

فاعلية برنامج إرشادي لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار وعلاقتها بتحسين نوعية الحياة

ونام علي أمين معروف**

وفاء صالح مصطفى الصفتي*

مقدمة البحث:

شهدت المجتمعات الحديثة مجموعة من التحولات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، دفعت المرأة للخروج إلى ميدان العمل بجانب الرجل؛ من أجل العمل معاً على تحقيق التنمية في شتى المجالات؛ بهدف تحسين نوعية الحياة (عائشة أبو بكر، ٢٠٠٧).

وتحسين نوعية الحياة لا يقتصر فقط على تلبية الحاجات الأساسية والضرورية، وإنما يتعداها لتشمل جميع المقومات المادية والعقلية والنفسية والوجدانية والاجتماعية، كما ترتبط نوعية الحياة بمدى إدراك الفرد وتقييمه الذاتي لتلك المقومات، ومن ثم شعوره بالسعادة والرضا في الحياة. (كامل كتلو وتيسير عبد الله، ٢٠١٤)، (فتحية محمد، ٢٠١٤)

ولقد أدى خروج المرأة إلى العمل، ومشاركتها في أوجه الحياة المختلفة إلى تعرضها لكثير من الصراعات؛ نتيجة لتعدد الأدوار والمسئوليات التي تقوم بها، أو تعارض تلك الأدوار عند التنافس على الموارد المحدودة لانجاز أكثر من مهمة في الوقت ذاته، أو تعارض متطلبات تلك الأدوار مع القيم والاتجاهات السائدة، فضلاً عن اختلاف وتزامن توقعات الآخرين للدور والنتائج التي يتم الوصول إليها (Naus et al, 2007)، (Mohr & Puck, 2007). كذلك تنتج الصراعات عن غموض الدور وما يتضمنه من مسئوليات وصلاحيات (Yun et al, 2007)، فضلاً عن الصراعات القائمة في علاقاتها مع المحيطين؛ حيث تؤدي الفروق الفردية الديموجرافية بين الأفراد إلى زيادة صراعات العلاقات، في حين تؤدي الفروق المعلوماتية الديموجرافية إلى زيادة صراعات أداء المهام (نبيل عبد المطلب، ٢٠٠٢).

والصراعات دائمة الحدوث، والفرد لا يمكنه التحكم فيما يحدث له، ولكن يمكنه التحكم في طريقة التعامل مع تلك الصراعات (بيج بيكرينج، ٢٠٠٢)، فالصراع إذا ما أحسن إدارته يصبح صراعاً بناءً؛ مما يعود بالفائدة على الفرد والجماعة (رافدة الحريري، ٢٠٠٧).

وتعتبر مهارة إدارة الصراع من أهم المهارات التي يجب تنميتها، والتي ارتبطت بكيفية التعامل مع الصراع واستخدام كافة المهارات الادارية لمواجهته، سواء كانت مهارات التخطيط، أو التنظيم، أو التوجيه، أو التنسيق، أو التحفيز، أو المتابعة، بجانب أهمية الدفاع عن الذات، ومعرفة مهارة التفاعل مع واقع الصراع المحتدم الذي يدور (محسن الخضيرى، ٢٠١٠)، (Cetro, &Cetro, 2006).

*أستاذ مساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة - كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة حلوان
**مدرس بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة - كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة حلوان

ويطلب الإهتمام بتحسين نوعية الحياة للمرأة العمل على توعيتها بأهمية دورها في الاستفادة المثلى من الموارد والخدمات، وإكسابها السلوكيات الإيجابية، وتنمية قدراتها فيما يتعلق برعاية الأبناء، إدارة المنزل، التواصل مع الآخرين، اكتساب المعرفة والقدرة على التخطيط الجيد للحياة (نجاه عبد المقصود، ٢٠٠٦).

وتمكين المرأة إستراتيجية تهدف إلى تزويدها بالمعارف وإكسابها المهارات اللازمة، مع تدعيم وبناء قدراتها التي تمكنها من الاستثمار الأمثل لإمكاناتها المتاحة، والمشاركة في عملية صنع القرار المرتبط بأمورها الحياتية، وتجعلها قادرة على تحسين نوعية حياتها (Adler, (Karp David, 2009)، Charles, 2009)؛ ومن هنا كان من الأهمية دراسة تمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار وعلاقتها بتحسين نوعية الحياة.

مشكلة البحث :

تتعرض المرأة العاملة لكثير من الصراعات في الوقت الحاضر بسبب كثرة المشاغل والضغوطات التي تواجهها سواء أكانت مشاكل بيئية أو اجتماعية، نفسية أو اقتصادية أو في مجال العمل، إذ عليها أن تقوم بأدوارها التقليدية المتمثلة في دورها كزوجة ترعى شؤون زوجها، وتلبي احتياجاته المختلفة، دورها كأُم تربي أبناءها، وترعاهم جسدياً، نفسياً، اجتماعياً وتتابع تحصيلهم الدراسي، دورها كربة منزل تقوم بإدارة شؤونه المختلفة، دورها الاجتماعي مع الأهل والجيران والأصدقاء، بالإضافة إلى هذا دورها كأمراة عاملة تمارس عملها خارج المنزل والذي تسيره قوانين ونظم، وتضبطه أوقات ومواعيد محددة؛ على الزوجة العاملة احترامها والتقيد بها، فضلاً عن تعرضها لنفوذ من هم أعلى منها سلطة، تكليفها بمهام أكثر عن غيرها، وفي المقابل حرمانها من الحوافز المادية أو المعنوية، الرغبة في التفوق عليها، اختلاق أسباب للتوتر والتشاجر بشكل دائم ومستمر، تلك الأدوار المتعددة بعضها متداخل مع الآخر، وبعضها متضارب معه، فضلاً عن تعدد وتزامن وتعارض التوقعات المنتظرة منها في كل دور تقوم به؛ الأمر الذي قد يعرضها إلى مشكلة صراع الأدوار (سامية الساعاتي، ٢٠٠٦)، (عائشة أبو بكر، ٢٠٠٧).

ويشير (Alhakmy, 2012) إلى أنه كلما زاد الصراع بين العمل والمنزل كلما قل الرضا عن الحياة الزوجية والأسرية والوظيفية. في حين تمكين المرأة العاملة من تقليل مصادر الضغوط التي تتعرض لها وما ينتج عنها من صراعات يحسن من نوعية حياتها (Samsinar, et al, 2010)، (عماد داود، ٢٠١٠).

كما يشير محمد الخشروم (٢٠١٠) إلى أن عدم توافق الأهداف واختلاف وتعارض وجهات النظر عند تحديد الأولويات، أو تسكين الموارد في حالة ندرتها يزيد من ضغوط صراع الدور للمرأة العاملة، ويمكن التخطيط للوقاية من تلك الصراعات من خلال صياغة وتقديم خطط مشتركة على أن

يكون لكل فرد مسئولية محددة في العمل، كما يشير راشد سرحان (٢٠٠٤) إلى أن تحليل الدور بتوضيح المهام وحدود العلاقات يسهم في تخفيض الاضطرابات التي تنشأ نتيجة غموض وصراع الأدوار. وتتطلب إدارة الصراع حال حدوثه تشخيص الصراع بتحديد نوعه وحجمه ومصادره وأسبابه، وتحديد الاستراتيجيات والأسلوب الأمثل للتعامل مع الصراع في ضوء معطيات ظروف الموقف (رافدة الحريري، ٢٠٠٧)، ومن الاستراتيجيات والأساليب المستخدمة في إدارة ومواجهة الصراع أسلوب السيطرة وفرض الراي، وهو مفيد في حالة الأزمات وحثمية اتخاذ القرار، أسلوب التعاون بالتركيز على نقاط الاتفاق والاشتراك بالعمل كفريق مع تجنب نقاط الخلاف ومحاولة إيجاد بدائل لها، أسلوب التفاوض وإيجاد حلول وسطية، أسلوب التجنب بالانسحاب من موقف الصراع أو التسوية فيه أو تجاهله وذلك في الأمور غير الهامة وغير العاجلة والتي يمكن تفويض الآخرين في مواجهتها، أسلوب المجاملة بإرضاء الآخرين على حساب إهتمامات الفرد، أسلوب التكيف مع الوضع والأمور التي لا يمكن التحكم فيها (لوري روبنستاين، ٢٠٠٤)، (نبيل عبد المطلب، ٢٠٠٢). ويشير (Pickering, 2002) إلى أن الاستخدام المفرط لأسلوب السيطرة في إدارة الصراع يؤدي إلى ضعف العلاقات بين الأفراد وفقدان التعاون. في حين أن تجاهل الصراعات بين الأفراد وعدم التدخل في إدارتها، أو التقبل والاستسلام للمواقف الضاغطة المسببة للصراع يؤدي إلى انخفاض درجة الرضا بين جماعات العمل، ويؤثر بشكل سلبي على شدة الصراع، وأن أفضل الأساليب لإدارة الصراع داخل العمل هي المواجهة من خلال الاعتراف بوجود صراع ثم استخدام أسلوب حل المشكلات ودراسة البدائل للوصول إلى حلول مقبولة (إبراهيم الزعبي، ٢٠١٤)، حيث تشير دراسة (Sharon M. Danes, 2000) إلى أن أسلوب المواجهة التي تتبعها النساء في إدارة الصراع بين أعمالها خارج المنزل ومسئولياتها الأسرية يؤثر بشكل إيجابي على التقليل من شدة الصراع، كما أن هناك علاقة سلبية دالة إحصائياً بين شدة الصراع ونوعية الحياة.

وتؤكد كل من وفاء الصفتي (٢٠٠٣) ومنار خضر (٢٠٠٣) على ضرورة تطبيق أسس وقواعد تبسيط الأعمال من خلال تبسيط خطط سير العمل بتحديد المهام المطلوبة وحذف غير الضروري، دمج وإعادة التسلسل، الاستعانة بالآخرين، تبسيط مستوى المنتج، ابتكار طرق جديدة مبسطة، كذلك الاستخدام الأمثل لأوضاع وحركات الجسم واستقطاع فترات للاسترخاء الإيجابي، فضلاً عن تنظيم مكان العمل وتكوين مراكز للعمل، استخدام أنسب الأدوات والأجهزة والمواد الخام، ومناسبة الظروف الفيزيائية لبيئة العمل؛ حيث يساهم في توفير الوقت والجهد المستغرق في أداء العمل، ويؤثر بصورة إيجابية على بعض المتغيرات البدنية والنفس فسيولوجية؛ وبالتالي يقلل من المتاعب الصحية والضغط النفسية التي قد تتعرض لها المرأة نتيجة لتعدد الأدوار التي تقوم بها.

كذلك تضيف محامدية إيمان وبوطون سليمة (٢٠١٣) أن الدعم والمشاركة الإيجابية من جانب الزوج والأبناء والمجتمع يساهم في نجاح ما تضعه الزوجة من خطط للتوفيق بين أدوارها المتعددة،

ويساهم في مساعدتها على تجاوز ومواجهة صراع الأدوار (عائشة أبو بكر، ٢٠٠٧)؛ الأمر الذي يمكن من تحسين نوعية حياة الأسرة (Adriana Takahashi, et al, 2014).

ويشير محسن الخضيري (٢٠١٠) إلى أن الافتقار إلى التنظيم والتنسيق بين الأدوار والمهام خاصة في حالة تزامنها أو تتابعها يزيد من حدة الصراع بين تلك الأدوار. في حين تشير دراسة ماجد عبد الجواد (٢٠١٠) إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة احصائياً بين تنظيم الوقت وجودة الحياة، كما تشير دراسة راشد سرحان (٢٠٠٤) إلى أن تحسين ظروف العمل التنظيمية وتوضيح الأدوار وتقويض السلطات يعد من أهم الاستراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل، الأمر الذي ينعكس على جودة الحياة. وتؤكد دراسة (Wong. Desancyis& Staudenmayer, 2007) على ضرورة توافر نظام فعال للمراجعة المستمرة والرقابة أثناء التعامل مع الصراع لمتابعة كافة الأعمال والمبادرات والأفعال وردود الأفعال التي تحدث أثناء مواجهة الصراع للوقوف على ما تم انجازه في ضوء الأهداف الموضوعية، كذلك الوقوف على الصعوبات والمعوقات التي تواجه التنفيذ وكيفية التعامل مع تلك المعوقات واتخاذ إجراءات التصحيح والتعديل اللازمة.

وتشير دراسة هبة أبو النيل (٢٠٠٩) إلى أن سوء تقييم مواقف الصراع يزيد من التوتر في العلاقات الاجتماعية، والميل إلى الاستجابة السلبية لمواجهة الصراع من خلال الانسحاب أو التبرير أو الإسقاط، وهذا ما تؤكدته دراسة كل من وفاء الصفتي وحنان أبوصيري (٢٠١٠)، محامدية إيمان وبوطون سليمة (٢٠١٣) من أن الاتجاهات السلبية نحو تقييم أداء الزوجة لمسئولياتها الأسرية ينعكس بصورة سلبية على دافعيها للانجاز وجودة العلاقات الأسرية، في حين يشير كل من سيسل وآخرون (Cecil,R.et al,2006)، جميلة المحاري (٢٠٠٧) إلى أن تقييم الأداء الفعال، تحديد الإحتياجات التدريبية ووضع خطط لتحسين الأداء يحث على التعلم وتحسين الأداء، كذلك تضيف ليلي بدران (٢٠٠٨) أن التزود بالتغذية الراجعة يمكن أن يخفف من غموض وصراع الأدوار. وتؤكد إيمان شاهين (٢٠١١) أنه كلما زاد اهتمام ربان الأسر بتقييم مواردهن المادية والبشرية زادت جودة الحياة لديهن.

وفي ضوء ما أوصت به دراسة عبد العزيز عيسى (٢٠٠٩) من ضرورة تيسير سبل المعرفة وإتاحتها للمرأة في إطار استراتيجية التمكين والقدرة على الإقناع والتوجيه، ومن منطلق ما أكدته نتائج دراسات كل من وفاء الصفتي (٢٠٠٣)، منار خضر (٢٠٠٣)، رشا علوان (٢٠٠٧) على أن البرامج الإرشادية لها دور فعال في تنمية وعي المرأة وإكسابها مهارات تعدل من سلوكياتها وإتجاهاتها وتجعلها قادرة على مواجهة صعوبات ومشكلات الحياة، من هنا نبعت فكرة البحث الحالي مما دفع الباحثان للاهتمام بإعداد وتنفيذ وتقييم فاعلية برنامج لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار ودراسة علاقتها بتحسين نوعية الحياة، وبناءً على ما سبق **تحدد مشكلة البحث الحالي في الإجابة على التساؤلات التالية:** ما مدى فاعلية تطبيق برنامج إرشادي لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار؟ ما هي أكثر الأدوار والأسباب المؤدية لصراع الأدوار للمرأة العاملة؟ ما مستوى وممارسات إدارة صراع الأدوار؟ ما

مستوى نوعية الحياة للمرأة العاملة؟ هل توجد فروق في كل من إدارة صراع الأدوار، ونوعية الحياة للمرأة العاملة عينة البحث الأساسية باختلاف بعض متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي ومتغيرات العمل؟ هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بمراحلها وبين نوعية الحياة بأبعادها؟ ما هي أكثر العوامل تأثيراً وتفسيراً لنسبة التباين في تحسين نوعية الحياة للمرأة العاملة؟

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث بصفة أساسية إلى إعداد وتنفيذ وتقييم فعالية تطبيق برنامج إرشادي لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار وعلاقتها بتحسين نوعية الحياة، وذلك من خلال:

١- التعرف على أكثر الأدوار والأسباب المؤدية لصراع الأدوار للمرأة العاملة عينة البحث الأساسية.

٢- التعرف على مستوى وممارسات إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة عينة البحث الأساسية.

٣- التعرف على مستوى نوعية الحياة للمرأة العاملة عينة البحث الأساسية.

٤- الكشف عن الفروق في إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة عينة البحث الأساسية باختلاف كل من (مدة الزواج- المستوى التعليمي والمهني للزوجين- سنوات خبرة الزوجة بالعمل - قرب مكان العمل من السكن - مستوى المنطقة السكنية للأسرة- حجم و دخل الأسرة).

