

تاريخ استقبال المقال: 2018/05/27 تاريخ قبول نشر المقال: 2019/03/14 تاريخ نشر المقال: 2019/05/29

صراع الدور في سياق الباتولوجيا التنظيمية الحديثة؛ الاحتراق الوظيفي أنموذجاً  
دراسة ميدانية على عينة من النساء العاملات بمدينة بوسعادة  
Role conflict in the context of modern organizational pathology;  
functional burnout is a model  
empirical study for a sample of women working in Busaada city

د. حمزة بن الطاهر\*

د. الطيب جاب الله†

ملخص:

لا تنفك سوسيولوجيا المؤسسة تتعامل مع تغيرات التنظيم و نوازله في إطار عام من محاولات تبني سياق معرفي يجمع بين المفاهيم القديمة ومحاولات ربطها بالمستجدات، حيث أثبتت استغرافيا الظواهر التنظيمية وجود علاقة مستميتة بين المتغيرات التنظيمية التي تشهدها المؤسسة و إسهام الفكر التنظيمي في محاولة فهمها و التنظير لها. تعنى الورقة البحثية بمحاولة إيجاد توليفة معرفية بين صراع الدور الذي تعاني منه المرأة العاملة كمتغير كلاسيكي وبين ظاهرة الاحتراق الوظيفي كوجه باتولوجي حديث أفرد إلينا مجموعة من الأبعاد الخريئة بالدراسة والتحليل. الكلمات المفتاحية: صراع الدور، الاحتراق الوظيفي، المرأة العاملة.

**Abstract:**

The sociology of enterprise continues to deal with changes in organization and its neoteric in a general context of attempts to adopt a context of knowledge that combines old concepts and attempts to link them to news, Where the historiography of organizational phenomena proved the existence of a solid relationship between organizational variables witnessed by the enterprise and the contribution of organizational thought in an attempt to understand it. The paper focuses on trying to create a cognitive combination between the conflict of the role at working women as a classic variable and the phenomenon of functional burnout as a modern pathological face give us a range of dimensions worth to be study and analyze.

**Keyword:** role conflict, functional burnout, working woman.

\* مرسل المقال حمزة بن الطاهر: جامعة محمد بوضياف المسيلة. البريد الإلكتروني: [Hamzabousaada59@gmail.com](mailto:Hamzabousaada59@gmail.com)

† الطيب جاب الله: جامعة ألكلي محند اولحاج البويرة الجزائر.

## مقدمة:

واكبت التطور التكنولوجي والعولمة الثقافية تغيرات ارتسمت معالمها في جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، كما أنها أرست نواميسها على المنظمة المعنية بهذا التطور الذي أسهم في إدخال مفاهيم جديدة كالاحتراق الوظيفي، والذي ينعكس في أداء وجود العامل المورد الأساس للمنظمة، إذ يُعد الموظف أو العامل أساس نجاحها من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة.

غير أن وجود الفرد العامل ضمن العديد من الجِيز الاجتماعية المتنوعة والمتقاطعة يفرض عليه نوعاً من الضغط النفسي والاجتماعي في تعاطيه مع أدواره المختلفة داخل تلك الحيز الاجتماعية، حيث أن صراع الدور الذي يؤديه الفرد نفسه في تنظيمين مختلفين (الأسرة والمؤسسة) قد ينتهي به إلى حالات مرضية متعددة أهمها على الإطلاق الاحتراق الوظيفي بأبعاده الاجتماعية والنفسية والتنظيمية.

ولأن الفرد العامل خاصة في المهن المتعبة والشاقة كثيراً ما يتم اتهامه بجمود العواطف واللامبالاة وعدم الاكتراث في أدائه لدوره الوظيفي، ولا يتم عذره أو اعتباره ضحية للعديد من الظروف الداخلية والخارجية عن التنظيم المقتضية لتلك السلوكيات والممارسات، وهو الأمر نفسه عند المرأة العاملة التي كثيراً ما تتجاهها ادوار متعددة تنتهي بها إلى حالات مرضية في ظل الظروف غير المساعدة التي تنتجها البناءات التقليدية الكلاسيكية.

الورقة البحثية دراسة ميدانية على عدد من النساء العاملات بمدينة بوسعادة تسعى إلى محاولة الكشف عن وجود حالات لصراع الدور والاحتراق الوظيفي من جهة، واستظهار العلاقة بينهما من جهة أخرى.

## -الإطار العام للدراسة:

### 1- الإشكالية:

يقتضي التطور الذي تشهده التنظيمات الحديثة ظهور العديد من المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بالتعقيدات الإدارية وانعكاسات التغيير الاجتماعي العام المتضمن لتلك التنظيمات، حيث يسوقنا الحديث عن تلك المفاهيم إلى المنحى العام الذي تتوجه إليه التغيرات المفصلية في البناءات التقليدية والكلاسيكية للمجتمع في حد ذاته، والتي تمتد في صورة نمطية متكاملة إلى التنظيمات كافة كأساق اجتماعية مفتوحة على تلك البناءات والنظم الاجتماعية.

ولعل الاحتراق الوظيفي من أبرز المواضيع الحديثة الذي عرف جديلاً ولو على مستوى محاولات تصنيف الباحثين له بين السيكلوجي والسوسيوولوجي وسوسيو-سيكلوجي لتعدد أبعاده وتعديها على أكثر من مجال، حيث تظهر في بواكير استنتاج هذا المفهوم بالمظهر النفسي والبيسيكلوجي كحالة باتولوجية ومرضية استدعت من الباحثين على غرار مسلاك استظهار المقاييس وأدوات التحليل النفسي في فهم هذه الحالة وتحديد امتداداتها، غير أن تداعيات هذا المفهوم تعدى حيز الحالة النفسية الشخصية للعامل إلى تحديد وتنميط سلوكياته بما يستوجب عدم الاكتفاء بعلم النفس في المعالجة والطرح، والتطلع إلى السوسيوولوجيا لتتبع أطرها السلوكية داخل الكتل الاجتماعية في التنظيم.

ولأن الاحتراق الوظيفي ظاهرة سوسيو-سيكلوجية لا تحدث بصورة مفاجئة، فهي تتدرج في الحدوث بدلالة الزمن والظروف الاجتماعية والنفسية المحيطة بالعامل، الأمر الذي يستدعي عند محاولتنا فهمها البحث في المسببات والمؤشرات السيميولوجية المصاحبة، والتي يُعتقد أنها لا تنتهي عند سبب محدد وحيد، إذ أن الاحتراق الوظيفي ظاهرة مركبة من العديد من الروافد و الامتدادات لعل أهمها ظاهرة صراع الدور.

