظاهرة "نقل التوتر"، وهي الآلية التي يحمل بموجبها الفرد انفعالاته السلبية المتراكمة في محيط العمل ليفرغها بصورة غير مقصودة في المحيط الأسري. ويوضح عمر شريف أن "الانفعالات المكبوتة التي لا تجد متنفساً لها في بيئة العمل تتراكم طوال اليوم، لتنفجر في أول احتكاك مع أفراد الأسرة، مما يجعل البيت ميداناً لتصريف ضغوط لا صلة لأصحابها بها"¹.

• الانسحاب الاجتماعي والعاطفي:

يلجأ كثير من الأفراد الواقعين تحت ضغوط مهنية مزمنة إلى الانسحاب التدريجي من دائرة التفاعل الأسري كآلية دفاعية لاستعادة الطاقة، فتبدو المرأة العاملة حاضرة جسداً غائبة وجداناً. وتصف سعاد بلعيد هذه الحالة بأنها "حضور ناقص يُشعر الأبناء والزوج بالوحدة حتى في وجود الأم، وهو نوع من الغياب أشد من الغياب الفعلي لأنه يُؤلّد الإحساس بالرفض دون مسوغ المفهوم".

ثالثاً: أنماط التفاعل الأسري في ظل الضغوط

تتباين أنماط التفاعل الأسري تبايناً واضحاً بين الأسر الخاضعة لضغوط مهنية، ويمكن رصد ثلاثة أنماط رئيسية:

النمط الأول: التفاعل التوتري

وهو النمط الذي تهيمن عليه المشادات والخلافات المتكررة وردود الأفعال المبالغ فيها، وغالباً ما تكون الضغوط المهنية الوقود الحقيقي لهذه التوترات وإن بدت في ظاهرها لأسباب تافهة. ويلاحظ محمد بيومي خليل أن "الأسر التي يعاني أحد أطرافها من ضغوط

¹ - سعاد بلعيد، المرأة العاملة والتوازن الأسري: دراسة ميدانية، مذكرة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2019، ص 118.

مهنية مزمنة تسجل معدلات أعلى من النزاعات اليومية مقارنة بنظيراتها، كما يتسم تواصلها بالحدة والالتهام بدلاً من الحوار والتفاهم¹.

النمط الثاني: التفاعل الانسحابي

وهو نمط يتسم بالصمت والبرود العاطفي وتراجع التواصل إلى حده الأدنى، حيث يلجأ أفراد الأسرة إلى عوالمهم الخاصة تقادياً للصراع. وتُشير فاطمة الزهراء بن دريدي إلى أن "هذا النمط هو الأكثر خطورة على المدى البعيد لأنه يُرسخ الجدران العاطفية بين الزوجين وبين الأم وأبنائها دون أن تُدرك الأسرة أحياناً أنها تمر بأزمة حقيقية".

النمط الثالث: التفاعل التكيفي

وهو النمط الذي تُظهر فيه الأسرة قدراً من المرونة والوعي في التعامل مع الضغوط، فتُعيد توزيع الأدوار وتتبنى أساليب تواصل مرنة تُتيح للمرأة العاملة التعبير عن إرهاقها وتلقي الدعم من أفراد أسرتها. ويعتبر عبد العزيز بن عبد الله هذا النمط "الاستثناء لا القاعدة في أغلب الأسر، ويستدعي وعياً أسرياً عالياً ومهارات تواصلية متطورة لدى جميع الأطراف"².

رابعاً: تأثير الضغوط المهنية على التواصل الأسري

يُعدّ التواصل الركيزة الأساسية لأي تفاعل أسري صحي، وهو أول ما تُصيبه الضغوط المهنية بالعطب. وتتجلى مظاهر هذا الخلل في عدة مستويات:

على مستوى التواصل الزوجي، تتراجع جلسات الحوار الهادئ وتحل محلها إما المشادات أو الصمت المطبق، وتتآكل الحميمة العاطفية التي تغذيها اللحظات المشتركة اليومية. وترى نادية عمر أن "الزوجين اللذين يعانيان من ضغوط مهنية مزمنة يتحولان تدريجياً من شريكين عاطفيين إلى شريكين لوجستيين يتبادلان المعلومات حول متطلبات الحياة اليومية دون أن يلتمسا في بعضهما دفناً أو عمقاً".

¹ - سعاد بلعيد، المرأة العاملة والتوازن الأسري: مرجع سابق، ص135

² - عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية الأسرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 103.

وعلى مستوى التواصل مع الأبناء، تتراجع جلسات الاستماع والمتابعة الفردية لكل طفل، ويتحول الحوار إلى توجيهات وأوامر تفتقر إلى الإنصات الحقيقي. وتُلاحظ خديجة بن فليس أن "الطفل الذي لا يجد في أمه العاملة أذناً صاغية وحضوراً وجدانياً كثيراً ما يُحوّل تعبيره إلى سلوكيات إشكالية هي في حقيقتها صرخة استغاثة لاستعادة الاهتمام المفقود"¹.

خامساً: العوامل المُعدّلة لأثر الضغوط على التفاعل الأسري

لا تُنتج الضغوط المهنية آثاراً متطابقة على جميع الأسر، بل تتوسط جملة من العوامل في تحديد حجم هذا الأثر وعمقه:

- **الدعم الاجتماعي:** تُعدّ شبكة الدعم الاجتماعي المتمثلة في الأهل والأصدقاء والمحيطين عاملاً وقائياً مهماً يُخفف من حدة انعكاس الضغوط المهنية على التفاعل الأسري. وتؤكد سهام بن زروق أن "المرأة العاملة التي تحظى بدعم الزوج وتفهمه تُبدي قدرة أعلى على الفصل بين مجالي العمل والأسرة، وتحافظ على جودة تفاعلها الأسري حتى في أوقات الضغط الشديد"².
 - **الوعي الذاتي ومهارات الضبط الانفعالي:** يُسهم امتلاك المرأة لمهارات إدارة انفعالاتها في الحد من ظاهرة نقل التوتر المهني إلى الفضاء الأسري، ويُتيح لها الانتقال بوعي من دور المهنية إلى دور الأم والزوجة.
 - **طبيعة التنظيم الأسري الداخلي:** الأسر التي تعتمد توزيعاً عادلاً للأدوار وتتسم بالمرونة في مواجهة الأزمات تُظهر مقاومة أعلى لتأثير الضغوط الخارجية على تفاعلها الداخلي³.
- يتضح مما سبق أن الضغوط المهنية لا تظل حبيسة جدران مكان العمل، بل تمتد خيوطها لتنسج نمطاً جديداً من التفاعل الأسري يتسم بالتوتر أو الانسحاب أو الجمود. والأسرة التي لا تمتلك آليات واعية لمواجهة هذا التأثير تجد نفسها أمام تآكل تدريجي في

¹- فاطمة الزهراء بن دريدي، إشكالية التوفيق بين العمل والأسرة لدى المرأة الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، 2015، ص 89.

²- عبد العزيز بن عبد الله، الأسرة والتغير الاجتماعي، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، 2008، ص 76.

³- نادية عمر، المرأة بين متطلبات العمل وضغوط الأسرة، دار الوفاء للنشر، الإسكندرية، 2009، ص 112.

نسيجها الداخلي قد لا تلتفت إليه إلا حين يبلغ حد الأزمة. ومن ثمّ، تغدو مسألة تحسين التفاعل الأسري في وجه ضغوط العمل ضرورة لا ترفاً، وخياراً وقائياً لا يحتمل التأجيل.

4- الخلافات الأسرية وصراع الأدوار:

تُعَدّ الخلافات الأسرية وصراع الأدوار من أكثر الظواهر التي تُلقَى بظلالها الثقيلة على حياة المرأة العاملة وأسرتها، إذ لا تنشأ هذه الخلافات من فراغ بل هي في جوهرها تعبير صريح عن اختلال في توزيع الأدوار وتعارض في التوقعات وتراكم في الضغوط غير المُعالجة. وفهم هذه الظاهرة فهماً عميقاً يستلزم النظر إليها من زوايا متعددة تشمل البنية الاجتماعية والديناميكيات النفسية والسياق الثقافي الذي تنشأ فيه.

أولاً: مفهوم الخلاف الأسري

التعريف والمفهوم: يُعرّف الخلاف الأسري بأنه حالة من التنافر والتعارض بين أفراد الأسرة تنشأ عن اختلاف في الحاجات أو التوقعات أو القيم أو أساليب التصرف، وقد يتخذ أشكالاً متعددة تتراوح بين الخلاف اللفظي الهادئ والصراع المفتوح ذي التداعيات الحادة. ويُفرّق محمد أحمد بيومي بين نوعين رئيسيين من الخلافات الأسرية: "الخلاف الوظيفي الذي يُعبّر عن نبض الحياة الأسرية الطبيعي ويمكن أن يكون دافعاً للنمو والتكيف، والخلاف الخلّي الذي يتكرر ويتعمق ويُشكّل تهديداً حقيقياً لاستقرار الأسرة وتماسكها"¹.

وتميّز إجلال خليفة بين الخلاف العرضي الناجم عن ضغط ظرفي وقّتي والخلاف البنوي في طريقة تنظيم الأسرة وتوزيع أدوارها، مؤكدةً أن الخلافات المرتبطة بضغوط العمل غالباً ما تبدأ عرضية ثم تتحول بنيوية حين لا تجد حلاً جذرياً.

التعريف الإجرائي:

يُظهر هذا التعريف أن الخلاف الأسري ليس مجرد أزمة عابرة، بل هو ظاهرة ديناميكية تتأرجح بين كونه أداة للنمو (وظيفي) أو معولاً للهدم (خلّي)؛ فبينما يُعد الخلاف العرضي الناتج عن ضغوط العمل "نبضاً" طبيعياً للحياة، تكمن الخطورة في تراكمه وتحوله

¹ سامية مصطفى الخشاب، علم اجتماع الأسرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 157.

إلى خلل بنيوي يمس نظام الأسرة وتوزيع أدوارها. إن جوهر الاستقرار هنا لا يكمن في انعدام الصدام، بل في الوعي بطبيعة الخلاف ومنع تدرجه من مجرد توتر "ظرفي" مؤقت إلى صراع "هيكلي" يُهدد تماسك الأسرة ويحولها إلى مجرد كيان مادي يفتقر للروابط الحقيقية.

ثانياً: أسباب الخلافات الأسرية المرتبطة بضغط العمل

• التعب المزمن وتراجع الطاقة العاطفية:

يُمثل الإرهاق المزمن الناجم عن ضغوط العمل المحرك الأول لكثير من الخلافات الأسرية، إذ تعود المرأة العاملة إلى المنزل وقد استنفدت معظم طاقتها الجسدية والنفسية في ميدان العمل، فلا تجد في نفسها القدرة على تلبية المتطلبات العاطفية والعملية التي ينتظرها في البيت. وتُلاحظ نادية عمر أن "الإرهاق المهني يحدث ما يشبه الإفلاس العاطفي لدى المرأة العاملة، فتبدو في نظر أفراد أسرتها باردة ومتقاعسة في حين أنها في الحقيقة جافة المشاعر لا بإرادتها بل بسبب استنزاف وصل إلى حده الأقصى"¹.

• التفاوت في إدراك توزيع الأدوار:

تنشأ شريحة واسعة من الخلافات الأسرية من تفاوت حاد في الطريقة التي يُدرك بها كل طرف حجم مساهمته في المنظومة الأسرية. فالمرأة العاملة ترى أنها تُسهم في الدخل وتدير البيت وترعى الأبناء في آن واحد، في حين قد يرى الزوج أن توزيع الأدوار لا يزال متوازناً أو حتى مائلاً لصالحها. وتُشير رشيدة تمار إلى أن "هذا التفاوت في الإدراك هو من أخطر مصادر الخلاف الأسري لأنه يجعل كل طرف يشعر بأنه مظلوم وغير مُقدّر، وهو ما يُغذي دوامة من الاستياء المتبادل الذي يتراكم ويتفاقم مع الوقت"².

• تعارض التوقعات الزوجية مع الواقع المعاش:

دخلت كثير من الأسر إلى الحياة المشتركة وفي ذهن كل طرف تصور معين لما يجب أن يكون عليه الزوج أو الزوجة، وحين يواجه هذا التصور واقع المرأة العاملة المثقلة

¹- فاطمة الزهراء بن دريدي، إشكالية التوفيق بين العمل والأسرة لدى المرأة الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، 2015، ص 102.

²- نادية عمر، المرأة بين متطلبات العمل وضغوط الأسرة، مرجع سابق، ص 120.

بالضغوط تنشأ فجوة توقعات عميقة تتحول مع الوقت إلى مصدر خصب للخلاف. ويرى عمر شريف أن "التوقعات التقليدية التي لا تزال راسخة في وجدان كثير من الأزواج تجعلهم يطالبون زوجاتهم العاملات بمعايير الزوجة المتفرغة للبيت، وهو توقع لا يأخذ بالحسبان ما تُعانيه المرأة في ميدان العمل ويضعها أمام مطالب متناقضة لا طاقة لها بها"¹.

• التنافس على الأولويات والوقت:

حين يضيق الوقت وتتزاحم الأولويات تنشأ خلافات حادة حول ما يستحق الاهتمام أولاً: متابعة الأبناء أم إنجاز الأعمال المنزلية أم الاستجابة للمتطلبات المهنية الطارئة أم منح الزوج الاهتمام الذي يحتاجه. وتصف سعاد بلعيد هذه الوضعية بأنها "حرب أولويات يومية تخوضها المرأة العاملة وحدها في الغالب، وتجعلها تشعر أياً كان خيارها أنها أخلّت بواجب آخر، وهو شعور يُؤدّ ضغطاً مضاعفاً يزيد من هشاشتها أمام الخلافات الأسرية".

• ضعف التواصل وتراكم المشكلات المسكوت عنها

كثيراً ما تبدأ الخلافات الأسرية الكبرى من مشكلات صغيرة لم تُطرح في وقتها للنقاش فتراكمت حتى وصلت إلى نقطة الانفجار. والمرأة العاملة المُنهكة لا تجد دائماً الوقت ولا الطاقة لمناقشة ما يُزعجها فور حدوثه، فتلوذ بالصمت حتى لا تُشعل جدالاً في أوقات لا تحتمله، وبذلك تُعبئ بداخلها رصيماً متنامياً من المظالم التي ستجد طريقها إلى السطح في صورة خلافات حادة².

ثالثاً: مصادر صراع الأدوار لدى المرأة العاملة

• الصراع بين الدور المهني والدور الأمومي:

يُمثّل هذا النوع من الصراع أشد أنواع صراع الأدوار حضوراً وإيلاماً في وجدان المرأة العاملة، إذ تجد نفسها أمام مطالب مهنية ملحة في الوقت ذاته الذي يستدعيها فيه الأبناء لحضور يستحيل تأجيله. وتُشير فاطمة الزهراء بن دريدي إلى أن "المرأة العاملة تعيش شعوراً مزمناً بالذنب تجاه أبنائها يُلازمها حتى في أوقات العمل، وتعيش قلقاً مهنيّاً

¹ - محمد أحمد بيومي، الأسرة والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 92.

² إجلال خليفة، المرأة العربية بين الواقع والطموح، دار المستقبل العربي، القاهرة، 2000، ص 138.

يُلازمها حتى في أوقات وجودها مع أطفالها، وهي مفارقة مؤلمة تجعلها لا تحضر بالكامل في أي من الفضاءين".

• الصراع بين الدور المهني والدور الزوجي:

تفرض الحياة الزوجية الناجحة استثماراً مستمراً في الوقت والاهتمام والطاقة العاطفية، وهو استثمار يصعب تأمينه حين تستنزف متطلبات العمل معظم هذه الموارد. وتلاحظ نوال بن عمارة أن "الزوجة العاملة تجد نفسها أمام معادلة شبه مستحيلة: أن تكون موظفة متميزة تستجيب لكل مستجدات العمل وفي الوقت نفسه زوجة حاضرة تُرسّخ الحميمية وتغذي الرابطة الزوجية، وهو جمع لا تُتيح الموارد البشرية المحدودة في الغالب"¹.

• الصراع بين الدور المنزلي والأدوار الأخرى:

تظل المرأة في كثير من المجتمعات العربية المسؤولة الأولى عن إدارة شؤون البيت حتى وهي تمارس عملها خارجه، مما يُضاف إلى أعبائها أعباء مضاعفة تُعمّق الشعور بصراع الأدوار. وتؤكد خديجة بن فليس أن "غياب إعادة التوزيع العادل للمهام المنزلية بين الزوجين في ظل عمل المرأة يجعلها تعيش صراعاً مستمراً بين ما تُنجزه وما يُنتظر منها إنجاز، وهو صراع يستنزفها نفسياً قبل أن يستنزفها جسدياً".

• الصراع بين متطلبات الدور والهوية الشخصية:

وراء كل هذه الأدوار ثمة امرأة لها احتياجاتها الخاصة وطموحاتها الشخصية وحقها في وقت خاص بها، غير أن ضغوط الأدوار المتعددة كثيراً ما تُهمّش هذا البُعد الشخصي وتجعل المرأة تشعر أنها ذابت في أدوارها وفقدت هويتها المستقلة. ويعتبر مصطفى حجازي أن "المرأة التي تفقد صلتها بذاتها وتُضحى باحتياجاتها الشخصية على مذبح الأدوار المتراكمة تكون أكثر عرضة للإنهاك النفسي وتراجع القدرة على أداء هذه الأدوار ذاتها بفاعلية"².

¹ عمر شريف، ضغوط العمل وانعكاساتها على الحياة الأسرية، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2010، ص 108.