٥- الكشف عن الفروق في نوعية الحياة للمرأة العاملة عينة البحث الأساسية باختلاف كل من (مدة الزواج- المستوى التعليمي والمهني للزوجين- سنوات خبرة الزوجة بالعمل - قرب مكان العمل من السكن- مستوى المنطقة السكنية للأسرة- حجم و دخل الأسرة).

٦- توضيح العلاقة بين إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بمراحلها [قبل الصراع (التخطيط الوقائي للصراع) أو أثناء الصراع أو مابعد الصراع (تقويم الصراع)]، ونوعية الحياة للمرأة العاملة بمكوناتها (مادية- صحية- اجتماعية).

٧- تحديد تأثير المتغيرات المستقلة [إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة- المتغيرات الخاصة بعمل المرأة (سنوات خبرة الزوجة بالعمل، قرب مكان العمل من السكن)- متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة(مدة الزواج، المستوى التعليمي والمهني للزوجين، مستوى المنطقة السكنية للأسرة، حجم ودخل الأسرة)] على المتغير التابع (تحسين نوعية الحياة للمرأة العاملة).

٨- الكشف عن فاعلية البرنامج الإرشادي المعد لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار .

أهمية البحث:

١. الاسهام في الجهود المبذولة لفهم المتغيرات المؤثرة في تحسين نوعية الحياة ورفع كفاءة المرأة في أداء أدوارها المختلفة، وتوجيه أنظار المؤسسات المعنية بالمرأة لوضع برامج لرفع كفاءتها في إدارة صراع الأدوار.

٢. تعد عملية تمكين المرأة من إدارة الصراع عنصراً حيوياً ومهماً لتحسين نوعية حياة المرأة، وذلك من خلال منحها المعارف والمهارات والاتجاهات التي تساعدها على تخطي الصعوبات والأزمات التي تواجهها؛ نتيجة لتعارض أو تعدد أو غموض أدوارها.
٣. التوصل إلى إعداد كتيب إرشادي اليكتروني لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار، يتم رفعه على موقع website لتوسيع نطاق الاستفادة منه؛ ويتضمن الكتيب التعريف بصراع الأدوار للمرأة العاملة وأسبابه، أساليب إدارة صراع الأدوار تبعاً لسبب الصراع، والاجراءات المتبعة لإدارة صراع الأدوار من حيث (التخطيط للوقاية من صراع الأدوار، أثناء مواجهة صراع الأدوار، وما بعد صراع الأدوار لتقويم صراع الأدوار) تبعاً لنوعية الأدوار التي تؤديها المرأة العاملة (دورها كزوجة- أم- ربة منزل- امرأة عاملة- ودورها الاجتماعي).

مصطلحات البحث الإجرائية:

البرنامج : Program

مجموعة من الخبرات المرتبطة المتكاملة لتحقيق مجموعة من الأهداف من خلال أنشطة متنوعة لتنمية الفرد وتمكينه لإشباع احتياجاته وعلاج مشكلاته (أمانى عبد الوهاب، ٢٠٠٨).

البرنامج الإرشادي : Mentoring Program

ويعرف البرنامج الإرشادي إجرائياً بأنه "مجموعة من الأنشطة المنظمة والمتراصة على شكل جلسات إرشادية مخططة، تمد المرأة العاملة بالمعلومات والمهارات اللازمة لتنمية وعيها بأساليب إدارة صراع الأدوار".

التمكين : Empowerment

استراتيجية تقوى أفراد المجتمع، وتساعدهم لمواجهة مشكلاتهم، وتهدف لمنحهم القوة والقدرة على السيطرة على حياتهم وإنجاز مصالحهم، ومساعدتهم للوصول إلى الموارد المجتمعية التي يحتاجون إليها، وأيضاً مساعدتهم للحصول على المعلومات والمهارات المطلوبة؛ للإعتماد على النفس، ولتحقيق التغيير المنشود (Robert,2003).

ويعرف تمكين المرأة إجرائياً بأنه "الاستراتيجية التي تُكسب المرأة العاملة القدرة على التعامل مع الصراع الناجم عن الغموض والتعدد والتعارض عند أدائها لأدورها؛ من خلال إكتساب المهارة والخبرة وتطوير قدراتها بالإعتماد على الذات؛ حتى تتمكن من أداء أدوارها بالشكل الأمثل".

المرأة العاملة : Working Woman

هي "المرأة التي تعمل لتحصل على أجر مادي من صاحب العمل وتحت إشرافه وإرادته، أو تعمل في مهنة أو صناعة لحسابها سواء كان العمل دائماً أو موسميًا أو مؤقتًا" (طلعت السروجي وماهر على، ٢٠٠٩).

وتعرف المرأة العاملة إجرائيًا بأنها "المرأة الحضرية المتزوجة المنجبة التي في معيشة تامة مع زوجها، وتزاول عملاً خارج المنزل بشكل رسمي ومنتظم، مقابل أجر مادي تتقاضاه، هذا إضافة إلى أدوارها الأخرى، والمتمثلة في دورها كزوجة (رعاية الزوج وتلبية احتياجاته)، دورها كأم (تربية ورعاية الأبناء)، دورها كربة منزل (تسيير وإدارة شئون المنزل من طهي- تنظيف- ميزانية الأسرة..)، دورها الاجتماعي (مع الأهل والأقارب والأصدقاء والجيران)".

الدور : Role

مجمل السلوك المطلوب أو المتوقع من الفرد القيام به في موقف ما حسب المعايير الخاصة بالوسط الاجتماعي المحيط به الفرد (سعد الكلابي، ٢٠٠٨).

صراع الأدوار : Roles Conflict

يقصد به إجرائيًا "تلك الحالة التي تنتاب المرأة العاملة نتيجة لغموض، أو تعارض، أو تعدد الأدوار التي تقوم بها، فضلاً عن الصراعات القائمة في العلاقات بينها وبين الآخرين أثناء أداءها تلك الأدوار".

إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة:

يقصد به إجرائيًا "الاستخدام الأمثل لكافة الموارد المادية والبشرية المتاحة للزوجة العاملة في جميع مراحل الصراع سواء قبل الصراع (التخطيط الوقائي للصراع) أو أثناء الصراع أو مابعد الصراع (تقويم الصراع)؛ للتمكن من مواجهة التعدد أو الغموض أو التعارض في أدوارها كزوجة، أم، ربة منزل، امرأة عاملة، وفي أدوارها الاجتماعية تجاه ذاتها والآخرين في مختلف المواقف الحياتية اليومية المعيشية، وكذلك الصراعات القائمة في علاقاتها مع الآخرين أثناء أدائها لتلك الأدوار".

نوعية الحياة Quality of life

يشير أحمد عبد الخالق (٢٠٠٨) إلى أن مصطلح نوعية الحياة quality of life هو مصطلح عام يمكن أن يشير إلى قطبي النوعية أحدهما جيد يعكس جودة الحياة والآخر سلبي أو غير ملائم، في حين أن ترجمته بجودة الحياة يحمل معنى تقييمياً يفترض أنها جيدة مع أنها قد تكون سيئة.

وتعرف نوعية الحياة بأنها "تلك المؤشرات الكمية والكيفية بمدلولاتها للأوضاع والظروف الاجتماعية والصحية والاقتصادية، والتفاعل بين هذه الظروف، وانعكاساتها على درجة تقبل ورضا الفرد والمجتمعات لهذه الظروف، ودرجة إشباعها لتوقعاتهم وأهدافهم في الحياة" (طلعت السروجي، ٢٠٠٣).

وتعرف نوعية الحياة إجرائيًا بأنها " تلك المؤشرات الكمية والكيفية للظروف والامكانيات التي تمثل البعد الموضوعي والذاتي لنوعية حياة المرأة العاملة، والمتمثلة في الجوانب المادية، والصحية، والعلاقات الاجتماعية، ومدى تقبلها لتلك الأوضاع في ضوء ما تحققه من اشباع لاحتياجاتها".

الأسلوب البحثي للدراسة:

أولاً: فروض البحث:

١. يوجد تباين دال إحصائيًا في إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة عينة الدراسة الأساسية باختلاف كل من (مدة الزواج- المستوى التعليمي والمهني للزوجين- سنوات خبرة الزوجة بالعمل - قرب مكان العمل من السكن- مستوى المنطقة السكنية للأسرة- حجم و دخل الأسرة).
- ٢- يوجد تباين دال إحصائيًا في نوعية الحياة للمرأة العاملة عينة الدراسة الأساسية باختلاف كل من (مدة الزواج- المستوى التعليمي والمهني للزوجين- سنوات خبرة الزوجة بالعمل - قرب مكان العمل من السكن- مستوى المنطقة السكنية للأسرة- حجم و دخل الأسرة).
- ٣- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بمراحلها [قبل الصراع (التخطيط الوقائي للصراع) أو أثناء الصراع أو مابعد الصراع (تقويم الصراع)]، ونوعية الحياة للمرأة العاملة بمكوناتها (المادية- الصحية- الاجتماعية).
- ٤- تختلف نسبة مشاركة المتغيرات المستقلة للدراسة [إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة- المتغيرات الخاصة بعمل المرأة (سنوات خبرة الزوجة بالعمل، قرب مكان العمل من السكن)- متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة (مدة الزواج، المستوى التعليمي والمهني للزوجين، مستوى المنطقة السكنية للأسرة، حجم ودخل الأسرة)] في تفسير نسبة التباين الخاصة بالمتغير التابع (تحسين نوعية الحياة للمرأة العاملة).
- ٥- توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات العينة التجريبية في الوعي بادارة صراع الأدوار للمرأة العاملة قبل وبعد تطبيق البرنامج الإرشادي.

ثانيًا: منهج البحث

أ- **المنهج الوصفي:** يقصد به "المنهج الذى يقوم على الدراسة العلمية للظواهر الموجودة فى جماعة معينة، وفى مكان معين، وجمع الحقائق عن الظاهرة ومختلف البيانات والموضوعات المرتبطة بها، وتحليلها وتفسيرها وإستخلاص النتائج منها للوصول إلى تعميمات بشأنها، وللمقارنة بينها وبين الطرق المختلفة" (ذوقان عبيدات وآخرون، ٢٠٠٦). وفي هذه الدراسة تستخدم الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي بإستخدام الدراسات المقارنة والعلاقات الإرتباطية، وذلك لتحليل الأساليب التى تتبعها المرأة العاملة فى إدارة صراع الأدوار، وإرتباطها بمكونات نوعية الحياة لديها، مع تحديد مدى تأثرهما بالمتغيرات الديموجرافية للدراسة.

ب- **المنهج التجريبي:** يقصد به "التغيير المتعمد والمضبوط للشروط المحددة لواقعة معينة، وملاحظة التغيرات الناتجة في الواقعة ذاتها وتفسيرها" (إخلاص عبد الحفيظ، مصطفى باهي، ٢٠٠٢). وفي هذه الدراسة تستخدم الباحثتان المنهج التجريبي ذو المجموعة الواحدة، حيث يتم القياس القبلي والبعدي لذات المجموعة للتعرف على الفروق في مستوى إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة قبل وبعد تطبيق البرنامج الإرشادي المعد.

ثالثاً: عينة البحث

تكونت عينة البحث من ثلاث مجموعات:

أ- **عينة الدراسة الاستطلاعية:** قوامها (٤٠) زوجة عاملة وذلك لتقنين إستمارة البيانات العامة، ومقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة، مقياس نوعية الحياة للمرأة العاملة.

ب- **عينة الدراسة الأساسية:** تكونت من (٣٣٤) زوجة تم إختيارهن بطريقة مشروطة من العاملات، ولديها طفل واحد على الأقل، ومن مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة من المقيمت بمحافظه القاهرة الكبرى (القاهرة- الجيزة- القليوبية).

ج- **عينة الدراسة التجريبية:** تكونت من (٣٦) زوجة من الربيع الأدنى من العينة الأساسية من منخفضي الوعي بإدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة، والمتوفر إمكانية تجميعهن في مكان تطبيق البرنامج.

رابعاً: أدوات البحث

١. إستمارة البيانات العامة. (إعداد الباحثتان)
٢. مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة. (إعداد الباحثتان)
٣. مقياس نوعية الحياة. (إعداد الباحثتان)
٤. برنامج إرشادي لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار. (إعداد الباحثتان)

١. إستمارة البيانات العامة

أعدت بهدف الحصول على البيانات الأولية عن الزوجين والأسرة وعمل المرأة موضع الدراسة من حيث: (سن الزوجة- مدة الزواج- المستوى التعليمي والمهني للزوجين- سنوات خبرة الزوجة بالعمل- قرب مكان العمل من السكن - مستوى المنطقة السكنية للأسرة- حجم ودخل الأسرة). كما إشملت الإستمارة على مجموعة من الأسئلة تختص بترتيب أكثر الأدوار المسببة للضغوط أو الصراعات عند القيام بها، والموضحة تفصيلياً، كذلك ترتيب أكثر الأسباب المؤدية لصراع الأدوار للمرأة العاملة.

٢. مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة:

وضع هذا المقياس بهدف التعرف على الأساليب التي تتبعها المرأة العاملة في إدارة صراع الأدوار، إشمتمل هذا المقياس في صورته النهائية على (٦٤) عبارة خبرية موزعة على ثلاثة محاور تمثل مراحل إدارة صراع، تتحدد الإستجابة عليها وفق ثلاث خيارات (نعم- أحياناً- نادراً) على مقياس متصل (٣، ٢، ١) للعبارة موجبة الصياغة (١، ٢، ٣) للعبارة سالبة الصياغة. وبذلك تكون أعلى درجة تحصل عليها المفحوصة (١٩٢) وأقل درجة (٦٤)، وتتمثل محاور المقياس فيما يلي:

المحور الأول: مرحلة ما قبل الصراع (التخطيط الوقائي للصراع)؛ وهي تلك المرحلة التي تتضمن هدف الزوجة العاملة في تجنب حدوث الصراعات داخل وبين أدوارها المختلفة، فضلاً عن الصراعات القائمة بينها وبين الآخرين، والتخطيط الوقائي لذلك، يتكون هذا المحور من (٢١) عبارة خبرية تقيس مدى قيام الزوجة العاملة بالتنبؤ بما ستكون عليه أوضاع ومجالات وأشكال الصراع القادم في المستقبل، كذلك التوقيات المتوقعة لحدوث الصراع، وما يتصل بها من أفعال أو ردود أفعال سيتم ممارستها للتعامل الحيوي بها في الصراع، فضلاً عن التنبؤ بخط ردود الأفعال ومواقف الأطراف الأخرى، وحجم الخسائر أو المكاسب المتوقع حدوثها، ثم رصد كافة الموارد والامكانيات سواء المادية أو البشرية المتوفرة للوقاية من تلك الصراعات.

كذلك تحديد الأعمال والأنشطة والوظائف التي تتضمنها الأدوار التي تقوم بها الزوجة العاملة، ومحاولة توصيف وفهم المهام والاختصاصات اللازمة للقيام بكل منها حتى تتفق وتوقعات الآخرين، وتحديد من يقوم بماذا وأين وكيف ومتى، التخطيط للوقت والجهد، التناوب بين المجهود الذهني والعضلي، تحديد الأولويات، تنظيم مكان العمل ومراعاة الظروف الفيزيائية المناسبة فيه، وضع قواعد وسياسات تطبق على أفراد الأسرة تبعاً لأعمارهم فيما يتعلق باستخدام الموارد المتاحة بالأسرة لضمان الخصوصية، والنظام تجنباً لأي مشاحنات، وإعداد خطط للطوارئ .

