

Roles Conflict Among a Sample Of Women Working in Humanitarian work "A Field Study In The City Of Latakia"

Dr. Safaa Seibh*
Dr. Faten Mishal**
Esraa Fandi***

(Received 9 / 10 / 2023. Accepted 4 / 1 / 2024)

□ ABSTRACT □

The research aimed to explore the level of role conflict among a sample of women working in the humanitarian field in the city of Latakia. Additionally, it sought to identify differences in this level among sample individuals based on variables such as social status, nature of job function, and years of experience. To achieve these research objectives, the researcher adopted a descriptive approach and designed a questionnaire to measure role conflict. The questionnaire was administered to a sample of 100 women working in the humanitarian field in Latakia. The research yielded the following results:

- The level of role conflict among individuals in the sample is of moderate degree.
- There are differences in the level of role conflict among individuals in the sample based on the social status variable, with widowed women experiencing a higher level of role conflict.
- There are no differences in the scores of women in humanitarian work on the role conflict questionnaire based on the variables of the nature of job function and years of experience.

Keywords: Role Conflict, Women Workers, Humanitarian Work.



Copyright :Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

* Associate Professor , Department of Psychological Counseling, Faculty of Education, Tishreen University, Syria.

** Assistant Professor, Department of Psychological Counseling, Faculty of Education, Tishreen University, Syria.

*** Postgraduate student (MA), Department of Psychological Counseling, Faculty of Education, Tishreen University, Syria

صراع الأدوار لدى عينة من النساء العاملات في المجال الإنساني "دراسة ميدانية في مدينة اللاذقية"

د. صفاء صبح *

د. فاتن مشاعل **

إسراء فندي ***

(تاريخ الإيداع 9 / 10 / 2023. قبل للنشر في 4 / 1 / 2024)

□ ملخص □

هدف البحث إلى تعرّف مستوى صراع الأدوار لدى عينة من النساء العاملات في المجال الإنساني في مدينة اللاذقية، بالإضافة إلى تعرّف الفروق في هذا المستوى لدى أفراد العينة تبعاً لمتغيرات (الوضع الاجتماعي، طبيعة العمل الوظيفي، عدد سنوات الخبرة)، ولتحقيق أهداف البحث اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وقامت بتصميم استبانة لقياس صراع الأدوار وتم تطبيقها على عينة البحث في المجال الإنساني في مدينة اللاذقية والتي بلغت (100) عاملة من النساء العاملات في المجال الإنساني، وتوصل البحث إلى النتائج البحثية التالية:

- مستوى صراع الأدوار لدى أفراد العينة متوسط الدرجة.
- توجد فروق في مستوى صراع الأدوار لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير الوضع الاجتماعي، لصالح المرأة الأرملة.
- عدم وجود فروق بين درجات العاملات في العمل الإنساني على استبانة صراع الأدوار تبعاً لمتغيري طبيعة العمل الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.

الكلمات المفتاحية: صراع الأدوار، النساء العاملات، العمل الإنساني.

مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04



حقوق النشر

* استاذ مساعد ، قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة تشرين، سورية.

** مدرس ، قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة تشرين، سورية .

*** طالبة ماجستير، قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة تشرين، سورية.

مقدمة

يتميز عصرنا الحالي بأنه عصر التقدم العلمي والتكنولوجي، وما نتج عنه من انفتاح اجتماعي، أعطى للمرأة الحق في التعليم والعمل فضلاً عن كونها أم وربة منزل وزوجة، وأصبح لها أدواراً مختلفة متنوعة تمنحها شعوراً بالاستقلالية وتحقيق الذات، ورغم إيجابية ذلك إلا أن تعدد الأدوار وتداخلها قد يشكل بالنسبة لها مصدر للضغط والصراع بين هذه الأدوار سواء داخل الأسرة أو خارجها، بالتالي قد تكون معرضة لحالة تسمى بصراع الأدوار والتي تحدث عندما يقوم الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية التي يكون بينها خلط واختلاف وصراع بسبب التفاعلات الحاصلة بين تلك الأدوار للفرد نفسه (Katz & Kahn, 1978, P4).

وقد ينشأ هذا الصراع في الأدوار نتيجة للتوقعات المتباينة التي تنتظر منها، نظراً لأدائها لدورها في الأسرة (كزوجة وكأم) وأدوارها في العمل، بالتالي تعدد التوقعات والمطالب مع شعورها بعدم استطاعتها تحقيق جميع هذه المطالب أو الاستجابة لمختلف التوقعات (Al- Sumait & Al-Azmi, 2021).

قد تعاني المرأة من صراع الأدوار وتحديداً بالقطاعات الخاصة حيث يتم تقييم عملها بين الحين والآخر وبحسب التقييم تكون احتمالية الاستمرار به، ومن هذه القطاعات العمل في المجال الإنساني كالمستشفيات، والجمعيات الخيرية والإنسانية كونه يتطلب الكثير من الوقت والجهد، وقضائها لوقت طويل خارج المنزل وتحملها الكثير من المسؤوليات يؤدي إلى عدم القدرة على القيام بالمهام الموكلة لها بالبيت والأسرة كما ينبغي، بالتالي فإن الجمع بين الأدوار المهنية الوظيفية، والأدوار الأسرية قد يكون مسألة صعبة بسبب تأثير الوقت المستنفذ في العمل والجهد والطاقة المستهلكة على أداء مهام المنزل، بالإضافة إلى تأثير ظروف العمل على الحياة الشخصية للمرأة؛ فمن الطبيعي أن تؤدي كل الضغوطات إلى صعوبة التوفيق بين العمل والبيت.

إن عمل المرأة في القطاعات الخاصة ولا سيما الجمعيات الخيرية والإنسانية في سورية وما يتطلب من مؤهلات وكفاءات والتزام كامل ومتابعة العمل خارج ساعات الدوام أحياناً، فضلاً عن تقييم عملها بين الحين والآخر واستمرارية عملها بناءً على نتيجة التقييم، كل ذلك قد يضاعف من حدة صراع الأدوار لديها والذي بدوره ينعكس سلباً على دورها الهام بالأسرة وعلى جودة حياتها وهذا ما أكدته دراسة (Al- Sumait & Al-Azmi, 2021).

وهذا وقد أكدت العديد من الدراسات السابقة كدراسة طحبوش (Tahboush, 2019) في سورية على وجود تأثير لتعدد أدوار الزوجة على التوافق الزوجي لديها، ودراسة بلييوض (Bilboad & 2021) في الجزائر والتي توصلت إلى أن صراع الأدوار بين العاملات في السلك الطبي يتأثر باختلاف الخبرة المهنية، والوضعية العائلية، بالإضافة إلى اختلاف صراع الأدوار بين العاملات في السلك الطبي حسب عدد الأطفال.

وانعكاساً لما سبق، ونظراً لندرة الدراسات المحلية التي تناولت موضوع صراع الأدوار لدى العاملات في المجال الإنساني، جاء البحث الحالي لتسليط الضوء على مستوى صراع الأدوار لدى النساء العاملات في العمل الإنساني في مدينة اللاذقية، ودرجة اختلاف هذا الصراع حسب عدة متغيرات.

