أدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الضغوط الحياتية للمرأة العاملة بالمحليات

إعداد

سحر أحمد عبد المعز

دارسة بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الإجتماعية – جامعة أسيوط

المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية
العدد العاشر المجلد الأول ديسمبر ٢٠١٩م

أدوار الممارس العام في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الضغوط الحياتية للمرأة العاملة بالمحليات

الباحثة

سحر أحمد عبد المعز

دارسة بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الإجتماعية جامعة أسيوط

ملخص البحث

هدف البحث إلى تحديد دور الممارس العام في الخدمة الاجتماعية في تخفيف الضغوط الحياتية للمرأة العاملة ، والتي تتمثل في ضغوطات اجتماعية ، اقتصادية ، صحية ، ونفسية، بالإضافة إلى الآثار السلبية المترتبة على تلك الضغوط .

وقد توصل البحث إلى أنه يمكن للممارس العام أن يقوم بعدة أدوار حتى يخفف من تلك الضغوط من خلال المهارات والأدوات التي يوفرها أسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، وذلك بمساعدة المرأة العاملة على التخلص من المشاعر السلبية التي تنتج من العمل ، مساعدة الأسرة على اكتساب مهارات التكيف مع الضغوط التي يسببها خروج الأم إلى العمل ، تقديم التوجيه والإرشاد للعملاء ليساعدهم في التغيير وحل المشكلة ، وتزويدهم بالمعلومات التي تمكنهم من التوصل إلى مصادر الخدمات.

وأوصت الباحثة بالاهتمام بالرعايا المتكاملة للمرأة العاملة في جميع النواحي الصحية والنفسية الاجتماعية، وعقد الدورات والندوات التثقيفية للتوعية بكيفية التعامل مع الضغوط الحياتية التي تواجهها ، وتدريب الممارس العام على استخدام أدوات الممارسة العامة لتخفيف تلك الضغوط بهدف تطوير دور المرأة في المجتمع.

الكلمات الدالة " المفتاحية " : الممارس العام ، الضغوط الحياتية ، ، المرأة ، المرأة العاملة .

Abstract

The research aims to determine the role of the general practitioner in social work in alleviating the life pressures of the working woman, which are represented in social, economic, health, and psychological pressures, in addition to the negative effects of such pressures.

The research found that the general practitioner can play several roles to alleviate these pressures through the skills and tools provided by the general practice in social service, by helping working women to get rid of the negative emotions that result from work, helping the family to acquire adaptive skills With the pressures caused by the mother's exit to work, provide guidance and guidance to clients to help them change and solve the problem, and provide them with information that enables them to access the sources of services.

The researcher recommended paying attention to the integrated care of women working in all aspects of health and psychosocial, and holding educational sessions and seminars to raise awareness of how to deal with life pressures facing them, and training the general practitioner to use tools of general practice to alleviate those pressures in order to develop the role of women in society.

Key Words : General Practitioner, Life pressures, woman , working women

أولاً :**مدخل لمشكلة البحث** :

إن المرأة العاملة نتيجة لأدائها لدورها المزدوج بكونها أم وزوجة وإمرأة عاملة في نفس الوقت تعاني من ضغوط نفسية عديدة تجعلها دائماً في حالة من التوتر والقلق النفسي مما له أكبر التأثير على حالتها الصحية العامة سواء من الناحية النفسية أو الجسدية ، ومن المعروف أن الإنسان إن تعرض للإجهاد الجسدي واختلال الصحة الجسدية بشكل عام سوف يؤثر بشكل كبير على صحته النفسية والعكس. حيث أكدت جميع الدراسات السيكولوجية أن المرأة العاملة تواجه جملة من الاضطرابات النفسية نتيجة خروجها إلى ميادين العمل(حبيب ، جمال شحاتة ، ٢٠١٠ :١٥).

وتعد الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية من أحدث الاتجاهات التي يركز فيها الأخصائي الاجتماعي على المشكلات والحاجات الإنسانية من خلال مجموعة منظمة لحل المشكلة بالتركيز على متصل الانساق لتمثل اتجاهاً تفاعلياً لممارسة الخدمة الاجتماعية يبعدها عن نمطها التقليدي المعتمد على تطبيق طريقة محددة من طرق المهنة(علي ، ماهر أبو المعاطي ، ٢٠٠٠ :١٧).

ثانياً : **الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث** :

هدفت دراسة (Hussain,2008) إلى محاولة لمعرفة دوافع المرأة الباكستانية للعمل والمعوقات التي تواجهها ، وتوصلت إلى أن المرأة العاملة في منطقة كراتشي الباكستانية تعاني من عدة مشكلات أبرزها المشكلات المجتمعية كون الثقافة السائدة ترفض المرأة العاملة وتفضيل الرجل على المرأة ، إلا أن الضغوطات الاقتصادية التي تعرضت لها المرأة بباكستان أجبرت السكان على التعامل مع الواقع الجديد وقبول المرأة العاملة في مواقع العمل.وقام كل من (Jacob & Schain, 2009) بدراسة لاستكشاف معوقات عمل المرأة ، وتوصلت الدراسة إلى أن نمطية التفكير السائدة في المجتمع بخصوص أسلوب المرأة في القيادة وعدم قدرتها على تحفيز الآخرين جعلها غير مقبولة كقائد في مكان العمل ، كما بينت أن هناك مجموعة من المعيقات الاجتماعية والأسرية التي تقف أمام المرأة وتقدمها في العمل مثل صراع الأدوار الذي نعيشه ، كما أن غيابها لفترات طويلة عن الأطفال يؤثر فيهم نفسياً ، كما أن المرأة العاملة تشعر بالعزلة الاجتماعية .

