

أهمية الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية

أ/سعدو سامية

جامعة الجزائر - 2-

ملخص:

تناولت الدراسة الحالية أهمية الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية. وفي إطار هذا السياق حاولنا معرفة أهم مصادر الضغط المهني ومستوياته لدى عينة البحث وكذا محاولة معرفة ما إذا كانت الإطارات النسوية بحاجة فعلا إلى دعم اجتماعي لمواجهة وتحقيق الضغوط المهنية. تم تطبيق كل من مقياس مصادر الضغط المهني ومقياس الدعم الاجتماعي على عينة مكونة من 130 إطار عاملة بإحدى المؤسسات الكبرى لتحديد مصادر الضغط وتوضيح دور الدعم الاجتماعي للحد من الضغط لديهن.

تبين نتائج البحث أن مصادر الضغط الأساسية ترجع إلى تنظيم العمل (الدور الإداري والدور التنظيمي)، وأن دعم زملاء العمل والأصدقاء يمثل أهم مصادر الدعم الاجتماعي للإطارات النسوية المكونة لعينة البحث. كما تظهر نتائج الدراسة بأن الدعم الاجتماعي، بكل أشكاله، يلعب فعلا دور الوافي من الضغط، حيث بينت التحاليل الإحصائية أن الإطارات اللواتي تحصلن على دعم اجتماعي كن أقل ضغطا من الإطارات اللواتي لم تحصلن على هذا الدعم.

الكلمات الأساسية: الدعم الاجتماعي - الضغط المهني - الإطارات النسوية.

Résume:

Cet article se propose de présenter les résultats d'une étude qui a porté sur le stress professionnel et le rôle du support social comme stratégie de bouclier contre le stress chez les cadres féminins, d'une grande entreprise. Nous avons utilisé, auprès d'un échantillon de 130 cadres féminins, l'échelle des sources du stress professionnel et l'échelle du support social, pour identifier les sources du stress et clarifier le rôle du support social.

Les résultats de l'analyse montrent que les sources du stress sont d'ordre organisationnel (rôle administratif et rôle organisationnel), et que le support des collègues et ami(e)s constitue la principale source du support social. Les résultats de cette recherche poussent à croire que le rôle du support social est important dans l'apaisement du stress.

Les mots clés: Support social- stress professionnel - cadres féminins.

إشكالية البحث:

من الحقائق المسلم بها أن المرأة الجزائرية تكوّن نصف المجتمع، وهي على الرغم من الصعوبات والتقاليد والتصورات، استطاعت الارتقاء إلى مناصب سياسية عليا، بما في ذلك المناصب الوزارية والبرلمانية وكذا القضائية، الأمر الذي يجعلها إحدى الطاقات الفاعلة في المجتمع. غير أن التصورات والاتجاهات التقليدية التي خلقتها المجتمع عن عدم تساوي قدرات الرجل والمرأة في العمل، وأكدت الممارسات الاجتماعية الخاطئة، بالرغم من الأدوار العديدة التي تؤديها في هذه المجتمعات، جعلت المرأة تعيش تحت وطأة الأحداث المثيرة للضغط، والتي تعتبر متغيرات نفسية واجتماعية تسهم في اختلال صحتها النفسية. وكتيجة لزيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل من جهة ودورها الأساسي في عملية التنشئة الاجتماعية من جهة أخرى، فقد جعلها ذلك حسب المركز الكندي لصحة المرأة، عرضة لضغوط نفسية ومهنية.

يحظى العنصر البشري داخل التنظيم باهتمام كبير من قبل الباحثين في مجال علم النفس العمل والتنظيم، باعتباره عنصرا هاما وفعالا في رفع التحديات الاقتصادية، لكن على الرغم من ذلك فإن البحوث التي تناولت مشاكل المرأة في

العمل لم ترق إلى مستوى أهمية ودور المرأة في المجتمع، فمن بين 1233 دراسة خاصة بالسرطان وعلاقته بالعمل منشورة بين سنتي 1971 و1990، نجد أن 14 منها فقط اهتمت بالعمل النسوي. وهذه الأقلية في الدراسات حسب هذا المركز الكندي لصحة المرأة تعود إلى اعتقاد مفاده أن تعرض المرأة للمشاكل الصحية راجع إلى طبيعتها الفيزيولوجية أو البيولوجية، وليس إلى العمل في حد ذاته.

ولقد كشفت دراسة (Turcotte 1998) أن طبيعة المهمة ومحيطها الفيزيقي وطبيعة العلاقات المهنية والتكنولوجية المستخدمة والمحيط التنظيمي تشكل أبرز منابع الضغط، وهذا ما أكدته فارس حلمي (1999) الذي يعتبر الضغط -على وجه العموم- ليس "سوى ردود الأفعال الفيزيولوجية والانفعالية والنفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل"، ص 290.

غير أن العلاقات بصفة عامة وعلاقات العمل بصفة خاصة يمكن أن تكون عوامل لتحقيق التوازن أو كعوامل واقية تخفف من وقع عوامل الضغط وآثاره على الصحة النفسية خاصة، ومن المظاهر الأساسية لهذه العلاقات ما يعرف بالدعم الاجتماعي. فالدعم الاجتماعي له أهمية كبيرة كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن ارتفاع مستوى الضغوط وبالتالي الحفاظ على الصحة، فهو حسب صراصون Sarason (1991) عن عفاف شكري حداد (1995)، يعبر عن مدى وجود أو توفر أشخاص يمكن للفرد أن يثق فيهم ويعتقد أنه في وسعهم الاعتناء به والوقوف إلى جانبه عند الحاجة.

من جهة أخرى فإن ما يلاحظ على الدراسات التي تناولت المعاش النفسي للمرأة العاملة، كونها لم تميز بين النساء المتزوجات والعازبات، بالرغم من أن هذه الفئة الأخيرة أصبحت تشكل نسبة عالية من اليد العاملة النسوية في كل المجتمعات.