² سعاد بلعيد، المرأة العاملة والتوازن الأسري: دراسة ميدانية، مذكرة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2019، ص 134.

رابعاً: التداعيات النفسية والاجتماعية لصراع الأدوار

على الصعيد النفسي:

يُفضي صراع الأدوار المزمن إلى جملة من التداعيات النفسية الخطيرة، في مقدمتها الاحتراق الوظيفي الذي يُعرّف بأنه حالة من الإنهاك العاطفي والجسدي المصحوب بالتبدل العاطفي وتراجع الشعور بالإنجاز، فضلاً عن القلق المزمن والشعور الدائم بالذنب والاكتئاب التفاعلي. وتُشير سهام بن زروق إلى أن "المرأة التي تعيش صراع أدوار حاداً لفترة طويلة تصل إلى مرحلة تنهار فيها دفاعاتها النفسية وتبدأ في إدراك عجزها عن تلبية المتطلبات المتناقضة، وهو إدراك مؤلم يُغذي مشاعر النقص وانخفاض تقدير الذات"¹.

على صعيد العلاقة الزوجية:

تتجلى تداعيات صراع الأدوار على العلاقة الزوجية في تراجع الرضا الزوجي وتآكل الحميمية وتصاد وتيرة الخلافات حول توزيع المهام والمسؤوليات. ويؤكد محمد بيومي خليل أن "الأزواج الذين يعيشون في منظومة تعاني فيها الزوجة صراع أدوار حاداً يُسجلون بدورهم تراجعاً ملموساً في الرضا الزوجي، إذ ينعكس إرهاقها وتوترها على جودة العلاقة بصورة تلقائية حتى حين لا تكون النزاعات صريحة ومعلنة".

على صعيد علاقة الأم بأبنائها:

تتعاكس تداعيات صراع الأدوار بصورة مباشرة على طبيعة العلاقة بين الأم وأبنائها، إذ يُفضي الإرهاق المزمن إلى تراجع جودة التفاعل وتراجع الحضور العاطفي الذي يحتاجه الطفل لنموه الوجداني السليم. وتلاحظ هدى محمد قناوي أن "الأطفال يمتلكون حساسية مرهفة تجاه التغيرات في مزاج أمهاتهم وحجم حضورهن الوجداني، وحين تغيب هذا الحضور بفعل الضغوط المهنية يُعبّر الأطفال عن ذلك بأشكال متعددة تتراوح بين الانكماش والعدوانية وتراجع الأداء الدراسي"².

¹ - رشيدة تمار، أثر عمل المرأة على الاستقرار الأسري، مرجع سابق، ص34

² - بوفلجة غياث، التربية والتنشئة الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 119.

ومن خلال ما سبق يتضح أن الخلافات الأسرية وصراع الأدوار في ظل ضغوط العمل ليسا مجرد إشكاليات فردية بل هما انعكاس لبنية اجتماعية وثقافية لم تستطع بعد أن تستوعب بشكل كافٍ المتغير الجوهري المتمثل في انخراط المرأة في سوق العمل. ومعالجة هذه الإشكاليات تستلزم تضافر الجهود على جميع المستويات من الأسرة إلى المجتمع، بدءاً من إعادة توزيع الأدوار داخل البيت وانتهاءً بإعادة صياغة التوقعات الاجتماعية من المرأة العاملة.

5- تأثير ضغوط العمل على التنشئة الأسرية للأبناء:

يُعدّ موضوع التنشئة الأسرية من أكثر الموضوعات حساسية وتعقيداً في علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي على حد سواء، إذ تمتد جذوره لتطال أعماق الشخصية الإنسانية وتُحدد ملامح الفرد في مختلف مراحل حياته. وحين تدخل ضغوط العمل على خط هذه المعادلة الحساسة فإنها لا تُغيّر فحسب في نمط حياة الأم العاملة بل تُعيد رسم طبيعة التفاعل بينها وبين أبنائها وتُلقي بظلالها على كل ما تتضمنه عملية التنشئة من قيم ومشاعر وسلوكيات. ومن هذا المنطلق يسعى هذا المحور إلى الكشف عن الكيفية التي تتسرب بها ضغوط العمل إلى عمق العلاقة الأمومية وتؤثر في مسار تنشئة الأبناء تأثيراً بالغ الأهمية والعمق.

أولاً: مفهوم التنشئة الأسرية

أبعاد التنشئة الأسرية:

تتوزع التنشئة الأسرية على ثلاثة أبعاد متداخلة ومتكاملة يُحدد مجموعها نوعية ما يخرج به الطفل من بيئته الأسرية. فالبعد الأول هو البعد الوجداني المتمثل في الحب والأمان والانتماء والتقبل العاطفي الذي يُشكّل قاعدة الصحة النفسية للطفل. والبعد الثاني هو البعد المعرفي المتمثل في تحفيز الفضول وتنمية التفكير وتوجيه التعلم. أما البعد الثالث فهو البعد الاجتماعي الأخلاقي المتمثل في غرس القيم وتعليم الأدوار وضبط السلوك. وتُشير سامية

مصطفى الخشاب إلى أن "اختلال أي من هذه الأبعاد يُفضي إلى قصور في الشخصية يصعب تداركه في مراحل لاحقة"¹.

ثانياً: الأسرة كبيئة للتنشئة في ظل ضغوط العمل

• تحول البيئة الأسرية تحت وطأة الضغوط:

لا تنشأ التنشئة في فراغ بل في بيئة أسرية تتشكل ملامحها بما يعتري أفرادها من أحوال وضغوط. وحين تُصبح الأم العاملة محور هذه البيئة وهي محملة بضغوط مهنية يومية فإن البيئة الأسرية تتحول تدريجياً من بيئة آمنة دافئة إلى بيئة مشحونة متوترة. ويُلاحظ بوفلجة غياث أن "جودة بيئة التنشئة ترتبط ارتباطاً عضوياً بالحالة النفسية للوالدين وبنوعية التفاعلات السائدة داخل الأسرة، وأن الضغوط المهنية المزمنة تُقلص تدريجياً هامش الدفء والاتزان الذي تحتاجه عملية التنشئة الصحية".

• الحضور الجسدي مقابل الغياب الوجداني:

من أبرز ما تُقرّزه ضغوط العمل على بيئة التنشئة ظاهرة الحضور الجسدي المصحوب بالغياب الوجداني، حيث تكون الأم موجودة في المكان ذاته مع أطفالها لكنها مشغولة ذهنياً بهوموم العمل أو منهكة نفسياً إلى الحد الذي يجعل حضورها الفعلي منعماً من الناحية الوجدانية. وتصف رشيدة تمار هذه الحالة بأنها "أكثر إرباكاً للطفل من الغياب الفعلي، لأنه يرى أمه أمامه لكنه لا يشعر بها، وهو تناقض يُؤلّد لديه حالة من الارتباك الوجداني تنعكس على سلوكه ونموه النفسي"².

ثالثاً: تأثير ضغوط العمل على أساليب التنشئة

• التحول نحو أسلوب التسلط:

يلجأ كثير من الآباء والأمهات الواقعين تحت ضغوط مهنية حادة إلى أسلوب التسلط في التعامل مع الأبناء لا عن قناعة بل عن نفاد للصبر وضعف في القدرة على التحمل. فالأم المُنهكة تفتقر إلى الطاقة الانفعالية اللازمة للتفاوض مع الطفل والاستماع إليه وفهم دوافع

¹ - محمد بيومي خليل، علم النفس الأسري، دار الفكر العربي، القاهرة، 2007، ص 178.

² - هدى محمد قناوي، المرأة والعمل: دراسة نفسية اجتماعية، دار القلم، الكويت، 2003، ص 189.

سلوكه، فتلجأ إلى الأوامر والنواهي المباشرة والعقوبة السريعة كمسلك أقل استنزافاً للطاقة. ويؤكد محمد الجوهري أن "أسلوب التسلط الناجم عن الضغط لا عن المنهج التربوي يُفرز أبناء يتسمون بالسلبية أو بالعدوانية المكبوتة، وتتشكل لديهم صورة سلبية عن السلطة تؤثر في علاقاتهم الاجتماعية المستقبلية"¹.

• التحول نحو أسلوب الإهمال اللاإرادي:

يختلف الإهمال اللاإرادي عن الإهمال المتعمد في أنه لا ينبع من عدم المبالاة بالطفل بل من العجز عن تلبية احتياجاته بسبب استنزاف الطاقة في متطلبات العمل. فتجد الأم نفسها عاجزة عن متابعة أبنائها دراسياً أو الاستماع إلى همومهم أو المشاركة في أنشطتهم اليومية ليس لأنها لا تريد ذلك بل لأنها لا تستطيع. وتُشير فاطمة الزهراء بن دريدي إلى أن "الطفل لا يفهم الفارق بين العجز والإهمال، وحين يتكرر تجاهل حاجاته العاطفية والمعرفية بسبب إرهاق الأم يُرسخ لديه اعتقاداً بأنه غير مهم وغير محبوب، وهو اعتقاد مؤسس على معطيات خاطئة لكن تأثيره على النمو النفسي بالغ الخطورة".

• التحول نحو أسلوب التدليل التعويضي

في المقابل تلجأ بعض الأمهات العاملات إلى أسلوب التدليل المفرط كوسيلة لتعويض غيابهن وتخفيف وطأة شعور الذنب تجاه أبنائهن، فيغدقن عليهم المكافآت المادية ويتساهلن في وضع الحدود ويستجبن لكل طلباتهم تفادياً للصراع. وتلاحظ هدى محمد قناوي أن "التدليل التعويضي وإن كان ينبع من محبة حقيقية فإنه يُنشئ أبناء يفتقرون إلى تحمل الإحباط ويجدون صعوبة في مواجهة تحديات الحياة، كما يُفوّت فرصة بناء الحدود الصحية التي يحتاجها الطفل في مراحل نموه".

• التذبذب في أساليب التنشئة

يُمثل التذبذب في أساليب التعامل مع الأبناء من أخطر ما تُفرزه ضغوط العمل على التنشئة الأسرية، إذ تتحول الأم بين يوم وآخر بل بين لحظة وأخرى بين التسلط والتساهل تبعاً لمستوى ضغطها المهني وحجم إرهاقها في ذلك اليوم. ويُعرّف هذا التذبذب بأنه "حالة

¹- رشيدة تمار، أثر عمل المرأة على الاستقرار الأسري، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2016، ص 112.

من عدم الاتساق في الاستجابة لسلوكيات الطفل تجعله يعجز عن بناء توقعات ثابتة حول ما هو مسموح وما هو محظور، مما يؤلّد لديه قلقاً مزمناً وضعفاً في بناء هويته الأخلاقية والسلوكية¹.

رابعاً: تأثير ضغوط العمل على البناء الوجداني للطفل

• تأثير ضعف الارتباط الآمن:

تُعَدُّ نظرية الارتباط من أكثر النظريات النفسية تأثيراً في فهم العلاقة بين جودة الرعاية الأمومية والنمو النفسي للطفل، وتقوم على أن الطفل الذي ينشأ في ظل ارتباط آمن بالأم يكتسب ثقة بالنفس وانفتاحاً على العالم وقدرة على التعامل مع الضغوط. وحين تُقلّص ضغوط العمل من قدرة الأم على بناء هذا الارتباط الآمن فإن الطفل يُطوّر نمطاً من الارتباط القلق الذي يُلزمه في علاقاته المستقبلية. وتؤكد زينب شقير أن "الطفل الذي نشأ في ظل أم عاملة مُرهقة لم تتمكن من تأمين الاستجابة الحساسة لاحتياجاته يُبدي في مراحل لاحقة صعوبات في الثقة بالآخرين والانفتاح على العلاقات العاطفية الصحية"².

• تأثيره على تطور المشاعر وإدارتها:

يتعلم الطفل كيفية فهم مشاعره وإدارتها بصورة رئيسية من خلال تفاعله مع والدته وطريقة استجابتها لمشاعره وانفعالاته. فحين تكون الأم في حالة توتر مزمن أو تتعامل مع انفعالات الطفل بضيق أو لامبالاة بسبب إرهاقها فإن الطفل لا يتعلم كيف يُسمّي مشاعره ولا كيف يُدير انفعالاته. ويرى عبد الرحمن العيسوي أن "الطفل الذي لا يجد في أمه مرآة عاطفية تعكس له مشاعره وتُساعد على فهمها ينشأ وهو أعزل أمام عالمه الداخلي، وهو ما يُهيئه للعديد من الاضطرابات الانفعالية في مراحل لاحقة"³.

• تأثيره على تقدير الذات لدى الطفل:

تتشكل صورة الطفل عن ذاته في مراحل الأولى من خلال الطريقة التي يراها بها المقربون منه ولا سيما الأم، فحين يلقي الطفل اهتماماً واحتراماً وتقديراً لصغائر إنجازاته

¹ - بوفلجة غياث، التربية والتنشئة الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 134.

² - سامية مصطفى الخشاب، علم اجتماع الأسرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 172.

³ - محمد الجوهري، علم الاجتماع الأسري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 147.

وأفكاره يبني تدريجياً صورة إيجابية عن ذاته تُعزز ثقته بنفسه وقدرته على المبادرة. وحين يُحرم من هذا الاهتمام بسبب انشغال الأم بضغوط عملها ينشأ وهو يحمل شعوراً خفياً بأنه غير جدير بالاهتمام. وتُلاحظ سهير كامل أحمد أن "تقدير الذات المنخفض الذي يُلازم كثيراً من أبناء الأمهات العاملات المُرهقات ليس نتاج نقص في الحب بل نتاج غياب التعبير الفعلي عن هذا الحب بسبب الإرهاق، وهو فارق دقيق لكن تداعياته على نفسية الطفل بالغة الأثر".

خامساً: تأثير ضغوط العمل على النمو الاجتماعي للأطفال

• تأثيره على مهارات التواصل الاجتماعي:

تكتسب الطفل مهاراته التواصلية في المقام الأول من خلال التفاعل اليومي مع والديه وما يتضمنه هذا التفاعل من حوار واستماع وتبادل للمشاعر والأفكار. وحين تتراجع جودة هذا التفاعل بسبب ضغوط عمل الأم يجد الطفل نفسه محروماً من أهم مدرسة لتنمية مهاراته الاجتماعية. وتُشير سعاد بلعيد إلى أن "الأطفال الذين يعانون من شح التفاعل الأسري الجيد يُبدون صعوبات ملحوظة في التواصل مع الأقران وفي التعبير عن حاجاتهم ومشاعرهم بصورة صحيحة، وهو ما ينعكس سلباً على توافقهم المدرسي والاجتماعي"¹.

• تأثيره على القيم والسلوك الأخلاقي:

تُعد الأسرة المختبر الأول لتكوين الحس الأخلاقي لدى الطفل، وذلك من خلال ما تُمارسه من قيم في حياتها اليومية وما تُرسّخه من معايير سلوكية عبر التوجيه المستمر. وحين يتراجع حضور الأم العاملة المُرهقة في هذه الحياة اليومية تتراجع معه فرص التنشئة الأخلاقية المباشرة. ويرى محمد بيومي خليل أن "غياب النموذج الأخلاقي الحي الذي تُمثله الأم في تفاعلاتها اليومية مع أبنائها يجعل الطفل أكثر عرضة للتأثر بنماذج بديلة من الأقران أو وسائل الإعلام التي كثيراً ما تحمل قيماً مغايرة".

• تأثيره على القدرة على بناء العلاقات:

تنعكس جودة العلاقة بين الطفل وأمه انعكاساً مباشراً على طبيعة العلاقات التي يبنّيها مع الآخرين في مراحل لاحقة من حياته، فالطفل يستخدم علاقته بأمه كنموذج أولي يُقاس

¹- نادية عمر، المرأة بين متطلبات العمل وضغوط الأسرة، دار الوفاء للنشر، الإسكندرية، 2009، ص 143.

عليه سائر علاقاته. وتؤكد زينب شقير أن "الطفل الذي نشأ في ظل علاقة أمومية مضطربة بسبب التوتر المهني المزمن للأم يُطوّر أنماطاً علائقية تتسم إما بالتعلق القلق أو بالتجنب العلائقي، وكلاهما يُصعّب عليه بناء علاقات صحية ومستقرة في الكبر"¹.

سادساً: تأثير ضغوط العمل على التحصيل الدراسي للأبناء

يرتبط التحصيل الدراسي للأبناء ارتباطاً وثيقاً بجودة المناخ الأسري وما يُوفّره من استقرار نفسي ودعم معرفي وتحفيز على التعلم. وتُسهم ضغوط العمل في التأثير على هذا المناخ من خلال عدة مسارات:

✓ على صعيد المتابعة الدراسية:

تُفضي ضغوط العمل إلى تراجع ملموس في قدرة الأم على متابعة أبنائها دراسياً والجلوس معهم لمراجعة دروسهم وتفهم صعوباتهم التعليمية. وتشير نوال بن عمارة إلى أن "الطالب الذي لا يجد في البيت بيئة هادئة داعمة للتعلم ولا متابعة دراسية منتظمة بسبب ضغوط الأم المهنية يُعاني غالباً من فجوات معرفية تتراكم مع الوقت وتؤثر على مساره التعليمي بأسره".

✓ على صعيد الاستقرار النفسي اللازم للتعلم:

لا يستطيع الطفل القلق أو المضطرب نفسياً أن يستثمر طاقاته المعرفية في التعلم، إذ يستنزف القلق والتوتر حيزاً كبيراً من الطاقة الذهنية التي تُحتاج للتركيز والاستيعاب. وترى خديجة بن فليس أن "الطفل القادم من بيئة أسرية مشحونة بالتوتر بسبب ضغوط عمل الوالدين يصل إلى المدرسة وهو يحمل أثقلاً نفسية تُعيق قدرته على الانخراط في الحياة الدراسية بالطاقة والتركيز المطلوبين"².