وهدفت دراسة (علي ، فريد فايد ، ٢٠١٤) اختبار مدى نجاح تطبيقات أسلوب الممارسة العامة في التخفيف من حدة الضغوط لدى طلاب المنح ، والتي تتمثل في الضغوط الاجتماعية والنفسية والأكاديمية والاقتصادي، ومحاولة التوصل إلى شكل محدد لتطبيق أسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع طلاب الجامعة بصفة عامة وطلاب المنح الدراسية بصفة خاصة.

ثالثاً : **مشكلة البحث**:

إن الضغوط الحياتية التي تتعرض لها المرأة العاملة تُشكل لديها أضراراً بالغة ، ومن ثم تصبح غير قادرة على اتخاذ القرار السليم وتحمل المسئولية ويبدو ذلك واضحاً في الصراعات أو الخلافات وما ينتج عنها من توتر في العلاقات الاجتماعية مع رؤوسائها وزملائها في العمل. والضغوط التي يواجهها الفرد ما هي إلا ردود فعل للتغيرات السريعة والحادة بل والمتلاحقة التي أثرت على نواحي حياته ابتداءً من القيم وانتهاءً بإشباع حاجاته البيولوجية والاجتماعية ، وبالتالي فهي سمة من سمات الحياة المعاصرة (أبو ناهية ،صلاح الدين ، ٢٠١٦ : ١٢١) .ولما كان عمل المرأة يمثل حقيقة وتحدياً يجب التعامل معها ، لذا وجب تضافر العديد من المهن والتخصصات للتعامل مع الضغوط التي تواجهها أثناء العمل ، ومهنة الخدمة الاجتماعية أحد المهن الإنسانية التي تهتم بمجال المرأة وتسعى إلى إحداث توازن بين المرأة والبيئة التي تعمل فيها من خلال طرقها المختلفة ، ولما كانت طريقة الممارسة العامة

كإحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية وتمارس في العديد من المؤسسات ، وتهتم بمجال المرأة ، ولكنها تواجهها العديد من المشكلات والضغوط الحياتية ، وهناك مهن مختلفة تتعامل مع هذه المشكلات والضغوط ، والخدمة الاجتماعية احد المهن التى تسعى جاهدة للتعامل مع مشكلات المرأة العاملة وذلك بهدف تخفيف الضغوط الحياتية الواقعة عليها من خلال اسلوب الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

رابعاً: تساولات البحث:

.وتتحدد تساولات البحث فى الآتى:

١-ما الصعوبات والمعوقات التي تواجه المرأة العاملة ؟

٢ ــ ما الضغوط الحياتية التى تواجه المرأة العاملة ؟

٣ ــ ما الآثار السلبية المترتبة على الضغوط الحياتية التى تواجه المرأة العاملة ؟

٤- ما هي مهارات الممارس العام في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الضغوط الحياتية للمرأة العاملة ؟

٥ ــ ما أدوار الاخصائى الاجتماعى كممارس عام فى التخفيف من الضغوط الحياتية التى تواجه المرأة العاملة بالمحليات ؟

خامساً: أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحديد:

١- الضغوط الحياتية التي تواجه المرأة العاملة فى المحليات على مستوى الأنساق.

٢- الاثار السلبية المرتبطة بالضغوط الحياتية التي تواجه المرأة العاملة .

٣- مهارات الممارس العام في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الضغوط الحياتية للمرأة العاملة.

٤- أدوار الممارس العام في التخفيف من الضغوط الحياتية للمرأة العاملة.

سادساً : أهمية البحث :

تتلخص أهمية البحث في وجود المرأة في مراكز صنع القرار تساهم بدورها في العمل العام ، ورسم السياسات العامة للدولة بفعالية وكفاءة واستغلال مقدرتها التي تمثل نصف المجتمع وتحقق تكامل الأدوار للرجل والمرأة ولتؤدي دورها بما ينعكس إيجاباً على المجتمع.وتعتبر مشكلة الضغوط الحياتية عند النساء العاملات من المشكلات الهامة التي تستحق الدراسة والكشف والبحث عن تلك الضغوط وأسبابها وأنواعها ومصادرها وكيفية مواجهتها والتغلب عليها ، وكل ذلك من أجل تفادي أثرها على صحة المرأة والمحافظة عليها وتنميتها .

سابعاً : مفاهيم البحث :

أ-المرأة العاملة : يقصد بالمرأة العاملة في هذه الدراسة :

-أن المرأة العاملة هي التي تخرج للعمل مقابل أجر.

- زيادة عدد الضغوط الملقاة على عائلتها نتيجة صراع الأدوار، وعدم قدرتها على القيام بواجباتها كاملة.

ب-مفهوم الضغوط الحياتية : تناول تعريف مصطلح الضغوط الأفراد والجماعات والمهنيون بمعاني مختلفة تبعاً لتخصصاتهم ومجال حياتهم الاجتماعية والمهنية، فنرى الأطباء يستخدمون لفظ الضغط في إطار الميكانيزمات الفسيولوجية، ويستخدمه المهندسون للدلالة على التحمل الخرساني مثلاً: ويتناوله علماء النفس للدلالة على الحالة النفسية والمزاجية الناتجة عن وجود الإنسان في حالة الضيق وشعور بالظلم أو الاختناق، أما الإداريون فيستخدمون الضغط كتعبير عن التحدي لنظام معين، أما اللغويون يستخدمون اللفظ لتليل التأكد على مقطع أو لفظ معنوي معين

(عبد المقصود، أماني، ٢٠٠٧: ١٣) .