مشكلة البحث:

أحدثت الحرب على سورية تغيرات عديدة، تأثرت بها الأدوار الاجتماعية للجنسين، فغياب الرجل من معظم العائلات السورية الناتج عن فقدانه بالحرب أو عمله لساعات طويلة خارج المنزل جعل أدوار المرأة متعددة، وفي ظل الأزمة الاقتصادية التي تعيشها البلاد حالياً أصبح عملها مطلب أساسي للأسرة بالإضافة إلى دورها المفروض عليها كربة

منزل والاهتمام باحتياجات الأسرة، لتصبح الشخص المنتج الذي يسهم في حماية الأسرة من الانهيار الاقتصادي، وهذا ما جعل من المرأة مسؤولة اتجاه بين بيتها وعملها .

هذه الأدوار المتعددة ماهي إلا انجاز لمجموعة من الواجبات التي يتوقعها الآخرون منها، لتصبح هذه الواجبات أدوار اجتماعية تخلق حالة صراع عند المرأة، حيث أكدت العديد من الدراسات التي تناولت صراع الأدوار للمرأة العاملة مثل دراسة أجاوي Ajayi (2013) التي أكدت وجود عوامل عديدة تنتج صراعاً لدى المرأة العاملة بين العمل والأسرة، ومعظم العوامل التي تم فحصها هي العوامل الضاغطة في البيئة التي تقع ضمن نطاق العمل مثل مصادر الضغط في العمل وضيق الوقت والمسؤول غير الداعم والثقافة التنظيمية، أو داخل نطاق الأسرة مثل وجود أبناء، ومسؤولية رعاية المسنين والزوج غير الداعم (Ajayi,2013,pp.20-21).

كما وأكد باحثون آخرون أن الإجهاد، والأفكار المتولدة في نطاق دور واحد تمتد في كثير من الأحيان إلى أدوار ومجالات أخرى حيث أكد مورهد (Morheed,2001) أن هذا التداخل هو إيجابي نسبياً ويشير إلى أنه يتمثل في مزامنة العمل والأسرة، وفي المقابل، يمكن أن تكون هذه الأفكار المتداخلة نتاجاً لسوء نوعية الدور، وبالتالي تؤدي إلى نتائج سلبية.

كما أن مجال العمل الإنساني ينطوي على الكثير من الصعوبات والمخاطر التي تشكل ضغوطات قد تزيد من صراع الأدوار لدى النساء العاملات فيه.

وتأكيداً لذلك قامت الباحثة بإجراء مقابلة مع عينة مكونة من 17 عاملة من النساء العاملات في المجال الإنساني في بعض الجمعيات الإنسانية (جمعية موزاييك للخدمات الإنسانية) في مدينة اللاذقية، بهدف تعرف الأدوار والمشكلات التي يتعرض لها من خلال تعدد أدوارهن في المجتمع، وتوصلت الباحثة إلى ما يلي:

- أن أغلب النساء عانين من درجات متفاوتة من الصراع الناتج عن محاولة تلبية مطالب العمل وأدوار الأسرة، وحوالي ثلثي النساء العاملات عانين من مستويات معتدلة إلى عالية من الصراع.
- هناك اختلاف في مستوى صراع الأدوار التي يعانين منها العاملات، نظراً لاختلاف الظروف الاجتماعية، والوضع الاقتصادي، والاجتماعي لكل منهن، بالإضافة لوجود أولاد من عدمه.
- أكدت أغلب العاملات أن تعدد أدوارهن، والآثار الناجمة عن هذه الأدوار، تعود إلى الأوضاع المعيشية الصعبة بالدرجة الأولى.

ومن خلال عمل الباحثة في المجال الإنساني قد عايشت الكثير من الخبرات التي تبين أثر صراع الأدوار على الصحة النفسية للعاملات في هذا المجال. ونتيجة لزيادة حجم إسهام المرأة في العمل وما يترتب على ذلك من تعدد لأدوارها وتزايد من أعبائها في الحياة واتهامات تلقى عليها عند التقصير بأي دور من أدوارها، وشعورها بالذنب تجاه ذلك وقلة المساندة الاجتماعية لأدوارها قد يعرضها لحالة من العنف القائم على أساس نوعها الاجتماعي الذي يحدده مجتمعها.

استناداً إلى ما سبق، بالإضافة إلى ندرة الدراسات المحلية - على حد علم الباحثة - التي تناولت صراع الأدوار لدى العاملات في العمل الإنساني تتحدد مشكلة البحث بالسؤال الرئيس الآتي:

ما مستوى صراع الأدوار لدى عينة من النساء العاملات في المجال الإنساني في مدينة اللاذقية؟

أهمية البحث وأهدافه

أهمية البحث:

- الأهمية النظرية: يستمد البحث الحالي أهميته النظرية من خلال:
 - أهمية دراسة موضوع صراع الأدوار كونه بشكل عاملاً حاسماً من عوامل نجاح أو فشل قطاع العمل الإنساني، باعتباره مشكلة تبرز عندما يؤدي الفرد عدة أدوار اجتماعية في نفس الوقت مما قد يؤثر على عدم قدرة الفرد على التوفيق بين هذه الأدوار وخاصة لدى المرأة العاملة.
 - أهمية عينة الدراسة وهي المرأة العاملة في العمل الإنساني باعتبار المرأة عنصر مهم من عناصر تنمية المجتمعات ويقع على عاتقها تنميته، ولا بد من الاهتمام بصحتها النفسية.
 - أهمية تناول صراع الأدوار في المجال الإنساني، لكون طبيعة عمله يتطلب ساعات عمل طويلة وجهد ومهارات تواصل وتحمل ضغوط عالية.
- الأهمية التطبيقية: يستمد البحث الحالي أهميته التطبيقية من خلال:
 - قد تفيد نتائج البحث المرشدين النفسيين بتصميم برامج ارشادية ووقائية لتخفيف مستوى صراع الأدوار وتحسين التوافق النفسي والصحة النفسية لدى النساء العاملات.
 - يوفر البحث الحالي استبانة لقياس صراع الأدوار يمكن الاستفادة منها للدراسات المستقبلية في مجال البحث العلمي.
 - قد توجه نتائج البحث الحالي الإداريين والقائمين على العمل في الجمعيات والمنظمات الإنسانية للاهتمام بالنساء العاملات لديهم من خلال تقديم التسهيلات الممكنة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تعرف:

- مستوى صراع الأدوار لدى النساء العاملات في العمل الإنساني في مدينة اللاذقية.
- الفروق في صراع الأدوار لدى النساء العاملات في العمل الإنساني في مدينة اللاذقية وفقاً لمتغيرات (الوضع الاجتماعي، طبيعة العمل الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

سؤال البحث:

يسعى البحث إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

- ما مستوى صراع الأدوار لدى النساء العاملات في مجال العمل الإنساني في مدينة اللاذقية؟

فرضيات البحث:

- تم اختبار فرضيات البحث عند مستوى الدلالة (0.05) على النحو الآتي:
 - لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملات على استبانة صراع الأدوار تبعاً لمتغير الوضع الاجتماعي (عازبة، متزوجة، مطلقة، أرملة).
 - لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملات على استبانة صراع الأدوار تبعاً لمتغير طبيعة العمل الوظيفي (خدمات نفسية، خدمات طبية، أعمال إدارية).

▪ لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات العاملات على استبانة صراع الأدوار تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5 حتى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

صراع الأدوار: عرّفه **جرين هوس وبيتال Greenhaus & Beutell**: بأنه مظهر من مظاهر صراع الدور الداخلي عندما يكون الضغط الناتج عن مجال الدور الأسري والمهني متعارضاً بشكل متبادل في بعض الأحيان (AI-Madfouni & 2019).