انطلاقاً من هذه الخلفية النظرية، فإن الدراسة الحالية تطرح التساؤلات التالية:

1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات والعازبات في مستوى الضغط المهني؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في المهمة والسيرة المهنية والدور الإداري.

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في العلاقات البينشخصية والجو التنظيمي والتداخل بين الأسرة-عمل؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات والعازبات في مستوى ومصادر الدعم الاجتماعي؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي وبين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مستوى الضغط المهني؟

فرضيات البحث:

انطلاقاً من هذه التساؤلات فإن الدراسة الحالية تطرح الفرضيات التالية:

1- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في مستوى الضغط المهني.

2- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في المهمة والسيرة المهنية والدور الإداري لصالح العازبات.

3- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في العلاقات البينشخصية والجو التنظيمي والتداخل بين الأسرة-عمل لصالح المتزوجات.

4- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في مستوى ومصادر الدعم الاجتماعي

5- نتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي وبين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني.

منهجية البحث:

أ- عينة البحث: بلغ الحجم النهائي لعينة الدراسة 130 إطارا نسويا من أصل 177 إطارا نسوي، موزعين على وحدتي جسر قسنطينة والحراش التابعين لفرع بوبتيك "مجمع صيدال" بالجزائر العاصمة.

ب- أدوات جمع البيانات: اعتمدنا في جمع البيانات لهذه الدراسة على أداتين، أولهما مقياس مصادر الضغط في مكان العمل، أما الثانية فهي عبارة عن مقياس تم تصميمه من طرف الباحثة لقياس مستوى وأبعاد الدعم الاجتماعي، وفيما يلي وصف للأداتين:

1- مقياس مصادر الضغط في مكان العمل.

يعد أحد مقاييس مؤشر الضغط المهني (Occupationnal stress indicator) وهو للباحثين Store and williams cooper 1988 تم ترجمته إلى اللغة الفرنسية من طرف Cooper et Stora 1990. يهدف هذا المقياس إلى معرفة مستوى الضغط المهني في مختلف مصادره عند الإطارات، ويتكون من 61 بنداً، موزعة على (06) مقاييس جزئية، كل منها يقيس مصدراً واحداً من مصادر الضغط، والمتمثلة في العمل في حد ذاته، والدور الإداري، والعلاقات الشخصية، والسيرة المهنية والإنجاز، والبنية والجو التنظيمي والتواجه البيت - العمل.

حيث يطلب من الإطار النسوي تقييم مصادر الضغط حسب إدراكها لمستوى الضغط، وهذا بإحالة الرقم الذي يمثل إجابتها على السلم التالي:

ليس مصدرا واضحا تماما	ليس مصدرا واضحا	ليس مصدر واضح على العموم	مصدر واضح على العموم	مصدر واضح	مصدر واضح تماما
1	2	3	4	5	6

2-مقياس الدعم الاجتماعي:

قمنا بتصميم هذا المقياس بهدف معرفة نوع الدعم الاجتماعي الذي تتلقاه المرأة المعاملة من جهة وإلى أي مدى يمكن أن يكون أحد الإستراتيجيات للتخفيف من حدة الضغط المهني من جهة أخرى. يتكون هذا المقياس من 38 عبارة تتم الإجابة عليها وفق السلم التالي:

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	2	3	4	5

ويحتوي المقياس على مجموعة من الأبعاد المتمثلة في بعد الدعم الاجتماعي الخاص بالأسرة وبعد الدعم الاجتماعي الخاص بالزوج وكذا البعد الخاص بالزملاء والأصدقاء وأخيرا البعد الخاص برئيس العمل. وقد كانت معاملات الثبات للأبعاد مقبولة تراوحت بين 0,50 و0,79، في حين بلغ الثبات الكلي للمقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ 0,8157، ومعاملات الثبات معروضة في الجدول رقم 1.

جدول رقم (1): معاملات ثبات مقياس الدعم الاجتماعي

الأبعاد	عدد البنود	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الثبات
دعم الأسرة	09	34,18	4,62	0,5062
دعم الزوج	09	34,21	5,93	0,7919
دعم الأصدقاء والزملاء	11	46,46	6,64	0,6815
دعم المشرف	09	31,92	5,65	0,7609
الدرجة الكلية	38	147,78	15,84	0,8157

عرض النتائج:

بعد إجراء التحليلات الإحصائية الملائمة للبيانات قمنا في البداية بعرض الإحصاءات الوصفية التي تشتمل على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوزيع درجات أفراد العينة على مقياسي الدراسة ثم اختبار الفرضيات.

توقعنا في الفرضية الأولى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في مستوى الضغط المهني، تظهر نتائج التحليل الإحصائي أن المتوسط الحسابي للعازبات على متغير الضغط بلغ 36.75 بانحراف معياري قدره 7.12 $Sd_1 =$ بينما كان المتوسط الحسابي للمتزوجات 36.90 والانحراف المعياري 6.36 $Sd_2 =$ وعليه فإن الفرق بين المتوسطين بلغ 0,15 وقد تم استخدام إحصاء "ت" لعيتين مستقلتين لاختبار دلالة هذا الفرق. يتبين من النتائج المعروضة في الجدول رقم (2) بأن الفرق غير دال ($T=0.126$; $dl=127$)

جدول رقم (2): دلالة الفروق بين المتزوجات والعازبات في مستوى الضغط

المهني

الحالة المدنية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	dl	الدلالة
العازبات	63	36.75	7.12	0.126	127	غير دال
المتزوجات	66	36.90	6.36			

نرفض الفرضية الأولى على أساس هذه النتائج، بمعنى أنه لا يوجد فرق بين العاملات المتزوجات والعازبات في التعرض للضغط.