المحور الثاني: مرحلة أثناء الصراع

وهي تلك المرحلة التي تتضمن الأساليب الإدارية التي تتبعها الزوجة العاملة حال وقوع الصراع داخل وبين أدوارها المختلفة أو بينها وبين الآخرين، يتكون هذا المحور من (٢٦) عبارة تقيس مدى تقبل الزوجة لأي صراعات تحدث مع الاحتفاظ بالهدوء والثبات الانفعالي لحين تقييم الموقف والوقوف على الأسباب المؤدية لحدوث أي صراعات، واختيار أنسب الاستراتيجيات لمواجهة الصراع، مع البحث عن حلول والالتزام بتنفيذها، التنفيس بشكل إيجابي عن الانفعالات. ومحاولتها إخفاء كافة أنواع الصراع العلني الظاهر وتحويله إلى صراع خفي مستتر، وتفهمها لدوافع الآخرين والتركيز على الإيجابيات ومحاولة توظيف نقاط الاتفاق الموجودة في أي عمل مشترك بهدف اكتمال المهام المطلوب أداءها، وتجنب الخلافات والانسحاب ، كذلك إتاحة الفرصة للحوار والتفاوض.

مع الاهتمام بالتنظيم والتنسيق بين الأدوار والمهام التي سيتم القيام بها خاصة في حالة تزامن أو تتابع تلك المهام، فضلاً عن تحديد ما يستلزمه كل منها من أدوات ومعدات معينة لتوفيرها في الوقت والمكان

المحدد، كالاستعانة بالأدوات والأجهزة المنزلية الحديثة والمنتجات ذات الاستخدام الواحد، محاولة تبسيط تلك المهام وذلك من خلال تبسيط إجراءات العمل بدمج أو حذف أو إعادة تسلسل بعض الخطوات، ابتكار أسلوب مبسط للعمل، تبسيط مستوى المنتج، التفويض والاستعانة بالآخرين، تنظيم الجهود البشري، الاستخدام الأمثل لأوضاع وحركات الجسم، استقطاع فترات للراحة والاسترخاء الايجابي.

التعزيز بمزيد من الدعم المعلوماتي (التوجيهات) وكذلك الدعم المادي والمعنوي (التحفيز المادي والمعنوي في حالة الالتزام- فرض العقوبات إما بالتكليف الايجابي أو الحرمان السلبي في حالة عدم الالتزام).

المراجعة المستمرة لكافة التفاصيل الدقيقة عن الأعمال التي تتم وعن المبادرات والأفعال وردود الأفعال التي تحدث أثناء مواجهة الصراع للوقوف على ما تم إنجازه في ضوء الأهداف الموضوعية، كذلك الوقوف على الصعوبات والمعوقات لتصحيح وتعديل ما يتم القيام به أثناء الصراع.

المحور الثالث: مرحلة ما بعد الصراع (تقويم الصراع)

هي تلك المرحلة التي تتضمن تقويم الأسلوب المتبع في إدارة الصراع، يتكون هذا المحور من (١٧) عبارة تقيس مدى قيام الزوجة العاملة بالوقوف على أوجه النجاح والفشل في كل مرحلة من مراحل إدارة الصراع، ومحاولة علاج الآثار المترتبة على الصراع وتوطيد العلاقات مع أي فرد تأثر بالصراع، كذلك محاولة الاستفادة من الأخطاء وتجنبها في إدارة صراع الأدوار التالي، وتعلم كيفية تحمل المسؤولية دون أي إسقاط أو تبرير غير مقبول، فضلاً عن وضع القواعد والضوابط لضمان عدم تكرار السلبيات، ومحاولة تغيير الدوافع السلبية إلى دوافع إيجابية، كذلك الاهتمام بتحسين القدرات والمهارات التي يتطلبها أي عمل لتحسين الأداء فيما بعد.

٣. مقياس نوعية الحياة:

أعد هذا المقياس بهدف التعرف على الجوانب الموضوعية لنوعية الحياة لدى المرأة العاملة والتي تمثلت في الجوانب المادية (البيئة السكنية الخارجية والداخلية والدخل وتسهيلات المجتمع) والجوانب الصحية (الجسمية، العقلية، النفسية والروحانية) والعلاقات الإجتماعية داخل الأسرة وخارجها، بجانب مدى تقبل ورضا المرأة عن تلك الجوانب، وما تحققه من إشباع لاحتياجاتها، وقد إشمتم المقياس في صورته النهائية على (٦٤) عبارة خبرية موزعة على ثلاثة محاور تمثل أبعاد نوعية الحياة، وتحدد الإستجابة عليها وفق ثلاث خيارات هي (نعم، إلى حد ما ، لا) على مقياس متصل (٣، ٢، ١) للعبارة موجبة الصياغة، (١، ٢، ٣) للعبارة سالبة الصياغة، وبذلك تكون أعلى درجة تحصل عليها المفحوصة (١٩٢) وأقل درجة هي (٦٤) وتتمثل محاور المقياس فيما يلي:

المحور الأول: الجوانب المادية ؛ وتتمثل في نوعية الظروف الخارجية والداخلية للبيئة السكنية بجانب الموارد المالية وتسهيلات المجتمع لإشباع إحتياجات المرأة العاملة ، يتكون هذا المحور من (٢٢) عبارة خبرية تقيس مدى نظافة المنطقة السكنية، البعد عن مصادر التلوث، سلامة المرافق الصحية، توافر

الإضاءة والتهوية المناسبة، الرضا عن التوظيف الأمثل لمساحة المسكن، ملائمة الجوانب التصميمية كالفنحات المختلفة، توافر الأثاث المريح، تناسب محتويات المسكن مع مكانه المهنية، الترتيب والتنظيم لمحتويات المسكن، تناسب الدخل مع الاحتياجات، تغطية الدخل لجانب الترفية، وجود ضغوط مادية، الرضا عن المستوى المعيشى، الرضا عن الخدمات التعليمية والطبية والأمنية، والاستفادة من الأماكن الترفيهية.

المحور الثانى: الجوانب الصحية؛ وتتحدد في نوعية الحالة الصحية للمرأة العاملة بجوانبها المتكاملة من صحة جسمية متمثلة فى قدرتها على القيام بوظائف الجسم الديناميكية، ومدى تمتعها باللياقة البدنية، ومن صحة نفسية متمثلة فى القدرة على التعبير عن المشاعر والشعور بالسعادة والراحة النفسية دون اضطراب، وصحة عقلية متمثلة فى قدرتها على التفكير بوضوح وتناسق والشعور بالمسئولية والقدرة على اتخاذ القرارات، وصحة روحانية متمثلة فى الرضا عن المعتقدات والممارسات الدينية، يتكون هذا المحور من (٢٣) عبارة خبرية تقيس مدى شعور المرأة العاملة ببعض الآلام الجسمية، التمتع بالصحة الجيدة، الاهتمام بالمشكلات الصحية ومواجهتها، مقاومة الإصابة بالأمراض، الاحساس بالحيوية والنشاط، الضيق من عدم التمكن من ممارسة الرياضة، الشعور بالعصبية المستمرة، الاحساس بالملل والرتابه من الحياة، الشعور بالوحدة النفسية والقلق والضيق، الشعور بالأمان، الخوف المستمر من المستقبل، التعامل مع المواقف المختلفة بهدوء أعصاب، الشعور بالتوازن فى التفكير، الاحساس بالنشاط ذهنى والقدرة على التركيز، القدرة على اتخاذ القرارات، الاستغراق الزائد فى التفكير عند مواجهة المشكلات البسيطة، فضلا عن التمتع بالصحة الروحانية كالحرص على رضا الله، مدى الإلتزام الدينى للأبناء، الاحساس بالرضا بقضاء الله وقدره، الايمان بقدرة الله فى مواجهة صعوبات الحياة، السعادة من حرص أفراد الأسرة على طاعة الله.

المحور الثالث: العلاقات الإجتماعية؛ وتتمثل فى طبيعة العلاقات الداخلية التى تكونها المرأة العاملة مع أفراد أسرتها من زوج وأبناء، كذلك العلاقات الخارجية مع الأقارب وزملاء العمل والجيران والأصدقاء، يتكون هذا المحور من (١٩) عبارة خبرية تقيس طبيعة علاقة المرأة العاملة بزوجها، ومساندة أفراد أسرتها لها وقت الأزمات، رضاها عن طريقة حل المشكلات الأسرية، تقدير الزوج والأبناء لما تقوم به من أعمال، طبيعة العلاقة بينها وبين أبنائها، رضاها عن اهتمام الزوج بها، الاحساس بالاحترام والحب من قبل أفراد الأسرة، الراحة والهدوء التى يوفرها أفراد الأسرة لها، طريقة المناقشة مع الزوج فى الأمور المختلفة، الاستمتاع بالأوقات التى تقضيها مع أفراد أسرتها، فضلاً عن علاقاتها مع الآخرين من خارج نطاق الأسرة، كالاستمتاع بصحبة الصديقات، تأثيرها الإيجابى فى حياة الأقارب، الاحساس بالاحترام والتقدير من زملاء العمل، دعم الأصدقاء والجيران لها وقت الحاجة، صعوبة التواصل مع زملاء العمل، التقصير فى واجباتها الإجتماعية تجاه الأهل.

تقنين أدوات الدراسة: يقصد بتقنين الأدوات قياس صدق وثبات المقاييس.

صدق المقاييس: إتمدت الباحثتان في ذلك على كل من:

١- **صدق المحتوى (المحكمين):** وذلك بعرض مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة، مقياس نوعية الحياة على مجموعة من السادة الأساتذة المتخصصين بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة- كلية الإقتصاد المنزلي- جامعة حلوان، لإبداء الرأي في مدى ملاءمة عبارات المقياسين وصياغتهما لما يهدفان إلى تجميعه من معلومات وبيانات. وقد أبدوا موافقتهم على عبارات مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بنسبة ٩١% ومقياس نوعية الحياة بنسبة ٨٩% مع تعديل وحذف بعض العبارات في بعض المحاور، وقامت الباحثتان بالتعديلات المشار إليها.

٢- **صدق الإتساق الداخلي:** حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" للتحقق من صدق المقياسين، وقد تراوحت قيم معاملات إرتباط العبارات والمحاور في مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بين (٠.٣٦_٠.٨٧) وفي مقياس نوعية الحياة ما بين (٠.٣٢ _ ٠.٧٩)، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ مما يدل على تجانس عبارات ومحاور المقياسين والدرجة الكلية لهما.

ثبات المقاييس: تم حساب الثبات لمقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة ومقياس نوعية الحياة بإستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronback، وبلغت قيم معامل الثبات للمقياسين على التوالي ٠.٨٣، ٠.٨٠، وبإستخدام طريقة جتمان Guttman بلغت قيم معامل الثبات للمقياسين على التوالي ٠.٨٩، ٠.٨١ هي تعتبر قيم عالية، مما يدل على ثبات المقياسين، وصلاحيتهما للتطبيق.

٣. برنامج إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة: (إعداد الباحثتان)

هدف البرنامج

المساهمة في رفع مستوى وعى الزوجات العاملات عينة البحث بأساليب إدارة صراع الأدوار لهن.

محتوي البرنامج :

تم إعداد وبناء البرنامج من البيانات المستمدة من نتائج تطبيق استمارة البيانات الأولية (أكثر الأدوار المسببة للضغط أو الصراعات، أكثر الأسباب المسببة لصراع الأدوار) مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة، حيث تم من خلالها معرفة الإحتياجات المعلوماتية والمهارية للمرأة العاملة للتمكن من إدارة صراع الأدوار، كذلك من خلال الاطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة، وقد صيغت تلك الأساليب في جلسات تعليمية إرشادية تشتمل كل منها على جوانب (معرفية- مهارية- وجدانية)، وقد تم إعداد محتوى الجلسات بالإستعانة بالعديد من المراجع العلمية المتخصصة. والبرنامج يتضمن ثلاثة محاور رئيسية تتمثل في :

أ- مرحلة ما قبل الصراع (التخطيط للوقاية من صراع الأدوار).

ب- أثناء مواجهة صراع الأدوار .

ج-مرحلة ما بعد صراع الأدوار (تقويم صراع الأدوار).

يستغرق هذا البرنامج في تطبيقه (١٠) جلسات، موزعة على ثلاث أسابيع، بواقع حد أقصى ٤ جلسات اسبوعياً، زمن كل جلسة (١ ساعة)، على أن يتخلل بين كل جلسة وأخرى (١٥ دقيقة) راحة، وتم توزيع الجلسات كما هو موضح بجدول (١)

جدول (١) خطة تطبيق برنامج إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة

الجلسة وعنوانها	العناصر (محتوى الجلسة الإرشادية)	الأهداف التعليمية : في نهاية الجلسة تكون الزوجة العاملة قادرة على أن:	الاستراتيجيات والوسائل التعليمية المستخدمة	إجراءات التقويم
الجلسة الأولى والثانية تعارف والتعريف بالبرنامج وأهدافه وأهميته	تعريف -التعريف بالبرنامج -أهداف البرنامج -إجراءاته -الأدوار التي تقوم بها الزوجة العاملة: (زوجة- أم - ربة منزل- امرأة عاملة). -صراع الأدوار: [تعريفه- أنواعه (إيجابي- سلبي)]. - الأسباب التي تؤدي إلى صراع الأدوار: (غموض الدور- تعارض الدور- تعدد الأدوار- الصراعات القائمة في العلاقات مع الآخرين) -الأثار المترتبة على صراع الأدوار.	أولاً : الأهداف المعرفية ١-تعريف بالبرنامج . ٢-تفسير أهمية البرنامج . ٣- تعدد الأدوار التي تقوم بها الزوجة العاملة ٤-تمييز بين الصراع الإيجابي البناء، والصراع السلبي الهدام. ٥- تحدد أربعة أسباب لصراع الأدوار ٦- تعدد الأثار المترتبة على صراع الأدوار. ثانياً: الأهداف المهنية ١-تلاحظ الرسوم التخطيطية والتوضيحية المستخدمة ثالثاً: الأهداف الوجدانية ١- تتقبل فكرة البرنامج وتتابع حضور جلساته بانتظام . ٢- تتابع باهتمام الشرح لمحتوى الجلسة. ٣-تشارك بحماس في المناقشات التي طرحت أثناء الجلسة .	١- المحاضرة مع الاستعانة بالوسائط التكنولوجية (عرض Power point) التعريف بالبرنامج وأهميته، أفراد العينة عن : مفهوم صراع الأدوار، وأنواعه؟ ٢- عصف ذهني مع الاستعانة برسوم تخطيطية (خرائط المفاهيم) توضح كل من الأدوار التي تقوم بها الزوجة العاملة، الأسباب المؤدية للصراع و الأثار المترتبة عليها؟ مع تعزيز إستجابات أفراد العينة	يتم التقويم في آخر الجلسة من خلال لقاء أسئلة علي أفراد العينة عن : مفهوم صراع الأدوار، وأنواعه؟
الجلسة الثالثة والرابعة إدارة صراع الأدوار أولاً: مرحلة الصراع (التخطيط للوقاية من)	-إدارة صراع الأدوار: -المفهوم، الأهمية،المراحل أولاً: مرحلة التخطيط للوقاية من صراع الأدوار -التعريف -الإجراءات المتبعة للتخطيط الوقائي من صراع الأدوار: -التنبؤ بمجالات أشكال وتوقيتات الصراع في المستقبل وما يترتب عليها من أفعال وردود أفعال. -تحليل أدوار المرأة -التخطيط للموارد المتاحة -تحديد الأولويات -إعداد خطط للطوارئ	أولاً: الأهداف المعرفية ١-تعريف إدارة صراع الأدوار. ٢- تناقش أهمية إدارة صراع الأدوار. ٣- تعدد مراحل إدارة صراع الأدوار. ٤- تحدد المقصود بالتخطيط الوقائي لصراع الأدوار. ٥-تشرح جوانب التخطيط الوقائي من صراع الأدوار. ٦-تعطي أمثلة للإجراءات المتبعة للتخطيط الوقائي من صراع الأدوار. ٧-تستنبط معايير تحديد الأولويات عند التخطيط للمهام والأدوار التي تقوم بها. ٨- تقدر أهمية إعداد خطط للطوارئ ٩- تقييم مدى صحة الإجراءات التي تتبعها للتخطيط الوقائي من صراع الأدوار. ثانياً: الأهداف الوجدانية ١-تشارك بحماس في إعطاء أمثلة عن الإجراءات المتبعة للتخطيط الوقائي من صراع الأدوار. ٢-تقتنع بضرورة التخطيط المسبق للوقاية من صراع الأدوار. ٣- تؤكد على أهمية إعداد خطط للطوارئ.	- الشرح مع الاستعانة بخرائط المفاهيم توضح مفهوم ومراحل إدارة صراع الأدوار. - الشرح والمناقشة مع الاستعانة بخرائط المفاهيم للجوانب والإجراءات المتبعة للتخطيط الوقائي من صراع الأدوار مع الاستعانة بالعروض التفاعلية والرسوم التوضيحية لمصفوفة تحديد الأولويات، والرسوم التخطيطية لأنواع الموارد. -مناقشة كل من أهمية إدارة صراع الأدوار، إعداد خطط للطوارئ	لقاء أسئلة علي أفراد العينة عن: ما هي مراحل إدارة صراع الأدوار ؟ - ما هي جوانب التخطيط الوقائي من صراع الأدوار؟ مع تعزيز إستجابات أفراد العينة