و من خلال من سبق يتضح أن ضغوط العمل لا تؤثر على المرأة العاملة وحدها بل تمتد آثارها لتطال الجيل القادم الذي يتشكل في حضنها، مُخلّفة أثراً في نمطه الوجداني وأسلوبه في العلاقات وقدرته على التعلم والانتماء. ولا يعني هذا تحميل المرأة العاملة وزر

¹ - خديجة بن فليس، المرأة العاملة وأعباء الحياة اليومية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2017، ص 128.

² نوال بن عمارة، المرأة العاملة وأثرها على التماسك الأسري، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2018، ص 113.

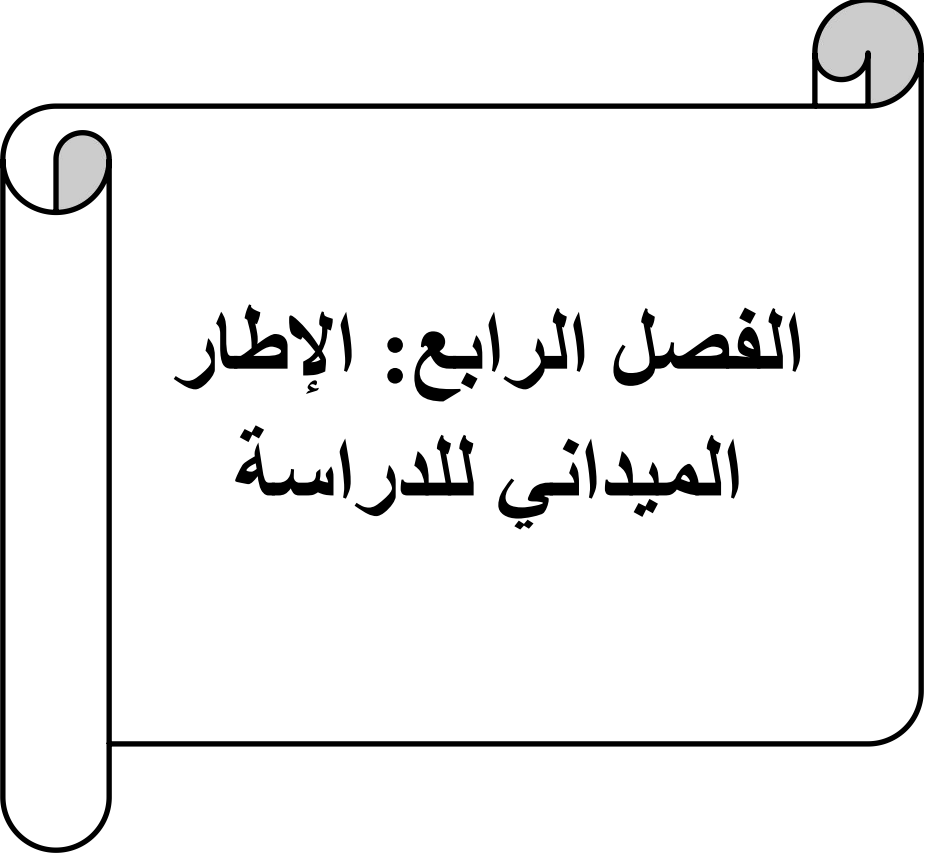
المسؤولية منفردة بل يستدعي تحولاً حقيقياً في منظومة الدعم الأسري والاجتماعي حتى تتمكن الأم من حضور فعلي جاد في حياة أبنائها دون أن تدفع ثمن ذلك من إنتاجيتها المهنية ومسيرتها الوظيفية.

الخلاصة :

إتضح أن التحديات التي تواجهها المرأة لا تقتصر على بيئة العمل فحسب، بل تمتد لتؤثر بصورة مباشرة وغير مباشرة في استقرارها الأسري وتوازنها النفسي والاجتماعي. فتساعد متطلبات العمل، وضيق الوقت، وتداخل الأدوار بين المسؤوليات المهنية والأسرية، كلها عوامل تسهم في زيادة مستويات التوتر والإجهاد، مما قد ينعكس على جودة العلاقات داخل الأسرة وعلى قدرتها على أداء أدوارها المختلفة بكفاءة ورضا.

وقد بين التحليل أن غياب الدعم المؤسسي والأسري، وضعف المرونة في أنظمة العمل، يؤديان إلى تفاقم الشعور بالضغط والصراع بين العمل والأسرة، في حين يسهم وجود بيئة عمل داعمة، وتوزيع عادل للأدوار داخل الأسرة، في تعزيز التوازن وتحقيق التوافق بين الجانبين. وعليه، فإن معالجة هذه الإشكالية لا تقع على عاتق المرأة وحدها، بل تتطلب تكاتف الجهود بين المؤسسات وأفراد الأسرة وصنّاع السياسات لتوفير آليات دعم فعّالة، مثل تطبيق أنظمة العمل المرنة، وتعزيز ثقافة المشاركة الأسرية، وتقديم برامج إرشادية ونفسية مساندة.

إن تمكين المرأة العاملة من تحقيق التوازن بين حياتها المهنية والأسرية لا يعدّ مطلباً فردياً فحسب، بل هو ضرورة مجتمعية تسهم في تعزيز الاستقرار الأسري، ورفع الإنتاجية، وتحقيق التنمية المستدامة. ومن ثمّ، فإن الاهتمام بضغوط العمل وآثارها يمثل خطوة أساسية نحو بناء بيئة أكثر عدالة وتوازناً تضمن للمرأة حقها في النجاح المهني والاستقرار الأسري في آنٍ واحد.



الفصل الرابع: الإطار الميداني للدراسة

1- تحليل المعطيات الميدانية :

1. السير اليومي والضغوط:

تُعدّ بيئة العمل الفضاء الذي تتجلى فيه أكثر التجارب الإنسانية تعقيداً وتشابكاً، إذ لا تقتصر على كونها مكاناً لأداء المهام الوظيفية، بل تتحوّل إلى ساحة تتقاطع فيها الأدوار والتوقعات والضغوط اليومية. والمرأة العاملة في الإدارة العمومية تجد نفسها في قلب هذا التشابك، محاصرة بين متطلبات المواطن وصرامة النظام الإداري وتضارب علاقات العمل الداخلية. وما السيرورة اليومية لعملها إلا مرآة تعكس حجم الأعباء التي تتحملها في صمت، من لحظة الدخول إلى مكتبها حتى مغادرتها مُنهكة في نهاية كل يوم. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الفقرة إلى الكشف عن طبيعة هذه السيرورة اليومية وما ينجم عنها من ضغوط متعددة الأبعاد.

بعض تصريحات المبحوثات حول سير اليومي للعمل والضغوط منها :

المبحوثة الرابعة: " عندما أدخل إلى مكنتي أقوم بتشغيل الحاسوب وفي بعض الأحيان أجد المواطنين ينتظرون ، أقوم باستقبالهم منهم من يريد إيداع ملف أو استخراج وثائق كما أعمل كذلك على توجيه المواطنين في بعض المرات من أجل إدخال الملفات في الحاسوب تمر عبر مراحل منهم من يريد رخصة السياقة جديدة أو تجديد البطاقة كما لدي مناوبة في بعض الأحيان يعني أعمل كذلك في وقت الراحة و الإفطار لكن في الفترة العادية ليس لدي وقت للراحة لأن الناس تكون في الانتظار فأجد نفسي أقوم بخدمتهم في وقت راحتي يعني لا وقت الموظف الخاص به غير موجود ،كل يوم لدينا نفس الروتين من الساعة الثامنة صباحا إلى غاية الساعة الرابعة والنصف مساءا " .

المبحوثة الثانية : " عندما أدخل للعمل أكون في قمة من السعادة وراحة البال العمل بكل أريحية لكن عندما تأتي ضغوطات خارجية سواء من الموظف أو المسؤول أصبح في حالة عصبية أشعر بالإهانة ولا تجدين من يدافع عليك ، أعمل في السجل الوطني للحالة المدنية

الأوتوماتيكي (شهادة ميلاد ، وفاة ، عقد الزواج ...) عند ساعة الفطور أذهب إلى المنزل لأنني لم أستطيع البقاء في العمل لظروف عائلية " .

المبحوثة الأولى : " لدي ضغوطات ومشاكل في العمل المواطنين لم يحضروا الوثائق اللازمة عندما لا تستطيع استخراج له ما يريد يقوم بتقديم شكوى ، ليس من السهل ارضاء جميع الناس فنتعرض للسب والشتم من طرف الأشخاص بمعنى لدينا مسؤوليات و ضغوط يومية " .

المبحوثة العاشرة : " كل الأشخاص يأتون وهم في حالة قلق يريدون الوثائق في دقيقة كذلك عندما تطلب منهم احضار وثيقة معينة يقولون لنا أنكم تريدون ضياع الوقت فقط ولدينا صعوبة بعدم تفهم المواطنين لبعض المعلومات وهذا ما يزيد من ضغطنا وفي من الأشياء التي تسبب لنا كذلك ضغوط ليس المواطن فقط بل الموظفين الذين يشتغلون معنا كل موظفة تفرض طريققتها والمسؤولين يعني الموظفة التي تعمل ساعة أو ساعتين في اليوم تريد افراض نفسها على بقية العمال ، المسؤول يعامله معاملة جيدة لكن الموظف الذي يعمل طوال اليوم معرض لضغوط وملاحظات من طرف المسؤولين " .

وفيما يخص انعكاس هذه الضغوط المهنية على الحياة الأسرية للمرأة العاملة في الإدارة العمومية، فإن الشواهد الميدانية تكشف عن امتداد حتمي لمنظومة التوتر من الفضاء المهني إلى الفضاء الأسري، بحيث لا يعود البيت ملاذاً للراحة والاستعادة، بل يتحول في كثير من الأحيان إلى ساحة لتصرف ما تراكم من إرهاق وعنف رمزي وصراع أدوار طوال ساعات العمل. فالمرأة التي استنزفت طاقتها الجسدية والنفسية في خدمة المواطنين وتحمل ضغوط العمل الإداري تعود إلى بيتها وهي لا تملك من الرصيد العاطفي ما يكفي للاستجابة لمتطلبات الزوج والأبناء، مما يُفضي إلى تراجع جودة التواصل الأسري وتساعد حدة التوترات اليومية داخل المنزل.¹

تكشف تصريحات المبحوثات بوضوح عن ظاهرة يمكن تسميتها "الزمن المستهلك"، وهي حالة تفقد فيها الموظفة سيطرتها الكاملة على وقتها المهني والشخصي معاً. فبعض من

¹ - سناء الخولي، الأسرة والحياة العائلية، دار النهضة العربية، بيروت، 2000، ص 134.

النساء العاملات تصف يومها بأنه سلسلة متواصلة من الاستقبال والتوجيه والإدخال، دون وقت للراحة، إذ تقول أنها تخدم المواطنين حتى في وقت استراحتها. وهذا ما يُحلّل في نظرية التفاعل الرمزي بـ "المسرح الأمامي"¹، حيث تؤدي الموظفة دورًا اجتماعيًا محددًا أمام الجمهور لا يتيح لها الخروج عن السيناريو المرسوم، حتى على حساب راحتها البيولوجية الأساسية كالأكل والتنفس. وتُعبّر العبارات الدارجة المُستشهد بها من الميدان مثل "ما نفطرش" و"ناكل ونخدم في نفس الوقت" عن تداخل حاد بين الزمن الإنتاجي والزمن الحيوي، وهو ما يُرسّخ الإرهاق المزمن.

لا يقتصر عمل المبحوثات على البُعد الإداري التقني المتمثل في تشغيل الحواسيب وإدخال البيانات، بل يمتد إلى أدوار توجيهية وتوضيحية مستمرة. وبعض المبحوثات تشير إلى تكرار شرح نفس الإجراءات القانونية يوميًا لمواطنين مختلفين، وهو ما يُعرّف في علم النفس الاجتماعي بـ "التعب التراكمي المعرفي". وهذا يستدعي الاستناد إلى نظرية صراع الأدوار² كما صاغها رالف لينتون "Ralph Linton" و"طورها روبرت ميرتون" "Robert Merton"، التي تُميّز بين الدور المُتوقّع والدور الفعلي. فالموظفة مُطالبَة رسميًا بدور إداري تقني، لكنها في الواقع تؤدي دورًا تربويًا توضيحيًا ودورًا نفسيًا تجاه المواطنين المتوترين، دون أن يُعترف بهذه الأدوار الإضافية أو يُكافأ عليها. وهذا ما يُؤلّد حالة "صراع الأدوار" الذي يستنزف طاقة الموظفة ويُفقدّها الإحساس بالإنجاز المهني، حيث تُفصح المبحوثات عن تعرّضهما للإهانة اللفظية والسب من طرف المواطنين، وهو ما يتجاوز حدود الضغط الوظيفي المعتاد ليدخل في دائرة ما أسماه بيير بورديو "Pierre Bourdieu" بـ "العنف الرمزي"³، أي ذلك الإكراه الخفي الذي يُمارَس على الفرد دون أن يُدرك دائمًا في صورته الحقيقية.

¹ - إرفينغ غوفمان، تقديم الذات في الحياة اليومية، ترجمة محمد حسين غلوم، المجلس الوطني للثقافة والفنون، الكويت، 2007، ص 112.

² - سعيد سبعون، سوسيولوجيا العمل والتنظيم: مقاربات نظرية وتطبيقات، دار الخلدونية، الجزائر، 2018، ص. 143-147.

³ - جورج هومانز، السلوك الاجتماعي: أشكاله الأولية، ترجمة محمد عودة، دار المعارف، القاهرة، 1985، ص 89.

والأخطر في هذا السياق هو ما أشارت إليه المبحوثة من غياب الحماية المؤسسية، إذ تشعر بالإهانة "ولا تجدين من يدافع عنك"، وهو ما يُعمّق الشعور بالهشاشة المهنية ويحوّل مكان العمل من فضاء للإنجاز إلى مصدر للتوتر والقلق المستمر. ولا تقتصر مصادر الضغط على المواطن الخارجي، بل تتوسّع لتشمل الديناميكيات الداخلية للمجموعة المهنية، إذ تصف بعض الموظفات نزاعات ضمنية بين الزميلات حول أسلوب العمل وتوزيع الأعباء، فيما تُلمح إلى غياب العدالة التنظيمية من طرف المسؤولين. ويمكن استحضار نظرية التبادل الاجتماعي لجورج هومانز في هذا السياق، التي تقوم على مبدأ التوازن بين ما يُعطيه الفرد وما يتلقاه، فحين ترى الموظفة التي تعمل ساعات طويلة أن زميلتها التي تعمل ساعة واحدة تحظى بالمكانة ذاتها، يختل هذا التوازن ويتولّد شعور بالظلم المؤسسي.

ومن خلال ما سبق، يتضح من خلال تحليل تصريحات المبحوثات أن الضغوط التي تعيشها المرأة العاملة في الإدارة العمومية أو قصور فردي، بل هي ظاهرة سوسولوجية مركّبة تتشابك فيها أبعاد متعددة: زمنية وتنظيمية وعلائقية وبنوية. وما تكشفه الشهادات الميدانية هو أن الموظفة تعيش في حالة استنفار يومي دائم يُفقدّها حدود الفصل بين العمل والراحة، بين دورها المهني وكيانها الإنساني. ومن ثمّ، فإن أي معالجة جدية لهذه الإشكالية تستوجب النظر ليس فقط في ظروف العمل المادية، بل في المنظومة الاجتماعية والتنظيمية بأسرها التي تُنتج هذه الضغوط وتُعيد إنتاجها يومًا بعد يوم.

2. مصادر الضغوط المهنية ومسببات الإرهاق :

لا تنشأ الضغوط المهنية في فراغ، بل تتشكّل في صميم التناقض القائم بين ما تفرضه المؤسسة من متطلبات وما يملكه الموظف من طاقة وموارد. وحين يتعلق الأمر بالمرأة العاملة في الإدارة العمومية، تتضاعف هذه التناقضات لتشمل أبعادًا تنظيمية وقانونية وعلائقية وتقنية في آن واحد، فتنحوّل بيئة العمل من فضاء إنتاجي إلى حقل ضغوط متجدد يوميًا. وما الإرهاق المهني في نهاية المطاف إلا المحطة الأخيرة التي تصل إليها الموظفة بعد رحلة طويلة من التراكمات غير المُعالَجة، سواء تعلّق الأمر بصراعات مع المواطنين أو مع الزملاء أو مع المسؤولين أو مع الآلة ذاتها. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الفقرة إلى

تشريح مصادر هذه الضغوط وفهم مسببات الإرهاق من خلال ما أفصحت عنه المبحوثات من شهادات حيّة.

المبحوثة العاشرة : " الملاحظات التي لا تكون في محلها أو عندما يكون هناك سوء تفاهم مع المواطنين لكن في بعض الأحيان هناك مواطن يتفهم الأمر و البعض الآخر لا يتفهم ، كما يؤتي أصحاب العرف أنا أريد القيام بعملتي كما يلزم الأمر كل مواطن أعطيه حقه من الخدمات لكن عندما يأتي بما يسمى العرف يعرقل لي عملي فيصبح الناس في الانتظار وهذا ما يسبب لي إرهاق ".