توقعنا في الفرضية الثانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في المهمة والسيرة المهنية والدور الإداري لصالح العازبات، غير أن النتائج المعروضة في الجدول رقم (3) لم تظهر أي فرق دال بين المجموعتين في الأبعاد المذكورة، حيث كانت قيمة الإحصاء χ^2 بالنسبة لبعد المهمة تساوي 0,024 وهي قيمة غير دالة إحصائية، أما بالنسبة لبعد السيرة المهنية فكانت قيمة الإحصاء χ^2 تساوي 0,121 وهي أيضا قيمة غير دالة إحصائية، كذلك بالنسبة لبعد الدور الإداري، حيث كانت قيمة الإحصاء χ^2 تساوي 0,043 وهي أيضا قيمة غير دالة إحصائية. على أساس هذه النتائج نتخلى عن الفرضية الثانية التي توقعنا فيها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في المهمة والسيرة المهنية والدور الإداري.

جدول رقم (3) دلالة الفروق بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في المهمة، السيرة المهنية والدور الإداري

الأبعاد	الحالة المدنية	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	DI	الدلالة
المهمة	عازبات	63	35.84	7.23	-0.024	127	غير دال
	متزوجات	66	35.87	6.88			
السيرة	عازبات	63	35.09	8.01	0.121	127	غير دال
	متزوجات	66	34.93	7.34			
الدور الإداري	عازبات	63	41.61	10.11	0.043	127	غير دال
	متزوجات	66	41.53	9.17			

نصت الفرضية الثالثة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني المتمثلة في العلاقات الينشخصية والجو التنظيمي والتداخل بيت - عمل لصالح المتزوجات، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام إحصاء "ت" لعينتين مستقلتين (Independent samples test).

يتضح لنا من خلال الإحصاءات الوصفية المبينة في الجدول رقم (4) أدناه وجود فرق بين المجموعتين في أغلب الأبعاد المختبرة، وللتأكد من دلالة هذا الفرق،

تم اختبارها باستخدام الإحصاء "ت"، وقد كانت قيمة الإحصاء "ت" بالنسبة لبعـد العلاقات البينشخصية تساوي $-0,097$ وهي قيمة غير دالة إحصائياً، أما بالنسبة لبعـد الجو التنظيمي فكانت قيمة الإحصاء "ت" تساوي $0,14$ وهي أيضاً قيمة غير دالة إحصائياً، كذلك بالنسبة لبعـد التداخل بيت - عمل، حيث كانت قيمة الإحصاء "ت" تساوي $0,058$ وهي أيضاً قيمة غير دالة إحصائياً. إن عدم وجود فرق دالة بين المجموعتين في الأبعاد المختبرة يدفعنا لرفض الفرضية.

جدول رقم (4) دلالة الفروق بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الضغط المهني.

الأبعاد	الحالة المدنية	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	dl	الدلالة
العلاقات	عازبات	63	32.54	7.01	-0.097	127	غير دال
	متزوجات	66	33.77	7.24			
البينشخصية	عازبات	63	39.50	9.17	0.14	127	غير دال
	متزوجات	66	39.28	8.34			
الجو	عازبات	63	35.92	8.51	-0.058	127	غير دال
	متزوجات	66	36.01	9.03			
التنظيمي	عازبات	63	35.92	8.51	-0.058	127	غير دال
	متزوجات	66	36.01	9.03			
التداخل	عازبات	63	35.92	8.51	-0.058	127	غير دال
	متزوجات	66	36.01	9.03			
بيت-عمل	عازبات	63	35.92	8.51	-0.058	127	غير دال
	متزوجات	66	36.01	9.03			

وفي محاولة منا لترتيب قوة تأثير مصادر الضغط المهني عند المرأة العاملة، قمنا بحساب اختبار فريدمان للرتب، الذي يسمح بترتيب مجموعة من العناصر على أساس متوسط رتبها، وعلى هذا الأساس فقد احتل الدور الإداري المرتبة الأولى بمتوسط رتب بلغ 4.97، متبوعاً وفي المرتبة الثانية بالجو التنظيمي بمتوسط رتب قدره 4.26، أما المرتبة الثالثة فهي لمصدر تداخل بيت - عمل بمتوسط رتب بلغ 3.32. والمرتبة الرابعة عادت للمصدر الخاص بالمهمة بمتوسط رتب بلغ 3.23، أما المرتبة ما قبل الأخيرة فاحتلتها السيرة المهنية بمتوسط رتب يساوي 2.27، أما المرتبة الأخيرة فعادت للعلاقات الينشخصية كمصدر للضغط بالنسبة للمرأة العاملة بمتوسط رتب بلغ 2.36، وهو ما يتضح لنا من خلال الجدول رقم (5).

جدول رقم (5): ترتيب مصادر الضغط المهني حسب قوة تأثيرها على المرأة العاملة

المرتبة	المتوسط الحسابي للرتب	المصادر
1	4.97	الدور الإداري
2	4.26	الجو التنظيمي
3	3.32	التداخل بيت - عمل
4	3.23	المهمة
5	2.87	السيرة المهنية
6	2.36	العلاقات الينشخصية

وتنص الفرضية الرابعة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العازبات والمتزوجات في الدعم الاجتماعي. تبين النتائج أن المتوسط الحسابي للعازبات بلغ $\bar{X}_1 = 38.91$ والانحراف المعياري $sd_1 = 3.68$ أما بالنسبة للمتزوجات، فقد بلغ متوسطها الحسابي $\bar{X}_2 = 36.90$ والانحراف المعياري $Sd_2 = 4.65$

من خلال هذه النتائج للإحصاءات الوصفية يتبين لنا وجود فرق، وللتأكد من دلالة هذا الفرق، قمنا بحساب اختبار T، حيث أظهرت النتائج المعروضة في الجدول رقم (6) بأن الفرق بين المتزوجات والعازبات فرق دال إحصائياً، حيث كانت قيمة الإحصاء T تساوي 2,61، وعليه نقبل الفرضية التي توقعنا فيها فرقا بين المتزوجات والعازبات في مستوى الدعم الاجتماعي، وهو فرق لصالح العازبات.