الجلسة وعنوانها	العناصر (محتوى الجلسة الإرشادية)	الأهداف التعليمية : في نهاية الجلسة تكون الزوجة العاملة قادرة على أن:	الاستراتيجيات والوسائل التعليمية المستخدمة	إجراءات التقويم
الجلسة الخامسة والسادسة ثانياً: مرحلة أثناء صراع الأدوار	- استراتيجيات مواجهة صراع الأدوار [السيطرة- التعاون- التفاوض- الانسحاب- التكيف- المجاملة- المواجهة (تحليل الموقف- أسلوب حل المشكلات)]. - إجراءات تبسيط الأعمال أثناء مواجهة الصراع. - دور التنظيم والتنسيق أثناء مواجهة صراع الأدوار.	أولاً: الأهداف المعرفية ١- تعدد استراتيجيات مواجهة صراع الأدوار. ٢- تحلل بعض مواقف الصراع التي تحددها الباحثان للوقوف على الأسباب المؤدية لهذا الصراع. ٣- تعطي أمثلة تطبيقية لتبسيط الأعمال أثناء مواجهة الصراع. ٤- تحدد دور التنظيم والتنسيق أثناء مواجهة صراع الأدوار. ٥- تفسر أهمية المراجعة المستمرة أثناء مواجهة صراع الأدوار. ثانياً: الأهداف المهارية ١- تفضل بين استراتيجيات مواجهة صراع الأدوار باختيار الأنسب لمواقف الصراع التي تحددها الباحثان. ٢- تتدرب على ممارسة تمارين الاسترخاء الإيجابي تحت إشراف الباحثان. ثالثاً: الأهداف الوجدانية ١- تقدر أهمية الاحتفاظ بالثبات الانفعالي أثناء مواجهة الصراع. ٢- تثير نقاط جديدة حول أساليب مواجهة صراع الأدوار تبعاً لسبب الصراع.	١- الشرح مع اعطاء أمثلة لاستراتيجيات مواجهة صراع الأدوار. ٢- التعلم المتمركز حول المشكله مع الاستعانة بالخرائط المعرفيه لتحليل بعض مواقف الصراع واختيار أنسب الاستراتيجيات لمواجهتها. ٣- الشرح مع الاستعانة بكتيبات إرشادية عن اساليب مواجهة إدارة الصراع تبعاً لأسباب الصراع توزع على أفراد العينة التجريبية . ٤- الشرح مع الاستعانة برسوم توضيحية وتخطيطية وعرض فيديو يوضح إجراءات تبسيط الأعمال المنزلية (وما تتضمنه من تبسيط خطة سير العمل، اتخاذ الأوضاع الصحيحة للجسم، تنظيم مكان العمل والاستعانة بالتجهيزات الحديثة ومناسبة الظروف الفيزيقية لبيئة العمل) ٥- بيان عملي يتبعه معمل عن تمارين الاسترخاء الإيجابي تحت اشراف وتوجيهات الباحثان. ٦- مناقشة (جماعية) عن دور التنظيم والتنسيق وأهمية المراجعة المستمرة أثناء مواجهة الصراع.	*الاسئلة أو المناقشات والاشتراك في مجموعات العمل فيما يتعلق بتحليل مواقف الصراع واختيار أنسب الاستراتيجيات لمواجهتها. سؤال أفراد العينة باختيار الصور الصحيحة من متعدد والتي تمثل: -الأوضاع الصحيحة والخاطئة للجسم والتنظيم الأمثل لمراكز العمل لتبسيط العمل. * سؤال أفراد العينة بتقييم أسلوبيهن المتبع أثناء مواجهة صراع الأدوار. مع تعزيز استجابات أفراد العينة .
الجلسة السابعة ثالثاً: مرحلة ما بعد الصراع (تقويم إدارة صراع الأدوار)	١- تقييم إدارة صراع الأدوار (المفهوم- الأهمية- أساليبه) ٢- تحسين إدارة صراع الأدوار (المفهوم- الأهمية- أساليبه)	أولاً: الأهداف المعرفية ١- تفرق بين كل من مفهوم تقييم وتقويم إدارة صراع الأدوار. ٢- تناقش أهمية تقويم إدارة صراع الأدوار. ٣- تعطي أمثلة لبعض أساليب تقييم وتحسين إدارة صراع الأدوار. ثانياً: الأهداف الوجدانية ١- تثير أفكار جديدة حول أساليب تقييم وتحسين إدارة صراع الأدوار. ٢- تؤكد على أهمية تقويم إدارة صراع الأدوار.	الشرح مع الاستعانة بخرائط المفاهيم لكل من مفهوم وأساليب تقويم إدارة صراع الأدوار. المناقشة (الجماعية- عصف ذهني) لكل من أهمية وأساليب تقويم إدارة صراع الأدوار.	*سؤال افراد العينة عن الفرق بين تقييم وتقويم إدارة صراع الأدوار؟ مع تعزيز استجابات أفراد العينة .

الجلسة وعنوانها	العناصر (محتوى الجلسة الإرشادية)	الأهداف التعليمية : في نهاية الجلسة تكون الزوجة العاملة قادرة على أن:	الاستراتيجيات والوسائل التعليمية المستخدمة	إجراءات التقويم
الجلسة الثامنة والثاسعة تطبيقات على إدارة الأدوار للمرأة العاملة	-تطبيقات على ادارة صراع دور المرأة كزوجة. -تطبيقات على ادارة صراع دور المرأة كربة منزل. -تطبيقات على ادارة صراع دور المرأة كأم. -تطبيقات على ادارة صراع دور المرأة كعاملة.	أولاً: الأهداف المعرفية - تناقش أسباب ومجالات الصراع المرتبطة بكل دور من أدوارها. ٢- تقترح بعض الحلول لإدارة الصراع للأدوار التي تقوم بها. ثانياً: الأهداف الوجدانية - تكون اتجاهًا إيجابيًا نحو أهمية إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة	-مناقشة أسباب ومجالات الصراع المرتبطة بكل دور من أدوارها (كزوجة، ربة منزل، أم، إمرأة عاملة)، مع الاستعانة بكتيب إرشادي يوضح مقترحات لإدارة الصراع بكل دور من تلك الأدوار التي تقوم بها عينة البحث التجريبية.	*سؤال أفراد عينة البحث عن مقارنة أسلوبها التقليدي في إدارة صراع الأدوار بأسلوبها المكتسب بعد تطبيق البرنامج.
الجلسة العاشرة شكر وختام وتقييم	شكر وختام البرنامج - تقييم البرنامج الإرشادي وتوزيع مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة للتطبيق البعدي لقياس مدى فاعلية البرنامج الإرشادي المعد.			

عرض البرنامج علي لجنة التحكيم لحساب صدق المحتوى:

تم حساب معامل الصدق للبرنامج، وذلك بعرض البرنامج الإرشادي المعد بمحتواه العلمي وأهدافه وطرق التقييم على بعض السادة الأساتذة المحكمين المتخصصين من قسمي إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة، الاقتصاد المنزلي التربوي بكلية الاقتصاد المنزلي جامعة حلوان.

تعديل البرنامج في الصورة النهائية: تم تعديل البرنامج بناءً علي آراء ومقترحات غالبية السادة الأساتذة المحكمين.

تقييم فاعلية البرنامج:

تم التقييم علي ثلاث مراحل:

- **تقييم قبلي(مبدئي)** : بتطبيق مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة على عينة البحث الأساسية لإختيار الربيع الأدنى من منخفضي الوعي بأساليب إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة، والمتوفر إمكانية تجميعهم في مكان تطبيق البرنامج(العينة التجريبية)، وذلك قبل تطبيق جلسات البرنامج (القياس القبلي).

- **تقييم مرحلي**: يستمر طوال فترة تطبيق البرنامج من خلال المناقشات، والقاء الأسئلة الشفهية على أفراد العينة التجريبية أثناء ونهاية كل جلسة من جلسات البرنامج؛ للتأكد من استيعاب محتوى كل جلسات البرنامج.

- **تقييم نهائي**: بإعادة تطبيق مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة، وذلك بعد الانتهاء من جميع جلسات البرنامج (القياس البعدي) على عينة البحث التجريبية، وذلك لمقارنة النتائج القبلية والبعدي لقياس مدى التحسن الذي تم تحقيقه من تطبيق البرنامج.

تطبيق البرنامج: تم تطبيق البرنامج على أفراد عينة البحث التجريبية بقاعة الندوات الملحقة بإحدى الجمعيات الخدمية بمنطقة المعادي (والتي تتضمن مدرسة- دار أيتام- مستشفى- عيادة خارجية) بحيث

تم تطبيق البرنامج على (٣٦) زوجة من العاملات بها من منخفضي الوعي بأساليب إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة، واستغرق هذا البرنامج في تطبيقه (١٠) جلسات وزمن كل جلسة (١ ساعة) .
 وتم إستخدام جهاز عرض Overhead Projector متوفر بقاعة الندوات لعرض جزء من محتوى البرنامج الذي تم إعداده للعرض بإستخدام برنامج Power point.

إجراءات التقييم

تم إعادة تطبيق مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة على عينة البحث التجريبية، ثم مقارنة النتائج القبلية والبعديّة؛ لقياس مدى فاعلية البرنامج الإرشادي المُعد.

خامساً: التطبيق الميداني على عينة البحث

الحدود الزمنية للبحث: تم تطبيق أدوات البحث في الفترة من شهر يناير حتى شهر مارس ٢٠١٤م.
الحدود المكانية للبحث: تم تطبيق أدوات البحث على عينة من السيدات المتزوجات العاملات بكلية الاقتصاد المنزلي من عضوات هيئة التدريس والمعاونين والموظفات، بالإضافة إلى العاملات ببعض المصالح الحكومية والشركات والمدارس المقيّمت بمحافظة القاهرة الكبرى (القاهرة_الجيزة_القليوبية)

سادساً: المعالجات الإحصائية

تم إجراء المعالجات الإحصائية بإستخدام برنامج Spss.x، برنامج SAS لتحديد المتوسطات الحسابية، الإنحراف المعياري، التكرارات، النسب المئوية، معامل ارتباط بيرسون، الفروق بين المتوسطات بإستخدام إختبار T.Test، تحليل التباين في إتجاه واحد بإستخدام F.Test، إختبار أقل فروق معنوي L.S.D، وحساب معامل ايتا لمعرفة مدى تأثير البرنامج الإرشادي المُعد؛ ومعامل الانحدار وذلك من أجل إستخراج النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

النتائج : تحليلها وتفسيرها

أولاً: النتائج الوصفية

١- وصف العينة الأساسية للبحث:

جدول (٢) وصف عينة البحث الأساسية (ن = ٣٣٤)

النسبة المئوية %	العدد	الفئة	البيان
١٧.١	٥٧	أقل من ٧ سنوات	مدة الزواج
٣٠.٢	١٠١	من ٧ لـ ١٤ سنة	
٥٢.٧	١٧٦	١٤ سنة فأكثر	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	
٢.٧	٩	منخفض (إعدادية فأقل)	المستوى التعليمي للزوجة
٢٦.٩	٩٠	متوسط (ثانوية، فوق متوسط)	
٧٠.٤	٢٣٥	مرتفع (جامعي، فوق جامعي)	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	
٤.٥	١٥	منخفض (إعدادية فأقل)	المستوى التعليمي للزوج
١٨.٩	٦٣	متوسط (ثانوية، فوق متوسط)	
٧٦.٦	٢٥٦	مرتفع (جامعي، فوق جامعي)	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	
١٣.٥	٤٥	منخفض (أعمال مهنية أو حرفية بمؤهل متوسط أو أقل)	المستوى المهني للزوجة
٥٥.٧	١٨٦	متوسط (وظائف عادية بمؤهل فوق متوسط أو جامعي)	
٣٠.٨	١٠٣	مرتفع (وظائف مرموقة بمؤهل جامعي أو فوق جامعي)	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	
١٠.٨	٣٦	منخفض (أعمال مهنية أو حرفية بمؤهل متوسط أو أقل)	المستوى المهني للزوج
٥٦.٦	١٨٩	متوسط (وظائف عادية بمؤهل فوق متوسط أو جامعي)	
٣٢.٦	١٠٩	مرتفع (وظائف مرموقة بمؤهل جامعي أو فوق جامعي)	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	
١٥.٠	٥٠	أقل من ٧ سنوات	سنوات خبرة الزوجة بالعمل
٢٥.٧	٨٦	من ٧ لـ ١٤ سنة	
٥٩.٣	١٩٨	١٤ سنة فأكثر	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	
٢١.٦	٧٢	قريب	قرب مكان العمل من السكن
٥٣.٣	١٧٨	متوسط	
٢٥.١	٨٤	بعيد	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	
٢٥.١	٨٤	شعبية	منطقة السكن
٥٤.٢	١٨١	متوسطة	
٢٠.٧	٦٩	راقية	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	
٦١.١	٢٠٤	صغير (٣ - ٤ أفراد)	حجم الأسرة
٢٩.٣	٩٨	متوسط (من ٥ - ٦ أفراد)	
٩.٦	٣٢	كبير (٧ أفراد فأكثر)	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	
٦.٣	٢١	منخفض (أقل من ١٢٠٠ جنيه)	دخل الأسرة
٣٤.٧	١١٦	متوسط من (١٢٠٠ - ٢٤٠٠ لـ ٢٤٠٠)	
٥٩.٠	١٩٧	مرتفع من ٢٤٠٠ جنيه فأكثر	
١٠٠%	٣٣٤	إجمالي	

يتضح من جدول (٢) أن أغلب عينة البحث تزداد مدة زواجهم عن ٤ اسنة، وذلك بنسبة ٥٢.٧%، وأقلهن مدة زواجهم أقل من ٧ سنوات بنسبة ١٧.١%. كما يتبين أن أغلب الزوجات تزداد سنوات الخبرة بالعمل عن ٤ اسنه وذلك بنسبة ٥٩.٣%، وأقلهن تقل سنوات الخبرة بالعمل عن ٧ سنوات بنسبة ١٥%. كذلك يتبين أن أغلب الزوجات عينة البحث مستواهن التعليمي مرتفع بنسبة ٧٠.٤%، وأقلهن مستواهن التعليمي منخفض بنسبة ٢.٧%، في حين أن أغلب الأزواج مستواهم التعليمي مرتفع بنسبة ٧٦.٦%، وأقلهم مستواهم التعليمي منخفض بنسبة ٤.٥%.

كما يتضح أن أغلب الزوجات عينة البحث مستواهن المهني متوسط بنسبة ٥٥.٧%، وأقلهن من العاملات في مستوى مهني منخفض بنسبة ١٣.٥%، في حين أن أغلب الأزواج مستواهم المهني متميز بنسبة ٣٢.٦%، وأقلهم مستواهم المهني منخفض بنسبة ١٠.٨%.

كذلك يتضح أن أغلب الزوجات عينة البحث يبعد مكان السكن عن مكان العمل بمسافة متوسطة بنسبة ٥٣.٣%، وأقلهن يقترب مكان السكن من العمل بنسبة ٢١.٦%. كما أن أغلب أسر عينة البحث تقع مساكنهم بمناطق متوسطة المستوى بنسبة ٥٤.٣%، وأقلهم بمناطق راقية بنسبة ٢٠.٧%. كما يتضح أن أغلب أسر العينة صغيرة الحجم بنسبة ٦١.١%، وأقلها كبيرة الحجم بنسبة ٩.٦%، وأما عن الدخل الشهري فأغلب الأسر دخلهم مرتفع بنسبة ٥٩% وأقلهم دخلهم منخفض بنسبة ٦.٣%.