المبحوثة الثامنة : " مع رئيسة اللجنة أقوم بالعمل قانونيا لكن الرئيسة تعارض في تلك العمل و تفرض عليك القيام بالعمل بطريقة أخرى ، يعني العمل بدون قانون عند وجود العرف حيث لدي ضغوطات من طرفها بمعنى وجود ضغوطات من المسؤولين لهذا الضغط الأكبر لا يكون من طرف المواطن دائما بل من المسؤول ".

المبحوثة الحادية عشر : " الساعات الطويلة مقابل الحاسوب ليس من السهل إدخال معلومات المواطن حتى أصبحنا نرتدي نظارات بسبب الحاسوب وعدم التفاهم مع الموظفين يعني عدم قيام كل موظفة بمهامها ففي بعض الأحيان تقول قومي بإدخال هذا الملف معكي و بما أنني أعمل في مكتب جوازات السفر أن المواطن يأتي قبل أن نقوم بإرسال له رسالة استخراج جواز السفر بمعنى يأتي قبل الرسالة وهذا ما يسبب توتر و إرهاق ".

المبحوثة الثالثة : "عندما أقوم بعملتي و التوجيه في نفس الوقت يعني أعمل عمليين في وقت واحد ، هذا يشكل لدي إرهاق وكذلك عدم وجود أدوات مادية و عملية ".

تُجمع تصريحات المبحوثات على حقيقة سوسيولوجية جوهرية مفادها أن الإرهاق المهني لا ينبثق من مصدر واحد، بل هو نتاج منظومة متكاملة من الضغوط المتداخلة والمتراكمة. وأول هذه المصادر وأكثرها حضورًا في خطاب المبحوثات هو ما يُعرف في سوسيولوجيا العمل بالعمل العاطفي المستنزف، الذي صاغته عالمة الاجتماع الأمريكية آربي هوكشيلد¹، ويقصد به الجهد النفسي الذي يبذله الموظف لإخفاء مشاعره الحقيقية وتقديم

¹- محمد الطاهر عبد الرحمان، علم النفس الاجتماعي للعمل: مقاربات معاصرة، دار الأمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2020، ص. 178-185.

واجهة انفعالية مقبولة اجتماعيًا. فالمبحوثة تصف كيف تُكبح غضبها حين يأتي المواطن مُحتجًا بما تسمّيه "العرف" "معرقلًا سير العمل، فيما تُشير عاملة إلى ضرورة القيام بعملين في وقت واحد، التوجيه والتنفيذ، وهو ما يعني أن الموظفة تُنفق طاقتها العاطفية والذهنية معًا في اتجاهين متزامنين .

وما يزيد هذا الإنهاك العاطفي ثقلًا أن الموظفة حين تعود إلى بيتها لا تجد فضاءً للتعافي إذ تنتقل مباشرةً من دور الموظفة الصابرة إلى دور الأم والزوجة التي يُنتظر منها الحضور العاطفي الكامل، فتتراكم الأعباء ويتآكل ما تبقى من طاقة.

وفي ضوء نظرية التفاعل الرمزي كما أسّسها هربرت بلومر " Herbert Blume " ¹ ، يمكن قراءة العلاقة بين الموظفة والمواطن بوصفها تفاعلًا مشحونًا بالرموز المتضاربة؛ فالموظفة تُرسل رموز الاحترام المؤسسي والالتزام القانوني، لكنها لا تتلقى في المقابل إلا رموز الرفض والالتهام والصراخ، وهذا التضاد الرمزي يُحدث خللاً في الهوية المهنية للموظفة ويجعل التفاعل اليومي مصدرًا للاستنزاف بدلًا من أن يكون مصدرًا للرضا والتعزيز .

وتتكشف طبقة أعمق من مصادر الضغط في تصريح بعض المبحوثات، التي تصف صراعًا صريحًا بين ما يقضي به القانون وما تفرضه رئيستها من ممارسات مغايرة تقوم على "العرف" لا على النص. وهذا ما يُحلّل في إطار ما أسماه ماكس فيبر Max Weber ² بـ"التوتر بين العقلانية القانونية والسلطة التقليدية"، إذ تجد الموظفة نفسها محاصرة بين شرعيتين متنافستين: شرعية القانون المكتوب وشرعية السلطة الفعلية للمسؤول، ولا تملك القدرة على الانتصار لأي منهما دون أن تدفع ثمنًا .

¹ - فاطمة الزهراء حمداوي، "غياب العدالة التنظيمية كمحدد للإرهاق المهني لدى المرأة العاملة في القطاع العام"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 2، المجلد 22، العدد 1، 2021، ص. 87-104.

² خيرة قرومي، إشكالية العرف والقانون في تسيير الموارد البشرية بالبلديات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2021، ص. 245-260.

وينعكس هذا السبب الناجم عن الشعور بالظلم المؤسسي على الحياة الأسرية، فتتقل الوظيفة توترها الداخلي إلى فضاء البيت دون أن تكون قادرة في الغالب على تسمية مصدره أو الإفصاح عنه، مما يُفضي إلى توترات زوجية وسوء فهم متبادل بين أفراد الأسرة

ولا تتوقف مصادر الضغط عند حدود العلاقات الإنسانية، بل تمتد إلى البُعد التقني والمادي الذي تُجسّده إحدى الوظائف بقولها إن الجلوس لساعات طويلة أمام الحاسوب أوصلها إلى ارتداء النظارات الطبية. وهذا البُعد يستدعي توظيف مفهوم "الاغتراب الوظيفي" بمعناه الماركسي الذي يُشير إلى انفصال الإنسان عن نتاج عمله وعن ذاته في آنٍ واحد، فحين تتحوّل الوظيفة إلى مجرد وسيط بين المواطن والآلة، تُدخل المعلومات وتُخرج الوثائق في دورة لا تنتهي، يفقد العمل معناه الإنساني ويتحوّل إلى روتين آلي مُجهّد¹.

ويُضاف إلى ذلك كله غياب العدالة التنظيمية الذي يظهر من خلال ملاحظات المبحوثات حول التمييز في المعاملة بين الموظفين، إذ يحظى بعضهم بتسهيلات ومكانة خاصة في حين يعاني آخرون من الإهمال والتهميش. وفي ضوء نظرية العدالة لجون آدمز John Adams²، يُؤدّد هذا التفاوت المُدرَك شعورًا حادًا بالظلم يدفع الوظيفة إلى خفض جهدها أو الانسحاب نفسيًا من بيئة العمل، وكلا الخيارين يُعبّران في جوهرهما عن استجابة دفاعية طبيعية لواقع مؤسسي لا يُكافئ الجهد ولا يعترف بالتضحيات.

ويتجلى أثر هذا الانسحاب النفسي بصورة لافتة في الحياة الأسرية، إذ تُصبح الوظيفة حاضرةً جسديًا غائبةً روحًا، عاجزةً عن الانخراط الفعلي في تفاصيل يومها الأسري، مما يُهدّد جودة العلاقات داخل الأسرة ويُفقدّها وظيفتها التماسكية الأساسية.

ومن خلال ما سبق، يتّضح من خلال تحليل شهادات المبحوثات أن الإرهاق المهني في الإدارة العمومية ليس حالة نفسية فردية عابرة، بل هو ظاهرة سوسيولوجية بنيوية تتغذّى من

¹ عبد الحميد خروف، "الاغتراب الوظيفي والروتين الإداري في المؤسسة العمومية الجزائرية"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة الجزائر 3، العدد 8، 2021، ص. 55-72.

² محمود رجب، الاغتراب في فكر ماركس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1983، ص. 89-104.

مصادر متعددة ومتشابكة في آنٍ واحد؛ من العمل العاطفي المستنزف، إلى التناقض بين القانون والعرف، مروراً بالاغتراب التقني وغياب العدالة التنظيمية. وما يزيد هذه الظاهرة تعقيداً أن معظم هذه المصادر غير مرئية مؤسسياً، أي أنها لا تُوثَّق في أي تقرير ولا تُعترف بها في أي نظام داخلي، مما يجعل الموظفة تحمل أعباءها وحدها في صمت. ومن ثمّ، فإن التصدي لهذه الإشكالية يستلزم إعادة النظر في البنى التنظيمية ذاتها لا في قدرات الأفراد، واعتبار بيئة العمل متغيّراً سوسيوولوجياً فاعلاً لا مجرد إطار محايد لأداء المهام.

3. الانعكاسات النفسية والجسدية لضغوط العمل:

لا تقف ضغوط العمل عند عتبة المؤسسة، بل تتجاوزها لتخترق الجسد والروح معاً، فتجعل من الموظف ميداناً حياً تتصارع فيه متطلبات العمل ومتطلبات الحياة. وفي هذا السياق يغدو الجسد أكثر من مجرد أداة للإنجاز، إذ يتحوّل إلى مرآة صادقة تعكس ما يعتمل في الداخل من توتر وإرهاق وانكسار. فالصداع الذي يلزم الموظف في نهاية يوم عمل طويل، وآلام الظهر التي لا تفارقه، والقلق الذي يسرق نومه، كلها تعابير جسدية ونفسية عن واقع مهني ضاغط يتجاوز طاقة الاحتمال. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه المحاولة التحليلية إلى استقراء تجارب الموظفين ورصد الأثر المزدوج لضغوط العمل على صحتهم الجسدية والنفسية، ثم تتبّع امتداد هذا الأثر نحو الفضاء الخاص والعلاقات الأسرية.

ومن بين إجابات المبحوثات لدينا :

المبحوثة الخامسة : " تؤثر عليا من الناحيتين أصبح مريضة عقليا نوعا ما و عصبية و عديمة أخلاق كل شيء يتغير أما جسديا أشعر بألم في الظهر ، اعوجاج في الظهر كلنا أصبحنا نتناول دواء ارتفاع الضغط كما أصبحت ملامح الوجه غير عادية كل الأفراد يسألونني عن سبب ذلك لما كنت في الأيام الأولى كنت بخير لكن الآن أصبحت حالتي متدهورة بسبب الهموم والضغوطات خاصة في البلدية نواجه كل أنواع المواطنين زائد الاهانة "

المبحوثة الثانية عشر : " العمل المبكر يؤثر على حياتي الشخصية أنا أحب العمل لكن في بعض الساعات يؤثر عليا نفسيا و جسديا ، نفسيا كالبكاء بدون سبب والتشاجر مع الزوج و أشعر بالإحباط أما جسديا أصبح في حالة فشل ووجع في الظهر والشعور بالدوران " .

المبحوثة التاسعة : " يؤثر نفسيا و جسديا أصبحت أتحدث بالصوت العالي حتى في المنزل أجد نفسي أتعامل مع أسرتي بطريقة غير لائقة حتى انتبهوا لتصرفاتي بأنها تغيرت لأنني كنت إنسانة هادئة لكن الآن تحولت إلى أعصاب ، أما جسديا ضرر في الرأس وأمراض القلب والنسيان كذلك " .

المبحوثة الحادية عشر : " ارهاق وتعب ، أمراض في القلب ، السكر ، ضعف في النظر و آلام في الركبتين من كثرة الجلوس في المكتب " .

تكشف تصريحات المبحوثات عن منظومة متشابكة من الأعراض الجسدية التي لا يمكن فهمها بمعزل عن السياق المهني الذي أنتجها . فحين تقول إحدى النساء العاملات : "أشعر بألم في الظهر، اعوجاج في الظهر، كلنا أصبحنا نتناول دواء ارتفاع الضغط"، وحين تصرّح بأنها تعاني من " وجع في الظهر والشعور بالدوران"، وتذكر مبحوثة أخرى " ضعف في النظر وآلام في الركبتين من كثرة الجلوس في المكتب"، فإن هذه التصريحات لا تُمثّل شكاوى فردية بقدر ما تُمثّل شهادات جماعية على بيئة عمل تستنزف الجسد بصمت .

ويمكن تفسير هذه الأعراض سوسيولوجياً بالتآكل الجسدي للعمل الروتين¹، إذ إن تكرار الحركات ذاتها وساعات الجلوس المتواصلة أمام الحاسوب دون فترات راحة حقيقية يُفضي إلى ما يُعرف بالأذى الفيزيقي التراكمي، وهو أذى ناجم بالأساس عن غياب بيئة عمل تحترم المعايير الصحية . وهنا يصبح الجسد، حاملاً للرأسمال الرمزي، فالموظفة التي تُنْهَك جسدها دون مقابل معنوي أو مادي مناسب تجد نفسها في حالة من العنف الرمزي الصامت الذي لا يترك أثراً إلا على جسدها .

وتنعكس هذه الأعراض الجسدية بصورة مباشرة على الحياة الأسرية، إذ تعجز الموظفة المُنهكة عن الاضطلاع بمهامها المنزلية كاملةً، فيتحوّل البيت من فضاء للراحة

¹- الزيودي، ماجد، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الإمارات، 2015، ص65

والتعافي إلى ساحة لتوترات جديدة تُضاف إلى ما تراكم من ضغوط، مما يُهدّد التوازن الوظيفي للأسرة في جوهره

وما يعزّز هذه القراءة أن أغلب المبحوثات أشرن إلى أمراض السكري وارتفاع ضغط الدم وهي أمراض تُصنّفها الدراسات الطبية الاجتماعية ضمن الأمراض النفس-جسدية التي تنشأ في حضان الضغط المزمن .

إذا كان الجسد يتكلم بالألم، فإن النفس تتكلم بالانفجار والانهيّار. تقول المبحوثة: "أصبحت أتحدث بالصوت العالي حتى في المنزل، أجد نفسي أتعامل مع أسرتي بطريقة غير لائقة"، وتصف مبحوثة أخرى نفسها بأنها "أصبحت مريضة عقلياً نوعاً ما وعصبية وعديمة أخلاق"، فيما تُعبّر المبحوثة الثانية عشر عن "البكاء بدون سبب والتشاجر مع الزوج والشعور بالإحباط"¹.

هذه التعبيرات لا تُشير فحسب إلى اضطرابات نفسية فردية، بل تكشف عن عملية سوسيو-نفسية عميقة يمكن فهمها من خلال نظرية الدور لإيرفينغ غوفمان Erving Goffman² فالموظفة تحمل في داخلها أدواراً متعددة ومتناقضة: دور الموظفة المحترفة التي يُفترض أن تستوعب ضغوط المواطنين، ودور الزوجة والأم التي يُفترض أن تكون حنونة وصبورة. وحين يُثقل الدور الأول كاهلها، ينهار الدور الثاني، لأن الطاقة الانفعالية محدودة ولا يمكن توزيعها إلى ما لا نهاية. وهذا ما يُسميه علماء الاجتماع بصراع الأدوار الذي ينتج توتراً بنيوياً لا حلّ له في غياب دعم مؤسسي حقيقي .

ويتجلّى صراع الأدوار هذا بأجلى صورته في محيط الأسرة، حيث تجد الزوجة والأم نفسها عاجزة عن الانتقال من دورها المهني القسري إلى دورها الأسري الحنون، فيُصبح أبنائها وزوجها شهوداً على ما استنزفه عمل لم يكن لهم فيه ناقة ولا جمل.

أما البكاء الذي أشارت إليه إحدى المبحوثات فلا يُفهم هنا بوصفه ضعفاً فردياً، بل بوصفه لغة العجز الرمزي في مواجهة نظام لا يُقدّم أي اعتراف معنوي بالجهد المبذول .

¹ - حسين، عبد الحميد رشوان. سيكولوجية العمل والإدارة. المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2010، ص23

² Goffman, E. (1959). The Presentation of Self in Everyday Life. Anchor Books, pp. 17-25

وفي هذا السياق، تؤكد نظرية التفاعل الرمزي لهيربرت بلومر Herbert Blumer¹ أن الأفراد يبنون معنى لأفعالهم من خلال التفاعل مع الآخرين؛ فحين يغيب هذا الاعتراف ويُستبدل بالإهانة كما وصفته إحدى المبحوثات حين أشارت إلى الإهانة من المواطنين، ينهار المعنى الذي تُبنى عليه الهوية المهنية للموظفة.

ما يُميز هذه الحالات عن مجرد الإرهاق المهني العادي هو هذا الامتداد الخطير للضغط من محيط العمل إلى بيت الأسرة. فالمبحوثة التاسعة تعترف صراحةً بأنها "تتعامل مع أسرتها بطريقة غير لائقة"، والمبحوثة الثانية عشر تُشير إلى "التشاجر مع الزوج"، وهذا ما يُسميه علماء الاجتماع بنقل الضغط، إذ يتسرب التوتر المهني إلى الحياة الأسرية ويُعيد تشكيل ديناميكيات العلاقات الاجتماعية داخل الأسرة².

حيث يمكن تأطيرها نظرياً بنظرية التوازن بين العمل والحياة³ التي تؤكد أن الأفراد يمتلكون موارد نفسية واجتماعية محدودة، وأن استنزافها في فضاء العمل يعني شحها في الفضاء الأسري. والمرأة العاملة في هذا السياق تجد نفسها أمام معادلة مستحيلة: أن تكون موظفة مثالية تستوعب الجميع، وأن تكون أمّاً وزوجة بكامل حضورها العاطفي، في حين أن الواقع يستنزفها من الجهتين دون أن يُقدّم لها من أي جهة دعماً حقيقياً.

وفي ظل هذه المعادلة المستحيلة، تتحوّل الأسرة من ملاذ آمن للمرأة إلى عبء إضافي، إذ تحمل معها من مكتبها إلى بيتها جراحاً مفتوحة لا تجد من يضمّها، بل تجد من يطالبها بالعطاء قبل أن تتعافى، مما يُنذر بانهايار التماسك الأسري على المدى البعيد ما لم تتدخل سياسات تنظيمية حامية للمرأة العاملة وللأسرة معاً.