جدول رقم (6): دلالة الفروق بين المتزوجات والعازبات في الدعم الاجتماعي.

الحالة المدنية	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	Df	الدلالة
العازبات	57	38.91	3.68			
المتزوجات	66	36.90	4.65	2.61	121	0.010

ولمعرفة ما هي مصادر الدعم الاجتماعي التي أدت إلى هذا الفرق، تم اختبار الفرق بين متوسطات أبعاد الدعم الاجتماعي المتمثلة في الدعم الأسري ودعم الأصدقاء والزعماء ودعم المشرف.

حيث بلغ المتوسط الحسابي للعازبات بالنسبة لبعده الدعم الأسري $\bar{X}_1 = 36.04$ والانحراف المعياري $Sd_1 = 4.09$ أما المتزوجات فكان متوسطهن الحسابي $\bar{X}_2 = 34.27$ وبالانحراف المعياري $Sd_2 = 4.93$ ، وعليه فإن الفرق بين المتوسطين بلغ

1,77. أما بالنسبة لبعده دعم الأصدقاء والزملاء فقد بلغ المتوسط الحسابي للعازبات $\bar{X}_1 = 46.87$ والانحراف المعياري $Sd_1 = 6.35$ في حين بلغ متوسط المتزوجات $\bar{X}_2 = 45.98$ بالانحراف المعياري $Sd_2 = 6.95$ والملاحظ أن الفرق بين المتزوجات والعازبات في هذا البعد ضعيف جدا، أخيرا بالنسبة لبعده دعم المشرف، فقد بلغ المتوسط الحسابي للعازبات $\bar{X}_1 = 33.62$ والانحراف المعياري يساوي $Sd = 4.30$ أما المتزوجات فقد بلغ متوسطها الحسابي $\bar{X}_2 = 30.36$ وانحرافها المعياري $Sd_2 = 6.34$ وعليه فإن الفرق بين المتوسطين بلغ 3,26.

وللتأكد من دلالة هذه الفروق، قمنا باستخدام اختبار T لكل بعد. تظهر النتائج بأن الفرق بين المجموعتين في البعد الخاص بالدعم الأسري هو فرق دال إحصائيا لصالح العازبات، حيث كانت قيمة الإحصاء "ت" تساوي 2,02، كذلك يظهر بأن الفرق بين المجموعتين في بعد دعم المشرف هو فرق دال إحصائيا لصالح العازبات، حيث كانت قيمة الإحصاء "ت" تساوي 3,40، أخيرا فإن الفرق بين المجموعتين في البعد الخاص بدعم الأصدقاء والزملاء هو فرق غير دال إحصائيا، حيث كانت قيمة الإحصاء "ت" تساوي 0,75. انطلاقا من هذه النتائج نقبل جزئيا الفرضية التي توقعنا فيها وجود فروق بين العازبات والمتزوجات في الدعم الأسري ودعم الأصدقاء والزملاء ودعم المشرف.

جدول رقم (7) دلالة الفروق بين المتزوجات والعازبات في أبعاد الدعم الاجتماعي

الأبعاد	الحالة المدنية	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	dl	الدلالة
الدعم الأسري	عازبات	57	36.04	4.09	2.02	121	0.045
	متزوجات	66	34.37	4.93			
دعم الأصدقاء	عازبات	63	46.87	6.35			غير دال
	متزوجات	66	45.98	6.95	0.75	127	
دعم المشرف	عازبات	63	33.62	4.30			
	متزوجات	66	30.36	6.34	3.40	127	0.001

لتحديد أهمية كل مصدر من مصادر الدعم الاجتماعي، قمنا بترتيبها باستخدام إحصاء فريدمان (مع الملاحظة أنه في ترتيب القيم، تعطي الرتب الأولى لأصغر القيم). تظهر النتائج المبينة في الجدول رقم (8) أن دعم الأصدقاء والزملاء احتل المرتبة الأولى بمتوسط رتب بلغ 2.91، متبوعاً وفي المرتبة الثانية بالدعم الأسري بمتوسط رتب بقدره 1.80، أما المرتبة الثالثة فهي لمصدر دعم المشرف بمتوسط رتب بلغ 1.29

جدول رقم (8): ترتيب أبعاد الدعم حسب الأهمية

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الرتبة
دعم الأصدقاء والزملاء	2.91	1
الدعم الأسري	1.80	2
دعم المشرف	1.29	3

توقعنا في الفرضية الخامسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العوامل المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي، وبين العوامل المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في الضغط المهني.

ولاختبار هذه الفرضية، قمنا بحساب اختبار χ^2 ، حيث تم توزيع العوامل المتزوجات إلى مجموعتين، تتكون الأولى من العوامل مرتفعات الدعم الاجتماعي لكن بمستوى ضغط مهني منخفض، في حين تتكون المجموعة الثانية من العوامل المتزوجات بدرجة دعم اجتماعي منخفض لكن بمستوى ضغط مرتفع، كما هو موضح في الجدول رقم (9).

يتضح لنا من خلال هذه معطيات الجدول وجود فروق، حيث $dl = 0.150$ (χ^2_{66}) ومنه فإن هذه الفروق دالة. إذن توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العوامل المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي وبين العوامل المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني، وعليه فإننا نقبل هذه الفرضية الأخيرة.

جدول رقم (9): دلالة الفروق بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي، وبين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني.

المجموع	الضغط المهني		
	مرتفع	منخفض	
36	22	14	الدعم الاجتماعي منخفض
30	13	17	مرتفع
66	35	31	المجموع

مناقشة النتائج:

هدفنا في هذه الدراسة التعرف على أهمية الدعم الاجتماعي كاستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية، والكشف على أرض الواقع إن كانت المرأة العاملة تتلقى فعلا دعما اجتماعيا بمختلف أشكاله وأنواعه ونسبة هذا الدعم، ومدى مساهمة هذا الدعم في التخفيف من ضغطها المهني.