يعاني صراع الدور كغيره من المفاهيم الاجتماعية من الانفلات وصعوبة تحديد المعنى بين عديد الباحثين، غير أنهم اجمعوا على انه حالة باتولوجية يعاني منها الفرد العامل داخل التنظيم، خاصة عندما يرتبط دوره الوظيفي بمهام أخرى خارجة التنظيم نفسه، لاعتبارات قد تكون أساسها مكانة العامل بين تنظيمات مختلفة ومتنوعة في نفس الوقت، كأن يكون هذا العامل حلقة ربط بين عديد الأدوار؛ دور تنظيمي تمليه عليه القواعد البيروقراطية وخطط التنظيم الإستراتيجية الملزمة للأداء والانضباط، ودور ثاني لا يقل أهمية داخل التنظيم الموازي كرب أسرة مثلاً، وهي الحالة التي عرفت تفاقماً كبيراً في مؤسسات الدول العربية والمؤسسة الجزائرية بشكل خاص، في غياب معتبر لوضوح الدور الوظيفي الذي يعاينه العامل في المؤسسة التي لم تستطع إلى الآن فك الارتباط مع الممارسات التقليدية للمجتمع العربي، وهي ممارسات بمنطق لا عقلاني غالباً ما تُحدث ضغوطاً مهنية على الفرد العامل والتي تنتهي إلى الاحتراق النفسي والوظيفي، تفسرها أبعاده الجلية والواضحة: كاللانسانية في التعامل، فقد المعيارية....، ومن جهة أخرى الوضع العام للمجتمع العربي لا يحقق للفرد العامل تلك البيئة الحاضنة و المحصنة له من الوقوع في تلك الظواهر المرضية:

كضعف القدرة الشرائية، تسقيف طموحه المادي والمعنوي، الخلل في السلم القيمي للمجتمع ومنها الخلل في التراتبية الاجتماعية للأفراد التي ترأسها قيم المادة والتحصيل المادي على حساب قيم الأخلاق والانضباط في العمل والمستوى العلمي والوظيفي. ولعل المرأة العاملة في الجزائر أكثر عرضة لحالات صراع الدور بين دورها الطبيعي كأمراة شرقية كاملة الصلاحيات الأسرية، وبين دورها الوظيفي الذي تؤدي لصالح التنظيم الذي لا يعترف في كثير من الأحيان بالخصوصية النسوية، التي أصبحت تشكل لها هاجساً حقيقياً و حلبة صراع ليست بالهينة، تحاول فيها إيجاد توليفة بين هذه الأدوار تمنعها الإخلال بأي منها. والورقة البحثية دراسة ميدانية تحاول البحث في العلاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي على عينة من النساء العاملات بمدينة بوسعادة، والتي استوجبت السؤال المشروع: هل توجد علاقة دالة إحصائياً بين صراع الدور بأبعاده؛ تعدد الاهتمامات الوظيفية، الشعور بالقصور في أداء الدور، إلزامية التفضيل بين الأدوار و بين الاحتراق الوظيفي، بأبعاده؛ الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية، تدني الحالة النفسية ، تدني معدلات الولاء عند النساء العاملات بمدينة بوسعادة؟ الأسئلة الجزئية:

- 1- هل توجد علاقة بين تعدد الاهتمامات الوظيفية للمرأة العاملة وبين الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية؟
- 2- هل يؤثر الشعور بالقصور في أداء الدور نحو الأسرة على تدني الحالة النفسية للمرأة العاملة؟
- 3- هل توجد علاقة بين إلزامية التفضيل بين الأدوار الأسري والدور الوظيفي وبين تدني معدلات الولاء للمؤسسة عند المرأة العاملة؟

## 2- فرضيات الدراسة:

### أ - الفرضية العامة:

توجد علاقة واضحة دالة إحصائياً بين صراع الدور و الاحتراق الوظيفي عند النساء العاملات بمدينة بوسعادة.

### ب- الفرضيات الجزئية:

الفرضية الجزئية الأولى: " توجد علاقة بين تعدد الاهتمامات الوظيفية للمرأة العاملة وبين الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية."

الفرضية الجزئية الثانية: " يؤثر الشعور بالقصور في أداء الدور نحو الأسرة على تدني الحالة النفسية للمرأة العاملة." الفرضية الجزئية الثالثة: " توجد علاقة بين إلزامية التفضيل بين الأدوار (الدور الأسري والدور الوظيفي) وبين تدني معدلات الولاء للمؤسسة عند المرأة العاملة."

## 3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها من الدراسات التي حاولت الجمع بين السياقات النفسية والاجتماعية في معالجتها للظواهر التنظيمية من خلال ربط مؤشرات صراع الدور بأبعاد الاحتراق الوظيفي، ومنه فهم السلوكات التنظيمية اللاعقلانية لدى النساء العاملات التي تظهر عند أدائهم لأدوارهم الوظيفية.

## 4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة أساساً إلى الكشف عن العلاقة القائمة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي للمرأة العاملة بمدينة بوسعادة، وهذا الهدف الرئيسي لا يمنع الباحث من محاولات تحقيق أهداف فرعية نوجزها في:

- 1- استظهار العلاقة بين تعدد الاهتمامات الوظيفية للمرأة العاملة وبين الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية
- 2- محاولة الكشف عن تأثير الشعور بالقصور في أداء الدور نحو الأسرة على تدني الحالة النفسية للمرأة العاملة
- 3- سبر غور العلاقة بين إلزامية التفضيل بين الأدوار وبين تدني معدلات الولاء للمؤسسة عند المرأة العاملة."

## - الإطار النظري للدراسة:

### ✓ صراع الدور

#### 1- تعريف صراع الدور:

يمكن تعريف الدور على أنه: "مجموعة خاصة من الأنشطة المترابطة التي يقوم بتنفيذها فرد معين" (علي عسكر، 1983، ص:23) يخلص بعض الباحثين إلى أن الدور هو حجر الأساس في الأنظمة الاجتماعية وهو عبارة عن مجموعة من المتطلبات الذي يفرضها

التنظيم على الموظف، وتعمل الأدوار كحدود بين الفرد (الموظف) وبين المنظمة، حيث تمثل الأدوار مجموعة من التوقعات من قبل الفرد والمنظمة، ولذلك تخدم الأدوار على ربط الفرد بالمنظمة والعكس.

يفهم صراع الدور على أن الفرد يلعب عدة أدوار، أي يقوم بمحاولة لتحقيق التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحياناً تكون الأدوار متعارضة، وذلك يحدث تعارضاً في مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارضاً في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة، وأيضاً تعارضاً لمطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط الوظيفية نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة. ويظهر هذا النوع نتيجة لتعدد الأدوار التي يمارسها الفرد في حياته اليومية كفرد في أسرة أو كأب لأسرة، أو كموظف أو رئيس أو في المجتمع أو مع الزملاء والأصدقاء أو مع الأهل والأقارب أو كعضو في جماعة دينية أو سياسية أو ثقافية مما ينتج عنه عدم الثبات أو التناقض.