حيث تبلغ صورة المعاناة ذروتها حين تقول إحدى المبحوثات: "علاه مرانا عارفين روحنا شارانا ندرنا"، وهي جملة تختزل في طياتها كل ما تحدّث عنه كارل ماركس في

¹ - نادية بوعزة، الضغط المهني وانعكاساته على أداء الموظفين في المؤسسات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيمي، جامعة باتنة 1، 2020، ص. 198-205.

² - عبد الناصر جابي، المجتمع والدولة في الجزائر: الاحتجاج والمواطنة والعنف الرمزي، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بيروت، 2015، ص. 211-219.

³ - رقية بن عيسى، إشكاليات التسيير في الإدارة المحلية الجزائرية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة وهران 2، 2019، ص. 162-170.

نظريته عن الاغتراب إذ يشعر الفرد بأنه منفصل عن عمله ومن ثمّ منفصل عن ذاته . فالموظفة التي لا تعرف لماذا تعمل، ولا تشعر بقيمة ما تُقدّمه، ولا تلقى أي تقدير من المسؤولين ولا من المواطنين كما أشارت المبحوثة بقولها " الشعب ميعطيناش قيمة "هي موظفة في حالة اغتراب تام ¹.

ومن خلال ما سبق، تكشف لنا هذه المعطيات الميدانية أن ما تعيشه الموظفات لا يمكن اختزاله في مفهوم " التعب اليومي "العادي، فالجسد الذي يشكو من الألم، والنفس التي تتفجر غضباً أو تذوب بكاءً، والعلاقات الأسرية التي تتصدّع تحت وطأة ضغط لم تصنعه، كلها وجوه لمعاناة واحدة تُشير إلى خلل بنيوي في المنظومة التنظيمية أكثر مما تُشير إلى قصور فردي.

ومن هنا، يبقى السؤال الجوهرى معقّلاً: كيف تستطيع هؤلاء النساء العاملات أن يوازننّ بين ثقل يوم عمل مُنهك ومتطلبات بيت لا يعرف الراحة؟ وما الآليات التي يلجأن إليها للصمود في وجه هذه الضغوط المتراكمة؟ وهل الصمود وحده يكفي، أم أن ثمة حلولاً هيكلية طال انتظارها؟ هذه التساؤلات هي التي ستقودنا نحو استكشاف أعمق لإشكالية التوفيق بين العمل والحياة الأسرية في القسم الموالي.

4. التوفيق وإدارة الوقت:

حين نتحدث عن إدارة الوقت لدى المرأة العاملة، فإننا لا نتحدث عن مجرد مسألة تنظيمية تقنية، بل نقف أمام إشكالية سوسيولوجية عميقة تتقاطع فيها البنى الاجتماعية والثقافية مع الواقع المهني اليومي. فالمرأة العاملة في القطاع العام لا تعيش زمناً واحداً، بل تعيش في آنٍ واحد زمنين متعارضين: زمن مهني مقيدّ بجداول العمل وساعاته الرسمية، وزمن أسري مفتوح على مطالب لا تنتهي ولا تعترف بتوقيت. وفي هذا الفضاء الضيق بين الزمنين، تجد الموظفة نفسها أمام معادلة يصعب حلّها: كيف توزّع ساعات يومها الأربعة والعشرين على مسؤوليات مهنية وأسرية وشخصية تتجاوز هذا الحجم بمراحل؟ إن الإجابة

¹ - سعيد بن عبد العزيز الراشد، الصحة المهنية وأمراض العمل، دار الزهراء، الرياض، 2010، ص. 130-112

عن هذا السؤال ليست في التنظيم وحده، بل في فهم البنية الاجتماعية التي تُلقَى على كاهل المرأة هذه الأعباء المتراكمة وتُسمَّى صمودها تحتها " نجاحاً في التوفيق " .

المبحوثة الثانية: " لدي صعوبات في توزيع الوقت أصل إلى المنزل متعبة أحضر العشاء بسرعة و أذهب إلى النوم الحمد لله أني لست متزوجة أما في نهاية الأسبوع أقوم بالأعمال المنزلية من (غسيل الملابس ، مسح الغبار ..) يعني لا نعيش مثل بقية النساء " .

المبحوثة العاشرة : " لأن الوقت ضيق جداً أنا أم مسؤولة على طفلين أم و أب في نفس الوقت و معلمة في البيت لدي عدة أدوار لأنني مطلقة أدرس مع أولادي كما لدي صعوبات في النقل لأنني أسكن في مكان بعيد نوعاً ما ليس لدي وقت للقيام بكل شيء فعندما أصل للمنزل أقوم بإعداد القهوة لأولاد ويوجد لدي ضغوطات مع الوقت أجد نفسي أتسارع من أجل غسل أواني القهوة وأحضر العشاء أصلي أوقاتي و بعدها أدرس الأطفال ثم أغسل أواني العشاء انهي عملي المنزلي في حدود الساعة الثانية عشر ليلاً بعدها أجلس وأبدء بالبحث عن المواضيع الخاصة بتدريس الأولاد كل أيام الأسبوع بنفس الروتين لكن الخميس يوجد عندي القليل من الوقت من أجل الاستحمام (أنا والأولاد) و أقوم بكل أعمال المنزلية من تنظيف المنزل ، غسل الملابس ، تحضير الحلويات لكن في الأسبوع أقوم بالأعمال الضرورية فقط " .

المبحوثة الثانية عشر : " كما قلت لكي في الصباح أستيقظ باكراً أحضر القهوة للزوج و أقوم بتحضير بناتي استيقاظهم من النوم أعد لهم القهوة واللمجة و بعدها يذهبون للمدرسة و ابني الصغير أخذه للروضة وثمة أذهب للعمل أعمل كل ما هو ملزم عليا بعدها أذهب أحضر ابني من الروضة و نرجع للبيت أقوم بكل أعمال الخاصة باليوم والغد ، أقوم بتدريس الصغار أعد لهم القهوة و أطبخ العشاء و بعدها غسل الأواني وتنظيف المنزل لكن في العطلة الأسبوعية أعمل كل شيء يعني لا يوجد وقت حتى لزيارة الأقارب كل 15 يوم أذهب عند عائلتي و في بعض الأحيان مرة في الشهر " .

المبحوثة الرابعة : " في بعض الأحيان يشعرون بي و أحياناً لا طفلي صغير أعذره يريد أن أَلعب معه و أنا لا أتقبل ذلك من كثرة الضغوطات لكن من حقه والزوج يطلب متطلبات ليست في وقتها لا يشعر بي لأنني عند وجود نوع ما من الراحة لكن الزوج يطلب أشياء التي

تسبب لي ضغوط أكثر ولدي عند الدراسة لا يركز معي تبدووا له كل الأشياء لا يقوم بالتوصيات التي أطلبه بالقيام بها".

تفتح تصريحات المبحوثات نافذةً على يوميات مثقلة بالتفاصيل. فبعض الموظفات تصف يومها بدقة لافتة: استيقاظ مبكر، تحضير القهوة للزوج، إيقاظ البنات وإعداد وجبتهم، أخذ الطفل الصغير إلى الروضة، ثم العمل، ثم الإياب، ثم التدريس والطبخ وغسل الأواني والتنظيف، لتنتهي دوامتها في ساعة متأخرة من الليل. وتكمل مبحوثة أخرى هذه الصورة حين تقول إنها تنهي أعمالها المنزلية في حدود منتصف الليل، لتبدأ بعدها في البحث عن مواضيع تعليمية لأولادها.

وتكشف هذه اليوميات عن حقيقة سوسيولوجية صارخة، وهي أن الأسرة لم تعد فضاءً للراحة والتجدد بالنسبة للمرأة العاملة، بل تحولت إلى حلقة ثانية تبدأ حيث تنتهي الأولى، فلا يكاد يفصل بينهما سوى مسافة الطريق بين المكتب والبيت.

هذه اليوميات لا تُقرأ سوسيولوجياً كقصص فردية، بل هي ما يُسمى بـ"الروتين اليومي" الذي يُعيد إنتاج البنية الاجتماعية؛ فالمرأة حين تستيقظ كل يوم في الخامسة صباحاً لتبدأ سباقها اليومي، فهي لا تتصرف بحرية، بل تُعيد إنتاج نظام اجتماعي يُحملها وحدها مسؤولية" إبقاء كل شيء سليماً". وما أسمته المبحوثات بـ"الروتين" هو في حقيقته ما يُسميه علماء الاجتماع بالتطبيع الاجتماعي للعبء، أي تحويل الاستثناء إلى عادة حتى لا يُرى¹.

ويتضح كذلك من خلال أوصاف المبحوثات أنهن يعتمدن على ما يمكن تسميته باستراتيجية الضغط الزمني، وهي أن يُحشر في الساعة الواحدة ما كان يجب أن يتوزع على ساعات، كالمبحوثة التي تصف نفسها وهي "تتسارع" بين غسل الأواني وتحضير العشاء وتدريس الأطفال. هذا التسارع ليس علامة كفاءة، بل هو تعبير جسدي عن ضائقة زمنية حقيقية، وهو ما يُفضي في نهاية المطاف إلى الإنهاك الذي وصفناه في المحور السابق.

¹ - ليلي بن زروق، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسات العمومية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الجزائر 2، 2020، ص. 189-204.

وفي هذا الإطار، تتآكل جودة العلاقات الأسرية تدريجياً، إذ لا يجد الأبناء أمّاً حاضرةً بعقلها وقلبها بل أمّاً مُنهكة تُؤدي واجباتها على عجل، مما ينعكس سلباً على التنشئة الاجتماعية ويُضعف الترابط الوجداني بين أفراد الأسرة.

تُجسّد تجربة المبحوثة العاشرة نموذجاً بالغ الدلالة، إذ تصف نفسها بأنها "أم وأب في نفس الوقت ومعلمة في البيت"، وهو وصف يستحق التأمل السوسيولوجي العميق. فهذه المرأة المطلقة تحمل ثلاثة أدوار كاملة في آنٍ واحد، وهو ما يُسمى بـ"تضخم الدور" حيث يتجاوز مجموع الأدوار المطلوبة من الفرد طاقته الزمنية والنفسية الفعلية.

وفي إطار نظرية الأدوار الاجتماعية¹، يُميّز علماء الاجتماع بين صراع الأدوار حين تتعارض متطلبات الأدوار مع بعضها، وغموض الدور حين لا يعرف الفرد بالضبط ما المطلوب منه.

كما سبق الإشارة إليه بخصوص هذه النظرية صراع الأدوار بين العمل والأسرة² يرون أن الصراع ينشأ عندما تتعارض متطلبات الأدوار المختلفة من حيث الوقت أو الضغط أو السلوك مما يجعل من الصعب على الفرد التوفيق بينها، فالمرأة العاملة عندما تعاني من القيام بهذه المتطلبات لا تستطيع التوفيق بينهما إلا بالتضحية بأحدها. لأن العمل يفرض ضغوطاً والأسرة تفرض ضغوطاً فعندما تتعارض هذه الضغوط يظهر صراع بين العمل والأسرة.

والمبحوثات في حالتنا يعانين من الاثنين معاً: فهن لا يعرفن أيهما يُقدّم، العمل أم البيت أم الأبناء، وفي الوقت ذاته تتعارض متطلبات هذه الأدوار مع بعضها تعارضاً يومياً لا حلّ له إلا بالتضحية بأحدها.

ويزداد هذا الصراع حدةً حين يتعلق الأمر بتربية الأبناء، فالأم التي تُضطر إلى تقديم العمل على حساب الأسرة تحمل معها شعوراً مُضاعفاً بالذنب يُثقل كاهلها ويُفاقم إنهاكها، فتجد نفسها مُدانّةً في المحكمتين: محكمة المؤسسة ومحكمة الأسرة.

¹ - عبد الرحمن، محمد السيد. علم اجتماع العمل والمهنة. دار المسيرة للنشر، عمان، 2014، ص76

² - Jeffrey H. Greenhaus and Nicholas J. Beutell, "source of conflict between work and family Roles", Academy of Management review 10, no. 1 (1985): 76-88.

يتكرر في تصريحات المبحوثات غياب الزوج كشريك فعلي في إدارة البيت، بل إن بعضهن يُشرن إلى أنه يزيد الضغط بدلاً من أن يخففه. تقول بعض العاملات إن زوجها "يطلب متطلبات ليست في وقتها ولا يشعر بها"، وهو وصف يكشف عن لامبالاة ممنهجة يُعيد من خلالها الزوج إنتاج الأدوار التقليدية داخل الأسرة.

يمكن تحليل هذا الغياب في ضوء نظرية الرأسمال الاجتماعي لروبرت بوتنام¹ Robert Putnam، فالمرأة العاملة تحتاج إلى شبكة دعم اجتماعي حقيقية: زوج، أقارب، جيران، لتتمكن من إدارة أدوارها المتعددة، وغياب هذه الشبكة يعني أنها تعمل بلا "احتياطي اجتماعي"، فتتحمل وحدها تكلفة كل عطل أو طارئ. وهذا ما يجعل التوفيق لديها مجهوداً فردياً استثنائياً في حين يجب أن يكون مسؤولية مشتركة.

وعلى صعيد أعمق، فإن غياب توزيع المهام داخل الأسرة لا يعكس إهمالاً فردياً من الزوج بقدر ما يعكس إعادة إنتاج الهيمنة الذكورية بالمعنى الذي يقصده بورديو؛ فالزوج الذي لا يُشارك في أعمال البيت لا يتصرف من فراغ، بل يتصرف انطلاقاً من منظومة قيمية عميقة تُعلمه أن هذه المهام "ليست من شأنه"².

ومن خلال ما سبق، تُفضي لنا قراءة هذه التصريحات إلى خلاصة سوسيولوجية جوهرية: إن ما تُسميه المرأة العاملة "التوفيقاً" لا يعدو كونه شكلاً راقياً من أشكال الاستنزاف الذاتي، تدفع فيه ثمناً مضاعفاً من وقتها وصحتها وحياتها الشخصية لصون استقرار نظامين، العمل والأسرة، لا تكافاً بالمقابل. فهي تتنازل عن نومها لتنهض مبكراً، وتتنازل عن راحتها الأسبوعية لتتّم ما لم تتمّه خلال الأسبوع، وتتنازل عن حضورها العاطفي لأنها جسدياً لم يعد فيها ما تُعطي. والأشدّ وطأةً أنها تتنازل أيضاً عن حقها في الشعور بالظلم، لأن المجتمع أقنعها بأن هذا الدور قدرها لا خيارها.

5. التفاعل الأسري وتغير الأدوار تحت الضغط :

¹- بن عمر نوال، صراع الأدوار لدى المرأة العاملة في المؤسسات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، 2021 صفحة 198.

²- عبد الرحمن، محمد السيد. علم اجتماع العمل والمهنة. دار المسيرة للنشر، عمان، 2014، ص76.

تحتل الأسرة مكانة الحاضنة الاجتماعية الأولى التي يلوذ إليها الفرد بحثاً عن الأمان والسكينة بعد يوم من الإرهاق والضغط. غير أن المرأة العاملة في القطاع العام تجد نفسها في مفارقة مؤلمة: فهي حين تعود إلى بيتها لا تُودّع ضغوط العمل خلف باب المكتب، بل تحملها معها جسداً منهكاً ونفساً مثقلة بطاقة انفعالية نضبت في مواجهة متطلبات اليوم. وهكذا يتحوّل الفضاء الأسري، الذي كان بالأصل فضاءً للتعافي والتواصل، إلى ساحة أخرى تتصادم فيها بقايا الضغط المهني مع متطلبات الأمومة والزوجية. إن ما يجري داخل هذه الأسر ليس مجرد توتر عابر، بل هو تحوّل بنيوي في طبيعة الأدوار وأشكال التفاعل، تدفع ثمنه الأم أولاً ثم يتقاسمه الجميع صامتين.

المبحوثة الرابعة: " السلوك يتغير أصبحت أبا جهل أصرخ أجدها فرصة لاستخراج المكبوتات ، بعض الأحيان أضرب ابنتي بدون سبب و هذا بسبب الضغوطات يتغير السلوك مع أبنائي و حتي زوجي بدوم ما أشعر أجبه بصراخ و تعصب ".

المبحوثة الثانية عشر: " يتغير السلوك أنا أكون في حالة انهيار عصبي أصبح لا استحمل التحدث مع اي شخص ، أصرخ على أطفه الأسباب لتعصب بسرعة أصبحت لا أعرف التحدث مع اي شخص كان الذي يتحدث معي أجد نفسي أتشاجر معه حتى مع والدي في بعض الأحيان أقول لهم كلمات تجرح لكن بدون قصد ".

المبحوثة السابعة: " يؤثر عليا كأم وكزوجة لم أستطع القيام بالحقوق الزوجية اللازمة الزوج يجدني في حالة تعب و فشل أما الأولاد كأنهم ليسوا أولادي يعني يعيشون معاناة بسبب تصرفاتي الغير اللائقة وعدم القيام بدوري اتجاههم حتى الحنان العاطفي لا يوجد أحيانا ".

المبحوثة السادسة: " كأخت وكأم في نفس الوقت أصبح عصبية فالمنزل أقوم باختراق مشاكل لأطفه الأسباب، لا ألبى طلبات الإخوة والأب أقوم بتصرفات من أجل جلب الانتباه من أجل التشاجر والتقليل من الطاقة السلبية ".