ورد ضمن نتائج هذه الدراسة عدم وجود فروق دالة بين المتزوجات والعازبات في مستوى الضغط المهني، وهذا في جميع أبعاد مصادر الضغط المهني، وهو عكس ما توقعناه في الفرضية الأولى على أساس أن المحيط الاجتماعي والوسط الأسري دورا لا يستهان به في كيفية إدراك الفرد لمحيط عمله، فالحياة الاجتماعية للمرأة العاملة متباينة، فيما إذا كانت هذه الأخيرة متزوجة أو عازبة، إذ أن درجة ونوع مسؤولية كل منهما تختلف، خاصة إذا كانت هذه العاملة

متزوجة وأم لطفل أو لعدة أطفال، وهذا ما أكدته نتائج أبحاث Baruch (1987) على أن عمل المرأة كزوجة وأم يؤدي إلى صراع الأدوار الذي يعرض المرأة إلى كثير من الاضطرابات النفسية، وفي هذا الصدد بينَ Neveu (1995) وجود علاقة دالة بين الوضعية العائلية ودرجة الشعور بالضغط، حيث أن هذه العلاقة ضعيفة جدا بالنسبة للفرد العازب وتزداد بالنسبة للفرد المتزوج الذي لديه عدة أطفال.

إن هذه النتائج تخالف عن تلك التي توصلت إليها الدراسة الحالية حيث بينت هذه الأخيرة عدم وجود فروق دالة في مستوى الضغط المهني وفي جميع أبعاد مصادر الضغط المهني للعاملات سواء كن متزوجات أو عازبات، ويمكننا تفسير ذلك على أساس أن المشاكل الاجتماعية والاضطرابات الأسرية نفسها بالنسبة للفتتين، فكلاهن يعيشن في المجتمع ذاته، فحتى لو كان هناك اختلاف في المسؤوليات إلا أن كل منهن تعاني من ضغط نتيجة لصراع الأدوار ونتيجة الإحباط، وزيادة متطلبات الحياة التي تتمثل في الواجبات الكثيرة الملقة على عاتقهن في عملهن، والمسؤوليات الكبرى التي يحملنها بالنسبة لحياة أزواجهن وأبنائهن ومنازلهن وأقاربهن وعائلاتهم - فحتى بالنسبة للعازبات، فإن لم تكن لديهن مسؤوليات أخرى تعادل ذلك، فهن قد تكن مسؤولات عن أسر آبائهن، وهذه ميزة من مميزات المجتمع الجزائري. وهذا ما أكدته مصطفى الخشاب (1985) الذي لاحظ آثار التغيير الاجتماعي على الأسرة، إذ بعدما كان الأب هو الكفيل الاقتصادي لجميع مطالب الأسرة، أي أنه العائل الأول والمسؤول عن كل الموارد الاقتصادية، أصبحت الأم والأولاد الكبار يساهمون بنصيب وافر في الوظيفة الاقتصادية للأسرة والمجتمع. وإلى جانب هذا فالعازبات يفتقدن إلى الحب والدفع العاطفي من الزوج والأبناء إضافة إلى الإحباط الناتج من روتين العمل اليومي، فقد ربطت الدراسات في مجال علم الأوبئة بين العلاقات الاجتماعية ومعدلات الوفاة، فكانت معدلات الموت بجميع أسبابها مرتفعة بين غير المتزوجين مقارنة بمعدلها بين المتزوجين (محمد السيد 2000).

بعد التأكد من أن الإطارات النسوية بحاجة إلى دعم اجتماعي لمواجهة والتخفيف من ضغوطها المهنية، قمنا بترتيب قوة تأثير مصادر الضغط المهني عند المرأة العاملة، فأوضحت النتائج أن المرتبة الأولى عادت إلى الدور الإداري كمصدرا هاما للضغط المهني عند المرأة العاملة، يليه في المرتبة الثانية الجو التنظيمي، ونجد في المرتبة الثالثة تدخل بيت - عمل، أما المرتبة الرابعة فعادت للمهمة، بينما المرتبة الخامسة فاحتلتها السيرة المهنية لنجد في المرتبة الأخيرة العلاقات البينشخصية كمصدر للضغط المهني بالنسبة للمرأة العاملة. وجاءت هذه النتيجة موافقة تماما لكثير من الدراسات التي أجريت لمعرفة أسباب الضغط والتي تشير على أن مطالب الدور تعتبر من بين المصادر الرئيسية المتسببة في الضغط المهني، حيث كشفت الدراسات المهمة بشعور الأفراد بضغوط أدوارهم المهنية، أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات، وغموض وزيادة أعباء وصراع الأدوار من المحددات الهامة لمقدار ونوع الضغط الذي يتعرض له. (لطفى راشد محمد 1992).

ويضيف القيروني (2000) من جهته أن المناخ التنظيمي الذي يشمل منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة والفلسفة التي تحكم سياستها لتحقيق أهدافها والطريقة التي يتم بها إنجاز المهام تعتبر عوامل ذات أثر كبير على سلوك وأداء الأفراد، وفي نفس السياق بيّنت دراسة لطفى راشد محمد (1992) أن نظام الرقابة الصارمة وعدم العدالة في نظام الأجور والترقيات، ووضع مواصفات مثالية للوظائف قبل التعيين والغموض في الإجراءات من بين مسببات ضغط العمل، ومن ثم فلا غرابة أن يحتل الجو التنظيمي المرتبة الثانية كمصدر للضغط المهني.