يرى (هونت 1967): أن صراع الأدوار عبارة عن قيام الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية فقد يكون بين هذه الأدوار بعض الخلط والاختلاف والصراع. (حامد عبد السلام زهران، 2003، ص: 171)

## 2- بعض المفاهيم المرتبطة بالدور:

أ- غموض الدور: يقصد بغموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد. حيث يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على العمل الذي يقوم به. (محمود سلمان العميان، 2002، ص: 159)

ب- تعارض الدور: يعرف شولر وزملاؤه تعارض الدور بأنه حالة من الأدوار المرسلة وغير المتناسقة إلى الفرد القائم بالدور.

ج- عبء الدور: هو الحالة التي تنشأ عندما يطلب من الفرد القيام بأدوار كثيرة جداً في ظل وقت محدود جداً، وينقسم إلى: عبء الدور الزائد الكمي، وذلك عندما يطلب من الفرد أداء أعمال كثيرة في وقت غير كاف لذلك. أما عبء الدور الزائد الكيفي، هو عندما تفوق متطلبات الوظيفة القدرات الجسمانية.

د- عدم ملائمة الدور: هو عدم تأكد الفرد من شكل واختصاصات عمله، ويندرج هذا إلى عدم تأكد الفرد من توقعات الآخرين عنه في ما يجب أن يؤديه أو التصرفات الواجب أن يسلكها، ويؤدي هذا الأمر إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله مما يزيد من الشعور بالضغط النفسي (احمد ماهر، 2005، ص: 160)

هـ- صدمة الدور: إن قيام الفرد بعمله يجعله يألف ذلك العمل وما به من أعباء، ولكنه حينما يقابل شيئاً جديداً غير مألوفاً فإنه قد يزيد من ضغوطه، وقد يعرضه لصدمة الدور، فقد ذكر "كان وكوبر" أن صدمة الدور تمثل الضغوط والتوترات التي تظهر، كعدم القدرة على التواصل عندما يتحول الفرد من الدور المألوف إلى دور غير مألوف، وهذا الدور غير المألوف يمكن أن يكون جديداً على الفرد، كما يمكن أن يكون دوراً قديماً مألوفاً، ولكنه يلعب بطريقة مبتكرة في مواقف جديدة، وذلك مثل: التجار الذين يتعرضون للخسارة بعد المكسب، وكذلك المعلمون الذين يتعرضون للفشل في التدريس بعد النجاح. (علي عسكر، 2000، ص: 102)

## 3- أنواع صراع الدور:

ميز (House & Rizzo 1972، ص: 467-505) بين أربعة أنواع من هذا الصراع:

أ- صراع الدور الذي يحدث عندما يواجه الشخص بموقف يتطلب منه تحقيق أهداف متناقضة في نفس الوقت، كالصراع الذي يواجهه الأطباء عندما يحاولون التوفيق بين معالجة مرضاهم والقيام بما يرضى الإدارة. (Inter-Sender Role Conflict)

ب- وهناك صراع الدور يحدث عندما تكون قدرات الفرد والوقت والموارد المتاحة له غير كافية للقيام بالدور المتوقع منه. كأن تطلب من شخص القيام بعملين في يوم واحد، بينما يحتاج تنفيذ كل عمل يوماً. (Intera-Sender Role Conflict)

ج- وقد يواجه الفرد بصراع للدور عندما يتولى مسؤوليتين أو أكثر في نفس الوقت، مثل الجمع بين مسؤولية رب الأسرة ومسؤولية الوظيفة التي يعيش منها (Person-Role Conflict)

د- والنوع الرابع من صراع الدور يحدث عندما لا تتفق القيم المسيطرة على القائم بالدور مع السلوك المطلوب منه القيام به في تأدية ذلك الدور. (Person-Role Conflict)

4- آثار صراع الدور: إن لصراع الدور آثار توازي أعراض الاحتراق الوظيفي في انعكاسها على الفرد والتنظيم وهي تختلف في الشدة والحدة حسب مراحل الاحتراق وحسب تأثر الأفراد بها ونوجز أهمها في:

الجدول رقم (01) : من إعداد الباحث يبين أهم الآثار المترتبة عن صراع الدور

أثار بيولوجية	أثار نفسية	أثار اجتماعية	أثار تنظيمية
ارتفاع ضغط الدم	القلق والغضب	العدوان	مظاهر عدم الرضا
ارتفاع معدل نبضات القلب	الاكتئاب والحزن	تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي	التذمر، وكثرة الشكاوى، والانتقادات بين العاملين والإدارات المختلفة
اضطرابات في المعدة	الوحدة النفسية	الميل لمعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة آلية	تكرار حالة الغياب
جفاف في الحلق	الإرهاق النفسي	إشباع الحاجات الشخصية، وغياب الالتزام الذاتي بالمسئولية	طلب الإجازات من قبل العاملين
ضيق في التنفس	حالات من الإحباط والقلق والاكتئاب	العدوان	كثرة دوران وصول بعض المشكلات الإدارية إلى القضاء

✓ الاحتراق الوظيفي

1- تعريف الاحتراق الوظيفي:

عرف كلا من بينيس و ارونسن ( PINES and ARONSON 5) الاحتراق بأنه حالة من الإجهاد البدني، والذهني، والعصبي، والانفعالي ، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف (رمزي جابر، 2007، ص:131)

ويعرف الاحتراق بأنه حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون، في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية، وإنسانية، لأناس كثيرين، وذلك نتيجة لضغوط العمل والأعباء الزائدة الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد: (هند عبد الله الحرتاوي، 1991، ص: 7)

وعرف بأنه حالة نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن يكون في طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين ، و هؤلاء العاملون عادة يعطون أكثر مما يأخذون(علي أحمد عبد الرحمان، 1992، ص:8)

كما عرف بأنه حالة من الاضطراب و التوتر ، و عدم الرضا الوظيفي ، تصيب العاملين في المجال الإنساني ، و الاجتماعي ، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي به إلى استنزاف طاقاته ، و جهوده مما تنحدر به على مستوى غير مقبول من الأداء (هيام إبراهيم عوض الحايك، 2000، ص: 11)

على الرغم من تعدد التعاريف التي انتهجها المفكرون و الباحثون و تباينها فان نلاحظ أن هذه التعاريف لا تتضمن مفاهيم مختلفة و إنما تكمل بعضها و تشترك جميعها في مفهوم يشتمل على كافة العناصر التي يحتويها الاحتراق الوظيفي فهي تتفق على أن الاحتراق الوظيفي :

1- ناجم عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في المؤسسات التي يعملون فيها.  
2- أن الاحتراق ظاهرة نفسية تصيب العاملين و متمثلة بالتعب النفسي، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل، وقلة الإنجاز الشخصي.