٢- وصف العينة التجريبية

جدول رقم (٣) وصف عينة البحث التجريبية (ن = ٣٦)

النسبة المئوية %	العدد	الفئة	البيان
١٦.٧	٦	أقل من ٧ سنوات	مدة الزواج
٣٣.٣	١٢	من ٧ لاقل من ١٤ اسنة	
٥٠	١٨	١٤ سنة فاكتر	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	
٨.٣	٣	منخفض (إعدادية فأقل)	المستوى التعليمي للزوجة
٥٠	١٨	متوسط (ثانوية، فوق متوسط)	
٤١.٧	١٥	مرتفع (جامعي، فوق جامعي)	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	
١٦.٧	٦	منخفض (إعدادية فأقل)	المستوى التعليمي للزوج
٣٣.٣	١٢	متوسط (ثانوية، فوق متوسط)	
٥٠.٠	١٨	مرتفع (جامعي، فوق جامعي)	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	
٣٣.٣	١٢	منخفض (أعمال مهنية أو حرفية بمؤهل متوسط أو أقل)	المستوى المهني للزوجة
٥٠.٠	١٨	متوسط (وظائف عادية بمؤهل فوق متوسط أو جامعي)	
١٦.٧	٦	مرتفع (وظائف مرموقة بمؤهل جامعي أو فوق جامعي)	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	
٤١.٧	١٥	منخفض (أعمال مهنية أو حرفية بمؤهل متوسط أو أقل)	المستوى المهني للزوج
٥٠.٠	١٨	متوسط (وظائف عادية بمؤهل فوق متوسط أو جامعي)	
٨.٣	٣	مرتفع (وظائف مرموقة بمؤهل جامعي أو فوق جامعي)	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	

تابع جدول رقم (٣) وصف عينة البحث التجريبية (ن = ٣٦)

النسبة المئوية %	العدد	الفئة	البيان
٥٠	١٨	أقل من ٧ سنوات	سنوات خبرة الزوجة بالعمل
٥٠	١٨	من ٧ لـ ١٤ سنة	
		١٤ سنة فأكثر	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	
٨.٣	٣	قريب	قرب مكان العمل من السكن
٨٣.٣	٣٠	متوسط	
٨.٣	٣	بعيد	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	
٢٥.٠	٩	شعبية	منطقة السكن
٥٨.٣	٢١	متوسطة	
١٦.٧	٦	راقية	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	
٥٨.٣	٢١	صغير (٣ - ٤ أفراد)	حجم الأسرة
٣٣.٣	١٢	متوسط (من ٦.٥ أفراد)	
٨.٣	٣	كبير (٧ أفراد فأكثر)	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	
٢٥.٠	٩	منخفض (أقل من ١٢٠٠ جنيه)	دخل الأسرة
٥٠.٠	١٨	متوسط من (١٢٠٠ - ٢٤٠٠ لـ ٢٤٠٠)	
٢٥.٠	٩	مرتفع من ٢٤٠٠ جنيه فأكثر	
١٠٠%	٣٦	إجمالي	

يتضح من جدول (٣) أن أغلب عينة البحث التجريبية تزاد مدة زواجهن عن ٤ اسنه وذلك بنسبة ٥٠%، وأقلهن مدة زواجهن أقل من ٧ سنوات بنسبة ١٦.٧%، كما يتبين أن زوجات عينة البحث التجريبية تتماثل نسبة سنوات الخبرة بالعمل الأقل من ٧ سنوات، ومن ٧ سنوات : أقل من ١٤ اسنه حيث تبلغ ٥٠% . كذلك يتبين أن أغلب الزوجات عينة البحث التجريبية مستواهن التعليمي متوسط بنسبة ٥٠%، وأقلهن مستواهن التعليمي منخفض بنسبة ٨.٣% ، في حين أن أغلب الأزواج مستواهم التعليمي مرتفع بنسبة ٥٠%، وأقلهم مستواهم التعليمي منخفض بنسبة ١٦.٧% .

كما يتضح أن أغلب زوجات عينة البحث التجريبية مستواهن المهني متوسط بنسبة ٥٠%، وأقلهن من العاملات في وظائف عليا بنسبة ١٦.٧% ، في حين أن أغلب الأزواج مستواهم المهني متوسط بنسبة ٥٠%، وأقلهم مستواهم المهني متميز بنسبة ٨.٣% .

كذلك يتضح أن أغلب الزوجات عينة البحث التجريبية يبعد مكان السكن عن مكان العمل بمسافة متوسطة بنسبة ٨٣.٣% ، وأقلهن ممن يقترب ويبتعد مكان السكن من العمل بنسبة ٨.٣% . كما أن أغلب أسر عينة البحث التجريبية تقع مساكنهم بمناطق متوسطة المستوى بنسبة ٥٨.٣%، وأقلهم بمناطق راقية بنسبة ١٦.٧% .

كما يتضح أن أغلب أسر العينة التجريبية صغيرة الحجم بنسبة ٥٨.٣%، وأقلها كبيرة الحجم بنسبة ٨.٣%، وأما عن الدخل الشهري فأغلب أسر لعينة التجريبية دخلهم متوسط بنسبة ٥٠% وأقلهم دخلهم منخفض ومرتفع بنسبة ٢٥% .

٣- أكثر الأدوار المسببة لضغوطاً أو صراعات للمرأة العاملة :

جدول (٤) يوضح أكثر الأدوار التي تسبب ضغوطاً أو صراعات للمرأة العاملة

الترتيب	%	الوزن النسبي	أكثر الأدوار التي تسبب ضغوطاً أو صراعات للمرأة العاملة عند القيام بها
الأول	٣٠.١٤	١٠٠٤	دور الزوجة (رعاية شئون الزوج- تلبية رغباته)
الثالث	٢٢.٥١	٧٤٩	دور الأم (رعاية الأبناء جسمياً، صحياً، نفسياً، اجتماعياً، متابعتهم دراسياً)
الثاني	٢٥.٨٠	٨٦٠	دور ربة المنزل (إدارة موارد الأسرة- طهي- العناية بالملابس- العناية بالمسكن وتجهيزاته)
الرابع	٢١.٥٥	٧١٨	دور المرأة العاملة

يتضح من جدول (٤) أن أكثر الأدوار المسببة للضغوط أو الصراعات للمرأة العاملة هي دورها كزوجة، حيث احتل الترتيب الأول بنسبة ٣٠.١٤ %، يليه دورها كربة منزل حيث احتل الترتيب الثاني بنسبة ٢٥.٨٠ %، ثم دورها كأم حيث احتل الترتيب الثالث بنسبة ٢٢.٥١ %، وأخيراً دورها كأمراة عاملة حيث جاء في الترتيب الرابع بنسبة ٢١.٥٥ % . وقد يرجع ذلك إلى أن الزوج المصرى دائماً ما يشعر بأن إهتمام الزوجه يقل به خاصة بعد إنجاب الأطفال، ودائماً ما يوجه للزوجه اللوم والعتاب، ويشعرها بأنها مقصرة فى الإهتمام به؛ مما يشكل عبء وضغط على المرأة لأنها رغم تعدد مسؤولياتها وأعبائها التي تقوم بها والتي قد لا يساعدها فيها أحد، عليها ألا تنسى حقوق زوجها وبذل المزيد من الجهد لإرضائه، ولهذا كان دورها كزوجه من أكثر الأدوار المسببة للضغوط والصراعات .

٤- أكثر الأسباب المؤدية لصراع الأدوار للمرأة العاملة :

جدول (٥) يوضح أكثر الأسباب المؤدية لصراع الأدوار للمرأة العاملة

الترتيب	%	الوزن النسبي	أكثر الأسباب المؤدية لصراع الأدوار للمرأة العاملة
الرابع	١٧.٦١	٥٨٩	تعدد الأدوار والمسئوليات
الثالث	٢٢.٧١	٧٥٩	تعارض الأدوار والمسئوليات
الأول	٣١.٢٣	١٠٤٤	غموض وعدم وضوح المهام المطلوب أدائها
الثاني	٢٨.٤٥	٩٥١	الصراعات القائمة في علاقاتي مع الآخرين اثناء القيام بتلك الادوار

يتضح من جدول (٥) أن أكثر الأسباب المؤدية لصراع الأدوار للمرأة العاملة هي غموض وعدم وضوح المهام المطلوب أدائها، حيث احتل الترتيب الأول بنسبة ٣١.٢٣ %، يليه الصراعات القائمة في العلاقات مع الآخرين اثناء القيام بتلك الأدوار حيث احتل الترتيب الثاني بنسبة ٢٨.٤٥ %، ثم تعارض الأدوار والمسئوليات جاء في الترتيب الثالث بنسبة ٢٢.٧١ %، وأخيراً جاء تعدد الأدوار والمسئوليات فى الترتيب الرابع بنسبة ١٧.٦١ % . وقد يرجع ذلك إلى أن عدم معرفة المرأة بطبيعة العمل المطلوب أدائه يشكل صعوبة بالغة عليها، فهي تستغرق الكثير من الوقت والمجهود ذهنى كى تفكر فى الطريقة المناسبة لأداء هذا العمل؛ الأمر الذى يصاحبه مزيد من التوتر والضغط.

٥- مستوى إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة

جدول (٦) الاحصاءات الوصفية الموضحة لمستوى إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة

الانحراف المعياري	الترتيب	النسبة المئوية %	مستوى إدارة صراع الأدوار بمراحله	المتوسط الحسابي	مستوى المدى	المدى (الدرجات)	عدد العبارات	إدارة صراع الأدوار
٦.٣٤	الثاني	%٧٤.٨	متوسط	٤٧.١٥	مستوى منخفض	٢١ : ٣٥ درجة	٢١	التخطيط للوقاية من الصراع
					مستوى متوسط	٣٦ : ٤٩ درجة		
					مستوى مرتفع	٥٠ : ٦٣ درجة		
٥.٥٦	الثالث	%٦٥.٨	متوسط	٥١.٦٦	مستوى منخفض	٢٦ : ٤٣ درجة	٢٦	أثناء مواجهة صراع الأدوار
					مستوى متوسط	٤٤ : ٦١ درجة		
					مستوى مرتفع	٦٢ : ٧٨ درجة		
٥.٣٨	الأول	%٧٥	متوسط	٣٩.٣١	مستوى منخفض	١٧ : ٢٨ درجة	١٧	تقويم صراع الأدوار
					مستوى متوسط	٢٩ : ٤٠ درجة		
					مستوى مرتفع	٤١ : ٥١ درجة		
١٣.٧١		%٧١.٩	متوسط	١٣٨.١٢	مستوى منخفض	٦٤ : ١٠٦ درجة	٦٤	إدارة صراع الأدوار ككل
					مستوى متوسط	١٠٧ : ١٤٩ درجة		
					مستوى مرتفع	١٥٠ : ١٩٢ درجة		

يتضح من جدول (٦) أن متوسط درجات مقياس إدارة صراع الأدوار يبلغ ١٣٨.١٢ درجة، وهو يقع في مدى المستوى المتوسط، وذلك بنسبة ٧١.٩%، وهذا يعني أن مستوى إدارة المرأة العاملة لصراع الأدوار متوسط، ويأتي الاهتمام بممارسات تقويم صراع الأدوار في المرتبة الأولى، يليها ممارسات التخطيط للوقاية من الصراع، وأخيراً أثناء مواجهة صراع الأدوار، وذلك بنسب (٧٥%، ٧٤.٨%، ٦٥.٨%) على التوالي .

كما يتضح من الجدول اختلاف قيم الانحراف المعياري لدرجات العينة عن محاور المقياس؛ مما يشير إلى تباين استجابات أفراد العينة عن عبارات كل محور .

٦- مستوى نوعية الحياة للمرأة العاملة

جدول (٧) الاحصاءات الوصفية الموضحة لمستوى نوعية الحياة للمرأة العاملة

الانحراف المعياري	الترتيب	النسبة المئوية %	مستوى نوعية الحياة بإبعادها	المتوسط الحسابي	مستوى المدى	المدى (الدرجات)	عدد العبارات	نوعية الحياة للمرأة العاملة
٤.٤١	الأول	%٧٤.١	متوسط	٤٨.٩٧	مستوى منخفض	٢٢ : ٣٦ درجة	٢٢	الجانب المادي
					مستوى متوسط	٣٧ : ٥١ درجة		
					مستوى مرتفع	٥٢ : ٦٦ درجة		
٤.٥٨	الثالث	%٧١.٨	متوسط	٤٩.٥٧	مستوى منخفض	٢٣ : ٣٨ درجة	٢٣	الجانب الصحي
					مستوى متوسط	٣٩ : ٥٤ درجة		
					مستوى مرتفع	٥٥ : ٦٩ درجة		
٤.٣٣	الثاني	%٧٣	مرتفع	٤١.٦٢	مستوى منخفض	١٩ : ٣١ درجة	١٩	العلاقات الاجتماعية
					مستوى متوسط	٣٢ : ٤٤ درجة		
					مستوى مرتفع	٤٥ : ٥٧ درجة		
١٠.٠١		%٧٣	متوسط	١٤٠.١٦	مستوى منخفض	٦٤ : ١٠٦ درجة	٦٤	نوعية الحياة ككل
					مستوى متوسط	١٠٧ : ١٤٩ درجة		
					مستوى مرتفع	١٥٠ : ١٩٢ درجة		

يتضح من جدول (٧) أن متوسط درجات مقياس نوعية الحياة للمرأة العاملة يبلغ ١٤٠.١٦ درجة، وهو يقع في مدى المستوى المتوسط، وذلك بنسبة ٧٣%، وهذا يعني أن مستوى نوعية الحياة للمرأة العاملة متوسط، ويأتي الجانب المادي في المرتبة الأولى، يليه العلاقات الإجتماعية، وأخيراً الجانب الصحي، وذلك بنسب (٧٤.١%، ٧٣%، ٧١.٨%) على التوالي، كما يتضح من الجدول اختلاف قيم الانحراف المعياري لدرجات العينة عن محاور المقياس؛ مما يشير إلى تباين استجابات أفراد العينة عن عبارات كل محور.