إلى جانب ما تقدم نجد التداخل بيت - عمل الذي يظهر من جراء التصادم بين طموح المرأة العاملة العائلية مع أهداف حياتها المهنية حيث يصعب عليها التوفيق بينهما، فالمرأة على غرار الرجل، تؤدي يوم عمل مضاعف، تمضي ما بين ثماني إلى عشر ساعات يوميا في عملها، أي بمعدل 40 ساعة أسبوعيا، بمعنى أن جل

وقتها تمضي في العمل، الذي لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي، بل إنها تحمل هموم العمل معها في المنزل، لتجد هموما أخرى وواجبات منزلية وأسرية تنتظرها، فهي قد لا ترتاح إلا لتنام متأخرة وتنهض باكراً، وهذا ما أجمع عليه أفراد عينة الدراسة، فهن يسعون لرضا المحيطين بهن على حساب راحتهم وصحتهن النفسية والجسمية.

وهذا ما أكدته دراسة إجلال اسماعيل محرم (1983) بعنوان المرأة والعمل، والتي هدفت الباحثة من خلالها إلى التعرف على مسؤوليات المرأة العاملة تجاه أسرته وعملها ومدى تأثير ذلك عليها، وأسفرت أهم نتائج الدراسة على أن المرأة العاملة تعاني من زيادة ساعات العمل اليومي، كما تعاني بعض العاملات من صراع الأدوار نتيجة الفشل في إحداث التوازن بين تلك الأدوار أو الفشل في القيام بأحد هذه الأدوار، كما تعترض المرأة صعوبات متعددة مثل اتجاه الزوج نحو مساعدتها في الأعمال المنزلية، كما تعاني من الاتجاهات الراضية لعمل المرأة، وكذلك المعاناة من الأعباء المنزلية.

أما المراتب الرابعة والخامسة فقد احتلتها المهمة والسيرة المهنية كمصدرين للضغط لدى الإطارات النسوية، كون أن النجاح العائلي يبدو بالنسبة للمرأة أساسياً مقارنة بالنجاح المهني، فقلة هن النساء اللاتي تتفاني من أجل نجاحهن المهني، وهذا عكس الرجال الذين يعتبرون النجاح المهني الهدف الأساسي والضرورة الملحة. أما العلاقات البنشخصية، فإن احتلالها المرتبة الأخيرة كمصدر للضغط المهني فيؤكد التصور العام لهذا البحث، كون العمل في حد ذاته بالنسبة للمرأة العاملة يوفر الشعور بالانتماء إلى الجماعة، وبالتالي مصدراً أساسياً للدعم الاجتماعي وواق ضد الضغط المهني.

كما ورد أيضاً ضمن نتائج الدراسة وفق الفرضية الرابعة، وجود فروق دالة بين المتزوجات والعازبات في مستوى ومصادر الدعم الاجتماعي، وكان هذا الفرق لصالح العازبات. ويمكننا تفسير ذلك في كون الشبكة الاجتماعية للعازبات أكبر منها

لدى المتزوجات، وقد جاءت هذه النتيجة في نفس اتجاه نموذج الأثر الرئيسي للدعم الذي الذي اقترحه (Cohen et Wills 1985) الذي يرى أن للدعم الاجتماعي أثرا عاما مفيدا على الصحة البدنية والنفسية، حيث أن الشبكات الاجتماعية الكبيرة يمكن أن تزود الأشخاص بخبرات ايجابية منتظمة ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع، وهذا النوع من الدعم يمكن أن يرتبط مع السعادة، حيث أنها توفر حالة ايجابية من الوجدان وإحساسا بالاستقرار في مواقف الحياة والاعتراف بأهمية الذات (محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن 1994). وحسب (Bruchon. M (2002)، كوننا محاطين موضوعيا لا يكفي لخلق علاقات اجتماعية مع الآخر، فكون المرأة متزوجة فهذا لا يضمن تواجد علاقات جيدة مع الزوج، بل يمكن أن تكون هذه الرابطة مصدر صراعات دائمة وضغوط إضافية.

وفي هذا الصدد، يضيف كل من Harris و Brown في دراسة قاما بها على مجموعة من النساء كن يخترن ضغوطا هامة في حياتهن، كن أقل ميلا للاكتئاب، لأنه كان بإمكانهن الحصول على الدعم الاجتماعي باللجوء إلى أزواجهن وأصدقائهن. وفي نفس السياق يؤكد Cohen بأن الفرد لا يرى الحدث ضارا أو ضاغطا إذا اعتقد أن شبكته الاجتماعية تساعد على مواجهة الحدث، لأن وجود علاقات اجتماعية حميمة، ودعم اجتماعي يعطي الفرد منذ البداية إمكانية للحكم مبدئيا على المواقف بأنها غير ضاغطة، مع اعتقاد أكبر في القدرة على المواجهة.

والملاحظ أن المرأة في المجتمع الجزائري بمجرد انتقالها إلى بيت الزوجية، فإن تدعيم أسرتها لها يقل وذلك رغبة منهم لجعلها أكثر إحساسا بالمسؤولية، وحتى لا تكون إتكالية وتابعة لهم، لكن هذا لا يعني تحليلهم عنها كليا، وإنما دعمهم يظهر بصورة جدية في المواقف الصعبة جدا. وربما هذا الانسحاب الأسري راجع لأصل ثقافة المجتمع من جهة، وإلى انشغال المرأة بأسرتها الجديدة ومحاولتها للتقرب منها وللانخراط فيها، وكأنها انتقلت إلى عالم جديد تحاول العيش فيه والتعايش معه.