تعرفه الباحثة إجرائياً بأنه: التناقض الداخلي الذي تعيشه المرأة العاملة في مجال العمل الإنساني ويقاس بالدرجة التي تحصل عليها العاملة على استبانة صراع الأدوار.

العمل الإنساني: يعرفه معهد القانون الدولي (2004) بأنه: عملية تقوم بها دولة أو مجموعة دول أو منظمات حكومية أو غير حكومية من أجل تقديم الإغاثة لضحايا النزاعات المسلحة الدولية، أو المحلية، والكوارث الطبيعية وحالات الطوارئ المماثلة وخصوصاً للمدنيين، وتتمثل المساعدة في تزويدهم بالمواد الإغاثية الغذائية والملابس والمأوى والأدوية والإسعافات الأولية الطبية، وإسعافات أخرى مشابهة، كخدمات الصحة النفسية، والدعم النفسي، والخدمات التعليمية والتوعوية (KOLB, 2004, p857).

تعرفه الباحثة إجرائياً بأنه: مجمل المهام الوظيفية التي تتعلق بالعمل الإنساني سواء أكانت خدمات طبية، أم نفسية، أم إدارية وتعليمية، والتي تقوم بها المرأة العاملة في جمعية موزاييك في مدينة اللاذقية.

النساء العاملات في العمل الإنساني: تعرفه الباحثة بأنه: النساء اللواتي يعملن في مجالات العمل الإنساني، ويشمل ذلك العمل في المجالات الإغاثية والتنمية والصحية والتعليمية والاجتماعية وغيرها. وتشمل مهامهن تقديم المساعدة والرعاية للأفراد والمجتمعات المحتاجة، وتنفيذ البرامج والمشاريع الإنسانية، والعمل على تحسين الظروف المعيشية والصحية والاجتماعية للأفراد والمجتمعات المستفيدة. وتعد النساء العاملات في العمل الإنساني جزءاً هاماً من القوى العاملة في هذا المجال، وتساهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الإنسانية والتنمية.

جمعية موزاييك للإغاثة والتنمية الإنسانية: هي جمعية سورية غير حكومية، تهدف إلى تقديم مختلف الخدمات الإنسانية بما فيها الخدمات الإغاثية، والطبية، والنفسية، والتعليمية والتوعوية لمختلف المواطنين المتضررين من الحروب، والكوارث الطبيعية، حيث تتمحور أهم أهدافها حول تقديم المعونات والمساعدات لمحتاجيها، وتنمية وتطوير المهارات لدى المواطنين عن طريق إقامة دورات تعليمية وتقديم المساعدات اللازمة لتسجيلهم في المدارس والمعاهد الرسمية، تقديم الرعاية الصحية والنفسية للمحتاجين من خلال الوسائل المتاحة، ونشر ثقافة وتعزيز روح التسامح والمحبة بين المواطنين بكافة انتماءاتهم، إقامة مشاريع استثمارية خدمية بهدف خلق تنمية اجتماعية بحيث يعود ريع تلك المشاريع لدعم صندوق المؤسسة وبما يخدم أغراضها.

حدود البحث:

- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق إجراء البحث من شهر آذار حتى شهر تشرين الأول من عام 2023.
- **الحدود مكانية:** جمعية موزاييك للإغاثة والتنمية في مدينة اللاذقية.
- **الحدود البشرية:** النساء العاملات في المجال الإنساني **جمعية موزاييك للإغاثة والتنمية الإنسانية.**
- **الحدود موضوعية:** تتحدد الحدود الموضوعية للبحث بدراسة مستوى صراع الأدوار لدى المرأة العاملة في مجال الإنساني.

الدراسات السابقة:

- دراسة بلبيوض (2021) الجزائر، بعنوان: "صراع الدور لدى المرأة العاملة وتأثيره على علاقتها بالأسرة دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية ولاية قالمة".

هدفت الدراسة للكشف عن وجود فروق في نتائج صراع الدور بين العاملات في السلك الطبي من ناحية السن، الخبرة المهنية، وظيفة الزوج، الوضعية العائلية و عدد الأطفال، تكونت عينة البحث من (100) عاملة في السلك الطبي، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، أما الأداة تم الاعتماد في هذه الدراسة على تصميم استمارة لصراع الأدوار استخدمتها الباحثة لجمع البيانات، وأظهرت أهم النتائج أن الفروق في نتائج صراع الأدوار بين العاملات في السلك الطبي يتأثر باختلاف السن، وأن الفروق في نتائج صراع الأدوار بين العاملات في السلك الطبي يتأثر باختلاف الخبرة المهنية، توجد فروق دالة إحصائياً في نتائج صراع الأدوار بين العاملات في السلك الطبي من ناحية الوضعية العائلية، بالإضافة الى عدم وجود فروق دالة إحصائياً في نتائج صراع الأدوار بين العاملات في السلك الطبي تتأثر بعدد الأطفال.

- دراسة طحبوش (2019) في سورية، بعنوان: "صراع الأدوار وعلاقته بتحقيق الذات والتوافق الزوجي لدى النساء العاملات في مهنة التعليم في محافظة طرطوس".

هدفت الدراسة الى تعرف العلاقة بين صراع الأدوار وكل من تحقيق الذات والتوافق الزوجي لدى النساء العاملات في مهنة التعليم، بالإضافة الى تعرف مستوى كل من صراع الأدوار وتحقيق الذات والتوافق الزوجي، تكونت عينة الدراسة من (540) معلمة متزوجة ولديها طفل واحد على الأقل من المدارس الحكومية في محافظة طرطوس، تم تطبيق مقياسي صراع الأدوار، والتوافق الزوجي من إعداد الباحثة، ومقياس تحقيق الذات من تقنين الباحثة، أهم ما توصلت إليه النتائج أن مستوى صراع الأدوار تراوح بين المتوسط والجيد، أما مستوى التوافق الزوجي فقد كان متوسطاً، توجد علاقة عكسية بين التوافق الزوجي بأبعاده وصراع الأدوار باستثناء بُعد الصراع مع الأدوار الاجتماعية، توجد علاقة عكسية بين بُعد الصراع مع دور (الزوجة - المعلمة - الأم) مع تحقيق الذات، بينما كانت العلاقة إيجابية مع دورها (كربة منزل، الأدوار الاجتماعية)، توجد علاقة إيجابية بين صراع الأدوار وكل من عدد سنوات العمل، عدد سنوات الزواج، عدد الأبناء.

- دراسة بوراس (2019) في الجزائر، بعنوان: صراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة "دراسة ميدانية بالقطاع الشبه الطبي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالقل ولاية سكيكدة".

هدفت الدراسة تعرف مستوى صراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة بالقطاع الشبه طبي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالقل ولاية سكيكدة، وما إذا كانت هناك فروق في صراع الأدوار تعزى لكل من متغيرات المستوى التعليمي، طبيعة العمل، نظام العمل، عدد الأولاد، الأقدمية. وقد طبقت الدراسة على جميع النساء العاملات المتزوجات بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بطريقة المسح الشامل، واستخدمت الدراسة مقياس صراع الأدوار الذي أعده محمد سلامة آدم سنة 1982، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود مستوى متوسط لصراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالقل ولاية سكيكدة، وعدم وجود فروق في صراع الأدوار تعزى لمتغيرات المستوى التعليمي، طبيعة العمل، نظام العمل، عدد الأولاد، الأقدمية.