تبدأ المبحوثة الرابعة تصريحها بعبارة لافتة: "أصبحت أبا جهل، أصرخ، أجدها فرصة لاستخراج المكبوتات، بعض الأحيان أضرب ابنتي بدون سبب." وتُكمل المبحوثة الثانية عشر الصورة حين تقول: "أصبحت لا أعرف التحدث مع أي شخص، حتى مع والدي

أقول لهم كلمات تجرح لكن بدون قصد. "هذه التصريحات ليست اعترافات بإخفاق شخصي بقدر ما هي شهادات على ما يُسمّيه علماء النفس الاجتماعي بإزاحة العدوانية، وهي آلية دفاعية يُفرّغ فيها الفرد شحنته الانفعالية المكبوتة على من هم أقل قدرة على المقاومة - وهم في الغالب الأطفال - لأن بيئة العمل لا تُتيح له التعبير عن هذا الغضب أمام المسؤولين أو المواطنين.

وتتجلى خطورة هذه الإزاحة العدوانية في صميم الحياة الأسرية، إذ يُصبح الأطفال ضحايا صامتين لضغوط لم يصنعوها، فتتشكّل تجربتهم الأولى مع الأمومة والأسرة على وقع الصراخ والعقاب غير المبرر، مما يُلقي بظلاله على نموهم النفسي وتصوراتهم المستقبلية عن العلاقات الإنسانية¹.

يمكن تفسير هذا الانفجار في ضوء نظرية الضغط الاجتماعي لروبرت ميرتون؛ Robert Putnam² فحين يجد الفرد هوةً واسعة بين ما يُطالب بتحقيقه (الموظفة المثالية، الأم الكاملة، الزوجة المتفهمة) وبين الإمكانيات المتاحة له فعلياً، ينتج عن ذلك توتر بنيوي يجد مخرجه في ردود أفعال انفعالية حادة. فالصراخ والعصبية ليسا ضعفاً في شخصية المرأة، بل هما استجابة مفهومة لنظام يُثقل كاهلها دون أن يُقدّم لها من الدعم ما يساعدها على الصمود. وتزيد هذه الصورة عمقاً ما كشفت عنه طفلة إحدى المبحوثات بعفويتها حين قالت: "ماما كتكون تخدم تضحك مع صاحبتها، بصح كدجي لدار تبدى تصرخ علينا". هذه العبارة الصغيرة تنطوي على دلالة سوسيولوجية بالغة، إذ تكشف أن الطفلة قد رصدت ورمّزت التناقض في سلوك أمها بين الفضاءين العام والخاص. وفي إطار نظرية التفاعل الرمزي³، فإن الأفراد يبنون معنى تفاعلاتهم بناءً على ما يلاحظونه من سلوك الآخرين؛ فالطفلة باتت تُقرن عودة أمها بالصراخ، مما ينعكس حتماً على الطريقة التي تتعامل بها معها وعلى المعنى الذي تبنيه عن العلاقة الأسرية ذاتها.

¹ - نوال بن صالح، الضغط المهني وأثره على التوازن الأسري لدى المرأة العاملة في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع العائلي، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2021، ص. 215-228.

² - مصطفى حجازي، التخلف الاجتماعي: مدخل إلى سيكولوجية الإنسان المقهور المركز الثقافي العربي، بيروت، 2005، ص113-127

وما يُعمّق هذا الجرح الأسري أن الطفل الذي يربط صورة الأم بالتوتر والصراخ يُعيد بناء علاقته بها على أساس الخوف لا المحبة، وهو ما يُهدّد وظيفة الأسرة التنشئية في جوهرها ويُنتج أجيالاً تحمل جروحاً خفية نشأت في رحم الإهمال العاطفي غير المقصود.

في مقابل الانفجار السلوكي، تلجأ بعض الموظفات إلى الطرف الآخر من المعادلة: الانعزال والصمت. فحين تقول إحداهن "ما نحبش يهدروا معيا، نعتزلهم"، فهي لا تُعبر عن رغبة في العزلة بالمعنى الاختياري، بل عن نفاد الطاقة الاجتماعية اللازمة للتفاعل. فبعد يوم كامل من التعامل مع المواطنين والمسؤولين والمشكلات الإدارية، لا يبقى في جعبتها ما يكفي لأي حوار إضافي، حتى لو كان مع أقرب الناس إليها.

وعلى صعيد أعمق، يُشير هذا الانسحاب إلى ما يُعرف بالاغتراب الأسري¹، إذ تشعر المرأة بأنها غريبة في بيتها، غير قادرة على الاندماج العاطفي في محيطها الأسري رغم وجودها الجسدي فيه. وهذا النوع من الاغتراب أكثر إيلاماً من الاغتراب المهني لأنه يُفقد الفرد آخر ملاذاته الأمانة.

ويتجلى هذا الاغتراب الأسري في مفارقة مؤلمة، وهي أن المرأة موجودة جسدياً بين أفراد أسرتها لكنها غائبة عنهم روحياً وعاطفياً، فيعيش الزوج والأبناء مع هيكل إنسان لا مع إنسان كامل، وتنمو الفجوات الوجدانية في صمت حتى تُصبح هوة يصعب ردمها.

تُشير المبحوثة السابعة بصراحة مؤلمة: "الأولاد كأنهم ليسوا أولادي، يعيشون معاناة بسبب تصرفاتي الغير اللائقة، وعدم القيام بدوري اتجاههم، حتى الحنان العاطفي لا يوجد أحياناً". وتُكمل المبحوثة الرابعة: "ليس لدي وقت للعب مع ابنتي". هذه التصريحات تكشف عن ظاهرة بالغة الخطورة يُسمّيها علماء الاجتماع بتآكل الدور، وهي حين يُؤدّي الدور في شكله الخارجي - الإطعام، التدريس، التنظيف - لكنه يفتقر إلى مضمونه العاطفي والرمزي الذي يمنحه معناه الحقيقي.

¹ - حنان بوخالفة، "المحوّل الثاني: الإرهاق المزدوج للمرأة الجزائرية العاملة بين متطلبات المهنة وأعباء المنزل"، مجلة المجتمع والرياضة، جامعة الجزائر 3، العدد 11، 2022، ص. 73-89.

أما على صعيد الدور الزوجي، فتقول إحدى المبحوثات: "الزوج لا أتحدث معه، نلبي له طلبات بدون خاطر". وهذه العبارة تُلخص بدقة ما يُصيب العلاقة الزوجية حين تتحوّل من علاقة تشاركية قائمة على التواصل والمودة إلى علاقة وظيفية تُؤدّي فيها الالتزامات دون إرادة حقيقية. وفي إطار **نظرية التبادل الاجتماعي**¹، فإن العلاقات الإنسانية تستمر وتترسخ حين يشعر أطرافها بأن ما يُعطونه ويتلقّونه متوازن. فحين تُعطي المرأة كل ما لديها في العمل ولا يتبقى لها شيء للزوج والأبناء، يختل هذا التوازن ويتهدّد أساس العلاقة ذاتها.

ومن خلال ما سبق، تكشف لنا هذه المعطيات الميدانية أن الضغط المهني لا يُغادر المكتب حين تُغادره الموظفة بل يسبقها إلى البيت ويستقرّ في طريقة كلامها مع أبنائها وردود أفعالها مع زوجها وحتى في صمتها حين تختار الانعزال. لقد تحوّل الفضاء الأسري بالنسبة لكثيرات من هؤلاء النساء من ملاذ آمن إلى حلبة ثانية تُستكمل فيها معارك اليوم، وهو ما يعني بنوياً أن هذه المرأة لا تملك فضاءً واحداً للراحة الحقيقية. والأخطر في هذه المعادلة أن الأطفال ليسوا مجرد متضرّرين صامتين، بل هم يُعيدون بناء علاقاتهم وتصوّراتهم عن الأمومة والأسرة انطلاقاً من هذا الواقع المؤلم.

6. الدعم الاجتماعي و اثره في مواجهة الضغط :

لا يواجه الإنسان ضغوط الحياة وحده، بل يستند في ذلك إلى شبكة من العلاقات الاجتماعية التي تمنحه القدرة على الصمود والاستمرار. وفي سياق المرأة العاملة في القطاع العام، يتجاوز الدعم الأسري كونه مجرد مساعدة عملية في الأعمال المنزلية أو رعاية الأطفال، ليغدو ركيزة نفسية واجتماعية حقيقية تُعيد للموظفة توازنها المُختل وتملأ الفراغ الذي تتركه الضغوط المهنية المتراكمة. فالأم التي تحضر لُتعتني بالأطفال، والأخ الذي يقف جانباً في اللحظات الصعبة، والكلمة المشجّعة التي تأتي في الوقت المناسب، كل هذه الأشكال من الدعم ليست ترفاً اجتماعياً بل هي وقود يُبقي الموظفة قادرةً على العطاء. وفي المقابل، حين يغيب هذا الدعم، تجد المرأة نفسها في مواجهة منفردة مع أعباء تفوق طاقة الفرد

¹- سميرة قاسمي، "تأنيب الضمير الأمومي كظاهرة سوسيونفسية لدى المرأة العاملة المتزوجة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 41، 2020، ص. 301-317.

الواحد، فتلجأ إلى آليات تكيف بديلة تكشف في عمقها عن هشاشة الوضع الاجتماعي الذي تعيشه.

المبحوثة التاسعة : " يعد دعم الأسرة مهم والذي يقومون بمساعدتي عن طريق التخفيف من الضغوطات ، إعطائي نصائح تفيد فالحياة وبدون الوالدين لا توجد حياة وكذلك عند وجود ضغوط كثيرة أخذ أطفالي عندهم ".

المبحوثة العاشرة : " دعم الأسرة مهم في الحياة لأن عدم وجود دعم الوالدين لا يكون استمرار ، الأخ دائما بجانبني في الأيام الحلو والمره والأم تساعدني كثيرا من ناحية الأولاد تأتي لكي تبقى معهم و أحيانا يذهبون عندها تساعدني كذلك من الناحية المادية والمعنوية لما أكون في ضغوط مادية تعطيني المال و يخففوا من التوتر والتعبات الخاصة بي ".

المبحوثة الثانية : " عند غياب الدعم واجب التعامل مع تلك الضغوطات مثال في فترة الكورونا الأم كانت مريضة فكنت أقوم بالواجبات المنزلية والمهنية أعمل بعدها و أذهب للمنزل أقوم بتقديم كل الإعانة الخاصة بأمي يعني أتعامل عادي ".

المبحوثة الثانية عشر : " لا أستطيع التعامل بدون وجود دعم فعند غياب هذا الدعم أصبح مجنونة بالرغم من وجود الله لكن الدعم الأسري مهم ".

المبحوثة التاسعة : " أقوم بمحاولة التقليل من التوتر أسيطر على نفسي بمفردي من الرغم من صعوباتها لكن ملزم عليا ".

تكشف تصريحات المبحوثات عن وعي عميق بأهمية الدعم الأسري؛ إذ تقول المبحوثة¹ : والدنيا يقومون بمساعدتي عن طريق التخفيف من الضغوطات وإعطائي نصائح تفيد في الحياة، وعند وجود ضغوط كثيرة أخذ أطفالي عندهم . "وتضيف المبحوثة أخرى : "لا أستطيع التعامل بدون وجود دعم، فعند غياب هذا الدعم أصبح مجنونة . "هاتان العبارتان تُعبّران بجلاء عن المعادلة التي يُقدّمها روبرت بوتنام Robert Putnam¹ في نظريته عن الرأسمال الاجتماعي؛ فكلما اتّسعت شبكة العلاقات الداعمة حول الفرد، كلما ارتفعت قدرته

¹ - مصباح، عامر، استراتيجيات التكيف مع ضغوط العمل لدى العاملين في القطاع العام الجزائري. أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، 2019، ص 64.

على امتصاص الصدمات وتجاوز الأزمات. والمرأة العاملة التي تملك أسرة مساندة تملك في الواقع "احتياطياً اجتماعياً" يقيها من الانهيار حين تتراكم الضغوط.

وتتنوع أشكال هذا الدعم لتشمل أبعاداً متعددة يمكن رصدها من خلال تصريحات المبحوثات فالدعم العملي يتجسد في رعاية الأطفال، وهو ما عبّرت عنه إحدى الموظفات بقولها: "الأم تجي عندي للدار باش تحكم ولادي"، وهذا النوع من الدعم لا يُخفّف العبء الجسدي فحسب بل يُحرّر الموظفة ذهنياً من القلق المستمر على أطفالها طوال ساعات العمل.

أما الدعم المادي فلا يقلّ أهمية، وهو ما أشارت إليه المبحوثة العاشرة بقولها إن أمها "تساعدها من الناحية المادية حين تكون في ضغوط مادية"، وكذا قول إحداهن: "شهريتي كملت مزيا ماما أعطتني نقود".

تُعد الأسرة الفضاء الحيوي الأول الذي تتشكل فيه شخصية الفرد، حيث لا تقتصر وظيفتها على الرعاية المادية فحسب، بل تمتد لتكون "المرأة الاجتماعية" التي يرى فيها الفرد انعكاس ذاته؛ فالدعم العاطفي والمعنوي الذي يتلقاه الفرد داخل محيطه الأسري – والمتمثل في كلمات بسيطة وعفوية مثل "ماما تشجعني" أو شعور الفرد بأن أفراد أسرته يهتمون لأمره – ليس مجرد تبادل للعبارات، بل هو عملية بنائية عميقة فحين يرى الفرد في عيون والديه أو إخوته تقديراً لذاته وتشجيعاً لمساعيه، يتبنى هذه النظرة الإيجابية كجزء لا يتجزأ من مفهومه عن نفسه، وهو ما يعمل كحائط صدٍ عاطفي يمنحه الدافعية للاستمرار في مواجهة ضغوط الحياة وتحدياتها؛ وعليه، تتحول هذه الكلمات والكلمات التشجيعية إلى "مغذي" نفسي يُعيد ترميم ثقة الفرد بنفسه في اللحظات القاسية، مما يؤكد أن الدفء الأسري هو القاعدة الأساسية التي تنطلق منها صلابة الفرد وقدرته على تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي.

ما يلفت الانتباه في تصريحات المبحوثات هو حضور الأم الطاعي بوصفها المصدر الأول والأكثر ثقةً للدعم، في حين يغيب الزوج أو يُذكر بصورة هامشية أو بوصفه مصدر ضغط إضافي. فالأم هي من تأتي لترعى الأطفال، وهي من تُقدّم المال، وهي من تُشجّع

وَتُصْغِي هذا الحضور الأمومي الطاعي يدفعنا إلى قراءة سوسيولوجية دقيقة للبنية العائلية الجزائرية .

وتتجلى هذه الحالة بوضوح في تعبير المبحوثة التاسعة " :نرقد روعي، نتكل على روعي وهي عبارة تُشير إلى تحوّل الضغط من مشكلة اجتماعية جماعية إلى عبء فردي خالص .

ومن خلال ما سبق، يتّضح من خلال هذا المحور أن الدعم الأسري ليس امتيازاً عاطفياً تنعم به بعض الموظفات وتُحرم منه أخريات، بل هو حاجة بنيوية حقيقية تفرضها طبيعة الواقع الذي تعيشه المرأة العاملة في ظل غياب أي دعم مؤسسي فعلي . فالأم التي ترعى الأطفال، والأخ الذي يُسدّ الخلل المادي، والكلمة المشجّعة التي تُعيد الروح، كلها تُمثّل جهازاً اجتماعياً غير رسمي يُؤدّي وظائف كان يجب أن تتولاها المؤسسة الرسمية.

وأخطر ما تكشفه هذه البيانات هو أن الموظفة التي تفتقر إلى هذا الدعم لا تجد أمامها سوى خيارين :إما الصمود الفردي القسري الذي يستنزفها حتى الانهيار، وإما الانسحاب التدريجي من كفاءة الأداء سواء في العمل أو في البيت .وكلا الخيارين يكشف عن خلل بنيوي عميق يستدعي إعادة التفكير في منظومة دعم المرأة العاملة من منظور سياساتي ومؤسسي، لا مجرد الاتكاء على تضامن الأسرة الذي قد يكون حاضراً وقد يكون غائباً .ومن هنا، يفرض نفسه تساؤل جوهري يستحق الدراسة المعمّقة :إلى أي مدى تتحوّل استراتيجيات التكيف الفردية التي تنتهجها الموظفة إلى مقاومة فعلية لواقعها المهني، أم أنها تبقى مجرد محاولة يائسة للبقاء داخل نظام لا يرى معاناتها ولا يُقرّ بوجودها؟

2- نتائج الدراسة الميدانية :

تكشف المعطيات الميدانية المستخلصة من شهادات المبحوثات جملةً من النتائج الجوهرية التي يمكن إيرادها على النحو الآتي:

- تعيش المرأة العاملة في الإدارة العمومية ظاهرة "الزمن المستهلك"، إذ تفقد السيطرة الكاملة على وقتها المهني والشخصي معاً، وتجد نفسها مضطرة إلى خدمة المواطنين حتى في أوقات استراحتها.