بينما تحضى المرأة العاملة العازبة بكل رعاية وعطف وحنان الوالدين خاصة، وأفراد الأسرة عامة، كونها تساهم وتساعد في دخل الأسرة فيرفع ذلك من شأنها ضمن أسرتها، ولعله أحسن دعم تتلقاه، على حد قول معظم أفراد العينة. وفي هذا الصدد بينت عدة دراسات من بينها دراسة Brown et Harris أن الدعم الاجتماعي يعتبر مدعماً لتقدير الذات والإحساس بسيادة المحيط، كما يمكن من تعزيز العاطفة الإيجابية، وأيضاً يقلل من الاضطرابات النفسية الناجمة عن الضغط، ويتضمن مثلاً طمأنة الشخص بخصوص إمكانياته أو بقيمته وهذا يعمل على الرفع من الثقة في أوقات الشك حين يشعر الشخص أن متطلبات الموقف الضاغطة تفوق مصادره وإمكانياته.

انطلاقاً من هذه الخلفية النظرية، يتجلى لنا الدور الذي تلعبه الأسرة في الرفع من تقدير المرأة العاملة لذاتها وإحساسها بقيمة عملها، فيزيدها ذلك اعتزاز وصبراً على ظروف العمل مهما كانت صعبة أو متعبة، وهذا ما أكدته كاميليا عبد الفتاح (1984)، إذ ترى أن ما يجمع النساء في مقاييسهن لتقدير العمل، هو نوع العلاقات التي يمكن أن تربطهن بزملائهن في إطار نشاطهن المهني، فهذه القيمة أو الخاصة الاجتماعية التي يوفرها العمل المهني لا يمكن أن تفهم دون الرجوع إلى الوجه الآخر للعمل، والمتمثل في العمل المنزلي، ففي العمل الخارجي ترى النساء رفض الانغلاق والوحدة، وفرص للاتصال مع الآخرين غير أفراد العائلة، وهو أيضاً البحث عن اعتراف وتقييم شخصي واجتماعي، وهذا ما لا يعطيه أو يوفره العمل المنزلي، فالعمل بوصفه نشاطاً اجتماعياً يعتبر جزءاً جوهرياً في حياة الإنسان بصفة عامة، فهو الذي يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع، وإن المنفعة والفائدة الاجتماعية التي تحصل عليها المرأة من العمل لأهم بكثير، فهي جديرة بالاحترام والإعجاب من طرف الآخرين، كما أنها تستطيع من خلاله أن تثبت قدرتها على الإنتاج والمشاركة البناءة في المجتمع.

إذن فعمل المرأة الخارجي يربطها بالمجتمع ويحقق لها أهدافا اجتماعية مثل الزمالة والحياة الاجتماعية وغيرها، ويمكن تفسير ذلك، كون العمل حسب عبد الحفيظ مقدم (1997)، يمثل المكان الذي يحقق عدة احتياجات اجتماعية، أولها أن مكان العمل يوفر فرصا للقاء الناس وتكوين صداقة، والعمل يوفر أيضا الجو الحقيقي الذي يستطيع فيه الأفراد إشباع قيمهم في التعاون ومساعدة الآخرين، كما يوفر العمل الشعور بالانتماء إلى الجماعة.

كما أظهرت النتائج أيضا وجود فروق دالة بين المتزوجات والعازبات في البعد الخاص بدعم المشرف، وهذا الفرق هو لصالح العازبات. تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (Hynes and Feinlab 1988)، نقلا عن عبد السلام علي (1997)، من وجود علاقة موجبة بين غياب التقدير من طرف المشرف والإصابة بأمراض القلب والاضطرابات النفسية لدى العاملات المتزوجات. تبدو المرأة العاملة العازبة أكثر بحثا عن توسيع شبكتها الاجتماعية من العاملة المتزوجة، فبحكم صغر سنهن نسبيا وتكوينهن القاعدي، لا تجد العازبات حرجا في التحدث إلى جميع الزملاء الرجال، وقد تطلب العون والمساعدة والتوجيه من طرف المشرف الذي يتبنى دور المكون والنموذج للعاملة، وبالتالي يزداد دعمه لها في مواقف العمل المختلفة.

ولقد ورد أيضا ضمن النتائج وجود فروق دالة بين العاملات المتزوجات مرتفعات الدعم الاجتماعي وبين العاملات المتزوجات منخفضات الدعم الاجتماعي في مواجهة الضغط المهني. وهذه النتيجة أيضا كانت متوقعة، من منطلق أن ارتفاع الدعم الاجتماعي للمرأة العاملة المتزوجة، يسمح لها بقدرة عالية على مواجهة مختلف الضغط وتسييرها تسييرا عقلانيا، وهذا ما أكدته علي عبد السلام (1997) في اعتباره للدعم الاجتماعي والذي تمثله شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد مع الآخرين وقوة الروابط الأسرية، كعامل أساسي لتقليل من تأثير أحداث الحياة الضاغطة عند العاملات، وفي نفس السياق تصب نتائج الدراسات التي تم التطرق إليها سالفا المتعلقة بدراسة كل من Harris و Brown

Cohen التي توصلت نتائجها إلى أن الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد من الآخرين سواء في الأسرة أو خارجها، يعد عاملاً هاماً في صحته النفسية. ومن ثم يمكننا التنبؤ بأنه في ظل غياب الدعم الاجتماعي أو انخفاضه يمكن أن تنشط الآثار السلبية للأحداث والمواقف السيئة التي يتعرض لها الفرد بما يؤدي إلى اختلال الصحة النفسية لديه.

كما قمنا بترتيب أبعاد الدعم الاجتماعي حسب حاجة المرأة العاملة، فأظهرت النتائج أن دعم الأصدقاء والمزلاء احتل المرتبة الأولى في مواجهة الضغط المهني، يليه في المرتبة الثانية الدعم الأسري بينما عادت المرتبة الثالثة والأخيرة إلى دعم المشرف. ويمكننا تفسير ذلك، في كون أن المرأة خاصة، والفرد بشكل عام يسوِّح أسرارها إلى أصدقائه أكثر من أسرته، فالمرأة بإمكانها أن تتكلم بكل ارتياح دون أن تلام أو تعاقب من زميلاتها، عكس الأسرة التي قد تلومها وتعاقبها فزيد من ضغطها عوض أن تخففه، لكنها في نهاية الأمر تكون عوناً لها وتقدم لها الدعم المناسب لتجد دعم المشرف الذي لا يستهان به كونه يلعب دوراً مهماً في التخفيف من الضغط لدى المرأة العاملة، فالعمل تحت سلطة مشرف متسلط وغير مبالي للمسؤوليات المتعددة للمرأة العاملة قد يكون منبعاً رئيسياً لضغطها المهني والنفسي.