3- يؤدي إلى انخفاض الحيوية للفرد المصاب به، وانخفاض مستوى الإنتاجية الفردية.  
4- تنعكس آثاره على الفرد العامل وعلى المؤسسة التي يعمل فيها وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات المؤسسة.

2- مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي : عملية الاحتراق الوظيفي تمر بثلاث مراحل وهي كالآتي : (الخرابشة وعربيات، 2005، ص:301)

أ- المرحلة الأولى : و هي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد القائم بهذا العمل.

ب- المرحلة الثانية: وهي نتيجة المرحلة الأولى والتي هي رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن، حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب، و الإجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل.

ج- المرحلة الثالثة: وهي مجموعة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه، مثل: الميل لمعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة آلية، و انشغاله عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية، مما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسئولية الوظيفية.

في سياق آخر ظاهرة الاحتراق لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية (علي حسام، 2008: ص45):

أ- مرحلة الاستغراق **Involvement**:

وفها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

ب- مرحلة التبلد **Stagnation**:

هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة: كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

ج- مرحلة الانفصال **Detachment**:

وفها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

د- المرحلة الحرجة **Juncture**:

وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية، سوءاً وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات، ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار.

3- صراع الدور كإحدى محكات الاحتراق الوظيفي:

إن الفرد في حياته اليومية والتنظيمية يؤدي أدواراً ووظائف تختلف وتتمايز فيما بينها، وهو عند ولوجه التنظيم يسعى جاهداً إلى تحقيق أهدافه الخاصة وحاجاته الشخصية في ظل الأهداف الأساسية للتنظيم، والمنظمة كما عرفها "اتزيوني" وحدة اجتماعية يتم إنشائها من أجل تحقيق أهداف معينة تسعى إلى تسخير كامل طاقتها المادية والبشرية، والاتجاه الإداري الحديث يعتمد الاهتمام بالعنصر البشري كمورد مستدام على حساب المادي منه، وفي خضم هاته المعادلة المتميزة بين استغلال الإمكانيات الخاصة لتحقيق المبتغى والوصول إلى الأهداف التي تم تسطيرها سلفاً من خلال سياسات واستراتيجيات يتم التخطيط لها، وبين الفرد العامل الإنسان الذي غالباً ما يتأثر بهاته السياسات والمخططات، وعند تفاعل الفرد مع رؤسائه أو زملائه، تختلف التوازنات لديه بين ما هو متوقع منه من أداء أو مردودية منتظرة.

وفي الجهة المقابلة يتعارض دوره الوظيفي مع أدوار أخرى له مثل دوره البيولوجي كأب (Person-Role Conflict) أو تتعارض هاته الأوامر والتعليمات مع قيمه التي تشبع بها خلال تنشئته الاجتماعية، فينزل هنا عند متلازمة صراع الدور (role conflict) والذي يعرفه ريتشارد Richard بأنه: "حدوث دورين في الوقت نفسه فيصبح قبول أحدهما عائقاً لقبول الآخر أي أن التوقعين متناقضين". وعلى هذا الأساس فصراع الأدوار عند الموظف يسهم في خلق حالة الإحباط واليأس والحيرة، وما يصاحبها من مظاهر سلوكية كالتردد والتوتر وعدم القدرة على حسم الأمور وهي خطوة في مسير التراكمية نحو الاحتراق الوظيفي، غير أن الوصول إلى حالة الاحتراق تختلف باختلاف الأفراد وقابليتهم للتعامل مع الضغوط التنظيمية للأدوار والظروف المحيطة.

إن لصراع الدور حالة من التناقض والتعارض بين ما يتوقع التنظيم تحقيقه وبين ما تفرضه أبعاد اللوائح والتعليمات والبعده البشري الرسمي وبعد الإمكانيات والقدرات والبعده الاجتماعي والتنظيمي الذي يفرز هاته التناقضات الجانب الأساس في بروز إرهابات الاحتراق الوظيفي باعتبار صراع الدور من أهم مصادر الاحتراق والتي تسعى المنظمات الناجحة إلى التعامل معها وتسييرها في ظل استراتيجيات محاربة هذه الظاهرة.

- الجانب الميداني للدراسة:

1- المنهج: انطلاقاً من طبيعة و أهداف هذه الدراسة فقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي.

2- أداة جمع البيانات: نظراً لطبيعة الموضوع وظروفه فقد اقتصر الباحث على أداة استمارة استبيان التي اشتملت على 59 بنداً مقسمة بالشكل التالي:

الجدول رقم (02) : من إعداد الباحث يبين شكل الاستمارة

المحور	محتوى المحور	البنود	العدد	التفصيل
المحور الأول	البيانات الشخصية	الحالة العائلية	11	04
		الخبرة المهنية		03
		المستوى التعليمي		04
المحور الثاني	بيانات صراع الدور	تعدد الاهتمامات الوظيفية	24	06
		الشعور بالقصور في أداء الدور		09
		إلزامية التفضيل بين الأدوار		09
المحور الثالث	بيانات الاحتراق الوظيفي	الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية	24	09
		تدني الحالة النفسية		09
		تدني معدلات الولاء للمؤسسة		06

3- مجتمع البحث والمعاينة: مجتمع البحث هو النساء العاملات بمدينة بوسعادة، ونظراً لصعوبة حصر جميع مفرداته فقد لجأ الباحث إلى طريقة المعاينة، وتم اختيار عينة الصدفة وهي معاينة لا عشوائية تتضمن الاختيار المتحرر الذي لا يتطلب معرفة مجتمع البحث أو عدد المفردات أو شروطاً في اختيارها، والتي انتهت إلى اختيار 40 مفردة من مؤسسات حكومية متعددة (معلمات، ممرضات وعاملات بالبلدية)

#### 4- الأسلوب الإحصائي:

تم اعتماد مقياس ليكرت (لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة) ومقياس النزعة المركزية (كالمتوسط الحسابي) لمعرفة توجه أو تركيز غالبية إجابات المبحوثين حول البنود، بغرض معرفة الاتجاه العام للمبحوثين. وكذلك تم استخدام معامل ارتباط الرتب لسبيرمان Rank Correlation Spearman وهو أهم معاملات الارتباط الرتبية يستخدم في البحوث الاجتماعية والإنسانية، تم اختياره بغرض إيجاد العلاقة بين ترتيب إجابات المبحوثين حول بنود صراع الدور ومناظرتها بإجاباتهم على بنود الاحتراق الوظيفي، ويعطى بالصيغة التالية:

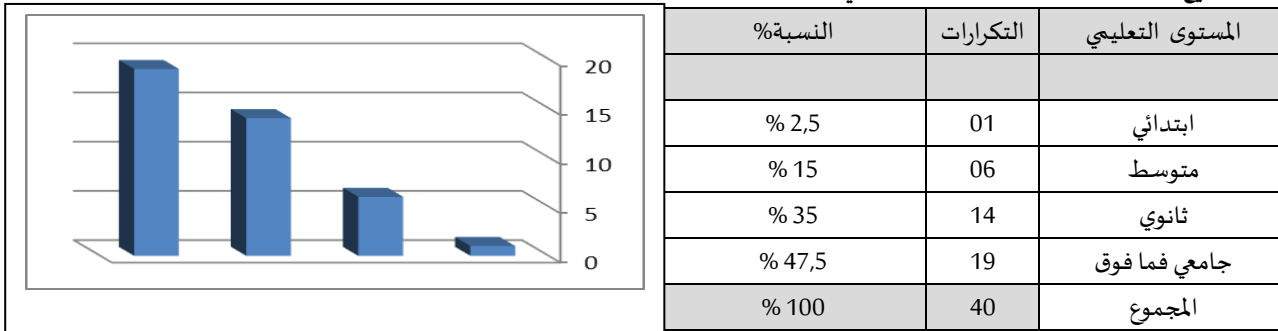
$$r = 1 - \frac{6 \text{ مجف}^2}{n(n^2 - 1)}$$

وهو محصور بين (1) كعلاقة كاملة موجبة، و(0) لا توجد أي علاقة.

#### 5- عرض النتائج وتقييمها:

أ- الخصائص الشخصية لعينة الدراسة:

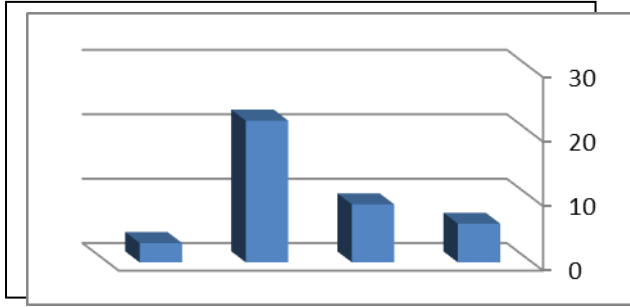
أ-1- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:



الجدول والشكل يمثلان توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

### أ-2- توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

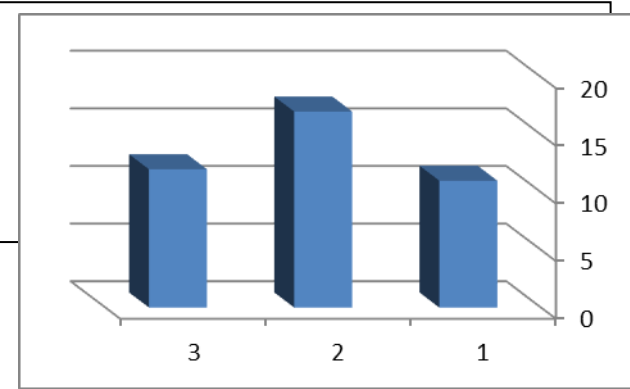
النسبة %	التكرارات	الحالة العائلية
15%	06	عازبة
22,5%	09	متزوجة بدون أبناء
55%	22	متزوجة مع أبناء
7,5%	03	أرملة أو مطلقة
100%	40	المجموع



الجدول والشكل يمثلان توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

### أ-3- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية (سنوات العمل)

النسبة %	التكرارات	الخبرة المهنية
27,5%	11	أقل من 5 سنوات
42,5%	17	من 5 إلى 10 سنوات
30%	12	أكثر من 10 سنوات
100%	40	المجموع



الجدول والشكل يمثلان توزيع أفراد العينة ح

### ب - الطبيعة الإحصائية لإجابات المبحوثين:

الفرضية (3) العلاقة بين إلزامية التفضيل بين الأدوار وبين تدني معدلات الولاء للمؤسسة		الفرضية (2) العلاقة بين الشعور بالقصور في أداء الدور نحو الأسرة و تدني الحالة النفسية		الفرضية (1) العلاقة بين تعدد الاهتمامات الوظيفية و الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية		المبحوثات
تدني معدلات الولاء للمؤسسة	إلزامية التفضيل بين الأدوار	تدني الحالة النفسية	الشعور بالقصور في أداء الدور نحو الأسرة	الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية	تعدد الاهتمامات الوظيفية	
عدد البنود 06	عدد البنود 09	عدد البنود 09	عدد البنود 09	عدد البنود 09	عدد البنود 06	
12	37	36	42	23	24	01
21	36	37	42	24	27	02
21	33	40	41	35	23	03
12	32	31	42	36	29	04
24	33	42	43	27	28	05
15	32	32	41	16	22	06
26	31	32	41	15	27	07
27	33	35	40	26	29	08
14	33	35	41	37	27	09
23	35	33	40	36	23	10
12	35	42	37	35	23	11
21	26	22	36	27	25	12
12	37	32	35	18	26	13
23	38	39	36	29	25	14
12	38	33	37	30	24	15



21	36	37	36	37	28	16
13	34	36	35	36	27	17
21	33	28	34	25	29	18
23	31	29	33	24	24	19
23	32	23	32	13	26	20
24	33	23	33	22	29	21
15	35	34	33	36	27	22
26	33	39	33	35	25	23
18	32	38	33	38	26	24
20	33	23	35	24	27	25
14	33	36	36	25	26	26
21	35	35	35	26	25	27
22	33	23	34	37	28	28
11	33	34	33	25	29	29
12	35	33	34	34	27	30
14	26	23	40	23	25	31
23	37	35	35	24	26	32
12	36	34	34	15	28	33
23	35	30	32	26	25	34
22	33	39	33	27	26	35
24	32	38	34	15	24	36
25	33	32	35	34	28	37
26	34	26	43	33	29	38
25	35	24	33	32	28	39
21	34	23	31	34	27	40
774	1345	1296	1453	1114	1030	المجموع
19.35	33.62	32.4	36.32	27.85	25.85	المتوسط الحسابي $\bar{X}$
3.22 أوافق	3.73 أوافق	3.6 أوافق	4.03 أوافق بشدة	3.09 أوافق	4.29 أوافق بشدة	الفقرة المقابلة (المتوسط على عدد البنود)
5.18	2.53	5.86	3.60	7.28	1.99	الانحراف المعياري $\sigma$
% 26.52	% 07.52	%18.06	% 09.91	%26.14	%7.69	معامل الاختلاف CV
0.49281		0,90012		0,56671		R

ومن اجل إيضاح المعنى الذي تفرده إلينا أرقام الجدول فإننا نقبل التفسير الكيفي لفقرات ليكرت بالشكل:

القيم العددية	من 0 إلى 01	من 01 إلى 02	من 02 إلى 03	من 03 إلى 04	من 04 إلى 05
الفقرات المقابلة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة

تعتبر النتائج المحصلة في استمارات الاستبيان عن نوع من المنطق المفهوم سوسولوجياً من قبل الباحث، حيث نلاحظ حالة من التقارب الكبير بين متوسطات الأبعاد سواء للمتغير (صراع الدور) أو للمتغير (الاحتراق الوظيفي) أشارت إليها قيم المتوسط الحسابي  $\bar{X}$  المتعلقة بالأبعاد: الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية ب(3.09)، تدني الحالة النفسية ب(3.6)، إلزامية التفضيل بين الأدوار ب(3.73)، تدني معدلات الولاء للمؤسسة ب(3.23). ووجود قيمتان مرتفعتان نسبياً والمتعلقة ببعدي تعدد الاهتمامات الوظيفية ب(4.29) والشعور بالقصور في أداء الدور نحو الأسرة ب(4.03).