٧- استجابات العينة فيما يتعلق بممارسات إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة

جدول (٨) التوزيع النسبي لعينة البحث وفقاً للتخطيط للوقاية من صراع الأدوار

نادرًا %	أحيانًا %	نعم %	العبارات
٨.١	٣٤.١	٥٧.٨	١. اعترف بأن الصراع جزء من أي عمل أحرص على التخطيط له والاستعداد لمواجهته
٢٨.٤	٣٢.٠	٣٩.٥	٢. أضع حدود لمسئولياتي في العمل لا أزيد عنها
٢٤.٩	٣٦.٥	٣٨.٦	٣. أرفض تكليفي بمزيد من الأعمال بقول "لا" مع شرح المبررات
٩.٠	٤٨.٢	٤٢.٨	٤. أحاول الابتعاد عن كل ما يعرضني لأي ضغوط أو صراعات
١٣.٥	٢٦.٦	٥٩.٩	٥. أتوقع عدم الشكر والاعتراف بالجميل من البعض مثلما أتوقع العكس فهذا أمر وارد لايزعجني
٢١.٦	٣٥.٦	٤٢.٨	٦. اتجنب المواقف المثيرة للتحدي والتنافس والرغبة الزائدة في التفوق
٢٣.٦	٢٤.١	٥٢.٣	٧. أحاول التعرف على طباع زوجي والتنبؤ بردود أفعاله لتجنب أي صراعات معه
١٣.٦	٤٠.١	٤٦.٣	٨. أخصص وقت للتداول مع أفراد أسرتي لمناقشة أمورهم الحياتية ومشكلاتهم اليومية
٢١.٨	٣٦.٩	٤١.٣	٩. أعود أبنائي العادات الغذائية والصحية السليمة لتجنب تعرضهم لأي مشكلات صحية
١٤.٥	٥٠.٠	٣٥.٥	١٠. أجنب الأبناء استخدام الألعاب أو مشاهدة الأفلام التي بها عنف حتى لا تنعكس على سلوكياتهم
٢٨.١	٤١.٠	٣٠.٩	١١. أقارن بين الأبناء في جميع التصرفات والمواقف
٥٣.٠	١٨.٩	٢٨.١	١٢. أحرص على تحديد وفهم المهام المطلوب أدائها حتى أتمكن من تنفيذها بما يتوافق مع توقعات الآخرين
١٤.٤	٣٤.١	٥١.٥	١٣. أهتم بتدوين المطلوب مني دون الاعتماد على الذاكرة فقط
١٩.٠	٤٨.٢	٣٢.٨	١٤. أحدد وقت تقريبي لكل عمل أخطط لإنجازه
١٣.٥	٤٠.٧	٤٥.٨	١٥. أجهز كميات من الأطعمة وأحفظها بالفريزر لاستكمال طهيها وقت رجوعي من العمل
٩.٦	٣٢.٣	٥٨.١	١٦. أهتم بتحديد موعد للزيارات مسبقاً
٩.٩	٤٥.٥	٤٤.٦	١٧. استبعد أي عمل لا أجد مبرراً كافياً لأدائه
٢٦.٢	٣٣.٢	٤٠.٦	١٨. أخطط لأداء الأعمال التي تتطلب مجهود ذهني أولاً ثم أجمع الأعمال التي تتطلب مجهود عضلي لأدائها فيما بعد
٢٩.٢	٤٩.٩	٢٠.٩	١٩. أخصص مكاناً محدداً لوضع الأشياء للحفاظ على النظام وتجنب الفوضى
١٦.٣	٣٢.٠	٥١.٧	٢٠. أضع قواعد للأبناء تنظم استخدامهم المشترك للغرف أو اللعب تجنباً لأي مشاحنات بينهم فيما بعد
١٠.٨	٤٢.٢	٤٧.٠	٢١. أحرص على وجود خطط بديله كي أكون مستعدة في حالة حدوث أي طوارئ

يتضح من جدول (٨) بعض الممارسات الإيجابية للمرأة العاملة نحو التخطيط للوقاية من صراع الأدوار كالتنبؤ بالصراع والتخطيط له والاستعداد لمواجهته، وذلك بنسبة ٥٧.٨%، كذلك التنبؤ بما يتصل به من أفعال وخطط ردود الأفعال ومواقف الأطراف الأخرى (كتوقع عدم الشكر من البعض وعدم الانزعاج لذلك)، (وكمحاولة التعرف على طباع الزوج والتنبؤ بردود أفعاله لتجنب أي صراعات معه) وذلك بنسب ٥٩.٩%، ٥٢.٣% على التوالي، ثم رصد كافة الموارد والامكانيات سواء المادية أو البشرية المتوافرة للوقاية من تلك الصراعات (كتخصيص وقت للتداول مع أفراد الأسرة لمناقشة أمورهم الحياتية ومشكلاتهم اليومية)، (وكتجهيز كميات من الأطعمة وحفظها بالفريزر لاستكمال طهيها وقت الرجوع من العمل)، وذلك بنسب ٤٦.٣%، ٤٥.٨% على التوالي، التخطيط للوقت والجهد (كالاهتمام بتدوين المهام المطلوبة

دون الاعتماد على الذاكرة فقط)، وكالاهتمام بتحديد موعد للزيارات مسبقاً) وذلك بنسب ٥١.٥%، ٥٨.١% على التوالي، وضع قواعد فيما يتعلق باستخدام الموارد المتاحة (كوضع قواعد للأطفال تنظم استخدامهم المشترك للغرف أو اللعب تجنباً للمشاحنات) بنسبة ٥١.٧%، وإعداد خطط للطوارئ بنسبة ٤٧%.

في حين يتضح من الجدول بعض الممارسات السلبيه في التخطيط للوقاية من صراع الأدوار؛ كقلة حرص المرأة العاملة على تحديد وفهم المهام المطلوب أدائها، حتى تتمكن من تنفيذها بما يتوافق مع توقعات الآخرين، وذلك بنسبة ٥٣.٠%، وهذا يتفق مع ما أسفرت إليه النتائج الوصفية بتلك الدراسة من أن أكثر أسباب صراع الأدوار هو غموض وعدم وضوح المهام المطلوب أدائها.

جدول (٩) التوزيع النسبي لعينة البحث وفقاً لممارساتهن أثناء مواجهة صراع الأدوار

العبارات	نعم %	أحياناً %	نادراً %
٢٢. أكرهت بداخلي ما أواجهه من صراعات تجنباً للمشاحنات	٣١.٥	٤٧.٦	٢٠.٩
٢٣. أعتذر بأسلوب لائق إذا طلب أحد مني مساعدته في حالة عدم قدرتي	٤٤.٥	٣٤.٩	٢٠.٦
٢٤. اندفع واتورط في القيام بالتزامات تفوق قدراتي	٣٠.٢	٤٢.٢	٢٧.٥
٢٥. لا تحمل مسؤولية أخطاء أو تقصير أحد في أداء مهامه	٥٢.١	٢٧.٥	٢٠.٤
٢٦. ألزم الأبناء بإعادة ترتيب الأماكن التي أحدثوا فوضى بها	٥٢.٦	٣٥.٦	١١.٨
٢٧. أستقبل الصراعات والأراء السلبيه من الآخرين واتخذ موقفاً عدائياً تجاه صاحبها	٢٠.٨	٢٨.٤	٥٠.٨
٢٨. أفضل العمل الجماعي على أن تكون لي مسؤولية محددة في هذا العمل	٥١.٥	٢٩.٦	١٨.٩
٢٩. أراقب سلوكيات الأبناء غير المرغوبة وأحرص على إيجاد البدائل والنساء على أي خطوة إيجابية	٥٠.٢	١٨.٩	٣٠.٩
٣٠. في حالة اختلاف وجهات النظر أبحث عن النقاط المشتركة للعمل كفريق بحيث نبدأ بما نتفق عليه ونضع الخلافات جانباً	٥٦.٠	٢١.٣	٢٢.٧
٣١. أركز في أي عمل أقوم به حتى أنتهي منه، ولا أشغل ذهني في أكثر من عمل أو في أي محادثات جانبية	٥٥.٠	٣٢.٣	١٢.٧
٣٢. اضطر لاستكمال بعض المهام الخاصة بعملتي بالمنزل في وجود أفراد أسرتي	٦٤.٤	٢٢.٥	١٣.٢
٣٣. أنفذ المهام الرئيسية العاجلة التي يصعب تأجيلها أولاً	٥٨.٦	٢٩.٦	١١.٨
٣٤. أستعين بالأدوات والأجهزة المنزلية الحديثة لتوفير الوقت والجهد	٦٣.٩	١٥.٣	٢٠.٨
٣٥. في حالة ضيق الوقت أكتفي بإعداد الوجبات والأصناف الرئيسية فقط المتكاملة العناصر الغذائية	٦٨.٤	٢٠.٧	١٠.٩
٣٦. أحاول استعمال طرق مبسطة في أداء أعمالي المنزلية	٥٣.١	٢٢.٥	٢٤.٥
٣٧. استعين بالآخرين أو بخدمة توصيل الطلبات للمنازل لتوفير إحتياجاتي من السوق	٢٩.٦	٢٨.٧	٤١.٦
٣٨. أشرك زوجي في إدارة بعض شؤون الأسرة	٣٨.٦	٢٨.٥	١٨.٩
٣٩. أفوض أحد أفراد أسرتي في أداء المجالات الأسرية بدلاً مني في حالة إنشغالي	٢٢.٥	٣٢.٩	٤٤.٦
٤٠. أشرك كل فرد بالأسرة في تحمل جزء من المسؤولية بالمنزل بحيث يقتصر دوري على التوجيه والمتابعة فقط	١٨.٠	٤١.٩	٤٠.١
٤١. ألزم نفسي بأكثر مما ينبغي القيام به	٤٦.٤	٣٥.٩	١٧.٧
٤٢. أحرص على استقطاع فترات للراحة وممارسة بعض تمارين الاسترخاء أثناءها	١٠.٨	٣٧.٤	٥١.٨
٤٣. استخدم التليفون في أضيق الحدود مع تقليل مدة المكالمات	٣٢.٧	٤٤.٦	٢٢.٧
٤٤. أحرص على الاستمتاع بالوقت الذي أقضيه مع أسرتي في المنزل بقدر المستطاع	٤٥.٤	٤٠.١	١٤.٥
٤٥. اضطر إلى تأجيل بعض المهام المطلوبة مني لعدم تذكرها أو لضيق الوقت	٤٤.٠	٥٠.٦	٥.٤
٤٦. احصل على جميع الأجازات المتاحة لي في العمل للتقليل من حدة ضغوط العمل وتعارضه مع مسؤولياتي الأخرى	٣٥.٤	٣٣.٢	٣١.٤
٤٧. استشير زوجي للاستفادة من خبراته في كيفية التغلب على أي مشكلات تواجهني في مجال عملي	٤٠.٦	٣٣.٢	٢٦.٢

يتضح من جدول (٩) بعض الممارسات الإيجابية للمرأة العاملة أثناء مواجهة الصراع، منها اختيار الاستراتيجيات الأنسب لمواجهة الصراعات (كالمواجهة بالاعتذار بأسلوب لائق إذا طلب أحد منها المساعدة، وعدم تحمل مسؤولية أخطاء أو تقصير أحد في أداء مهامه)، وذلك بنسب ٤٤.٥%، ٥٢.١% على التوالي، وكالتعاون بتفضيل العمل الجماعي على أن تكون هناك مسؤولية محددة)، وذلك بنسبة ٥١.٥%،

(وكالتفاوض بالبحث عن النقاط المشتركة للعمل كفريق في حالة الاختلاف في وجهات النظر) بنسبة ٥٦.٠%، الاهتمام بالتنظيم والتنسيق (بالتركيز فيما تقوم به من أعمال وتجنب المحادثات الجانبية)، (تفويض المهام الرئيسية العاجلة أولاً)، وذلك بنسب ٥٥.٠%، ٥٨.٦% على التوالي، الاستعانة بالأدوات والأجهزة المنزلية الحديثة، استعمال طرق مبسطة في أداء الأعمال المنزلية، تبسيط مستوى المنتج باعداد الأصناف الرئيسية المتكاملة العناصر الغذائية فقط، الاستعانة بالزوج أحياناً في إدارة بعض شئون الأسرة، وذلك بنسب ٦٣.٩%، ٥٣.١%، ٦٨.٤%، ٤٢.٥%، ٤٠.٦% على التوالي. التزود بالدعم المعلوماتي (التوجيهات) (باستشارة الزوج في كيفية التغلب على ما يواجهها من مشكلات) الاهتمام بالرقابة والتحفيز المعنوي في حالة الالتزام (بمراقبة سلوكيات الأبناء غير المرغوبة والحرص على إيجاد البدائل والثناء على أي خطوة إيجابية)، والتكليف الإيجابي في حالة عدم الالتزام (كالزام الأبناء باعادة ترتيب الأماكن التي أحدثوا فوضى بها) وذلك بنسب ٤٠.٦%، ٥٠.٢%، ٥٢.٦% على التوالي.

في حين يتضح من جدول (٩) بعض الممارسات السلبية للمرأة العاملة أثناء مواجهة الصراع؛ منها استقبال الصراعات والآراء السلبية من الآخرين واتخاذ موقفاً عدائياً تجاه صاحبها، وذلك بنسبة ٥٠.٨%، الاندفاع والتورط أحياناً بالقيام بالالتزامات تفوق قدراتها، الاضطرار إلى استكمال بعض المهام الخاصة بالعمل بالمنزل في وجود افراد الأسرة وذلك بنسب ٤٢.٢%، ٦٤.٤% على التوالي، قلة إشراك أو تفويض الآخرين في أداء بعض المهام في حالة انشغالها، وذلك بنسب ٤٤.٦%، ٤٠.١% على التوالي، عدم الاهتمام بالمراجعة المستمرة (والاضطرار إلى تأجيل بعض المهام المطلوبة لعدم تذكرها أو لضيق الوقت)، عدم استقطاع فترات للراحة وعدم ممارسة الاسترخاء الإيجابي، وذلك بنسب ٥٠.٦%، ٥١.٨%.

جدول (١٠) التوزيع النسبي لعينة البحث وفقاً لممارساتهن بعد الانتهاء من الصراع (تقويم صراع الأدوار)

نادرًا %	أحيانًا %	نعم %	العبارات
١٢.٦	٣٣.١	٥٤.٣	٤٨. بعد التعرض لأي صراعات أسأل نفسي ما الذي أمكنني القيام به، وما خطتي للمرة القادمة لحد من تلك الصراعات
١٦.٣	٢٩.٦	٥٤.١	٤٩. أطلب من أفراد اسرتي التركيز على حل المشكلات التي تواجهنا بدلاً من توجيه النقد واللوم والعتاب
٤٨.٧	٣١.٤	١٩.٩	٥٠. اكتفي بانتقاد السلبيات دون توضيح كيف يمكن أداء التحسين المطلوب
١٢.٧	٢٣.٤	٦٤.٠	٥١. احرص على الاستفادة من خبراتي السابقة في مواجهة أي صراعات أخرى
٣٧.٤	٥٠.٩	١١.٧	٥٢. اتسرع في اختيار حلول للمشكلات أو الصراعات التي أواجهها دون دراسة كافية
٢٨.٣	٥٠.١	٢١.٦	٥٣. أفضل في تحديد اسباب المشكلات والصراعات التي واجهتها تحديداً دقيقاً
٤٠.٩	٤١.٠	١٨.١	٥٤. في حالة عدم التمكن من إنجاز المهام المطلوبة مني قد ألجأ إلى إلقاء اللوم على الظروف أو على الآخرين
١٩.٩	٤٢.٥	٣٧.٦	٥٥. انتهز فرص تشاجر الأبناء لأعلمهم آداب الاختلاف وكيفية التفاوض للوصول لحل يرضي الطرفين فيما بعد
٢٠.٩	١٥.٣	٦٣.٨	٥٦. أحرص أن أتعلم من أخطائي السابقة في التعامل مع الآخرين بشكل إيجابي
٩.٨	٢٩.٣	٦٠.٩	٥٧. يمكنني أن أعدل من أهدافي تبعاً لما يستجد من أحداث
٢٦.٧	٤٧.٦	٢٥.٦	٥٨. قد أتعرض في علاقاتي مع الآخرين لبعض الصراعات لكن لا اعرف كيف يمكنني التقليل منها حتى الآن
١٧.٢	٢٦.٦	٥٦.٢	٥٩. انظر لعاداتي القديمة وأتخلى عن ما هو مضيع للوقت والجهد
١٨.٢	٣٥.٠	٤٦.٨	٦٠. أتجنب أخذ أي صراع بمحمل شخصي وأحاول إبعاد عواظي عن الأمر
٤٥.٩	٣٠.٥	٢٣.٦	٦١. إتجاهاتي نحو العمل أصبحت سلبية لكثرة ما تعرضت له من صراعات داخل العمل
٥٧.١	٢٥.٧	١٧.٢	٦٢. أضيق كثيراً من الوقت ندماً على فشلي
٢١.٧	٢٦.٨	٤١.٥	٦٣. أدرب نفسي على التخطيط لمواجهة أي مواقف طارئة فيما بعد
٣١.٤	٢٧.٨	٤٠.٧	٦٤. احتاج لبعض الدورات التدريبية لتمكني من أداء واجباتي الوظيفية بكفاءة

يتضح من جدول (١٠) بعض الممارسات الإيجابية للمرأة العاملة بعد الانتهاء من الصراع كالتقييم الموضوعي للصراع وعدم أخذه بمحمل شخصي، وذلك بنسبة ٦٨.٤%، دراسة الأساليب التي اتبعت في إدارة الصراع والتفكير في الخطة القادمة للحد من تلك الصراعات، وذلك بنسبة ٥٤.٣%، التركيز على حل المشكلات بدلاً من توجيه النقد واللوم والعتاب، وذلك بنسبة ٥٤.١%، الاستفادة من الأخطاء والخبرات السابقة في مواجهة أي صراعات أخرى، وذلك بنسبة ٦٣.٨%، الاهتمام بتحسين الأهداف، والتدريب على التخطيط، وتعليم آداب الاختلاف وكيفية التفاوض، والحصول على دورات تدريبية، وذلك بنسب ٦٠.٩%، ٦٣.٤١%، ٤٢.٥%، ٤٠.٧% على التوالي، كما يتضح من الجدول تجنب بعض الممارسات السلبية كعدم الاكتفاء بانتقاد السلبيات مع توضيح كيفية تحسين الأداء المطلوب، وذلك بنسبة ٤٨.٧%، تجنب تضييع الوقت ندمًا على الفشل، وتجنب تكوين اتجاهات سلبية نحو العمل لكثرة ما تم التعرض له من صراعات داخل العمل، وذلك بنسب ٥٧.١%، ٤٥.٩% على التوالي. كذلك يتضح من جدول (١٠) بعض الممارسات السلبية للمرأة العاملة بعد الانتهاء من صراع الأدوار كالفشل في دراسة أسباب الصراع، والتسرع في اختيار حلول لمواجهة الصراع، واللجوء إلى إلقاء اللوم على الظروف والآخرين، وذلك بنسب ٥٠.٩%، ٥٠.١%، ٤١.٠% على التوالي.