الخلاصة:

إن التعامل مع الضغط لا يعني التخلص منه وتجنبه واستبعاده من حياتنا، بقدر ما يعني أننا نعيش ونتفاعل مع الحياة، وما لا شك فيه أن المرأة العاملة تتعرض إلى ضغوط ناتجة عن حالة الصراع النفسي الناجم عن كيفية التوفيق بين جميع المتطلبات المفروضة عليها فالمرأة العاملة تدور في ثلاث دوائر مليئة بالصعوبات، فهي تغادر البيت في ساعة مبكرة صباحاً لتواجه مشاكل المواصلات والانتقال إلى مقر العمل، ثم تعود بعد ساعات العمل لتواجه أعباء النظافة وترتيب البيت وإعداد الطعام، وبحكم طبيعتها فهي تحتاج إلى التواصل النفسي والمعاملة الرقيقة من طرف المحيطين بها، وبالتالي إلى دعم اجتماعي، وهو نوع السند والمساعدة

الذي يلعب دورا أساسيا في إمكانية تعزيز وتحسين التوافق الشخصي والاجتماعي لديها، لتمكينها من مواجهة الضغوط.

وقد تم التوصل في الدراسة الحالية إلى إظهار أهمية الدعم الاجتماعي للمرأة العاملة في مواجهة الضغط المهني، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على مدى التغيير الاجتماعي وتأثيره على تغيير بعض الأفكار التقليدية عن مكانة المرأة ومركزها في المجتمع، فالرجل مهما كان أبا أو زوجا أو زميلا أو صديقا، أصبح يعتبر دعما معنويا للمرأة من خلال تقديمه للمساعدة والتشجيع، كونه أصبح يدرك الأهمية والدور الذي تلعبه المرأة في عالم الشغل إلى جانبه من جهة، والحياة الاجتماعية من جهة أخرى.

ختاما، فلقد أجمعت نتائج الدراسات التي تم عرضها على أن المرأة العاملة تعاني من ضغوط خاصة بأعباء العمل ومحاولة التكيف معها، والنجاح وصراع الأدوار والظروف الاجتماعية والبيئية، إلى جانب الضغوط الشخصية، وجميع هذه الضغوط يظهر أن لها علاقة وطيدة بأمراض القلب والضغط والتهاب المفاصل وكثير من الأمراض السيكوسوماتية، وحتى السرطان. ولهذه الاعتبارات فإن المرأة العاملة بأمس الحاجة إلى مساعدة المحيطين بها للتخفيف من حدة الضغوط وإمكانية التعايش معها. إذن يعتبر الدعم الاجتماعي بأشكاله الأسري ودعم الأصدقاء والزملاء وكذا دعم المشرفين من أهم الاستراتيجيات للتخفيف من حدة الضغط لدى الإطار النسوي إلى جانب بعض الاستراتيجيات الأخرى كتوفير خدمات اجتماعية أكثر للمرأة العاملة من خلال توفير دور الحضانة وتقليص ساعات العمل وكذا توعية وتحسيس المرأة والرجل على حد سواء بضرورة الاهتمام بظاهرة الضغط المهني التي عبر عنها الإطارات محل الدراسة، والتي نأمل معالجتها مستقبلا.

المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

- 1- إجلال إسماعيل محرم (1983): العنف والعمل، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر.
 - 2- القيروني محمد قاسم (2000): نظرة المنظمة والتنظيم، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
 - 3- مصطفى الخشاب (1985): علم الاجتماع العائلي، لبنان، دار النهضة العربية.
 - 4- فارس حلمي (1999): المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، عمان، الجامعة الأردنية.
 - 5- كاميليا عبد الفتاح (1984): سوسيولوجية المرأة العاملة، بيروت، دار النهضة العربية.
 - 6- محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن (1994): الصحة النفسية، مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية، القاهرة، مكتبة الانجلو مصرية.
 - 7- محمد السيد عبد الرحمن (2000): علم الأمراض النفسية والعقلية، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
 - 8- عبد الحفيظ مقدم (1997): المديرون - دراسة نفسية اجتماعية في المؤسسات الاقتصادية جامعة الجزائر.
- المجلات والمنشورات:

- عفاف شكري حداد (1995): سمة القلق وعلاقتها بمستوى الدعم الاجتماعي مجلة علمية متخصصة، الجامعة الأردنية، عمادة البحث العلمي.
- لطفي راشد محمد (1992): نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة، العدد 75، السعودية، معهد الإدارة العامة.

- علي عبد السلام علي (أفريل 1997): المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تذكرها العاملات المتزوجات، دراسات نفسية، المجموعة 7، العدد 2، مصر، كلية الآداب، جامعة بنها.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

Baruch, C. (1987). Women and gender in reaserch on work and family stress. **American Psychologist**, vol 42.

Brown, G. W and Harris, T. O (1978). **Social origins of depression: A study of psychiatric disorder in women**. London, Tavistok, the free press.

Bruchon, M. S (2002). **Psychologie de la santé, modèles, concepts et méthodes**. Dunod, Paris.

Cohen, S and Willis, T. A. (1985). Stress, support and the buffering. **Psychological bulletin**, 98, 2.

Neveu, J.P., (1995). **Equipement professionnelle recherches exploratoire en milieu hospitalier**. The british Library.

Turcotte. P (1998). **Qualité de vie au travail anti-stress et créativité**. Paris, Edition, Agence, ARCINC