- تتجاوز الأدوار غير الرسمية للمرأة العاملة حدود مهنتها لتشمل مهاماً نفسية وتوجيهية مُرهقة، وهو ما يمتد ليشكل صراع أدوار يومياً داخل الأسرة؛ حيث تُطالب بالقيام بنفس الدور التهديوي والتنظيمي، مما يضعها في حالة استنزاف مستمر بين متطلبات العمل المهني "غير المعترف به" ومسؤولياتها الرعائية التي تتطلب توازناً عاطفياً مكثفاً.
- يؤدي غياب الحماية المؤسسية وتكرار الإهانات اللفظية إلى تآكل الأمن النفسي للموظفة، مما يولد حالة من "الاحتراق العاطفي" تُفقد طاقتها وصبرها داخل الأسرة. هذا التوتر المهني المُزمن ينتقل حتماً إلى المحيط المنزلي، محولاً البيت من فضاء للراحة إلى مساحة لتفريغ الشحنات الانفعالية السلبية، مما يفاقم صراع الأدوار ويُضعف جودة التفاعل الأسري.
- الإرهاق المهني ليس ظاهرة نفسية فردية عابرة، بل هو نتاج تداخل منظومة متكاملة من الضغوط المتداخلة تشمل: العمل العاطفي المستنزف، والتناقض بين القانون والعرف، والاعتراب التقني، وغياب العدالة التنظيمية.
- أفرز الجلوس المتواصل أمام الحاسوب أمراضاً جسدية مزمنة كضعف البصر وآلام الظهر والركبتين، فضلاً عن أمراض القلب والسكري وارتفاع ضغط الدم، وهي أمراض نفس جسدية تنشأ في حضان الضغط المزمن.
- تمتد تداعيات الضغط المهني إلى الحياة النفسية في صورة عصبية حادة وبكاء بلا سبب ظاهر وانهيار عصبي وشعور بالإحباط وصولاً إلى حالات الاعتراب التام عن الذات.

خاتمة

خاتمة :

في ظل التحولات الاجتماعية والاقتصادية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر، باتت المرأة العاملة في قلب معادلة بالغلة التعقيد؛ تجد نفسها مضطرة إلى حمل مسؤوليتين متوازيتين لا تقبل إحداهما التنازل عن الأخرى: مسؤولية العمل بما يفرضه من التزامات وضغوط متجددة، ومسؤولية الأسرة بما تقتضيه من حضور عاطفي وتربوي ومادي متواصل .

وقد كشفت الدراسات الاجتماعية والنفسية المتراكمة أن ضغوطات العمل لم تعد مجرد إرهاق مهني يُخلف عند باب المكتب، بل باتت تتسرب بصمت إلى داخل البيت، فتُلقي بظلالها الثقيلة على جودة العلاقات الزوجية وأساليب التنشئة الأسرية وطبيعة التفاعل مع الأبناء. وقد انطلقت هذه الدراسة من هذه الإشكالية لتتقصى انعكاسات ضغوطات العمل على الحياة الأسرية للمرأة، حيث بيّنت الأدبيات المتخصصة أن المرأة العاملة تُعاني من هذه الضغوط بصورة مضاعفة بسبب ازدواجية الأدوار المنوطة بها؛ فهي من جهة موظفة تُطالب بالإنجاز والأداء والكفاءة المهنية، ومن جهة أخرى زوجة وأم مسؤولة عن رعاية أسرتها وتنشئة أبنائها. وهذا الصراع المزدوج هو ما يجعلها أكثر هشاشة أمام آثار الإنهاك المهني مقارنةً بنظيرها الرجل .

الحياة الأسرية ليست كياناً جامداً بل منظومة حيّة تتأثر بكل ما يطرأ على أفرادها من تحولات وضغوط، وأن التفاعل الأسري الصحي يستلزم طاقة انتباهية وعاطفية حين يكون الوالدان - وخاصة الأم - تحت وطأة الإجهاد المهني المزمن. وقد وثّقت الدراسة مسارات هذا التأثير من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية: تأثيره على العلاقة الزوجية، وتأثيره على علاقة الأم بأبنائها، وتأثيره على استقرار المنظومة الأسرية ككل .

أثبتت المعطيات النظرية التي استعرضتها الدراسة أن ضغوطات العمل تُخلف آثاراً نفسية عميقة لدى المرأة العاملة، تتجلى أبرزها في القلق المزمن والاكتئاب والاحترق النفسي وانخفاض الروح المعنوية واضطرابات النوم. فالمرأة التي تُقضي ساعات طويلة في بيئة مهنية ضاغطة، تعود إلى بيتها محملةً بما خلفه يومها من إجهاد جسدي ونفسي، ولا

تمتلك في الغالب القدرة على الفصل الكامل بين حياتها المهنية وحياتها الأسرية، فتجد نفسها تُفرّغ شحناتها السلبية في المحيط البيئي.

أن عمل المرأة يؤثر سلباً على قدرتها في التوافق مع المشكلات الزوجية، وأن المرأة العاملة تكون أقل رضا عن حياتها الأسرية مقارنةً بالمرأة غير العاملة حين لا تتوفر آليات دعم مناسبة بل أن أغلبية النساء يُقرّ بأن ضغوط العمل تنعكس سلباً على علاقاتهن بشركاء حياتهن ومما يُكرّس هذه الفرضية أيضاً أن الإرهاق النفسي الناجم عن ضغوط العمل لا يُضعف قدرة المرأة على ضبط انفعالاتها فحسب، بل يؤدي إلى سرعة الاستثارة وردود الأفعال الانفعالية التي تُفسد جودة التفاعل الأسري وتُهدد استقراره. فضلاً عن ذلك، أثبت علم الغدد الصماء العصبية أن الضغط المزمن يُنبّط الاستجابة المناعية، مما يجعل المرأة المُجهدة أكثر عرضة للأمراض والتعب الجسدي، وهو ما يُفاقم من عجزها عن الانخراط في الحياة الأسرية بالقدر المطلوب.

وعلى صعيد التنشئة الأسرية للأبناء، كشفت الدراسة أن الإنهاك النفسي الذي تعيشه الأم العاملة ينعكس مباشرةً على أسلوب تربيتها لأبنائها؛ إذ يُسهم الاحتراق النفسي في ظهور حالات التشاؤم واللامبالاة لديها، مما يُفقد التواصل الوالدي مع الأبناء جوهره العاطفي ويُولّد لدى الأبناء شعوراً بالحرمان وضعف الروابط الأسرية .

كما أن الدعم الأسري يُمثّل المتغير الأكثر تأثيراً في تخفيف وطأة الضغوطات المهنية على الحياة الأسرية للمرأة العاملة. فحين يُشارك الزوج في المهام المنزلية ورعاية الأبناء، ينخفض مستوى الضغط النفسي على المرأة وترتفع جودة تفاعلاتها داخل الأسرة، بما ينعكس إيجاباً على الاستقرار الزوجي والتناغم الأسري .

وتجدر الإشارة إلى أن الدراسة رصدت واقعاً متناقضاً في المجتمعات العربية والجزائرية تحديداً؛ إذ لا يزال إشراك الرجل في المهام المنزلية يصطدم بموانع ثقافية وقيمية راسخة، مما يجعل المرأة العاملة تتحمل العبء الأكبر من المسؤوليات المنزلية حتى بعد عودتها منهكةً من العمل. وهذا الغياب للدعم الحقيقي هو ما يُولّد الخلافات الزوجية المزمنة ويرفع من مستوى الإنهاك والقلق لديها .

في المقابل، حيثما توفّر الدعم الأسري الحقيقي - سواء من الزوج الذي يتقاسم الأعباء، أو من الأبناء الأكبر سناً الذين يُساهمون في مهام البيت، أو من الأسرة الممتدة كالجَدات اللواتي يساعدن في رعاية الأطفال - كانت المرأة أقدر على إدارة أدوارها المزدوجة وأكثر إنتاجية في بيئة العمل وأكثر حضوراً في بيتها. بل أثبتت الأبحاث أن الاستقلال المالي للمرأة العاملة حين يُقترن بشراكة زوجية حقيقية يُسهم في رفع مستوى ثقتها بنفسها وتعزيز مكانتها التفاوضية داخل الأسرة، مما ينعكس إيجاباً على جودة العلاقة الزوجية بأسرها .

وعلى صعيد التنشئة، تبيّن أن شبكات الدعم الاجتماعي من أقارب وجيران وأصدقاء تؤدي دوراً تعويضياً في تخفيف آثار الضغوط على الوظيفة الوالدية؛ فالمحيط الاجتماعي الداعم يُوفّر احتياطياً عاطفياً يُعوّض عن القصور الذي قد تُحدثه ضغوط العمل في الاهتمام بالأبناء.

وفي الأخير أن امتلاك المرأة العاملة لمهارات تنظيم الوقت والكفاءات الشخصية وأساليب إدارة الضغوط يُسهم فعلاً في تخفيف حدة التعارض بين الحياتين المهنية والأسرية. فالعاملة التي اكتسبت نضجاً انفعالياً وقدرة على الفصل بين هموم العمل ومتطلبات البيت تستطيع الحفاظ على علاقات أسرية أكثر توازناً وجودة مقارنةً بالعاملة التي تفتقر إلى هذه المهارات.

وقد أكدت الدراسة أيضاً أن سنوات الخبرة المهنية تُشكّل متغيراً فارقاً في هذا السياق؛ إذ تنخفض حدة الخلافات الأسرية وصراع الأدوار لدى العاملات ذوات الخبرة الطويلة، لأن مرور السنين يُكسبهن نضجاً في إدارة الأزمات ومرونةً في أداء المهام المتعددة، في حين تكون العاملات الحديثات عهداً بالوظيفة أكثر عرضاً للتوترات الأسرية لعدم تلاؤمهن بعد مع ثنائية العمل والأسرة.

غير أن الدراسة نبّهت إلى أن تحميل المرأة وحدها مسؤولية اكتساب مهارات التوازن يُشكّل في حد ذاته إجحافاً بحقها وإخفاءً للعوامل البنّوية الحقيقية. فتنظيم الوقت والكفاءات الشخصية هي أدوات ضرورية لكنها ليست كافية وحدها إذا لم تُواكبها تغييرات على مستوى

ثقافة المؤسسة المهنية - من حيث المرونة وساعات العمل ودعم الموظفين - ومستوى البنية الأسرية- من حيث عدالة توزيع الأدوار وتقاسم الأعباء وهذه هي الإضافة النظرية الجوهرية.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها ، نفتح آفاقا للبحث من خلال التساؤل الآتي : ماهي السبل الممكنة لتحقيق التوازن بين الوظيفة والحياة الأسرية للمرأة ، لتجنب آثار الإرهاق المهني على أسرتها ؟ .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع :

الكتب :

- 1 - إجلال خليفة، المرأة العربية بين الواقع والطموح، دار المستقبل العربي، القاهرة، 2000.
- 2 - أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 3 - أحمد ماهر، كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل الدار الجامعية، مصر، 2005.
- 4 - إرفينغ غوفمان، تقديم الذات في الحياة اليومية، ترجمة محمد حسين غلوم، المجلس الوطني للثقافة والفنون، الكويت، 2007.
- 5 - بوفلجة غياث، التربية والتنشئة الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص 119.
- 6 - جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 7 - جورج هومانز، السلوك الاجتماعي: أشكاله الأولية، ترجمة محمد عودة، دار المعارف، القاهرة، 1985.
- 8 - حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 9 - حسين، عبد الحميد رشوان. سيكولوجية العمل والإدارة. المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2010.
- 10 - خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2003.
- 11 - زينب شقير، الصحة النفسية والأسرة، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 2005.
- 12 - سامية حسن الساعاتي، المرأة والمجتمع المعاصر، دار الفكر العربي، القاهرة، 2008.

- 13 - سامية مصطفى الخشاب، علم اجتماع الأسرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 14 - سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي: موضوعات وتطبيقات، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2008.
- 15 - سعيد بن عبد العزيز الراشد، الصحة المهنية وأمراض العمل، دار الزهراء، الرياض، 2010.
- 16 - سعيد سبعون، سوسيولوجيا العمل والتنظيم: مقاربات نظرية وتطبيقات، دار الخلدونية، الجزائر، 2018.
- 17 - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2002.
- 18 - سناء الخولي، الأسرة والحياة العائلية، دار النهضة العربية، بيروت، 2000.
- 19 - سهير كامل أحمد، التنشئة الاجتماعية للطفل، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2000.
- 20 - سهير كامل أحمد، سيكولوجية المرأة العاملة، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2001.
- 21 - السيد عبد الحميد محمد، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006.
- 22 - صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 23 - طلق عوض الله السواط، تنمية الموارد البشرية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2002.
- 24 - عبد الباسط عبد المعطي، اتجاهات نظرية في علم الاجتماع، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، 2007.
- 25 - عبد الرحمن العيسوي، سيكولوجية الأسرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2002.

- 26 - عبد الرحمن، محمد السيد .علم اجتماع العمل والمهنة .دار المسيرة للنشر، عمان، 2014.
- 27 - عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 28- عبد الله الرشدان، علم اجتماع التربية، دار الشروق، عمان، 2011.
- 29 - عبد الناصر جابي، المجتمع والدولة في الجزائر: الاحتجاج والمواطنة والعنف الرمزي، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بيروت، 2015.
- 30 - علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001.
- 31 - علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2003.
- 32 - عمار بوحوش ، محمد محمود الدببيات ، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الساحة المركزية ، بن عكنون ، الجزائر ، طبعة الرابعة منقحة ، 2007 ،
- 33 - عمر شريف، ضغوط العمل وانعكاساتها على الحياة الأسرية، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2010.
- 34 - فاطمة الزهراء بن دريدي، إشكالية التوفيق بين العمل والأسرة لدى المرأة الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة باتنة، 2015.
- 35 - فاطمة عبد الرحيم النوايسة، ضغوط العمل لدى المرأة العاملة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 36 - فاطمة المرنيسي، ما وراء الحجاب: الجنس كهندسة اجتماعية، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، 2007.
- 37 - فوزية دياب، الأسرة والطفولة، دار النهضة العربية، بيروت، 1998.
- 38 - قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.

- 39 - كاميليا إبراهيم عبد الفتاح ، سيكولوجية المرأة العاملة ، دار النشر والمعرفة ، السنة الدراسية 2014\2015.
- 40 - كمال محمد المغربي، الإدارة: الأصول والأسس العلمية، دار الفكر، عمان، 2008.
- 41 - ليلي عبد الوهاب، إدارة الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010.
- 42 - ماجد الزيود، مبادئ علم الإدارة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 43 - ماهر أبو المعاطي علي، الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009.
- 44 - ماهر أبو المعاطي، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، 2008.
- 45 - محسن محمد الشافعي، من مهارات الإدارة الحديثة ج 2، مركز المحروسة للنشر والخدمات الصحفية والمعلومات، مصر، 2008.
- 46 - محمد أحمد بيومي، الأسرة والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 47 - محمد الجوهري، علم الاجتماع الأسري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 48 - محمد بيومي خليل، علم النفس الأسري، دار الفكر العربي، القاهرة، 2007.
- 49 - محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، الجمهورية اليمنية صنعاء، دار الكتب، الطبعة الثالثة ، السنة 1411هـ / 2019.
- 50 - محمد الطاهر عبد الرحمان، علم النفس الاجتماعي للعمل: مقاربات معاصرة، دار الأمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2020.
- 51 - محمد علي محمد، علم الاجتماع والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 52 - محمود رجب، الاغتراب في فكر ماركس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 1983.
- 53 - مصطفى ، أحمد سيد ، إدارة الموارد البشرية : التوازن بين الحياة المهنية والشخصية . دار الكتب المصرية ، القاهرة ، 2019.

- 54 - مصطفى حجازي، التخلف الاجتماعي: مدخل إلى سيكولوجية الإنسان المقهور المركز الثقافي العربي، بيروت، 2005.
- 55 - مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.
- 56 - نادية عمر، المرأة بين متطلبات العمل وضغوط الأسرة، دار الوفاء للنشر، الإسكندرية، 2009.
- 57 - هدى محمد قناوي، المرأة والعمل: دراسة نفسية اجتماعية، دار القلم، الكويت، 2003.
- المجلات و المقالات العلمية :**
- 1 - الزيودي، ماجد، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الإمارات، 2015.
- 2 - حنان بوخالفة، "المحوّل الثاني: الإرهاق المزدوج للمرأة الجزائرية العاملة بين متطلبات المهنة وأعباء المنزل"، مجلة المجتمع والرياضة، جامعة الجزائر 3، العدد 11، 2022.
- 3 - سميرة قاسمي، "تأنيب الضمير الأمومي كظاهرة سوسيونفسية لدى المرأة العاملة المتزوجة"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 41، 2020.
- 4 - عبد الحميد خروف، "الاغتراب الوظيفي والروتين الإداري في المؤسسة العمومية الجزائرية"، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة الجزائر 3، العدد 8، 2021.
- 5 - فاطمة الزهراء حمداوي، "غياب العدالة التنظيمية كمحدد للإرهاق المهني لدى المرأة العاملة في القطاع العام"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 2، المجلد 22، العدد 1، 2021.
- 6 - زكريا حسين، محمد سعد محمد، كفاءة الذات العامة المدركة كمتغير معدل للعلاقة بين حياة العمل والاحتراف النفسي لدى عينة من النساء العاملات، مجلة دراسات نفسية، المجلد 20، العدد 02، مصر، أفريل 2010.

المذكرات والرسائل الجامعية (مذكرات و أطروحات):

- 1 - إبراهيمي أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة لعلم النفس ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، السنة الدراسية 2014\2015 .
- 2 - أسماء أحمد عبد الوهاب محمود ، صراع الأدوار الأسرية و علاقتها بجودة حياة المرأة العاملة ، كلية الخدمة الإجتماعية ،جامعة الأسوان ، السنة الجامعية 2018\2019.
- 3 - بعيط آسيا ، الضغوط المهنية وأثرها على جودة الحياة الأسرية للمرأة العاملة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع ، جامعة عمار ثلجي ، الأغواط ، السنة الجامعية 2019\2020.
- 4 - بن عمر نوال ، المرأة العاملة وأثرها على التماسك الأسري، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2018.
- 5 - بوزراع حميدة ، خرباش بسمة ، مذكرة بعنوان تأثير زيادة ضغوط العمل على أداء العاملين ، تخصص إدارة اعمال ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ، ميلة ، السنة الجامعية 2020\2021.
- 6 - خديجة بن فليس، المرأة العاملة وأعباء الحياة اليومية، مذكرة ماجستير، جامعة تلمسان، 2017.
- 7 - خيرة قرومي، إشكالية العرف والقانون في تسيير الموارد البشرية بالبلديات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2021.
- 8 - رشيدة تمار، أثر عمل المرأة على الاستقرار الأسري، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2016.
- 9 - رقية بن عيسى، إشكاليات التسيير في الإدارة المحلية الجزائرية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة وهران 2، 2019.
- 10 - سعاد بلعيد، المرأة العاملة والتوازن الأسري: دراسة ميدانية، مذكرة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2019.