إن المتوسط الحسابي كأحد مقاييس النزعة المركزية، هو قيمة تتجمع حولها قيم مجموعة ويمكن من خلالها الحكم على بقية قيم المجموعة يُستخدم في البحوث الاجتماعية لمعرفة تركيز إجابات الباحثين، أي الاتجاه العام للإجابات، وهو يفسر ميل أغلبية المفردات في إجاباتهم إلى مستوى معين.

وعليه فإن القيم العددية التي تم تحصيلها من خلال بيانات الجدول كانت محصورة بين 3.09 و3.73 وهي مقابلة لفقرة (أوافق) على مقياس ليكرت الخماسي، فيما سيطرت القيم المتوسطة للبعدين تعدد الاهتمامات الوظيفية ب(4.29) و الشعور بالقصور في أداء الدور نحو الأسرة ب(4.03) المقابلة للفقرة (أوافق بشدة) على مقياس ليكرت الخماسي.

وهي قيم في عمومها معبرة عن موافقة النساء العاملات عن الأبعاد التي جاء بها الاستبيان؛ حيث أن الإجابات المرتفعة التي ارتبطت بتعدد المهام الوظيفية حظيت بموافقتهم الشديدة، وذلك في سياق التعليق على المؤشرات؛ التفكير الدائم في دور المرأة العاملة الأسري، نقل مقتضيات العمل المنزلي إلى التنظيم، اضطراب إتمام المرأة العاملة لمهامها الوظيفية في البيت، وهي مؤشرات دلت على تعدد المهام الوظيفية للمرأة العاملة بمدينة بوسعادة بين دورها الفطري كامرأة بالبيت، وبين دورها كعاملة بالمؤسسة، الأمر الذي غالباً ما يستدعي منها الاهتمام بكلا الدورين، ويجعلها في مضمار الصراع الدائم ذو طابع نفسي واجتماعي، يزعجها في الكثير من الأحيان إلى عدم القدرة على إلقاء الحواجز بين الدورين، فتعتمد إلى نقل مقتضيات العمل المنزلي إلى التنظيم، وكذا إتمام مهامها الوظيفية في البيت، وهو تداخل واضح يعكس صراع الدور الذي تعانيه المرأة العاملة بشكل عام.

لقيت البنود المتعلقة بمؤشرات - الإشكالات الأسرية، إحساس أفراد الأسرة بغياب المرأة، تغير دور المرأة داخل الأسرة الدالة على البعد الشعور بالقصور في أداء الدور نحو الأسرة موافقة تم وصفها بالشديدة وهو أمر منطقي جداً خاصة في مجتمع تقليدي تُبنى فيها مقومات الأسرة وعمادها بشكل رئيسي على دور المرأة فيها، فرغم خروج المرأة للعمل لم يعتقها المجتمع التقليدي ذو الرواسب السوسيو-ثقافية المتجددة من أحكامه القيمة والوظيفية التي تطالب المرأة بأدائها الدور الوظيفي الأساس داخل الأسرة، الأمر الذي ينجم عنه في الغالب إشكالات حقيقية داخل الأسرة يعكسها إحساس أفراد الأسرة بغياب المرأة.

أما البعد الثالث لصراع الدور الذي يمثله إلزامية التفضيل بين الأدوار بمؤشراته صراع الأفضلية بين الأسرة والتنظيم لدى المرأة العاملة، عدم قدرة المرأة العاملة على تحقيق التوافق بين الأسرة والتنظيم، شعور المرأة العاملة بقسوة الأسرة على التنظيم، فقد أثبتت إجابات الباحثين على القبول بنوده، موافقة يمكن تفسيرها في سياق البناء القيمي العام للمجتمع الجزائري بشكل عام و البوسعادي بشكل خاص الذي يولي أهمية بالغة للأسرة كتنظيم مقدس تُولى له كل فروض الاهتمام والاعتبار والتقدير، لذا فإن المرأة العاملة تجد نفسها في صراع دائم للتفضيل بين التنظيمين (الأسرة، العمل) الذي ينتهي في الغالب لصالح الأسرة خاصة عند عدم قدرتها على التوفيق بينهما في ظل الظروف الاجتماعية والثقافية التي يمكنها في أحسن الأحوال غير المساعدة على ذلك.

وفي هذا السياق فإن إجابات الباحثين حول الأبعاد الثلاثة (تعدد المهام الوظيفية، الشعور بالقصور في أداء الدور نحو الأسرة، إلزامية التفضيل بين الأدوار) لتغير صراع الدور أثبتت موافقة الباحثين على بنوده بدرجات متفاوتة بين (أوافق) و(أوافق بشدة) يمكن تفسيرها على وجود حالة صراع الدور عند النساء العاملات بمدينة بوسعادة.

أما فيما يتعلق بتغير (الاحتراق الوظيفي) فإن إجابات الباحثين حول أبعاده متشابهة ومتطابقة، فسرها متوسطاتها الحسابية  $\bar{X}$ : الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية (3.09) تدني الحالة النفسية (3.6) تدني معدلات الولاء للمؤسسة (3.22) وهي قيم موافقة للفقرة (أوافق) على مقياس ليكرت الخماسي.

وبأكثر تفصيلاً فإن المؤشران اللامبالاة في سلوكها التنظيمي و عدم الاكتراث لردود أفعال الأفراد داخل التنظيم الدالة على البعد الأول الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية، يعكسها الحالة النفسية للمرأة العاملة المعرضة لحالة الاحتراق الوظيفي، وهي ذات دلالات اجتماعية تدلل عليها السلوكات والممارسات داخل التنظيم مثل اللامبالاة وعدم الاكتراث للآخرين وهي حالات نفسية اجتماعية ضمنها مقياس (مسالك) العلمي الذي يورد مثل هذه الممارسات المرضية الناجمة عن بلوغ العامل درجة الاحتراق الوظيفي بعد مدة زمنية من الضغوط المهنية المتراكمة والمتواصلة.

وعند استنهامنا عن المؤشرات الدالة على تدني الحالة النفسية مثل الجمود العاطفي، السلوك العدواني، القلق المستمر، فإننا لاحظنا اتفاق الباحثين على بنودها بما يفسر الحالة النفسية التي تعيشها المرأة العاملة في مدينة بوسعادة، والتي توجي بعدم الاستقرار النفسي والاضطراب الدائم والمتواصل، والتي عند تراكمها تنتهي إلى ما يسمى بالوجه النفسي للاحتراق الوظيفي.