- دراسة ناصيف (2009) فلسطين، بعنوان: " صراع الأدوار لدى المرأة العاملة في محافظات شمال الضفة الغربية وعلاقته بالتوافق النفسي".

هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى صراع الأدوار ودرجة التوافق النفسي والعلاقة بينهما لدى المرأة المتزوجة العاملة في محافظات شمال الضفة الغربية والفروق في صراع الأدوار والتوافق النفسي تبعاً لعدة متغيرات، وتكونت عينة الدراسة من (818) امرأة عاملة، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت أدوات الدراسة على مقياس صراع الأدوار من إعداد محمد سلامة آدم ومقياس التوافق النفسي ل هيوميل وترجمة الكاشف، وأظهرت النتائج أنّ مستوى صراع الأدوار في المستوى المتوسط، كما وجدت علاقة ارتباط إيجابي بين صراع الأدوار وسوء التوافق النفسي، ولم توجد فروق في صراع الأدوار تعزى للمستوى العلمي للمرأة وعدد سنوات الخبرة ومدة غياب المرأة عن المنزل ونوع المؤسسة التي تعمل بها.

دراسة نايون وآخرون (Lee & others, 2014) الولايات المتحدة، بعنوان: "تأثير الصراع بين العمل والأسرة والتيسير على تصورات المرأة للتوازن في الأدوار".

"The Impact of Work-Family Conflict and Facilitation on Women's Perceptions of Role Balance"

هدفت الدراسة الى البحث في شعور المرأة المتزوجة بالتوازن بين أدوارها المهنية والأسرية، تكونت عينة الدراسة (274) متزوجات بدوام كامل، وأظهرت النتائج أنّ تصورات النساء لتوازن دورهن من خلال الوقت والرضا الوظيفي المتعلق بعوامل خبرات العمل من ناحية، وتجارب العائلة وأوقات الفراغ من ناحية أخرى، ولم يكن التيسير وسيطاً بين العمل والأسرة، وتبين أن الصراع بين العمل والأسرة توسط العلاقة بين الخبرات الأسرية وخبرات مكان العمل لتوازن دور المرأة المتزوجة، كان الوقت المخصص للترفيه والعمل أقل أهمية نسبياً لتحقيق توازن دور المرأة، والرضا عن هذه التجارب مرتبطاً بالصراع والتيسير بين العمل والأسرة ومشاعر توازن الدور، والرضا الترفيهي مرتبطاً بشكل كبير بتوازن الدور والنزاع بين العمل والأسرة، في حين أن الوقت المطلق الذي يقضيه في السعي وراء الحياة لم يكن مرتبطاً بأي منهما.

تعقيب على الدراسات السابقة:

يُلاحظ من العرض السابق للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة ما يأتي:

- تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة حول أهمية دراسة موضوع صراع الأدوار لدى النساء العاملات في شتى المجالات الحياتية، كما تتفق الدراسة مع جميع الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، واستخدامها لاستبانة صراع الأدوار لدى النساء العاملات.
- في حين اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مجتمع البحث وعينته، حيث ركزت دراسة طحبوش (2019) على النساء العاملات في مهنة التعليم، ودراسة نايون وآخرون (NaYeon & others, 2014) التي ركزت على النساء العاملات بشكل عام.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء أداة البحث، وتدعيم وتفسير نتائجه.
- تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تركيزها على العاملات في القطاع الإنساني في الجمعيات الخيرية الإنسانية.

الإطار النظري للبحث:

مفهوم صراع الأدوار:

ظهر مصطلح الصراع الداخلي للدور من طرف " كاهن و وولف وكين وسناك وروزنتال Kahn& Wolfe& Kean& Rosenthal الذين أكدوا أنه ينشأ عندما تتعارض أدوار مختلفة في الحياة الاجتماعية مما يؤثر على مطالب الأدوار الأخرى. ومنذ خضوع العمل لتغيرات كبيرة في السنوات الأخيرة مثل وجود المرأة في سوق العمل، وزيادة عدد العمال المستقلين، وعولمة الاقتصاد، أدى ذلك إلى تزايد الصراع في الحياة المهنية والأسرية مما صعب من الموازنة بين القيام بالأدوار (Desrosiers,2012, p16).

فيعرفه "إيزنك Eysenc بأنه: مشكلة تبرز عندما يشغل شخص ما دورين اجتماعيين في نفس الوقت (Al- Madfouni& 2019, p54).

ويعرفه "بيكر و نيومان" Bechr& Newman على أنه حالة تنشأ من تفاعل الموظفين مع وظائفهم، تتميز بحدوث تغيرات داخلية لديهم تجبرهم على الانحراف عن الأداء المعتاد لوظائفهم (Luthans, 2011, p279).

في حين يعرفه "الحنيطي (2014)": هو حالة من التوتر والتعارض التي يشعر بها الفرد نتيجة للتعارض بين الرغبات التي يتوقعها منه أفراد مجتمعه، وبين الرغبات التي تتوقعها منه المنظمة (Al- Tuwairqi, 2014, p20).

أما "كاهن وآخرون Kahnet& al فيرى أنه: نوع من صراع الدور الداخلي الذي يتضمن حدوث تناقض بين مطالب الدور المهني ومطالب الدور الأسري (Victor& Thavakumar, 2016).

يتضح من التعاريف السابق ذكرها أن صراع الأدوار هو صراع داخلي ناتج عن قيام الفرد بدورين أو أكثر (الدور المهني والأسري) تكون مطالبها متناقضة، كما تكون توقعات الفرد مناقضة لتوقعات الأفراد الذين يتفاعل معهم في المجتمع والمنظمة التي يعمل فيها.

وتعرفه الباحثة بأنه: مفهوم يشير إلى الصراع الذي يحدث بين أفراد أو مجموعات في المجتمع، والذي ينشأ عندما يحاول كل فرد أو مجموعة تحديد دورهم المناسب والمرغوب فيه في المجتمع. ويمكن أن يحدث هذا الصراع في أي مجتمع، سواء كان ثقافياً أو اجتماعياً أو اقتصادياً، ويمكن أن يكون صراع الأدوار إيجابياً إذا تمكن الأفراد والمجموعات من تحديد أدوارهم بشكل واضح ومنسجم، وبالتالي يتم تحقيق التعاون والتناغم في المجتمع. ولكن إذا لم يتمكن الأفراد من تحديد أدوارهم بشكل واضح، فإن ذلك يؤدي إلى صراعات دائمة وعدم استقرار في المجتمع.

أسباب صراع الأدوار:

تتعدد أسباب صراع الأدوار لدى الأفراد ويمكن تحديدها فيما يلي:

1. - **أوقات العمل:** غالباً ما تتعارض أوقات العمل مع الحياة الأسرية كونها تأخذ ثلث الوقت خلال اليوم ومستمرة على مدى الأسبوع، حيث الالتزام بوقت العمل يرتبط بزيادة الصراع بين العمل والأسرة الذي يواجهه الموظفون، والذي يتمثل في صراع يحدث عندما يكون الوقت المخصص لدور واحد يجعل من الصعب الوفاء بمتطلبات دور آخر (Akkas& Hossain &Rhaman,2015,pp.206).

2. - **زيادة أعباء العمل:** تكون مؤشراً دالاً على الصراع بين دور العمل والأسرة، وتشمل العمل الإجباري أو الإضافي غير المتوقع، والعمل المفرط ومتاعب العمل والعمل بسرعة أو الانقطاع عنه، وتكون عندما لا يجد العامل الوقت الكافي لكلا المجالين (نفيدسة، 2007).