المفهوم الإجرائي للضغوط الحياتية : تعرف الضغوط الحياتية اجرائيا فى الدراسة الحالية هى مجموعة من العوامل الخارجية التى تؤثر على المرأة والتى ترتبط بالانساق المحيطة بها سواء نسق الأسرة أو نسق العمل أو نسق المجتمع.

ج-مفهوم الممارس العام: يعرف الممارس العام بأنه هو ذلك المتخصص في الخدمة الاجتماعية والحاصل

على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية الذي يعد بحيث تكون لديه المهارة والقدرة على العمل مع مختلف المواقف ومع مجموعات متنوعة من العملاء ويساهم في حل أو مواجهة مجموعة من المشكلات الفردية والاجتماعية باستخدام مهاراته وعلى مستويات مختلفة تتراوح ما بين الفرد والمجتمع ، فالاخصائى الاجتماعي الممارس العام يمتلك العديد من المهارات التي تكفل له القيام بالأدوار المختلفة مع كافة انساق العملاء بدءا بالمستوى الأصغر (الفرد والأسرة) وحتى المجتمع المحلى أو المجتمع الأكبر(عبد المجيد ،هشام وآخرون ، ٢٠٠٥ : ٢٣) .

ويمكن وضع مفهوم اجرائى للممارس العام في الخدمة الاجتماعية في هذه الدراسة كالاتى:

١- خريج إحدى كليات أو معاهد الخدمة الاجتماعية أو خريج كلية الآداب قسم علم نفس أو اجتماع.

٢- يمارس الاخصائى الاجتماعي دوره كممارس عام كأحد التخصصات التي تعمل في اى من مجالات الممارسة المهنية في المحليات كمنظمات حكومية.

ثامناً : تقسيم البحث :

لتحقيق أهداف البحث يتم تقسيمه إلى النقاط التالية :

(١) أنواع الضغوط الحياتية للمرأة العاملة :هناك تصنيفات متنوعة للضغوط الحياتية البعض يصنفها كالأتى:

(أ) الضغوط الاجتماعية :

إن عمل المرأة له تأثير عليها من جانبين : فهو من جهة يساهم في تطوير شخصيتها ويساعدها على القيام بدور ايجابي وتنشيط للمشاهمة في تطوير المجتمع ، ومن جهة أخرى يعتبر العمل مسبباً للقلق مما ينتج عنه ظهور بعض الاضطرابات والصراعات الداخلية عند المرأة ، فالمرأة عن طريق العمل الذي يمنحها القوة والإيجابية تعوض ما أصابها من نقص خلال مراحل نموها ، كما يؤدي إلى تخفيف من مشاعر الحرمان لأنها تصبح متكافئة مع الرجل وذلك لقيامها بنفس العمل وأحياناً تتفوق عليه(عبد الناصر ، رشا ، ٢٠١٤ : ٢١٦) كما أن عمل المرأة أثر على وضعها النسبي في المجتمع ، حيث أعطاها نمطاً من الاستقلال والحرية لم تكن تتمتع بهما من قبل ، الأمر الذي جعل حقوقها وامتيازاتها تمتد إلى مجالات عديدة كالتعليم والأنشطة الرياضية، ويتمزايد حقها في أن تتزوج أو تبقى بدون زواج ، والحصول على الطلاق ، ومنافسة الذكور في أشياء عديدة (الخولي ،سناء ،٢٠٠٦ : ١٠)

(ب) الضغوط الاقتصادية :

إن ارتفاع تكاليف الحياة تقلق كثيراً من الأفراد والقلق على عدم كفاية ما لديهم من مال لشراء الغذاء والملابس والخدمات الأخرى يمكن أن تكون ضاغطة بشدة ، واستمرار الزيادة في أسعار الطعام والملابس والعناية الصحية والخدمات والتعليم يضعف قوة الأفراد ، ويؤدي إلى الخوف من النهاية أو من التوقف عن العمل والعجز المدرك أو الحقيقي للأفراد البقاء على حالة مادية جيدة تدفع العديد من الأفراد للبحث عن وظيفة إضافية ، فالعمل الإضافي يجلب المال الإضافي لكنه يسلب من الفرد وقت راحته ويضعف قوته وطاقته ، ويتضح ذلك من الانفعال والعصبية والإحباط والقلق ، ومن ثم فإن المشكلات الاقتصادية تزيد من التعب(إسماعيل ،بشرى ، ٢٠٠٤ :٧٠) .

(ج) الضغوط الصحية:

إن تعرض الفرد في العمل لضغوط معتدلة يشكل تحدياً له يحفزه ويزيد من نشاطه بالعمل ، فالضغط هذا هو مثير إيجابي صحي يساعد العاملين على الإبداع والاستجابة لتحديات العمل ، مبقياً الأداء مستمراً في ارتفاع إلى أن يبلغ الذروة ، فزيادة الضغط واستمرار تأثيره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء ،ذلك أن الضغط المرتفع يُلد حالة من الإرهاق والتوتر للعاملين ، وربما المرض على المستوى النفسي والجسمي أيضا،أما الضغط من مستوى منخفض فيؤدي إلى انخفاض في الأداء ذلك أنه بفرض حالة من الملل والفتور في أداء المهام يتسبب

في عدم رضا العاملين عن عملهم أو ما يقومون به من أعمال ، وتختلف النساء العاملات في درجة تأثرهن بالضغط ، وهذا راجع كما قلنا للفروق الفردية في بنية الشخصية ، لكن ما هو مُتفق عليه أن المرأة العاملة قادرة على إعادة توازنها النفسي والمهني حال انتهاء الأحداث الضاغطة حسب قدرة المواجهة والتحمل بسبب خصائصهن ، ومن ثم تصريفها بشكل سلس قد لا يترك أثرا (أبو ضياف ، زين الدين ، ٢٠١٥ : ١٢).