ثانياً: النتائج في ضوء فروض البحث

النتائج في ضوء الفرض الأول: والذي ينص على أنه " يوجد تباين دال إحصائياً في إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة عينة البحث الأساسية باختلاف كل من (مدة الزواج- المستوى التعليمي والمهني للزوجين- سنوات خبرة الزوجة بالعمل- قرب مكان العمل من السكن- مستوى المنطقة السكنية للأسرة- حجم ودخل الأسرة)، وللتحقق من صحة الفرض تم إيجاد تحليل التباين لإيجاد قيمة (ف) للوقوف على دلالة التفاعل بين إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة وكل متغير من المتغيرات موضع الدراسة، كذلك تم إجراء إختبار أقل فرق معنوي L.S.D لبيان إتجاه دلالة الفروق، والجدولان (١١)، (١٢) يوضحان ذلك.

جدول رقم (١١) تحليل التباين في إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة تبعًا لإختلاف بعض متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي ومتغيرات العمل (ن = ٣٣٤)

المحاور	مصدر التباين	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
مدة الزواج	بين المجموعات	٩٧٩.٤٤	٢	٤٨٩.٧٢	٥.٠٠	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٣٢٣٩٤.٠٣	٣٣١	٩٧.٨٦			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				
المستوى التعليمي للزوج	بين المجموعات	٥٤٨.٥١	٢	٢٧٤.٢٥	٢.٧٧	٠.٠٦	غير دال
	داخل المجموعات	٣٢٨٢٤.٩٦	٣٣١	٩٩.١٦			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				
المستوى التعليمي للزوجة	بين المجموعات	٣٥٢.٨٤	٢	١٧٦.٤٢	١.٧٧	٠.١٧	غير دال
	داخل المجموعات	٣٣٠٢٠.٦٢	٣٣١	٩٩.٧٦			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				
المستوى المهني للزوج	بين المجموعات	١٢٢٦.٤٣	٢	٦١٣.٢١	٦.١٣	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٣٢١٤٧.٠٤	٣٣١	٩٧.١٢			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				
المستوى المهني للزوجة	بين المجموعات	١٢٥٣.٢٠	٢	٦٢٦.٦٠	٦.٤٦	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٣٢١٢٠.٢٧	٣٣١	٩٧.٠٤			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				
سنوات خبرة الزوجة بالعمل	بين المجموعات	٧٤٠.٠٩	٢	٣٧٠.٠٥	٣.٧٥	٠.٠٢	دال
	داخل المجموعات	٣٢٦٣٣.٣٨	٣٣١	٩٨.٥٩			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				
قرب مكان العمل من السكن	بين المجموعات	٥٧٥.٠١	٢	٢٨٧.٥٠	٢.٩٠	٠.٠٥	دال
	داخل المجموعات	٣٢٧٩٨.٤٦	٣٣١	٩٩.٠٨			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				
منطقة السكن	بين المجموعات	١٨٥٥.٩٦	٢	٩٢٧.٩٨	٩.٧٥	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٣١٥١٧.٥١	٣٣١	٩٥.٢١			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				
حجم الأسرة	بين المجموعات	١٦.٣١	٢	٨.١٥	٠.٠٨	٠.٩٢	غير دال
	داخل المجموعات	٣٣٣٥٧.١٦	٣٣١	١٠٠.٧٧			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				
دخل الأسرة	بين المجموعات	٢١١٨.٢٣	٢	١٠٥٩.١١	١١.٢٢	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٣١٢٥٥.٢٤	٣٣١	٩٤.٤٢			
	التباين الكلي	٣٣٣٧٣.٤٧	٣٣٣				

يتضح من جدول (١١) وجود تباين دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ في إدارة المرأة العاملة لصراع الأدوار بإختلاف كل من مدة الزواج، والمستوى المهني للزوجين، وسنوات خبرة الزوجة بالعمل، ومنطقة السكن ودخل الأسرة، ووجود تباين دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ في إدارة المرأة العاملة لصراع الأدوار بإختلاف قرب مكان العمل من السكن، في حين لا توجد فروق دالة إحصائياً بإختلاف كل من المستوى التعليمي للزوجين، وحجم الأسرة. وقد يرجع ذلك إلى خصائص شخصية الزوجين، فالشخصية المتفهمة المتعاونة بطبيعتها أيًا كان مستواها التعليمي، وأيًا كان حجم الأسرة يساهم في نجاح ما يتم وضعه من خطط للتوفيق بين القيام بالأدوار المتعددة لتجنب صراع الأدوار التي تواجهها المرأة، كما أن إختلاف متطلبات تربية الأبناء من مرحلة عمرية لأخرى أيًا كان حجم الأسرة يعرض الزوجة العاملة إلى

غموض الدور، ولكن اللجوء إلى تربية الأبناء على الاعتماد على أنفسهم ومشاركة أفراد الأسرة في تحمل المسؤولية يساهم في التقليل من صراع الأدوار ويساعد الزوجة العاملة على إدارة هذا الصراع، وهذه النتيجة تختلف مع نتائج دراسة هدى بهلول (٢٠١٠) من وجود فروق في قدرة الأم الإدارية في مواجهة صراع الأبناء باختلاف مستوى تعليم رب وربة الأسرة وعدد الأبناء لصالح المستوى الأعلى.

جدول رقم (١٢) دلالة الفروق في متوسطات إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة تبعاً لإختلاف متغيرات عمل المرأة وبعض متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة

مدة الزواج	صغيرة (م = ١٣٨.٨٠)	متوسطة (م = ١٣٦.٥١)	كبيرة (م = ١٣٩.٥١)
صغيرة (أقل من ٧ سنوات) / ن = ٥٧	-	-	-
متوسطة (من ٧ لأقل من ١٤ سنة) / ن = ١٠١	٢.٢٩	-	-
كبيرة (١٤ سنة فأكثر) / ن = ١٧٦	٠.٧١	**٣.٠٠	-
المستوى المهني للزوج	منخفض (م = ١٣٤.١٦)	متوسط (م = ١٣٩.٩٣)	مرتفع (م = ١٤٠.٧٤)
منخفض / ن = ٣٦	-	-	-
متوسط / ن = ١٨٩	**٥.٧٧	-	-
مرتفع / ن = ١٠٩	**٦.٥٧	٠.٨٠	-
المستوى المهني للزوجة	منخفض (م = ١٣٣.٨٠)	متوسط (م = ١٣٩.٦٧)	مرتفع (م = ١٣٨.٦٨)
منخفض / ن = ٤٥	-	-	-
متوسط / ن = ١٨٦	**٥.٨٧	-	-
مرتفع / ن = ١٠٣	**٤.٨٨	٠.٩٩	-
سنوات الخبرة	قليلة (م = ١٣٧.٦٦)	متوسطة (م = ١٣٥.٦٧)	كبيرة (م = ١٤٠.٥٠)
قليلة (أقل من ٧ سنوات) / ن = ٥٠	-	-	-
متوسطة (من ٧ لأقل من ١٤ سنة) / ن = ١٩٨	١.٩٩	-	-
كبيرة (١٤ سنة فأكثر) / ن = ٨٦	٢.٨٣	**٤.٨٢	-
قرب مكان العمل من السكن	قريب (م = ١٣٩.٢٩)	متوسط (م = ١٣٦.٣٦)	بعيد (م = ١٣٨.٦٧)
قريب / ن = ٧٢	-	-	-
متوسط / ن = ١٧٨	**٢.٩٢	-	-
بعيد / ن = ٨٤	٠.٦١	٢.٣١	-
منطقة السكن	شعبية (م = ١٤٠.٦٧)	متوسطة (م = ١٣٥.٤٤)	راقية (م = ١٣٩.٣٩)
شعبية / ن = ٨٤	-	-	-
متوسطة / ن = ١٨١	**٥.٢٣	-	-
راقية / ن = ٦٩	١.٢٨	**٣.٩٤	-
مستوى دخل الأسرة	منخفض (م = ١٢٩.٥٧)	متوسط (م = ١٣٧.٩٠)	مرتفع (م = ١٣٩.٩٣)
منخفض / ن = ٢١	-	-	-
متوسط / ن = ١١٦	**٨.٣٣	-	-
مرتفع / ن = ١٩٧	**١٠.٣٦	٢.٠٢	-

يتضح من جدول (١٢) وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ في متوسطات إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة تبعاً لإختلاف مدة الزواج لصالح مدة الزواج الأطول مقابل مدة الزواج المتوسطة؛ ويمكن تفسير ذلك بأنه بزيادة مدة الزواج تزداد خبرة الزوجه في فهم طبيعة زوجها وكيفية تلبية رغباته، كذلك تزداد خبرتها في أداء الأعمال المنزلية والمهنية، كما أن الأطفال يصبحون أكبر سناً ويزداد اعتمادهم على أنفسهم؛ الأمر الذي يؤدي لزيادة قدرة المرأة على إدارة صراع الأدوار.

كما يتبين وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ تبعاً المستوى المهني للزوجين، وذلك لصالح المستوى المهني الأعلى، ويمكن تفسير ذلك بأن ارتفاع المستوى المهني للزوجين يزيد من مصادر الدعم المعلوماتي والمساندة السلوكية لديهم من قِبَل شبكة العلاقات الاجتماعية ومؤسسات المجتمع المرتبطة بالعمل؛ الأمر الذي يقلل من شدة صراع الأدوار لدى الزوجة العاملة، فضلاً عما يتيح العمل من فرص الحصول على التدريب الذي يحسن من القدرات والمهارات الإدارية في كيفية الارتقاء بمستوى الأداء، وحل مشكلات وصراعات العمل.

كذلك يتبين وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ تبعاً لإختلاف عدد سنوات خبرة الزوجه بالعمل لصالح عدد سنوات الخبرة الأعلى مقابل المتوسطة، ويمكن تفسير ذلك بأن زيادة خبرة المرأة في العمل يجعلها أكثر إدراكاً لدورها الوظيفي ومسئولياتها وحدود سلطاتها، وأكثر مهارة في توظيف الموارد المتاحة واستخدام الاستراتيجيات الفعالة لأداء الأعمال أو مواجهة الصراعات، وهذا يتفق مع نتائج دراسة كل من (Griffin Jim et al, 2002)، (Taylor Shelly et al, 2002).

كما يتضح من الجدول وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ تبعاً لإختلاف قرب مكان العمل من السكن لصالح المكان الأقرب مقابل المكان المتوسط، ويمكن تفسير ذلك بأن قرب مكان العمل من سكن المرأة يساهم في توفير وقت ومشقة الانتقال؛ الأمر الذي يتيح المزيد من الوقت والجهد لأداء أدوارها المختلفة داخل وخارج المنزل بسهولة ويسر، كذلك يتضح وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ تبعاً لإختلاف المنطقة السكنية للأسرة لصالح المنطقة الراقية مقابل المنطقة المتوسطة؛ وقد يرجع ذلك لقدرة ساكني المناطق الراقية على الاستعانة بالخدمات المأجورة وخدمة التوصيل للمنازل، الأمر الذي يمكنهم من تلبية الاحتياجات المتعددة والمتزامنة بأقل وقت وجهد ممكن. كما يتضح من الجدول وجود فروق دالة لصالح ساكني المنطقة الشعبية مقابل المنطقة المتوسطة؛ وقد يرجع ذلك لبساطة المستويات المعيشية بالمناطق الشعبية فضلاً عن توافر الأسواق التي توفر السلع بأسعار رخيصة، كذلك امكانية الاستعانة بالجيران في قضاء بعض الاحتياجات، الأمر الذي قد لا يتوافر لساكني المناطق المتوسطة اللاتي يفضلن عدم الاختلاط بالجيران.

كما يتبين من الجدول وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١ لصالح الأسر ذات الدخل الأعلى، وقد يرجع ذلك للتمكن من توفير الأدوات والتجهيزات الحديثة والمنتجات ذات الاستخدام الواحد، كذلك الإستعانة بالعمالة المأجورة وخدمات التوصيل للمنازل، وغيرها من الإمكانيات المطلوبة للتغلب على تعدد وتعارض وتزامن الأدوار. وفي ضوء ما سبق في الجدولين (١١)، (١٢) يكون قد تحقق الفرض الأول جزئياً.

النتائج في ضوء الفرض الثاني: والذي ينص على أنه " يوجد تباين دال إحصائياً في نوعية الحياة للمرأة العاملة باختلاف كل من (مدة الزواج- المستوى التعليمي والمهني للزوجين-سنوات خبرة الزوجة بالعمل- قرب مكان العمل من السكن- مستوى المنطقة السكنية- حجم و دخل الأسرة)". وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم استخدام تحليل التباين لإيجاد قيمة (ف) للوقوف على دلالة التفاعل بين نوعية الحياة للمرأة العاملة وكل متغير من متغيرات الدراسة، كذلك تم إجراء إختبار أقل فرق معنوي L.S.D لبيان إتجاه دلالة الفروق، والجدولان (١٤،١٣) يوضحان ذلك.

جدول رقم (١٣) تحليل التباين في نوعية الحياة
تبعاً لإختلاف بعض متغيرات العمل ومتغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي (ن = ٣٣٤)

المحاور	مصدر التباين	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
مدة الزواج	بين المجموعات	٦٢٦٦.٤٣	٢	٣١٣٣.٢١	١٨.٤١	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٥٦٣٣٩.٧٧	٣٣١	١٧٠.٢١			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				
المستوى التعليمي للزوج	بين المجموعات	٤٢.٢٨	٢	٢١.١٤	٠.١١	٠.٨٩	غير دال
	داخل المجموعات	٦٢٥٦٣.٩١	٣٣١	١٨٩.٠١			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				
المستوى التعليمي للزوجة	بين المجموعات	٦٠.١٢	٢	٣٠٠.٥٦	١.٦٠	٠.٢٠	غير دال
	داخل المجموعات	٦٢٠٠٥.٠٨	٣٣١	١٨٧.٣٢			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				
المستوى المهني للزوج	بين المجموعات	٢٩٩.٧٨	٢	١٤٩.٨٩	٠.٨٠	٠.٤٥	غير دال
	داخل المجموعات	٦٢٣٠٦.٤٢	٣٣١	١٨٨.٢٣			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				
المستوى المهني للزوجة	بين المجموعات	١٠٤٢.٠٩	٢	٥٢١.٠٤	٢.٨٠	٠.٠٦	غير دال
	داخل المجموعات	٦١٥٦٤.١٠	٣٣١	١٨٥.٩٩			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				
سنوات خبرة الزوجة بالعمل	بين المجموعات	٣٤٣٤.٧٩	٢	١٧١٧.٣٩	٩.٦١	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٥٩١٧١.٤١	٣٣١	١٧٨.٧٦			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				
قرب مكان العمل من السكن	بين المجموعات	٢٢٧٩.٤٨	٢	١١٣٩.٧٤	٦.٢٥	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٦٠٣٢٦.٧٢	٣٣١	١٨٢.٢٥			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				
منطقة السكن	بين المجموعات	٨٥١٤.٧٤	٢	٤٢٥٧.٣٦	٢٦.٠٥	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٥٤٠٩١.٤٦	٣٣١	١٦٣.٤١			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				
حجم الأسرة	بين المجموعات	٣٧٢.٨٣	٢	١٨٦.٤١	٠.٩٩	٠.٣٧	غير دال
	داخل المجموعات	٦٢٢٣٣.٣٧	٣٣١	١٨٨.٠١			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				
دخل الأسرة	بين المجموعات	٢٦٧٥.٢٠	٢	١٣٣٧.٦٠	٧.٣٩	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	٥٩٩٣.٠٩٩	٣٣١	١٨١.٠٦			
	التباين الكلي	٦٢٦٠.٦.٢٠	٣٣٣				

يتضح من جدول (١٣) وجود تباين دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ في نوعية الحياة للزوجات عينة البحث بإختلاف كل من (مدة الزواج-سنوات خيرة الزوجة بالعمل- قرب مكان العمل من السكن- مستوى المنطقة السكنية- دخل الأسرة)، في حين لا يوجد تباين دال إحصائياً تبعاً للمستوى التعليمي والمهني للزوجين، حجم الأسرة، وقد يرجع ذلك إلى أن نوعية الحياة لا ترتبط فقط بتلك المؤشرات الموضوعية بل أيضاً المؤشرات الذاتية والتي تعكس ادراك المرأة العاملة وتقييمها لظروفها المادية والصحية وطبيعة العلاقات الإجتماعية ومدى رضاها وتقبلها لتلك الظروف، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة ايمان شاهين (٢٠١١) التي أشارت لعدم وجود ارتباط بين بعض أبعاد جودة الحياة وكل من تعليم الزوجين وعدد الأبناء، وتختلف مع نتائج كل من دراسة (Justen,2009) التي أوضحت أن طبيعة العمل الذي تزاوله المرأة يؤثر في تحسين نوعية الحياة الخاصة بها، كما تختلف مع نتائج دراسة منار خضر وأحلام مبروك (٢٠١١) التي أشارت لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الحياة تبعاً لمستوى تعليم الزوجين، وحجم الأسرة.