3. **متطلبات الأسرة:** وهذا ما يظهر غالباً عند النساء العاملات المتزوجات حيث أنهن يعشن صراعاً ناتجاً عن دور العمل والأسرة أكثر من النساء العاملات غير المتزوجات، ويزداد مع وجود الأبناء وشغل مناصب ذات مسؤولية أكبر (مدفوني، 2019).

4. **الالتزام اتجاه الأسرة:** ترتبط عدة جوانب من هيكل الأسرة بصراع العمل والأسرة، بما في ذلك مسؤوليات الرعاية التابعة، ولا سيما رعاية المسنين والأطفال (Ajayi, 2013, pp. 20-21).

5. **غياب الدعم من طرف أفراد الأسرة.**

6. **المشاكل الشخصية التي تؤثر على أداء العمل.** (Akkas & Hossain & Rhaman, 2015, pp. 2066).

نظرية الدور:

تعد نظرية الدور من النظريات الحديثة في علم الاجتماع، حيث تنطلق من كون سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية ومكانته تعتمد على الأدوار الاجتماعية التي يشغلها في المجتمع، ذلك أن الدور الاجتماعي ينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية، فواجباته يحددها الدور الذي يشغله، أما حقوقه فتحددها الواجبات والمهام التي ينجزها في المجتمع علماً أنه لا يشغل دوراً اجتماعياً واحداً بل عدة أدوار تقع في مؤسسات مختلفة، وأن الأدوار في المؤسسة الواحدة لا تكون متساوية بل تكون مختلفة فهناك أدوار قيادية وأدوار وسطية وأدوار قاعدية، والدور يعد الوحدة البنائية للمؤسسة والمؤسسة هي الوحدة البنائية للتركيب الاجتماعي، فضلاً على أن الدور هو حلقة الوصل بين الفرد والمجتمع (مدفوني، 2019).

المبادئ العامة لنظرية الدور: تستند نظرية الدور على عدد من المبادئ العامة التي أهمها ما يلي (مدفوني، 2019):
أ- يتكون البناء الاجتماعي من العديد من المؤسسات الاجتماعية، وتتضمن المؤسسة الاجتماعية مجموعة من الأدوار الاجتماعية.

ب- ينطوي على الدور الاجتماعي الواحد مجموعة واجبات يؤديها الفرد بناءً على مؤهلاته وخبراته وتجاربه وثقة المجتمع به وكفائه وشخصيته، وبعد أداء الفرد لواجباته يحصل على مجموعة حقوق مادية، علماً أن الواجبات ينبغي أن تكون متساوية مع الحقوق والامتيازات التي يتمتع بها.

ت- يشغل الفرد الواحد في المجتمع عدة أدوار اجتماعية وظيفية في آن واحد ولا يشغل دوراً واحداً، وهذه الأدوار هي التي تحدد منزلته أو مكانته الاجتماعية، ومنزلته هي التي تحدد قوته الاجتماعية وطبقته.

ث- إن الدور الذي يشغله الفرد هو الذي يحدد سلوكه اليومي، وهو الذي يحدد علاقاته مع الآخرين على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي.

ج- سلوك الفرد يمكن التنبؤ به من خلال معرفة دوره الاجتماعي إذ أن الدور يساعدنا على التنبؤ بالسلوك، ذلك أن سلوك الطالب أو المعلم يمكن التنبؤ به من خلال معرفة دوره الاجتماعي.

ح- لا يمكن شغل الفرد للدور الاجتماعي وأدائه بصورة جيدة وفاعلة دون التدريب عليه، علماً أن التدريب على القيام بالأدوار الاجتماعية يكون خلال عملية التنشئة الاجتماعية، وتكون الأدوار الاجتماعية متكاملة في المؤسسة عندما تؤدي المؤسسة مهامها بصورة جيدة حيث لا يكون هناك تناقض بين الأدوار.

خ- تكون الأدوار الاجتماعية متناقضة عندما لا تؤدي المؤسسة أدوارها بصورة جيدة، كما أن تناقض الأدوار الوظيفية التي يشغلها الفرد يشير إلى عدم قدرة المؤسسات التي يشغل فيها الفرد أدوارها على إدارة مهامها بصورة ايجابية.

د- عند تفاعل دور مع أدوار أخرى فإن كل دور يقيم الدور الآخر، وعندما يصل تقييم الآخرين لذات الفرد فإن التقييم يؤثر في تقييم الفرد لذاته، وهذا ما يؤدي إلى فاعلية الدور ومضاعفة نشاطه.
 ذ- يتصل الفرد بالمجتمع ويتصل المجتمع بالفرد عن طريق الدور، والاتصال قد يكون رسمياً أو غير رسمي.
 ر- الدور هو حلقة الوصل بين الشخصية والبناء الاجتماعي.
 ز- التركيب الخلقي للفرد هو بمثابة التكامل بين التركيب النفسي والأدوار الاجتماعية التي يشغلها في حياته اليومية (الحسن، 2005، ص 164).

منهج البحث وإجراءاته:

منهج البحث:

اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي نظراً لملاءمته لطبيعة البحث وهدفه في تعرّف صراع الأدوار لدى المرأة العاملة في العمل الإنساني، ويعرف المنهج الوصفي بأنه: " طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها". وهناك تعريف آخر للمنهج الوصفي وهو "محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة به (Al-Rifai, 1998, p 122).

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من جميع العاملات في المجال الإنساني في جمعية موزاييك للإغاثة والتنمية في مدينة اللاذقية، والبالغ عددهن حوالي (280) عاملة 2022/ 2023 م.

في حين تكونت عينة البحث من (100) عاملة من العاملات في المجال الإنساني في جمعية موزاييك للإغاثة والتنمية الإنسانية في مدينة اللاذقية، وقد تمت سحب العينة بأسلوب العينة العشوائية، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد عينة البحث تبعاً لمتغيرات البحث التصنيفية:

جدول (1) توزيع خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة التصنيفية

النسبة	العدد	المتغير	
60.0	60	عازبة	الوضع الاجتماعي
32.0	32	متزوجة	
2.0	2	مطلقة	
6.0	6	أرملة	
100	100	المجموع	
61.0	61	خدمات نفسية	طبيعة العمل الوظيفي
7.0	7	خدمات طبية	
32.0	32	أعمال إدارية	
100	100	المجموع	
54.0	54	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
31.0	31	من 5 حتى 10 سنوات	
15.0	15	من 10 سنوات فما فوق	
100	100	المجموع	

أداة البحث:

لتحقيق أهداف البحث اعتمدت الباحثة في هذا البحث على استبانة صراع الأدوار من إعداد الباحثة، والتي تهدف للتعرف على مستوى صراع الأدوار لدى النساء العاملات في المجال الإنساني في مدينة اللاذقية، حيث تكونت الاستبانة من (40) عبارة موزعة على أربعة محاور (صراع الدور في العمل، صراع الدور في الأسرة، صراع الدور مع الذات صراع الدور وعلاقته مع المجتمع)، وتم الاجابة على الأداة وفق طريقة ليكرت الخماسية كالآتي:

بالنسبة للبنود السلبية: دائماً (5)، غالباً (4)، أحياناً (3)، غالباً (2)، دائماً (1).

بالنسبة للبنود الإيجابية: دائماً (1)، غالباً (2)، أحياناً (3)، غالباً (4)، دائماً (5).