(د) الضغوط النفسية:

لخروج المرأة للعمل آثار تربوية واجتماعية سلبية تتكون نتيجة عدم الاهتمام بتوفير الظروف المناسبة للمرأة لأداء دورها الوظيفى ،فبالإضافة إلى التعب والإرهاق النفسى الذى ينعكس على أداء دورها كزوجة وأم ،فإنه يمكن أن يترتب على ذلك إهمال الرعاية النفسية والتربوية للأبناء وعدم توجيههم وعدم إشباع حاجتهم للحنان مع الشعور بالقلق والاضطرابات النفسية ، وخاصة أن الحرمان من الرعاية المباشرة للطفل وتعرضه لتوجيه المربيات المتناقض مع توجيه الأم وثقافتها قد يؤدى إلى توتر الطفل نفسيا إضافة إلى مشكلات العلاقة الزوجية وتزايد نسب الطلاق والإجهاض والرغبة فى تحديد النسل وانفصام عرى الأسرة . بالإضافة إلى تعرض العاملات إلى الأمراض النفسية ، حيث تشير دراسة الحالات التى سجلت فى العيادات النفسية إلى حدوث انهيار عصبى للعاملات اللاتى يتعرضن لضغوط ومسئوليات كثيرة مما أفقدهن القدرة على التركيز ودفع بهن إلى دوامة القلق والتفكير وشدة العصبية التى ظهرت أثناء المقابلة (أبو صايمة ، عايدة ١٩٩٧، ١٦٤ :).

(٢) الآثار المترتبة على الضغوط الحياتية للمرأة العاملة :

تعتبر الضغوط سمة طبيعية للحياة ، وأن أي إنسان يتعرض لأنواع شتى من الضغوط وبدرجات متفاوتة ، ومن النادر أن يعصم الفرد نفسه مهما أوتي من قوة من تأثير التعرض لمثل هذه الضغوط وفضلاً عن أنه نادراً ما يحدث التعرض لنوع واحد من هذه الضغوط ، بل أن الاحتمال الأقوى أن الفرد يتعرض لأكثر من نوع من الضغوط سواء بإرادته أم بغير إرادته وكل ذلك يحدث في وقت واحد وليس في فترات منتظمة أو حتى متباعدة ، وعلى أوقات قد تطول أو تقصر(عبد الناصر ،رشا ، ٢٠١٤ :١٢١). فإذا كان الإنسان مدرباً على مواجهتها والتغلب عليها أو التعامل معها ولديه من أساليب التوافق والتكيف مما يمكنه من ذلك ولم تترك عليه الضغوط آثار سلبية ضارة ، فإنه لن تكون هناك مشكلة والمطلوب منه القيام بالإجراءات الوقائية حتى لا تتمكن الضغوط منه ، وإنما المشكلة الحقيقية هي في الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط متزايدة أو مستمرة ومرتفعة الشدة ، وهو في الوقت نفسه لا يملكون أساليب وآليات التوافق والمواجهة المناسبة ويعانون بالفعل من المترتبات والآثار الضارة الممرتبطة بهذه الضغوط(يوسف جمعة محمد،٢٠٠٧ :١٣٥).

وقد صنف البعض مترتبات الضغوط إلى(محمود ، عبد الحليم ، ٢٠٠٩ : ٢٩١) :

-الأمراض الجسمية والمشكلات امرتبطة بالضغوط : مثل أمراض الجهاز الدوري كالنوبات القلبية وارتفاع ضغط الدم واضطراب النبض والذبحات الصدرية وأمراض الجهاز الهضمي.

-المشكلات النفسية والسلوكية والمرتبطة بالضغط : القلق والاكتئاب والتعصب والعدوان والقابلية للاستثارة والإجهاد والتوتر والإحساس بالملل وفقدان التركيز والإحساس بالإحباط.

-المشكلات المرتبطة بالعمل : حيث أن تعرض الإنسان للضغوط المزمنة والحادة يؤدي إلى مشكلات في العمل سواء بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر من جراء الإصابة بالأمراض الجسمية والاضطرابات النفسية وهو ما يجعل الأشخاص غير متوافقين مع بيئة العمل ويعانون العديد من المشكلات ومنها على

سبيل المثال لا الحصر الغياب المتكرر وانخفاض الإنتاجية.

-المشكلات والانحرافات الاجتماعية : لا تقتصر مترتبات الضغوط على المظاهر السابقة ، وإنما تمتد لتطول العلاقات الاجتماعية ويمكن استخدام متغير الضغوط لتفسير الكثير من الظواهر الاجتماعية كالطلاق والانفصال وزيادة عدد القضايا أمام المحاكم والمشاجرات بين الجيران.

(٣) مهارات الممارس العام للتخفيف من الضغوط الحياتية للمرأة العاملة:

تحتل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية أهمية وذلك لأنها تمثل " إطار العمل يتضمن تقدير كلاً من الأخصائي الاجتماعي والعميل للموقف لتحديد لنسق الذي يجب أن يوجه إليه الاهتمام وتركيز الجهود لتحقيق التغيير المطلوب فيه ، حيث ينصب تركيز الاهتمام على الفرد والأسرة والجماعة الصغيرة والمنظمات والمجتمعات، والممارسة العامة تعد نظرية حديثة الاستخدام في الخدمة الاجتماعية وتعتمد على توظيف الأخصائي الاجتماعي لكل النظريات المهنية في الممارسة لصالح العميل ، وهي بذلك تعتمد على النظرة المرنة والمتسعة والمفتوحة من أجل عملية المساعدة المعتمدة على الفرد فقط أو المجتمع المحلي فقط ، بل إنها تنظر إلى الإنسان إلى جميع صوره النسقية ، وذلك فهي تتعامل على مستوى الأفراد والأسر (الوحدات الصغرى) أو على مستوى الجماعات (الوحدات المتوسطة) أو على مستوى الجماعات الكبرى (الوحدات الكبرى)(نيازي ، عبد المجيد ، ٢٠١١ : ٢٢).وتقسم مهارات الممارسة العامة إلى ثلاثة مستويات وهي على النحو التالي (حبيب ، جمال شحاتة ،٢٠٠٨ : ١٠٥) :