تعتبر المؤشرات؛ عدم الاهتمام بتحقيق أهداف التنظيم، الغياب المتكرر عن العمل، عدم شعورها بالانتماء للتنظيم أدلة واضحة وجلية على تدني معدلات الولاء للمؤسسة (البعد الثالث للاحتراق الوظيفي)، حيث أثبتت إجابات الباحثين حول بنود هذه

المؤشرات التأكيد على حالة المناخ التنظيمي الذي يعاني من تدني معدلات الولاء للمؤسسة، وهي حالة سوسيو-تنظيمية تصل إليها المرأة العاملة نتيجة تراكمات متعددة للكثير من الظروف والمسببات التي تنتهي إلى ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وهي النقطة التي نعتقد أن المرأة العاملة في مدينة بوسعادة قد انتهت إليها.

الأمر الذي يوحى إلينا بوجود وثبات المتغير الثاني للدراسة الاحتراق والوظيفي عند النساء العاملات بمدينة بوسعادة. وبغية المعرفة الدقيقة والمفصلة لطبيعة الإجابات وكيفية توزيعها فقد حاول الباحث اعتماد مقاييس تشتت الإجابات، الذي يمثل أفضلها على الإطلاق مقياس الانحراف المعياري. يمثل الانحراف المعياري أحد مقاييس التشتت المهمة لأنه من ناحية يأخذ جميع القيم في الاعتبار عند حسابه، ومن ناحية أخرى لأنه يقيس التشتت عن الوسط الحسابي للقيم، هذا بالإضافة إلى أنه تسهل معالجته رياضياً، وأنه يدخل في تكوين عدد من المقاييس والاختبارات الإحصائية المهمة.

تشير القيم العددية للانحراف المعياري للأبعاد؛ تعدد الاهتمامات الوظيفية ب(1.99) الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية ب(7.28)، تدني الحالة النفسية ب(5.86)، والشعور بالقيود في أداء الدور نحو الأسرة ب(3.6)، إلزامية التفضيل بين الأدوار ب(2.53)، تدني معدلات الولاء للمؤسسة ب(5.18). التشابه والتطابق الذي تعرفه إجابات المبحوثات حيث لا وجود للكثير من القيم المتطرفة للإجابات القريبة من المتوسط الحسابي، إجابات المبحوثات متناسقة ومتطابقة بشكل كبير عند البعد تعدد الاهتمامات الوظيفية يليه البعد إلزامية التفضيل بين الأدوار، التي يمكن فهمها بأن غالبية النساء العاملات تعاني من التفكير الدائم والاهتمام المتواصل بالدورين الوظيفيين (الأسرة والعمل) وهي حالة تعاني منها اغلب إن لم نقل كل النساء العاملات، ثم يأتي بُعد الشعور بالقيود في أداء الدور نحو الأسرة الذي يعاني نوعاً بسيطاً من تشتت الإجابات قد يعود إلى وجود إجابات قليلة جداً تطرفت عن السياق العام، يمكن ردها إلى قدرة بعض النساء على التوفيق بين هذين الدورين، ثم بعدا تدني معدلات الولاء للمؤسسة و تدني الحالة النفسية للذات عرفاً قيماً أكثر تطرفاً من الأبعاد السابقة بين الإجابات، لا تصل إلى حد عدم التناسق، ثم في الأخير بُعد إلزامية التفضيل بين الأدوار وهو بُعد عرفت إجابات المبحوثات نوعاً من التطرف يمثل عدم اتفاق جزئي بين المبحوثات حول وجوب التفضيل بين دورها كربة بيت ودورها كعاملة، حيث يوجد من بين المبحوثات -ولو بنسبة قليلة- من ترى بأنها غير ملزمة بالتفضيل بين الدورين، ففي كل الأحوال هي قادرة على التوفيق بينهما وأدائهما معاً مما يجعلها بعيدة عن فخ التفضيل.

مما سبق وانطلاقاً من إجابات المبحوثات فان صراع الدور والاحتراق الوظيفي متغير تم إثبات وجودهما والتأكيد عليهما لدى النساء العاملات بمدينة بوسعادة، الأمر الذي يفرض علينا استفهام العلاقة بين هذين المتغيرين، أي إمكانية تعرض النساء العاملات لحالة الاحتراق الوظيفي انطلاقاً من تعرضهن لصراع الدور، وبصيغة أكثر وضوحاً: هل ثبات وجود الاحتراق الوظيفي يعود إلى صراع الدور الذي تعاني منه النساء العاملات بمدينة بوسعادة؟

ج- مناقشة فرضيات الدراسة في ضوء النتائج:

ج-1- مناقشة الفرضية الجزئية الأولى: " توجد علاقة بين تعدد الاهتمامات الوظيفية للمرأة العاملة وبين الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية."

بالاعتماد على الأسلوب الإحصائي المتمثل في معامل الارتباط سبيرمان وبالاستعانة ببرنامج EXCEL، يمكن القول انه من خلال البيانات السابقة المتضمنة في الجدول أعلاه، فانه توجد علاقة طردية موجبة متوسطة الشدة بين تعدد الاهتمامات الوظيفية للمرأة العاملة وبين الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية، دللت عليها القيمة العددية للارتباط 0,56671، أي أن النساء العاملات بمدينة بوسعادة الأكثر تعدداً للاهتمامات الوظيفية هن الأكثر عرضة للميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية، وعلى هذا الأساس نستطيع القول أن الفرضية الجزئية الأولى التي مؤداها: " توجد علاقة بين تعدد الاهتمامات الوظيفية للمرأة العاملة وبين الميل إلى معاملة الأفراد بطريقة آلية." قد تحققت وأثبتت صحتها.

فرغم وجود العلاقة الموجبة إلا أنها ليست قوية بدرجة تفسر إلزامية التعامل الآلي مع الأفراد وعدم الاكتراث لهم للنساء المتعددة الاهتمامات، حيث تختلف القدرات النسوية في هذا المجال، فحين تعكس النسوة المحترقة وظيفياً هذا الجمود في التعامل، توجد نسوة أخريات لهن من القدرات النفسية والعاطفية والاجتماعية ما يمنعها من هذا السلوك أو على الأقل التقليل منه.

ج-2- مناقشة الفرضية الجزئية الثانية: " يؤثر الشعور بالقيود في أداء الدور نحو الأسرة على تدني الحالة النفسية للمرأة العاملة."

من خلال الجدول أعلاه فان القيمة 0,90012 لارتباط سبيرمان الرتي لدلالة واضحة على وجود علاقة طردية موجبة شبه كاملة بين الشعور بالقيود في أداء الدور نحو الأسرة على تدني الحالة النفسية للمرأة العاملة. الأمر الذي يدل على صحة الفرضية وثبوتها.