صدق وثبات أداة البحث:

أولاً: التحقق من صدق الاستبانة: تم التحقق من صدق أداة الاستبانة من خلال:

▪ صدق المحتوى:

بعد إعداد الاستبانة بصورتها الأولية قامت الباحثة بالتحقق من صدق المحتوى من خلال صدق المحكمين، وذلك بعرض الاستبانة على (11) من الاختصاصيين من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم الإرشاد النفسي، في كلية التربية بجامعة تشرين، وفي ضوء ملاحظات السادة المحكمين عدلت الاستبانة حتى أصبحت في صورتها النهائية.

صدق الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بحساب صدق الاتساق الداخلي من خلال تطبيق الأداة على عينة استطلاعية مكونة من (32) عاملة من العاملات في القطاع الإنساني، تم اختيارها من خارج عينة البحث الأساسية، وبعد حساب معاملات الارتباط تبين أن جميع معاملات الارتباط كانت مقبولة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين (0.44 – 0.82) وبالتالي يمكن القول أن الأداة تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق.

▪ ثانياً: ثبات الاستبانة: تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال استخدام معامل الفاكرونباخ، والتجزئة النصفية، ويوضح الجدول (2) قيم معاملات الثبات للأبعاد والدرجة الكلية لأداة الدراسة:

جدول (2) قيم معاملات الثبات لأبعاد الاستبانة والدرجة الكلية

رقم المحور	المحور	معامل الفاكرونباخ	التجزئة النصفية
1	صراع الدور في العمل	0.77	0.72
2	صراع الدور مع الأسرة	0.65	0.62
3	صراع الدور مع الذات	0.79	0.78
4	صراع الدور وعلاقته مع المجتمع	0.67	0.77
	الدرجة الكلية	0.82	0.73

يتبين من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات حسب معامل الفاكرونباخ تراوحت بين (0.65 و 0.79)، في حين تراوحت معاملات الثبات حسب التجزئة النصفية (0.62 و 0.78) وهنا يمكن القول أن الخصائص السيكومترية للمقياس يمكن أن تقيس ما وضعت لأجل قياسه من حيث صدقه وثباته، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بقدر جيد من الثبات يجعلها صالحة للاستخدام في الدراسة الحالية.

- أداة الدراسة بصورتها النهائية: بعد قيام الباحثة بإعداد استبانة صراع الأدوار، والتأكد من صدقها، وثباتها، قامت الباحثة بإعداد الاستبانة بصورتها النهائية، كما هي موضحة في الجدول (3):

جدول (3) محاور استبانة صراع الأدوار لدى النساء العاملات في العمل الإنساني

رقم المحور	المحور	عدد البنود
1	صراع الدور في العمل	1 - 12
2	صراع الدور في الأسرة	13 - 26
3	صراع الدور مع الذات	27 - 33
4	صراع الدور مع المجتمع	34 - 40
	المجموع الكلي	40

النتائج والمناقشة:

النتائج الخاصة بسؤال البحث: ما مستوى صراع الأدوار لدى عينة من النساء العاملات في العمل الإنساني في مدينة اللاذقية؟

لحساب مستوى صراع الأدوار لدى أفراد عينة البحث، وبناءً على درجات استبانة صراع الأدوار، تم توزيع الدرجات اعتماداً على جدول التوزيع التكراري كالتالي: المدى = أعلى قيمة - أدنى قيمة، وبالتالي المدى = 5 - 1 = 4، أما بالنسبة لطول الفئة فقد تم تقسيم المستوى إلى ثلاث فئات كالتالي:

طول الفئة = $3/4 = 1.333$ ، وبالتالي يكون مفتاح استبانة صراع الأدوار كما هو موضح بالجدول رقم (4):

جدول رقم (4) مفتاح التصحيح لاستبانة صراع الأدوار لأفراد عينة البحث

المستوى	الأهمية النسبية	المتوسط المرجح
ضعيف	20 - 46.66%	1 - 2.33
متوسط	46.8 - 73.2%	2.34 - 3.66
مرتفع	73.3 - 100%	3.67 - 5

وبناءً على ما سبق، تم حساب المتوسط الحسابي المرجح والأهمية النسبية والمستوى لكل بند من بنود استبانة صراع الأدوار، ومن ثم تم حساب مجموع المتوسطات لجميع البنود لكل أفراد عينة البحث، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (5):

جدول رقم (5) مفتاح التصحيح لاستبانة صراع الأدوار لأفراد عينة البحث

المستوى	الأهمية النسبية	المتوسط الإجمالي المرجح
متوسط	62.4%	3.12

يتضح من خلال قراءة الجدول السابق أن متوسط إجابات أفراد عينة البحث من العاملات في المجال الإنساني على استبانة صراع الأدوار جاءت بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.12)، وبأهمية نسبية (62.4%)، وتتفق هذه النتائج مع دراسة ناصيف (2009) والتي أظهرت نتائجها أنّ مستوى صراع الأدوار جاء في المستوى المتوسط لدى النساء العاملات في العمل الإنساني.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى تعدد المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتق النساء العاملات في مجال العمل الإنساني، فهو من المجالات التي تتطلب متابعة العمل والاستجابة بشكل دائم وفوري لكل ما يتم طلبه من قبل الإداريين حتى خارج ساعات الدوام، فضلاً عن الالتزام بالمهام والواجبات الأسرية والاجتماعية الأخرى، كما يمكن أن تلعب الظروف الحالية التي تمر بها سورية من ضغوط اقتصادية وآثار نفسية ناتجة عن الحرب لها تأثير في زيادة وتعدد صراع الأدوار لدى المجتمع بشكل عام، والنساء العاملات بشكل خاص.

وتتفق هذه النتيجة مع أغلب الدراسات السابقة كدراسة بلببوض (2021) ودراسة بوراس (2019) والتي أكدت وجود متوسط لصراع الأدوار لدى المرأة العاملة في المشافي الطبية، وهذا ما أكدته أيضاً دراسة طحبوش (2019) في سوريا، وناصيف (2009) بوجود صراع أدوار متوسط لدى النساء العاملات في مختلف القطاعات التعليمية والخدمية.

نتائج فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات درجات العاملات على استبانة صراع الأدوار تبعاً لمتغير الوضع الاجتماعي (عازية، متزوجة، مطلقة، أرملة).

لاختبار صحة الفرضية الأولى، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وبين الجدول رقم (6) نتيجة اختبار الفرضية:

جدول رقم (6) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير الوضع الاجتماعي

المحور	الحالة	العدد	المتوسط	انحراف معياري	F	Sig.
صراع الدور في العمل	عازية	60	25.03	6.80	2.212	0.092
	متزوجة	32	26.00	5.63		
	أرملة	6	32.17	6.52		
	مطلقة	2	27.00	12.73		
صراع الدور في الأسرة	عازية	60	34.57	7.43	4.910	0.003
	متزوجة	32	34.63	7.59		
	أرملة	6	47.17	11.18		
	مطلقة	2	34.00	12.73		
صراع علاقتها مع الذات	عازية	60	16.13	4.52	4.431	0.006
	متزوجة	32	16.72	4.40		
	أرملة	6	23.17	4.67		
	مطلقة	2	21.00	16.97		
صراع علاقتها مع المجتمع	عازية	60	17.15	5.26	4.028	0.010
	متزوجة	32	18.81	4.14		
	أرملة	6	24.50	4.72		
	مطلقة	2	20.00	16.97		
المقياس الكلي	عازية	60	92.88	20.65	5.097	0.003
	متزوجة	32	96.16	17.75		
	أرملة	6	127.00	19.17		
	مطلقة	2	102.00	59.40		

نلاحظ من خلال قراءة الجدول (6) أن قيمة مستوى الدلالة كانت أقل من 0.05 في ثلاثة محاور وفي الدرجة الكلية. وبالتالي هناك فروق بين متوسطات درجات العاملات على المقياس في حين ان قيمة مستوى الدلالة كانت أكبر من 0.05 على محور صراع الدور في العمل.