(أ) مهارات الممارسة العامة على المستوى الأصغر: مهارات الإتصال الجيد ، المهارة في تقديم المشورة ، المهارة في تكوين العلاقة المهنية ، في التعاطف ، مهاة في بناء خطة التدخل المهني والمهارة في إجراء المقابلات.

(ب) مهارات الممارسة العامة على المستوى المتوسط : المهارة في تشجيع الأعضاء على الانضمام للجماعات ، في تصميم برامج العلاج الجماعي ن المهارة في فهم ديناميكية الجماعة ، في الاتصال ، وفي عملية المساعدة.

(ج) مهارات الممارسة العامة على المستوى الأكبر : المهارة في تنظيم المشاركة الجماهيرية ، في اكتشاف القادة المجتمعين ، في دعم التمويل ، في التفاوض ، في المدافعة والمطالبة ، وفي تنظيم الناس في جماعة محددة ، وفي الوساطة بين الأطراف المتنازعة ومهارة تقديم المشورة .

(٤) أدوار الممارس العام في التخفيف من الضغوط الحياتية :

نستطيع أن نقول أن كل مهنة على اختلاف طبيعتها قد ظهرت كرد فعل طبيعي لاحتياج معين في المجتمع يتطلب تخصيص فرد معين لأداء بعض الأدوار ، ومن ذلك كانت الضرورة لتحديد الأسلوب الأمثل لطريقة أداء المهنة بشكل يساعد على تحقيق المنفعة ولا يتعارض مع الأعراف والأخلاقيات العامة والمعايير السائدة في المجتمع. وتتمثل أدوار الممارس العام في :

ا-دور الممارس العام كممكن : يعني دور الممكن مساعدة نسق العميل لاكتشاف المصادر والقوى التي يداخلهن وتدعيمها ، وذلك لإحداث التغيير المنشود ، وفي هذا الدور يمد الأخصائي الاجتماعي نسق العميل بالدعم اللازم من أجل اتخاذ الإجراءات المطلوبة لتحقيق الأهداف ، ويقوم الممارس العام بمساعدة نسق العميل على تحديد حاجاته ومشكلاته وتنمية مهاراته للتعامل معها بشكل أكثر فعالية لمساعدة نفسه (حبيب ،جمال شحاتة ،٢٠١٢ :٢٠).وفي هذا المجال يقوم الممارس العام بما يلي : مساعدة المرأة العاملة على التخلص من المشاعر السلبية(الخوف- القلق- الإحباط-التوتر – عدم القدرة) التي تنتج من ضغوط العمل، ودعم المشاعر الإيجابية ، ومساعدة المرأة العاملة على إمكانية التغيير.

ب-دور الممارس العام كمعلم : التعليم عملية تربوية أخلاقية معرفية مهارية قد يمارسها الممارس العام مع بعض العملاء ومفتقدي أو قليلي المعرفة والخبرة والمهارة بأساليب التربية والتعامل مع الأبناء والآباء أو أصحاب المشكلات والاحتياجات الخاصة ، ويعد دور المعلم من الأدوار المهمة جداً في المجتمعات النامية والمتخلفة نظراً لانخفاض مستوى المعرفة والثقافة والوعي لدى العملاء(عوض ، عبد الناصر ، ٢٠١١ : ٢٠) وفي هذا الدور يقوم الممارس العام بمساعدة نسق العميل على التزود بالمعارف والمعلومات التي يحتاجها للتعامل مع حاجاته ومشكلاته أو الموقف الذي يواجهه ومساعدته على ممارسة سلوكيات إيجابية واكتشاف مهارات جديدة عنده ،

ج-دور الممارس العام كمقدم للتسهيلات : وهذا الدور يعني مساعدة نسق العميل على تغطية وحشد قدراته وطاقاته ومنحه الفرص ليقوم بعمل ناجح واتخاذ القرارات المناسبة وتعريفه مصادر الخدمات وكيفية الحصول عليها(حبيب جمال شحاتة ، ٢٠١٢ : ١٢٢) ، وفي هذا المجال يقوم الممارس العام بما يلي :

- توضيخ مصادر الخدمات المتاحة في المجتمع التي يمكن أن تستفيد منها المرأة العاملة وتخفف من الضغوط النفسية والاجتماعية التي تعاني منها .
- توضيح إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات.
- تسهيل حصول المرأة العاملة على الخدمات من المؤسسات التي تهتم بالمرأة العاملة.

د-دور الممارس العام كوسيط :يقوم بتوصيل الخدمات للعملاء وربط العملاء بها، إن الأخصائي دائماً يعمل كحلقة وصل بين وحدة العمل ومصدر الخدمة ، بمعنى أن يحرك الناس نحو الخدمات مستخدماً في ذلك معارفه ومهاراته واتصالاته(النوحي ،عبد العزيز ،٢٠٠٧ : ٢٨١).