11 - سهام موفق، دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة، دراسة حالة جامعة محمد خيضر - بسكرة ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة (عمر برناوي) - بسكرة، مذكرة دكتوراه، تخصص تسير المنظمات قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2014/2015.

12 - ليلي بن زروق، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المرأة العاملة في المؤسسات العمومية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الجزائر 2، 2020.

13 - نادية بوعزة، الضغط المهني وانعكاساته على أداء الموظفين في المؤسسات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع التنظيمي، جامعة باتنة 1، 2020.

14 - نوال بن صالح، الضغط المهني وأثره على التوازن الأسري لدى المرأة العاملة في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع العائلي، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، 2021.

15 - نوال بن عمارة، المرأة العاملة وأثرها على التماسك الأسري، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2018.

16 - ضغوط العمل لدى العاملين في القطاع العام الجزائري. أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، 2019.

مطبوعات ومحاضرات :

1 - سقومة فالية ، توفيق المرأة بين العمل و الأسرة ، جامعة أبو قاسم عيد ، مقياس ديموغرافيا ، السنة الجامعية 2020\2021.

2 - نادي مفيدة ، مطبوعة محاضرات في مقياس منهجية اعداد مذكرة ماستر ، جامعة غليزان ، كلية العلوم الاقتصادية ، العلوم التجريبية وعلوم التسيير ، السنة الجامعية 2024 / 2025.

3 - عبد الغفار حنفي وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 2002.

المراجع باللغة الأجنبية :

- 1- Goffman, The Presentation of Self in Everyday Life. Anchor Books1959 .
- 2- Greenhaus,J.H.,and Beutell ,N .j Source of conflict between work and family roles . Academy of management review,10(1)1985 .
- 3- Jeffry H. Greenhaus and Gary N. Powell,"When Work and Family are Allies:theory of Work-family Enrichment,"Academy of Management Review 31,no.1(2006)
- 4- Krein, G.E., Hollensbe , E.C.,and sheep Balancing borders and bridges:Negotiating the work –home interface via boundary work tactics. Academy of Management.journal,52(4)2009.

ملاحق

دليل المقابلة

دليل المقابلة

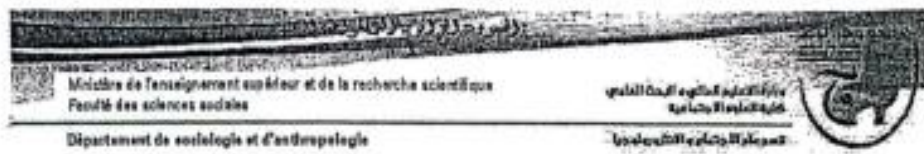
المحور الأول : المعلومات الخاصة للمبحوثات

1. السن
2. الحالة الاجتماعية (عزباء ، متزوجة ، مطلقة ، أرملة)
3. عدد الأبناء
4. المستوى التعليمي
5. عدد ساعات العمل
6. سنوات الخبرة المهنية

المحور الثاني : ضغوطات العمل لدى المرأة العاملة

1. كيف يمر يوم العمل بالنسبة لك ؟
 2. كيف هي ضغوطات العمل في مهامك اليومية ؟
 3. لماذا تشعرين أحيانا بالتعب أثناء عملك ؟
 4. ماهي أكثر الأمور في العمل تسبب لك إرهاق ؟
 5. كيف تؤثر عليك ضغوط العمل على حالتك النفسية والجسدية ؟
 6. لماذا تجددين صعوبة في توزيع وقتك بين العمل و بقية الالتزامات ؟
- المحور الثالث : انعكاسات ضغوط العمل على الحياة الأسرية:

1. كيف تقومين بتنظيم وقتك بين العمل والحياة الأسرية ؟
2. ماهي الصعوبات التي تواجهينها في متابعة شؤون البيت أو الأبناء ؟
3. لماذا تغير طريقة تعاملك مع أفراد أسرتك في فترات الضغط ؟
4. كيف يؤثر ضغط العمل على أداء أدوارك داخل الأسرة ؟
5. كيف تدعمك الأسرة في تخفيف من الضغوطات المهنية ؟
6. في غياب هذا الدعم ، كيف تتعاملين مع هذه الضغوط ؟



ترخيص باجراء بحث ميداني

أنا الموقع أسفله السيد رئيس قسم علم الاجتماع والأنثروبولوجيا- كلية العلوم الاجتماعية
- جامعة وهران 2- محمد بن أحمد

بشرفني أن اطلب من سيادتكم ان تمنحوا: لي باذن من اجل القيام بدراسة ميدانية

الطالب (ة) : محمد مويدي فتحي

المولودة (ة) : 23 جوان 2002 ب: وهران

المسجل في: جامعة وهران 2 - محمد بن أحمد

برسم السنة الجامعية: 2026/2025 .

الحامل (ة) بطاقة التعريف الوطنية رقم : 41.88.84.9.53

بتاريخ : 29/09/2024

باجراء بحث ميداني حول : ...

ب : ببلدية ...

تحت اشراف الاستاذ (ة) : ...

يرجى من الهيئات المعنية تسهيل مهمة الطالب (ة) في هذا البحث التكويني فيما يهم الحصول على
المعطيات المتصلة بموضوع بحثه والاستفادة من الخدمات التوثيقية المتوفرة لديكم في إطار تحضير
رسائلته(ها) لنيل شهادة الليسانس و ماستر في علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا .



أستاذ المشرف على البحث
...



Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche scientifique
Faculté des sciences sociales
Département de sociologie et d'anthropologie

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الكلية الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والأنثروبولوجيا



Es-Senia le :...../...../2025

CONVENTION DE STAGE

Entre :

L'Université d'Oran 2 Mohamed Ben Ahmed, faculté des sciences sociale ayant
siège à Es-Senia, campus Mourad Salim Taleb, représenté par le Chef de
Département Mr. BEN ACHOUR Salem.

Ci-après désigné par l'Université d'Oran 2.

D'une part,

Et

L'Entreprise APC Missenghim dont le siège social est Sise à
Rue ENIR AEL Missenghim représentée par son
Directeur Mr. Mohamed BELKA Lem Abdelwahab

D'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE/1 :

La présente convention a pour objet l'organisation du stage pratique de
l'étudiant(e) : Médienne Fatima

Inscrit (e) en Master : Sociologie du travail et de l'organisation

En conformité avec le programme et le plan des études de la dite spécialité

Le stage pratique a pour but d'assurer l'application de l'enseignement donné au département conformément aux programmes et plan des études de la spécialité de l'étudiant(e).

Le programme de stage pratique établi par le département de sociologie et contrôler Conjointement avec le département où se déroule le stage au sein de l'entreprise, est joint à la présente Convention dont il fait partie Intégrante.

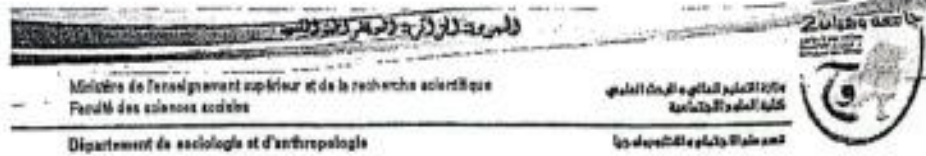
Le stage pratique se déroule du au inclus.

L'entreprise s'engage à désigner la personne chargée de l'encadrement de l'étudiant(e) au sein de l'organisation. Cette dernière est tenue d'apporter tout le concours nécessaire à la bonne exécution du programme du stage pratique

Durant la période du stage pratique, l'entreprise n'est pas tenue d'assurer l'hébergement, le transport et la restauration de l'étudiant (e), toutefois si elle dispose d'une prise en charge selon le tarif en vigueur.

Durant la période du stage pratique le travail de l'étudiant (e) doit être suivi dans la mesure du possible par un cadre de l'entreprise en collaboration avec un enseignant désigné par le département de sociologie.

Durant la période du stage pratique, L'étudiant (e) est soumis (e) aux mêmes obligations que l'ensemble du personnel de l'entreprise telles qu'elles sont définies dans son règlement intérieur. A cet effet, l'entreprise devra porter à la connaissance de l'étudiant(e), dès son arrivée sur le lieu de stage, l'ensemble des dispositions du règlement intérieur et des consignes d'hygiène et de sécurité en cours.



ARTICLE/9 :

En cas d'infraction aux dispositions du règlement intérieur de l'entreprise par l'étudiant (e), celle-ci peut lui adresser un avertissement que sera communiqué immédiatement au département de sociologie.

ARTICLE/10 :

En cas d'accident survenu à l'étudiant (e), soit au cours du trajet jusqu' à son lieu d'affectation, soit au cours de son stage, soit au cours de lieu d'affectation, l'entreprise demeure déchargée de toute responsabilité. L'étudiant dans de cas pareil et couvert par le contrat d'assurance prépayé par l'Université pour l'ensemble de ses étudiants

ARTICLE/11 :

L'entreprise prendra les dispositions nécessaires pour protéger l'étudiant (e) contre tous risques ou accidents du travail, en particulier elle veillera à l'application des mesures d'hygiène et de sécurité afférentes aux postes de travail ou l'étudiant(e) aura été affecté(e) .

ARTICLE/12 :

L'entreprise s'engage à remettre au département, dans les quinze jours qui suivent la fin du stage pratique, sont appréciation et sa notation sur le déroulement et le résultat du stage pratique de l'étudiant(e). A cet effet, le département de sociologie remettra à l'entreprise des feuilles de notation de l'étudiant(e) qui seront établies par celle-ci en deux exemplaires dont l'un sera transmis au département, et l'autre conservé par l'entreprise.

ARTICLE/13 :

Cet accord est valable pour une durée de six mois, à compter du.....

Et relatif au stage de l'étudiant (es) : Mr



LE DIRECTEUR GENERAL DE L'ENTREPRISE



LE REPRESENTANT DE L'UNIVERSITE

بطاقة تحليلية عن بلدية مسرغين

تعريفها و تاريخها :

كلمة مسرغين تسمى بالتعريف البربري المنطقة الساحنة ، تكونت من طرفة مفرزة عسكرية سنة 1831م ، كانت هذه المنطقة إستراحة لباي وهران لإحاطتها بحديقة بها أشجار ذات منظر خلّاب و في سنة 1843 تحولت هذه الحديقة إلى مشتل خاصة بالكاهل بون باستور و هي حالياً مركز للأطفال المسعفين و المعوقين .

و لأول مرة أكتشفت أشجار البرتقال من نوع الكليمونتين من طرف المكتشف الباب كليمون و التي سميت بإسمه وأُعترف بها عبر العالم .

إن أقدم أهالي مسرغين هم عبارة عن عائلات متمركزة كما يلي :

- عائلة بكار بدوار صالح .
- دوار بوعشرية .
- بعض الأهالي متواجدة بدوار البلدي و هو حي رابح حالياً هم : عائلة مراح عائلة علائي ، عائلة بن سعادة ، عائلة شداد ، مما يبين إنعدام وجود عروش في مسرغين.

الموقع و الحدود :

تقع بلدية مسرغين في الناحية الغربية من ولاية وهران عن بعد 15 كلم يحدها :

➤ من الشمال : عيون الترك ، بوسفر .

➤ من الشرق : ولاية وهران ، دائرة السانيا .

➤ من الغرب : دائرة بوتليليس .

➤ من الجنوب : عين تموشنت ، تامزوغة .

المساحة :

تقدر مساحة مسرغين بـ : 43.000 هكتار منها 22.000 هكتار من السبخة .

النمو الديمغرافي :

بلغ عدد السكان بلدية مسرغين حسب إحصائيات 2022 : 86.388 نسمة .

السنة	المناطق	عدد السكان
2022	مركز التجمع الحضري	15.138 نسمة
	حي رايح	8465 نسمة
	حي الولام	7.486 نسمة
	المنطقة المبعثرة	2.529 نسمة
	حي أحمد زيانة	52.762 نسمة

بالمقارنة مع العشرة سنوات الأخيرة نلاحظ تزايد مستمر في كثافة السكان و هذا راجع

إلى الزحف السكاني لا أمني في ولايات الوطن .

مصالح البلدية : ستتطرق إلى بعض المصالح التي لها إتصال مباشر مع المواطنين :

1. الأمانة العامة :

تسييرها و ترأسها الأمانة العامة للبلدية تخضع للسلطة السلمية لرئيس المجلس الشعبي البلدي وهي بدورها تمارس على موظفي البلدية و هي عنصر أساسي في البلدية.تقوم بتحسين استعمال المستخدمين و كافة الوسائل المادية للتسيير الإداري.

مكتب البريد : هو تابع للأمانة العامة يهتم بالمراسلات و إستقبال البريد و معالجته و طباعة المراسلات الواردة و معالجتها و تلاخيص الملفات ذات الأهمية الكبرى على المستوى الأمانة العامة.

2. مكتب الإستقبال و التوجيه:

وهو المكتب الذي يقوم بإستقبال المواطنين و توجيههم و الإستماع إلى إنشغالاتهم و إيصالها إلى رئيس البلدية و ذلك بتدوينها في سجل خاص بها 'سجل الشكاوي' مخصص لإنشغالات المواطنين اليومية كما يقوم إرساله إلى رئيس الدائرة و الولاية.

3. مصلحة الحالة المدنية :

تقوم بتسيير الوثائق الخاصة بإثبات الحالة المدنية أو إصدار بعض الوثائق الرسمية الأخرى

تتكون من ثلاثة (3) مكاتب :

● مكتب رئيس مصلحة الحالة المدنية : يسهر رئيس المكتب على تنسيق و رقابة نشاط

شبايك الحالة المدنية و يقوم أيضا بتدوين القرارات على هامش العقود و تدوين التصحيحات في الأسماء بناء على حكم قضائي.

● مكتب حفظ سجلات الحالة المدنية : يقوم بتحرير نسخ من عقود الحالة المدنية بالرجوع إلى سجلات الحالة المدنية، و يهتم بالمحافظة على سجلات الولادات و الوفيات و الزواج لمدة 100 سنة و هذا بصيانتها و تجليدها كل مرة.

● مكتب الشبايك : و يهتم بإستخراج وثائق الحالة المدنية و ذلك من خلال أربعة (4) شبايك:

- شباك رقم 1 : يهتم بالمصادقة على الإمضاء و تصاريح المواطنين و بيع المكبات.
- شباك رقم 2 : خاص بذوي الإحتياجات الخاصة.
- شباك رقم 3: خاص بتسليم وثائق الحالة المدنية بناء على الدفتر العائلي المقدم، تسليم بطاقة الحالة المدنية، البطاقة العائلية، عقد الزواج، شهادة و بطاقة الإقامة و أخيرا شهادة الوفاة.

- شباك رقم 4 : وهو شباك موحد يقوم بإستخراج شهادة الميلاد رقم 12 و عقد الزواج و شهادة الوفاة الوطنية وكذا شهادة الميلاد رقم 12خ المحلية و الوطنية.

4. مصلحة البيومتريّة :

بطاقة و جوازات السفر البيومتري :

أعدت لذلك سبعة (07) مكاتب على النحو التالي:

1. مكتب رئيس المصلحة البيومترية: يقوم بالإطلاع على الملفات و مرافقتها و تبليغ المواطنين في حالة الرفض و إعلام السلطات المعنية بالأمر و الإشراف على جميع المكاتب المخصصة لهذه المهام.
 2. مكتب الإستقبال: إستقبال المواطنين و إستلام الملفات.
 3. مكتب المراقبة: يقوم بالتدقيق في الملف و مسح الملف المطلوب و طباعة وصل إيداع للمواطن.
 4. مكتب الحجز و التصديق: يقوم بتدوين المعلومات الخاصة بالشخص حسب الملف المدوع ثم يقوم بالمراقبة النهائية للملف مع الحجز و المصادقة عليه.
 5. مكتب إلتقاط الصور و أخذ البصمات: القيام بالتقاط الصورة للشخص مع أخذ البصمات.
 6. المكتب التقني: بعد هذه المراحل يحول الملف إلى الحطة.
 7. مكتب الإصدار: و هي المرحلة الأخيرة و تتمثل في إصدار جواز السفر بعد الموافقة عليه و عدم وجود الرفض، و ذلك بإحضار وصل الإيداع و بطاقة التعريف البيومترية.
 8. مكتب رخصة السياقة :
- تقوم هذه المصلحة باستخراج رخصة السياقة البيومترية بعد إنتهاء مدة رخصة السياقة الكلاسيكية أو الضياع .

5. مصلحة الإعلام و الإتصال :

يقوم هذا المكتب بإعلام مواطني البلدية بالنشاطات التي تقوم بها البلدية من مشاريع تنمية أحر
للمستجدات إلخ .

الهيكل التنظيمي لبلدية مسرغين :

يتم من خلاله تحديد المهام و التسيير و الإشراف من أجل الأهداف التنظيمية