ولتعرّف طبيعة هذه الفروق تم استخدام اختبار المقارنات البعدية LSD ويمثل الجدول (7) التالي نتيجة الاختبار:

جدول رقم (7) يوضح نتائج اختبار المقارنات البعدية LSD تبعاً لمتغير الوضع الاجتماعي

LSD Multiple Comparisons				
Sig.	Mean Difference (I-J)	الوضع الاجتماعي (I)	الوضع الاجتماعي (J)	Dependent Variable
0.973	-0.05833	متزوجة	عازبة	صراع الدور في الاسرة
0.000	-12.60000*	أرملة		
0.920	0.56667	مطلقة		
0.000	-12.54167*	أرملة	متزوجة	
0.913	0.62500	مطلقة		
0.041	13.16667*	مطلقة		
0.578	-0.58542	متزوجة	عازبة	صراع علاقتها مع الذات
0.001	-7.03333*	أرملة		
0.161	-4.86667	مطلقة		
0.003	-6.44792*	أرملة	متزوجة	
0.223	-4.28125	مطلقة		
0.581	2.16667	مطلقة		
0.145	-1.66250	متزوجة	عازبة	صراع علاقتها مع المجتمع
0.001	-7.35000*	أرملة		
0.445	-2.85000	مطلقة		
0.015	-5.68750*	أرملة	متزوجة	
0.753	-1.18750	مطلقة		
0.289	4.50000	مطلقة		
0.467	-3.27292	متزوجة	عازبة	المقياس الكلي
0.000	-34.11667*	أرملة		
0.537	-9.11667	مطلقة		
0.001	-30.84375*	أرملة	متزوجة	
0.696	-5.84375	مطلقة		
0.138	25.00000	مطلقة		

* The mean difference is significant at the 0.05 level.

نلاحظ من الجدول (7)، وبالنظر إلى قيمة مستوى الدلالة أن الفروق ظهرت بين متوسط درجات الارملة مع متوسطات درجات بقية الحالات الاجتماعية، وذلك في كل الابعاد الفرعية والدرجة الكلية وتعزو الباحثة سبب ارتفاع مستوى صراع الأدوار لدى المرأة الأرملة أكثر من باقي النساء بحسب وضعهم الاجتماعي، هو أن المرأة الأرملة قد تجد نفسها مسؤولة عن تلبية الاحتياجات النفسية للأطفال وإدارة الأمور المالية وتحمل تكاليف تلبية الاحتياجات بشكل فردي، والشخص الذي يدعم ويساند المرأة أصبح مفقوداً من حياتها، ولم يكن خيارها كما حال المرأة المطلقة، هذا الفراغ العاطفي يمكن أن يتسبب في زيادة الصراع النفسي والعاطفي، وتشير الباحثة الى ان المجتمع يفرض توقعات على أداء أدوارها كل ذلك يزيد من أدوارها ويزيد من صراع الأدوار لديها.

تنفق هذه النتيجة مع دراسة بيلوض (2021) والتي أظهرت وجود فروق في صراع الأدوار لدى النساء العاملات في المجال الطبي تبعاً لمتغير الوضعية العائلية.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العوامل على استبانة صراع الأدوار تبعاً لمتغير طبيعة العمل الوظيفي (خدمات نفسية، خدمات طبية، الأعمال الإدارية).

لاختبار صحة الفرضية الأولى، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، ويبين الجدول رقم (8) نتيجة الفرضية:

جدول رقم (8) نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير طبيعة العمل الوظيفي

المحور	الدور	العدد	المتوسط	انحراف معياري	F	Sig.
صراع الدور في العمل	خدمات نفسية	61	25.48	5.59	0.300	0.742
	خدمات طبية	7	25.29	8.77		
	أعمال إدارية	32	26.56	8.04		
صراع الدور في الاسرة	خدمات نفسية	61	35.08	7.91	0.171	0.843
	خدمات طبية	7	37.00	8.70		
	أعمال إدارية	32	35.44	8.97		
صراع علاقتها مع الذات	خدمات نفسية	61	16.43	4.51	1.467	0.236
	خدمات طبية	7	15.14	5.55		
	أعمال إدارية	32	18.00	5.76		
صراع علاقتها مع المجتمع	خدمات نفسية	61	17.98	5.11	0.107	0.898
	خدمات طبية	7	18.29	5.38		
	أعمال إدارية	32	18.53	6.07		
المقياس الكلي	خدمات نفسية	61	94.97	19.78	0.280	0.756
	خدمات طبية	7	95.71	23.34		
	أعمال إدارية	32	98.53	25.20		

نلاحظ من خلال قراءة الجدول (8) أن قيمة مستوى الدلالة كانت أكبر من (0.05) في المحاور الفرعية، وفي الدرجة الكلية، وبالتالي تتحقق صحة الفرضية القائلة بأنه: لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العوامل على استبانة صراع الأدوار تبعاً لمتغير طبيعة العمل الوظيفي (خدمات نفسية، خدمات طبية، أعمال إدارية).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة لكون طبيعة العمل الإنساني بمجمله، وبمختلف مسمياته الوظيفية سواء أكانت خدمات نفسية، أم طبية، أم إدارية، تتطلب التعاون والتفاعل بين الجميع، وبالتالي فإن القدرات والمهارات الفردية تكون هي المحور الأساسي لتحديد الأدوار التي يمكن للمرأة العاملة القيام بها في العمل الإنساني، بغض النظر عن طبيعة عملها، ومن جهة أخرى إلى وحدة وتشابه ضغوط العمل في المجالات الإنسانية بكافة أقسام الأعمال الوظيفية ضمنه (ساعات الدوام، الاستجابة السريعة لأي مطلب خارج ساعات الدوام، الدعم النفسي والاجتماعي... الخ).

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العوامل على استبانة صراع الأدوار تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5 حتى 10 سنوات، من 10 سنوات فما فوق).