ويمكن للممارس العام أن يقوم بهذا الدور مع العاملين من خلال:

- أن يكون حلقة وصل بين المرأة العاملة والمديرين لتوصيل كل احتياجاتهم ومشكلاتهم للإدارة .
- تحسين عملية الإتصال بين العاملين والإدارة الرئيسية مما يعمل علي تقوية العلاقات والاستجابة لهم فيما يتعلق بتخفيف الضغوط المرتبطة بالوحدة الإدارية كبيئة عمل .
- مساعده العاملين في التعبير عن مشكلاتهم وتوصيلها للمسئولين داخل الوحدة الإدارية من أجل إتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم .

هـ-دور المرشد : في هذا الدور يقوم الممارس العام بتقديم التوجيه والإرشاد للعملاء ليساعدهم في التغيير المخطط أو عملية حل المشكلة وتزويدهم بالمعلومات التي تمكنهم من التوصل إلى مصادر الخدمات ، إن الأخصائي هنا يستخدم مهاراته لمساعدة طالبي الاستشارة على مواجهة مشكلة حالية يعانون منها وتساعدهم على التفكير بانتظام وموضوعية لمواجهة المشكلات وزيادة قدرتهم على انتقاء أنسب الحلول لها مستخدماً في ذلك أحدث معارف الخدمة الاجتماعية لمساعدة العملاء على تحقيق أهدافهم (علي ، ماهر أبو المعاطي ، ٢٠٠٣ :٣٠٧).

ويمكن للممارس العام أن يقوم بهذا الدور مع العاملين من خلال:

- تحديد الأهداف العامة والفرعية من خلال مشاركة العمال في تحديد هذه الأهداف لتخفيف ضغوط العمل التي تواجههم .
- تحديد أولويات الأهداف وكذلك الأنساق التي سيبدأ معها بالتعامل .
- تحديد الموارد المادية والبشرية .
- وضع خطة برنامج.
- تحديد الوقت المناسب لإنجاز هذه الخطة والمسئوليات المرتبطة بكل نسق من أنساق التعامل .

و- دور الممارس العام كمعالج : يعني دور المعالج مساعدة نسق العميل على إحداث تغييرات في أنفسهم أو في علاقاتهم مع الجماعات أو الناس الذين يرتبطون معهم بعلاقات أولية هامة ، وفي هذا الدور

يكون نسق العميل هو نسق الهدف المراد تغييره(حبيب ،جمال شحاتة ، ٢٠١٢ :١٢٣)٠ويعتبر هذا الدور عمل تخصصي دقيق يتطلب قدرة وخبرات ومهارة فائقة لمساعدة نسق العميل على حل مشكلاته ، وفي هذا المجال يقوم الممارس العام بما يلي :

- مساعدة أفراد الأسرة على حل المشكلات التي تنشأة داخل الأسرة بسبب عمل الأم.
- مساعدة أفراد الأسرة على تحسين علاقتهم ببعض ومساعدة الأسرة ككل على تحسين علاقاتها أو استعادتها مع الأقارب والجيران.
- تعديل الأفكار والاتجاهات السائدة في المجتمع والتي ترسخ السخرية من العمل الخاص بالمرأة.

ز-دور الممارس العام كمخطط : يقصد به مجموعة الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي لمساعدة نسق العميل على تحقيق الأهداف من خلال تحديد الأولويات للمهام والمسؤليات بناءً على دراسة الواقع لتحديد المشكلات والإمكانيات والموارد المتاحة ووضع خطة لمواجهة الموقف(عبد الجواد ، سلوى ، ٢٠١٨: ٣٢٤).

ح-دور الممارس العام كمطالب : يعني هذا الدور أن الأخصائي الاجتماعي يصبح نائباً عن العميل في الدفاع عن مصالحه ومناقشة قضاياه عندما يكون ذلك مطلوباً لتحقيق الأهداف ، والجهود ، هذا توجه نحو ضمان المنافع والفوائد للعميل بطريقة شرعية(حبيب ،جمال شحاتة ، ٢٠١٢ : ١٢٤).وفي هذا المجال يقوم الممارس العام بما يلي :

- التأثير على المسئولين متخذي القرار في المجتمع وفي المؤسسات ليكونوا أكثر استجابة لاحتياجات المرأة العاملة.
- إثارة الرأي العام بحقوق المرأة العاملة وضرورة توفير الخدمات لرفع العبء عن المرأة العاملة.
- استثارة المجتمع وقياداته لتقديم خدمات جديدة وبرامج ملائمة للتخفيف من حدة الضغوط التي تواجهها.

ط-دور الممارس العام كموجه : : يعني هذا الدور قيام الأخصائي الاجتماعي بتوجيه الجهود المتنوعة المبذولة من الأجهزة والأفراد لتحقيق أهداف التدخل المهني ، وذلك لتحقيق أكبر قدر ممكن من التعاون بين تلك الجهود ، وتجنب الازدواج والتضارب للافع كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء.

ك-دور الممارس العام كمنسق : حيث يقوم بتحديد الفئات المستهدفة والمهمشة والمعرضة للخطر ويبين مواقف الأزمات و الكوارث أو الصدمات الموجودة بالمجتمع ويعمل على مساعدة الأفراد أو الجماعات بالخدمات السريعة في حالة الأزمات والطوارئ أو قد يقوم بدور إرشادي لبيان كيفية الاستفادة من الخدمات المتاحة للحكومة والأفراد (عوض ،عبد الناصر ، ٢٠١١ : ١٨). وبعد أن يقوم الممارس العام في الخدمة الاجتماعية بالاتصال بالعميل وتحديد وحدة العمل (فرد-أسرة-جماعة-مؤسسة-مجتمع) وتحديد الأنساق الرئيسية التي سيعمل معها في إطار هذه المشكلة ، فإنه بالطبع يكون من قبل حدد المشكلة بجوانبها وأبعادها المختلفة ، وحدد مناطق القوة والضعف في كل نسق من الأنساق المرتبطة بالعميل والمشكلة .