حيث أن شعور المرأة العاملة في مدينة بوسعادة بقصورها إزاء وظيفتها بالأسرة كأمراة كاملة الصلاحيات ينعكس مباشرة وبشكل جلي على الحالة النفسية والاجتماعية لها، و التي تنتهي مع مرور الوقت إلى حالة الاحتراق الوظيفي الذي من بين أوجه المتعددة تدني الحالة النفسية للعامل كوجه نفسي له، تُترجم في تصرفاته وسلوكاته من خلال المؤشرات: الجمود العاطفي، السلوك العدواني، القلق المستمر.

ج-3 مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة: " توجد علاقة بين إلزامية التفضيل بين الأدوار (الدور الأسري والدور الوظيفي) وبين تدني معدلات الولاء للمؤسسة عند المرأة العاملة."

القيمة 0.49281 التي أفردتها الجدول والدالة على قيمة الارتباط الرتي بين المتغيرين إلزامية التفضيل بين الأدوار و تدني معدلات الولاء للمؤسسة عند المرأة العاملة تبين وجود علاقة طردية موجبة متوسطة الشدة، ومنه يمكننا الجزم بصحة الفرضية وثبوتها. حيث سقوط المرأة العاملة في المجتمع العربي بشكل عام في فخ المفاضلة بين دورين؛ يمثل احدهما الدور الأسري، إلا وكان هذا الدور هو الغالب وذلك نزولاً عند مقتضيات العمق الثقافي والاجتماعي للمجتمعات العربية، غير أن هذا الوضوح في المفاضلة لا يعدم الحالة النفسية والاجتماعية الصعبة التي تقع فيها المرأة العاملة، وهو ما وضحته النساء العاملات بمدينة بوسعادة حين أكدت إجاباتها عرضتها لحالة الاحتراق الوظيفي في بعده التنظيمي المتعلق بتدني حالات الولاء إزاء المؤسسة العاملة بها.

وفي الأخير وكنتيجة منهجية لصحة الفرضيات الجزئية الثلاث فانه يمكننا التأكيد على صحة الفرضية العامة التي مؤداها:

" توجد علاقة واضحة دالة إحصائياً بين صراع الدور و الاحتراق الوظيفي عند النساء العاملات بمدينة بوسعادة"

د- نتائج الدراسة وتوصيات:

لقد أكدت الدراسة الميدانية على عدد من النساء العاملات بمدينة بوسعادة النتيجة المتوخاة منها وهي وجود علاقة بين صراع الدور والاحتراق الوظيفي، كما أننا يمكن أن نتحدث على العديد من النتائج الأخرى التي أفردتها لنا هذه الدراسة، نوجز منها:

- 1- يمثل صراع الدور أهم مصدر من مصادر الاحتراق الوظيفي عند النساء العاملات.
- 2- التعرض للاحتراق الوظيفي يختلف بدلالة المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، المدة الزمنية في العمل.
- 3- النساء المتزوجات ولها أبناء أكثر عرضة من غيرهن، تاليها النساء المتزوجات دون أولاد، ثم المطلقة والأرملة، وأخيراً العازبات.
- 4- النساء العاملات المتعلمات هن أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من غيرهن.
- 5- يمثل الزمن عاملاً أساساً في الاحتراق الوظيفي، يبينه تعرض العاملات لمدة طويلة من الزمن أكثر من غيرهن.
- 6- الصراع الضمني بين القيم التقليدية للمجتمع وقيم الحداثة جعلت النساء العاملات في فوهة التعرض لصراع الدور و الاحتراق الوظيفي.
- 7- تختلف ملامح الاحتراق الوظيفي من امرأة إلى أخرى حسب القدرات النفسية والاجتماعية في مقاومة صراع الدور.

خاتمة:

لقد تعقدت التنظيمات الحديثة وتطورت بما اقتضى مواكبتها من العديد من الظواهر التنظيمية، التي غالباً ما تنتهي إلى مواضيع بحثية انبرت سوسيولوجيا المؤسسة في البحث فيها وسبر غورها والتفاني في التنظير لها وإخراجها كمؤشرات علمية عملية مهمة، الأمر الذي ساق إلينا مفاهيم ومعاني ومصطلحات تمثل الاحتراق الوظيفي أهم تلك الأوجه الحديثة.

تضمن الاحتراق الوظيفي رغم اعتباره من المواضيع الحديثة الكثير من المهارات المعرفية والحراك العلمي ليس فقط في نسب تخصصه بين السوسيولوجيا والسيكولوجيا، بل أيضا في مسبباته ومصادره ومآلاته النفسو-اجتماعية، لكن الأکید في الأمر انه لا يحدث بين الفينة والأخرى بل يتدرج عبر الزمن وبدلالة الظروف البيئية التنظيمية، حيث ينتقل الحديث من الضغوط المهنية إلى الباتولوجيا التنظيمية، وهو تدرج قد يخلق آثار متعددة الأوجه والامتدادات النفسية والاجتماعية والتنظيمية.

حاولت الدراسة ذات الطابع الامبريقي ربط المتغير التنظيمي (صراع الدور) بالمتغير الاحتراق الوظيفي على عينة من النساء العاملات بمدينة بوسعادة ولاية المسيلة الجزائر، ومحاولة فهم العلاقة بين المتغيرين في صورة مركبة بين عديد الأبعاد والمؤشرات الدالة، وبتتبع المنهج العلمي الأصيل توصلت الدراسة إلى عديد النتائج المبررة سوسيولوجياً والمفهومة معرفياً.

## - قائمة المراجع:

- 1- عسكر، علي: السلوك البشري في مجالات العمل، مكتبة ذات السلاسل، الكويت، 1983.
- 2- زهران، حامد عبد السلام: دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، ط 1، عالم المكتب، القاهرة، 2003.
- 3- العميان، محمود سلمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط 1، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2002.
- 4- ماهر، أحمد: كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005.
- 5- عسكر، علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، ط 2، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2000.
- 6- House, R.J. & Rizzo, J.R: Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in a Model of Organizational Behaviour“, Organizational Behaviour and Human Performance7, 1972, pp. 467-505.
- 7- جابر، رمزي: الاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم بـفلسطين، بحث مجاز للنشر في المجلة العلمية للعلوم الإنسانية، الصفحات (129-151) جامعة الخليل، فلسطين، 2007، ص. 131.
- 8- حرتاوي، هند عبد الله: مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، 1991.
- 9- عبد الرحمان، علي أحمد: (1992) مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد-الأردن.
- 10- الحايك، هيام إبراهيم عوض: مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن، 2000.
- 11- الخرابشة، عمر، و عربيات، احمد: الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، م 17، ع 2، ص ص 292-331، السعودية، 2005.
- 12- علي، حسام: الانهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة المنيا، مصر، 2008.