لاختبار صحة الفرضية الأولى، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، ويبين الجدول رقم (9) نتيجة اختبار الفرضية:

جدول رقم (9) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

Sig.	F	انحراف معياري	المتوسط	العدد	الدور	الخبرة	المحور
0.247	1.420	0.95	6.98	24.91	54	أقل من 5 سنوات	صراع الدور في العمل
		1.11	6.16	27.42	31	من 5 سنوات حتى 10 سنوات	
		1.58	6.13	25.73	15	من 10 سنوات فما فوق	
0.510	0.678	0.93	6.85	34.72	54	أقل من 5 سنوات	صراع الدور في الأسرة
		1.73	9.65	35.32	31	من 5 سنوات حتى 10 سنوات	
		2.54	9.83	37.53	15	من 10 سنوات فما فوق	
0.169	1.810	0.63	4.61	15.96	54	أقل من 5 سنوات	صراع علاقتها مع الذات
		0.82	4.57	17.87	31	من 5 سنوات حتى 10 سنوات	
		1.78	6.91	17.87	15	من 10 سنوات فما فوق	
0.439	0.829	0.67	4.94	17.54	54	أقل من 5 سنوات	صراع علاقتها مع المجتمع
		0.98	5.46	18.94	31	من 5 سنوات حتى 10 سنوات	
		1.76	6.83	18.93	15	من 10 سنوات فما فوق	
0.321	1.149	2.66	19.57	93.13	54	أقل من 5 سنوات	المقياس الكلي
		4.01	22.33	99.55	31	من 5 سنوات حتى 10 سنوات	
		7.03	27.24	100.07	15	من 10 سنوات فما فوق	

نلاحظ من خلال قراءة الجدول (9) أن قيمة مستوى الدلالة كانت أكبر من (0.05) في المحاور الفرعية، وفي الدرجة الكلية، وبالتالي تتحقق صحة الفرضية القائلة بأنه: لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملات على استبانة صراع الأدوار تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5 حتى 10 سنوات، من 10 سنوات فما فوق).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة لكون العمل في المجال الإنساني يتطلب توافر عدة صفات ومؤهلات وكفاءات شخصية تتمحور حول تحمل ضغوط العمل والالتزام به وبالمسؤوليات الموكلة لكل منهم (وهذا ما يكون ضمن شروط التقدم لشواغر هذه الأعمال)، لذلك فإن الفرد المتقدم للعمل في هذه الجمعيات يكون على معرفة بضغوطه وأعباءه مسبقاً وعلى استعداد نفسي لها، بالإضافة لتوفير فرص التدريب والتطوير المستمر لجميع العاملات، مما يؤدي إلى تحسين مهارتهن، وزيادة قدرتهن على القيام بالمهام بكفاءة.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة ناصيف (2009) والتي أظهرت عدم وجود فروق في صراع الأدوار لدى النساء العاملات في المجال الإنساني تبعاً لمتغير الخبرة، في حين تختلف هذه النتيجة مع دراسة بيلوض (2021) والتي أظهرت وجود فروق في صراع الأدوار لدى النساء العاملات في المجال الطبي تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

الاستنتاجات والتوصيات

تقترح الباحثة في ضوء نتائج البحث ما يلي:

- توفير بيئة عمل مرنة للمرأة العاملة في المجال الانساني تساعد على التوفيق بين الحياة العملية والحياة الشخصية بشكل أفضل، وذلك عن طريق توفير ساعات عمل مرنة أو السماح بالعمل عن بعد.
- توفير الدعم اللازم للمرأة العاملة في القطاع الإنساني، عن طريق توفير خدمات الرعاية الصحية والحضانة للنساء وأطفالها، وكذلك تقديم الدعم النفسي والاجتماعي اللازم لها بشكل مستمر عن طريق جلسات تفرغية وداعمة لها.
- تعزيز الوعي والتثقيف حول أهمية دور المرأة في القطاع الإنساني بكافة مجالاته، وذلك عن طريق توفير الدعم اللازم للمرأة العاملة في هذا القطاع، وكذلك تعزيز الوعي حول حقوق المرأة والمساواة بين الجنسين.
- تصميم برامج إرشادية تهدف إلى تخفيف حدة صراع الأدوار لدى النساء العاملات في المجال الإنساني والطبي.
- تأمين خدمة الاستشارة النفسية في بيئات العمل، وتقديم توعية للعاملات عن طبيعة وقنوات الوصول هذه الخدمة.
- القيام بأبحاث تدرس صراع الأدوار لدى النساء في المجالات الخدمية والصناعية والطبية والتعليمية، وعلاقتها بمتغيرات عدة مثل (التوافق الزوجي، والاحترق النفسي، والتوافق المهني).

Reference

- Ajayi,P.(2013). WORK-FAMILY BALANCE AMONG WOMEN IN SELECTED BANKS IN LAGOS STATE, NIGERIA.doctoral thesis,covenant university,Nigeria.
- Akkas,M&Hossain,M&Rhaman,S.(December,2015). Causes and Consequences of Work-Family Conflict (WFC) among the Female Employees in Bangladesh: An Empirical Study. Journal of Business and Economics,12(6),2063-2071.
- Bak, S. (1994). Professional women's work, family, and kinship: a case study conducted at a TV station. Harvard University.
- Bilboad, Lamia. (2021). Role conflict among working women and its impact on their relationship with the family: A field study in hospital institutions in the state of Guelma. Academy Journal of Research in Social Sciences, 2 (1), pp. 115-140.
- Boras, Asia. (2019). The suffering of harassment among married working women “A field study in the para-medical sector of the hospital institution in Al-Qalaa, Skikda state. Al-Ibrahimi Journal of Psychological and Educational Studies, 1 (1), pp. 87-111.
- Desrosiers, J. P. (2012). Conflit travail-famille, dépression et épuisement professionnel: l'influence du temps consacré aux rôles professionnel et familial
- Al- Hassan, Ihsan. (2005). Advanced Social Theories (20th ed.). Amman: Dar Wael for Publishing and Distribution.
- Katz, D, & Kahn, R. L. (1978), the social psychology of organizations, New York City: John Wiley.
- Kolb, R. (2004). De l'assistance humanitaire: la résolution sur l'assistance humanitaire adoptée par l'Institut de droit international à sa session de Bruges en 2003. *International Review of the Red Cross*, 86(856), 853-878.
- Al-Rifai Ahmed, Scientific Research Methods, Administrative and Economic Applications, Wael Publishing House, Amman 1998, p. 122.
- Lee, N., Zvonkovic, A. M., & Crawford, D. W. (2014). The impact of work–family conflict and facilitation on women’s perceptions of role balance. *Journal of Family Issues*, 35(9), 1252-1274.

- Luthans,F.(2011). organisational behavior : an evidence-based approach(NO.12).united state: published by MCgraw-Hill Irwin.
- Al- Madfouni, Rola. (2019). Role conflict and its relationship to professional stress among primary and middle school teachers. Unpublished doctoral dissertation, Faculty of Social and Human Sciences, Department of Social Sciences, Algeria.
- Nafidsa, Fatima .(2007). The relationship between the value system and the social role of Tuareg women, Master's thesis in social psychology, Faculty of Arts and Human Sciences, University of Kasdi-Merbah Ouargla, Algeria.
- Nassif, Youssef. (2009). Role conflict among working women in the northern governorates of the West Bank and its relationship to psychological adjustment. Unpublished doctoral research. Al-Quds College, College of Public Health/Community Mental Health, Palestine.
- Al- Sumait, Share; Al-Azmi, Sami. (2021). Role conflict for working women and its relationship to their quality of life. Scientific Journal of Specific Educational Sciences, 14 (1), pp. 1-23
- Tahboush, Honeida (2019). Role conflict and its relationship to self-actualization and marital compatibility among women working in the teaching profession in Tartous Governorate. Unpublished master's thesis, Faculty of Education, Al-Baath University, Department of Psychological Counseling, Syria.
- Al- Tuwairqi, Hussein. (2014). Focus on the work of secondary school teachers and its relationship to the organizational climate from the point of view of educational directors and supervisors in Taif Governorate. Unpublished master's thesis, Umm Al-Qura University, Kingdom of Saudi Arabia.
- Victor, L. D., & Thavakumar, D. (2016). Work-family conflict of women employees (Special reference to banking sector) in Batticaloa district.