نتائج البحث :توصل هذا البحث إلى عدة نتائج من أهمها ما يلي :

١-يعتبر عمل المرأة ضرورة اجتماعية واقتصادية، لما يوفر لها ولأسرتها دخلاً مادياً كما يقوي شخصيتها، وينمي لديها الشعور بالالتزام والاطمئنان والثقة بالنفس، حيث أنَّ انتشار ظاهرة خروج المرأة للعمل أدى إلى حدوث تغيرات عديدة في حياة المرأة على مستوى توزيع الأدوار والمهام داخل الأسرة وخارجها، فتحمل المرأة لأدوار متعددة لوحدها ينقص من مردوديتها، فهي لا تستطيع القيام بجميع الأدوار على أكمل وجه.

٢-تعتبر الضغوط الحياتية ظاهرة من الظواهر التي ترتبط بالتقدم الحضاري السريع والأزمات المتزايدة التي يمر بها الأفراد والتي تؤدي إلى إفراز مشكلات تشكل عبئاً على قدرة ومقاومة الإنسان في التحمل ،

الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الضغوط على النفس والجسم مما ينعكس على الحالة الصحية والجسدية .

٣-تتمثل الآثار السلبية للضغوط الحياتية في الأمراض الجسمية والمشكلات المرتبطة بالضغوط ،المشكلات النفسية والسلوكية والمرتبطة بالضغط ،لذلك كانت الحاجة إلى التدخل المهني من الخدمة الاجتماعية لتخفيف الضغوط الحياتية للمرأة العاملة ومواجهتها من خلال استخدام أسلوب الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية .

٤-تهدف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى تزويد الدارسين والباحثين في الخدمة الاجتماعية بمجموعة من المهارات والمعارف والقيم التي تهدف إلى التعامل مع المشكلات الاجتماعية المعاصرة بمنظور شمولي يتضمن كافة أنساق العملاء بدءاً من مستوى الوحدات الصغرى والتي تشمل الفرد والأسرة ثم مستوى الوحدات الوسطى والتي تشمل الجماعات الصغيرة وانتهاء بالوحدات الكبرى والتي تشمل المنظمة والمجتمع .

٥-يستطيع الأخصائي الاجتماعي تخفيف الضغوط الحياتية للمرأة العاملة وذلك من خلال استخدام مهاراته :(أ) مهارات الدراسة في الممارسة المهنية لأنساق العملاء وجمع الحقائق والمعلومات (ب) مهارة تحديد الأهداف والغايات التي يجب الوصول إليها (ج) مهارة إقامة العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي ووحدات العمل (د) مهارة الاتصال (ه)مهارة إجراء المقابلات الفردية والجماعية .

٦- تتمثل أدوار الأخصائي الاجتماعي في : دوره كممكن : مساعدة المرأة العاملة على التخلص من المشاعر السلبية(الخوف- القلق- الإحباط-التوتر – عدم القدرة) التي تنتج من ضغوط العمل.-دعم المشاعر الإيجابية ، دوره كمعلم يقوم الممارس العام بما يلي : -مساعدة الأسرة على اكتساب مهارات التكيف والتوافق مع الضغوط التي يسببها خروج الأم إلى العمل. دوره كمقدم للتسهيلات توضيح إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات.دوره كمرشد يقوم الممارس العام بتقديم التوجيه والإرشاد للعملاء ليساعدهم في التغيير المخطط أو عملية حل المشكلة وتزويدهم بالمعلومات التي تمكنهم من التوصل إلى مصادر الخدمات ، دوره كمعالج يعني دور المعالج مساعدة نسق العميل على إحداث تغييرات في أنفسهم أو في علاقاتهم مع الجماعات أو الناس الذين يرتبطون معهم بعلاقات أولية هامة ، دوره كموجه يعني هذا الدور قيام الأخصائي الاجتماعي بتوجيه الجهود المتنوعة المبذولة من الأجهزة والأفراد لتحقيق أهداف التدخل المهني .

توصيات البحث :في ضوء النتائج التي توصل إليها الباحثة، فإنها توصي بما يلي :

١-الاهتمام بالرعاية المتكاملة للمرأة العاملة في جميع النواحي الصحية والنفسية والاجتماعية ، وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام أدوات الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتخفيف حدة الضغوط الحياتية التي تواجهها المرأة العاملة وذلك بهدف تحقيق التمية المستدامة.

٢-عقد الدورات التدريبية والندوات التثقيفية للمرأة العاملة للتوعية بكفية التعامل مع مختلف الضغوط الحياتية.

٣-تصحيح بعض المفاهيم الخاطئة حول عمل المرأة وترسيخ العادات والقيم والتقاليد الاجتماعية السليمة ، مع ضرورة تفهم الأسرة والمجتمع لعمل المرأة والفهم الصحيح للضوابط والمعايير الدينية.

٤-الاهتمام بدراسة ظروف عمل المرأة ليس في القطاع الحكومي فحسب ، وإنما أيضاً الخاص وغير المنظم ، وذلك لإيجاد الحلول العملية والقانونية لكافة المشكلات التي تعانيها المرأة.

٥-ضرورة قيام إدارة المؤسسات التي لديها عمالة من النساء بصفة مستمرة بدراسة وتحليل الضغوط الحياتية التي تتعرض لها المرأة العاملة وذلك للتعرف على درجة الضغوط ومصادرها وآثارها ، حتى يمكن وضع الأساليب التي تخفف من تلك الضغوط في

الدولة من خلال أجهزتها التعليمية والإعلامية والصحية.

التوجهات البحثية المستقبلية :

بناء على نتائج الدراسة يقدم الباحث مجموعة من الأفكار التالية كتوجهات أبحاث مستقبلية :

١-تطبيق الدراسة على مجالات أخرى في الجهاز الحكومي، فيمكن تطبيقها مثلاً في مجال التعليم على المدرسين، في مجال الصحة على الممرضات، في مجال القانون على رجال الشرطة.

٢-إجراء نفس الدراسة على قطاع الأعمال الخاصة والحكومي لمجال معين لمعرفة ما إذا كانت أسباب الضغوط مختلفة في القطاعين.

٣-اقتراح أن تتم الدراسة على فئة القيادات الإدارية من الرجال لتحديد مسببات الضغوط التنظيمية وأعراض تلك الضغوط ،ومقارنة ما إذا كانت تختلف عن تلك التي تعاني منها القيادات الإدارية من النساء.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

(١) أبو صايمة ،عايدة (١٩٩٧) " المرأة في الوطن العربي " الأردن ، المكتبة الوطنية .

(٢) أبو ناهية ، صلاح الدين (٢٠١٦) " ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها لدى طلبة الجامعة : دراسة حضارية مقارنة علم نفس ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب.

(٣) إسماعيل ، بشرى (٢٠٠٤)." ضغوط الحياة والاضطربات النفسية " القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية

(٤) الخولي ، سناء (٢٠٠٦) "الأسرة والحياة العائلية ، مصر ، الازاريطة ، دار المعرفة الجامعية ، ٢٠٠٦

(٥) النوحي ، عبد العزيز ـــ(٢٠٠٧) " الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية : عملية حل المشكلة ضمن نسق أيكولوجى ، ط٦ سلسة نحو رعاية اجتماعية متطورة، بدون ناشر،(القاهرة ، ٢٠٠٧)

(٦) حبيب ، جمال شحاتة (٢٠٠٨)" الممارسة العامة منظور حديث في الخدمة الاجتماعية " (الاسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، ٢٠٠٨) .

(٧) ---------- (٢٠١٠). قضايا وبحوث واتجاهات حديثة في تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية ،الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث .

(٨) ---------- (٢٠١٢) " الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية " القاهرة ، بدون ناشر .

(٩) ضياف ، زين الدين:" استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة ، متاحة على الخط المباشر على العنوان التالي : http://assps.yourforumlive.com

(١٠) عبد الجواد ، سلوى (٢٠١٨) . تحسين نوعية الحياة للأحداث المنحرفين من منظور الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية ، مجلة الخدمة الاجتماعية ،(٥٩) ٤ ، (مصر : الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ،) ، ص ٣١٥-٣٣٥

(١١) عبد المجيد ، هشام وآخرون (٢٠٠٥) : " الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة " مصر ، بدون ناشر .

(١٢) عبد الناصر ،رشا (٢٠١٤)" الضغوط الحياتية للأمهات الحاضنات وأساليب مواجهتها " مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، (٣٨)، ٢٠٠-٢٤٠

(١٣) علي ، فريد فايد (٢٠١٤)" فاعلية الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط الحياتية لدى طلاب المنح الدراسية "مجلة الخدمة الاجتماعية (الجمعية المصرية للاخصائيين الاجتماعيين)، (٥٥)٣ ، ١٠٠-١٣٥

(١٤) علي ، ماهر أبو المعاطي(٢٠٠٠) " مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتعامل مع الظواهر والمشكلات الاجتماعية " المؤتمر العلمي الثالث عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

(١٥) ---------- (٢٠٠٣). الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية , أسس نظرية ، نماذج تطبيقية ط١ ، القاهرة ، بدون ناشر.

(١٦) عوض، عبد الناصر أحمد ، (٢٠١١)" نظريات مختارة في خدمة الفرد، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة .

(١٧) محمد ، أحمد . (٢٠١٥): " التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتحقيق المساندة الاجتماعية لمرضى عملية تكميم المعدة " مجلة الخدمة الاجتماعية (الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين) " (٥٤)، ١٥-٥٥

(١٨) محمود ،عبد الحليم وآخرون(٢٠٠٩) " الأسس النفسية لتنمية الشخصية الإيجابية للمسلم المعاصر ، القاهرة ، إيتراك للطباعة والنشر .

(١٩) نياز ، حياة (١٤١٥ه)" المشكلات التربوية والاجتماعية الناتجة عن خروج المرأة للعمل" رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة

(٢٠) يوسف ،جمعة سـيد (٢٠٠٧): إدارة الضـغوط، القاهرة، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث.

ثانياً : المراجع باللغة الانجليزية

(1) Alan, s , stress " Social Support (Coping and Health in A sample of Married Professional Women with Small Children, Diss, Absedt,, inter, 1990 ,vol 51 , no1

(2) American Psychiatric Association : Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-III) (3rd ed) Washington DC: Author. (1982),.

(3) Darolia et al " Impact of Psychological Distress , Work Family Interface and Social Support on Mental Health of Working women : Indian Journal of Health and Wellbeing ,(2014) .

(5) Hussain 2008, I " Problems of Working W omen in Karachi : Pakistan " Cambridge Scholars Publishing

(6) Jacobs , P, and Linda, S," Professional Women : The Continuing Struggle for Acceptance and Equality " Journal of Academic and Business Ethics , 111 , 98 (2009)

(7) Majcher-Teleon, A. and Slimène, O. (2009) Women and Work in Jordan: Case Study of Tourism and ICT Sectors. European Training Foundation, Jordan