جدول رقم (١٤) دلالة الفروق في متوسطات نوعية الحياة للمرأة العاملة تبعاً لإختلاف متغيرات عمل المرأة وبعض متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة

مدة الزواج	صغيرة(م=١٤١.٧٨)	متوسطة(م=١٣٨.٣٨)	كبيرة (م=١٤٤.٩٢)
صغيرة (أقل من ٧ سنوات)/ن= ٥٧	-	-	-
متوسطة (من ٧ لأقل من ١٤ سنة)/ن= ١٠١	٣.٤٠	-	-
كبيرة (١٤ سنة فأكثر)/ن= ١٧٦	٣.١٤	**٦.٥٤	-
سنوات الخبرة	قليلة(م=١٤٠.٨٩)	متوسطة(م=١٣٨.٦٩)	كبيرة (م=١٤٢.٨٩)
قليلة (أقل من ٧ سنوات)/ن= ٥٠	-	-	-
متوسطة (من ٧ لأقل من ١٤ سنة)/ن= ١٩٨	٢.٢٠	-	-
كبيرة (١٤ سنة فأكثر)/ن= ٨٦	٢	**٤.٣٠	-
قرب مكان العمل من السكن	قريب(م=١٤٣.٢٠)	متوسط (م=١٣٨.٧١)	بعيد (م=١٤٠.٤٦)
قريب / ن=٧٢	-	-	-
متوسط / ن=١٧٨	**٤.٤٨	-	-
بعيد / ن=٨٤	٢.٢٥	١.٤٤	-
منطقة السكن	شعبية(م=١٤٢.٩٦)	متوسطة(م=١٤١.٢٦)	راقية (م=١٤٥.٢٦)
شعبية / ن=٨٤	-	-	-
متوسطة / ن=١٨١	١.٧٠	-	-
راقية / ن=٦٩	٢.٣٠	**٤	-
مستوى دخل الأسرة	منخفض(م=١٣٢.١٤)	متوسط (م=١٣٩.٥٦)	مرتفع(م=١٤٣.٠١)
منخفض / ن=٢١	-	-	-
متوسط / ن=١١٦	**٧.٤٢	-	-
مرتفع / ن=١٩٧	**١٠.٨٦	**٣.٤٤	-

يتضح من جدول (١٤) وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ في نوعية الحياة للزوجات عينة البحث الأساسية بإختلاف مدة الزواج لصالح مدة الزواج الأطول مقابل المتوسطة، وقد يرجع ذلك إلى أن طول مدة الزواج عادة ما يصاحبها تحسن في الأحوال الإقتصادية للأسرة، كما يتقدم الأبناء في السن ويقل

إعتمادهم على الأم مما يساعد على توافر مزيد من الوقت للاهتمام بالنواحي الصحية والترفيهية وإتساع دائرة العلاقات الإجتماعية؛ الأمر الذى يؤدى إلى تحسين نوعية الحياة، وهوما يتفق مع نتائج دراسة (Elam, 2005) التى أوضحت أنه كلما كان الأطفال أصغر عمراً كانت المرأة تتمتع بجودة حياة أقل، دراسة (Hultquist, 2005) التى أشارت لتحسن نوعية الحياة عند الأزواج الأكبر عمراً عن الأقل عمراً.

كما يتضح وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ في نوعية الحياة للزوجات عينة البحث بإختلاف سنوات الخبرة بالعمل لصالح مدة الخبرة الأطول مقابل المتوسطة، وقد يرجع ذلك إلى أنه كلما زادت سنوات خبرة المرأة العاملة بالعمل تزداد فرصة الترقى فى العمل؛ الأمر الذى يساعد على زيادة الحوافز والمكافآت مما ينعكس على الدخل، فضلا عن فهمها لطبيعة شخصية زملاء العمل والتعامل معهم بشكل مناسب، الأمر الذى ينعكس على تحسين نوعية العلاقات الإجتماعية، ومن ثم تحسين نوعية الحياة، وان لم تجد الباحثتان دراسات فى هذا المجال.

كذلك يتضح وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ في نوعية الحياة للزوجات عينة البحث بإختلاف قرب مكان العمل من السكن لصالح المكان الأقرب، ويمكن تفسير ذلك بأن قرب مكان العمل من سكن المرأة يساعدها على توفير تكاليف ومجهود ومشقة الانتقال والمواصلات، كذلك توفير الوقت مما ينعكس إيجابياً على تحسين النواحي الاقتصادية والصحية للمرأة ورضاها على نوعية الحياة. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Joseph & Terr, 2002) التى أشارت أن الرضا عن مميزات الحي السكنى يلعب دوراً فى الرضا عن نوعية الحياة، كما يتضح وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ في نوعية الحياة للزوجات عينة البحث بإختلاف المنطقة السكنية لصالح المنطقة الراقية مقابل المتوسطة، وقد يرجع ذلك إلى أن الإحياء الراقية تتمتع بالعديد من المميزات والتى من أهمها توافر وتعدد الخدمات الصحية والتعليمية والأمنيه، فضلا عن أماكن التسوق وهدهد واتساع ونظافة الشوارع، إضافةً إلى توافر الأماكن الترفيهية كالنوادي التى تساعد المرأة على تكوين علاقات إجتماعية، مما يساهم فى زيادة رضا المرأة عن المنطقة السكنية؛ الأمر الذى يؤدى إلى تحسين نوعية حياتها، وهو ما يتفق مع دراسة (Hajiran, 2006) التى أشارت إلى تأثر نوعية الحياة بالعوامل البيئية، ونتائج دراسة كامل كتلو وحسين عبد الله (٢٠١٤) التى أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى نوعية الحياة بإختلاف مكان السكن.

كما يتضح وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ في نوعية الحياة للزوجات عينة البحث بإختلاف دخل الأسرة لصالح الدخل الأعلى، ويمكن تفسير ذلك بأن ارتفاع الدخل يؤدى إلى تحسين كافة النواحي المادية من مستوى معيشة أفضل لأفراد الأسرة، بجانب امتلاك الأثاث والتجهيزات المناسبة التى توفر جهد المرأة؛ وبالتالي تحسن النواحي الصحية لديها. و تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Dail, 1996) التى أشارت إلى تأثير انخفاض الدخل الأسرى وزيادة الضغوط الإقتصادية سلباً على نوعية الحياة، ودراسة ايمان شاهين (٢٠١١) التى أشارت إلى ارتباط البعد الإقتصادي لجودة حياة ربان الأسر بدخل الأسرة، ودراسة (Masoumeh & Trauma, 2013) التى أكدت على إرتباط بعض العوامل الديموجرافية والتى

من بينها الدخل بنوعية الحياة لدى السيدات، وفي ضوء ما سبق في الجدولين (١٣)، (١٤) يكون قد تحقق الفرض الثاني جزئياً.

النتائج في ضوء الفرض الثالث: والذي ينص على أنه " توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بمراحلها [قبل الصراع (التخطيط الوقائي للصراع) أو أثناء الصراع أو مابعد الصراع (تقويم الصراع)]، ونوعية الحياة للمرأة العاملة بمكوناتها (مادية- صحية- اجتماعية)". وللتحقق من صحة الفرض تم إيجاد معامل الإرتباط بيرسون والموضح بجدول رقم (١٥)

جدول (١٥) معامل الإرتباط بين إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بمراحلها ونوعية الحياة بأبعادها

نوعية الحياة ككل	الجانب الاجتماعي	الجانب الصحي	الجانب المادي	نوعية الحياة بأبعادها إدارة صراع الأدوار بمراحلها
**٠.٢٨	**٠.٢٧	**٠.٢٦	**٠.١٥	ما قبل الصراع (التخطيط الوقائي لصراع الأدوار)
**٠.٣٨	**٠.٤١	**٠.٣٧	**٠.١٣	أثناء مواجهة صراع الأدوار
**٠.٤٤	**٠.٤٠	**٠.٥٣	**٠.١٤	ما بعد الصراع (تقويم صراع الأدوار)
*٠.٤٨	**٠.٤٨	**٠.٥٢	**٠.١٩	إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة ككل

** دال عند مستوى ٠.٠١

يتبين من جدول (١٥) وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً بين إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بمراحلها وبين نوعية الحياة بأبعادها عند مستوى دلالة ٠.٠١، وهذا يفسر أهمية إدارة المرأة للصراع التي تواجهها عند أدائها لأدورها المتعددة في تحسين نوعية الحياة بأبعادها المادية والصحية والاجتماعية، مما يبرز أهمية الدراسة الحالية. ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما نجحت المرأة العاملة في إدارة صراع الأدوار بما يتضمنه من مرحلة التخطيط الوقائي التي تجنبها حدة الصراعات بين أدوارها المختلفة، وأساليبها الإدارية التي تتبعها حالة وقوع الصراع بين أدوارها، فضلا عن حرصها على تقويم أسلوبها في إدارة الصراع بعد حدوثه للاستفادة منه في المواقف المستقبلية، كلما ساعد ذلك على تقبلها وتحسينها لإمكاناتها المادية، بجانب التأثير الإيجابي على حالتها الصحية، وعلى قدرتها على التواصل الجيد وإقامة علاقات إجتماعية سليمة سواء على مستوى أفراد أسرتها أو علاقاتها الإجتماعية الخارجية مع الأهل والأصدقاء والجيران. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة نجاه عبد المقصود (٢٠٠٦) التي أشارت إلى أن أسلوب المرأة في إدارة منزلها والقدرة على التخطيط الجيد يؤدي لتحسين نوعية حياة الأسرة، ودراسة عمرو مصطفى (٢٠٠٧) التي أشارت لوجود علاقة سلبية بين متغيرات الضغوط المرتبطة بالجانب الإداري في حياة الأسرة ومتغيرات جودة أسلوب الحياة للأسرة. في ضوء ما سبق يتضح تحقق صحة الفرض الثالث .

النتائج في ضوء الفرض الرابع: والذي ينص على أنه " تختلف نسبة مشاركة المتغيرات المستقلة للدراسة [إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة- المتغيرات الخاصة بعمل المرأة (سنوات خبرة الزوجة

بالعمل، قرب مكان العمل من السكن)- متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة (مدة الزواج، المستوى التعليمي والمهني للزوجين، مستوى المنطقة السكنية للأسرة، حجم ودخل الأسرة)) في تفسير نسبة التباين الخاصة بالمتغير التابع (تحسين نوعية الحياة للمرأة العاملة)، وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم استخدام معامل الانحدار المتعدد Multi Regression Analysis للتعرف على أكثر العوامل مساهمة في نسبة التباين في المتغير التابع والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (١٦) معاملات الانحدار باستخدام طريقة الخطوة المتدرجة إلى الأمام للمتغيرات المستقلة للدراسة (إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة - متغيرات عمل المرأة والمستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة) مع المتغير التابع (نوعية الحياة للمرأة العاملة)

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	نسبة المشاركة R2	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	معامل الانحدار B	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
نوعية الحياة للمرأة العاملة	إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة	٠.٤٨	٠.٢٣	١٠١.٧٢	٠.٠١	٠.٦٩	١١.٦٩	٠.٠١
	مستوى منطقة السكن	٠.٥٢	٠.٢٧	٦٤.٠٣	٠.٠١	٥.٦٦	٥.٩٩	٠.٠١
	قرب مكان العمل من السكن	٠.٦٣	٠.٤٠	٣١.٠٥	٠.٠١	٢.٠٩	٢.٧٠-	٠.٠١

يتضح من جدول (١٦) أن إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة يليه مستوى منطقة السكن ثم قرب مكان العمل من السكن هي العوامل الأكثر تفسيراً لنسبة التباين في نوعية الحياة للمرأة العاملة. وهذا يتفق مع دراسة كل من عمرو مصطفى (٢٠٠٧) التي أظهرت أنه كلما زادت الضغوط المرتبطة بالجانب الإداري في حياة الأسرة والمتمثلة في عدم وجود خطة واضحة للأسرة وضغوط ادارة الوقت والجهد كلما قلت جودة الحياة المتمثلة في احساس المرأة بمكانتها وقدرتها على العمل المنزلي كما تقل مشاركتها الاجتماعية، كما يتفق مع دراسة (Joseph & Terri, 2002) التي أشارت إلى تأثير ظروف البيئة الخارجية للسكن على نوعية الحياة، ودراسة (Masoumeh & Trauma, 2013) التي أشارت إلى تأثير ظروف العمل على نوعية الحياة لدى السيدات ، وبهذا يتحقق صحة الفرض الرابع.

النتائج في ضوء الفرض الخامس: والذي ينص على أنه "توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات العينة التجريبية في الوعي بادارة صراع الأدوار للمرأة العاملة قبل وبعد تطبيق البرنامج الإرشادي". وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم إجراء إختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق في الوعي بادارة صراع الأدوار للمرأة العاملة قبل وبعد تطبيق البرنامج الإرشادي، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (١٧) الفروق في الوعي بإدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة قبل وبعد تطبيق البرنامج الإرشادي (ن = ٣٦)

مستوى الدلالة	قيمة ت	الفروق بين المتوسطات	بعد تطبيق البرنامج		قبل تطبيق البرنامج		المتغيرات
			انحراف معياري	متوسط حسابي	انحراف معياري	متوسط حسابي	
*.٠٠١ دال	١٧.٨٧	١١.٦٩-	٢.٣٦	٤٧.١٦	٤.٩٣	٣٥.٤٧	ما قبل الصراع (التخطيط الوقائي لصراع الأدوار)
*.٠٠١ دال	١٤.٥٢	١٠.٥٥-	٣.١٣	٥٤.٠٠	٥.٦٨	٤٣.٤٤	أثناء مواجهة صراع الأدوار
*.٠٠١ دال	١٠.٩٢	٩.٨٠-	٢.٣٩	٤١.٦٦	٣.٠٨	٣١.٦٨	ما بعد الصراع (تقويم صراع الأدوار)
*.٠٠١ دال	١٥.١٣	٣٢.٠٥-	٤.١٠	١٤٢.٨٣	٦.٨٩	١١٠.٧٧	إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة ككل

يتضح من جدول (١٧) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ بين أفراد عينة البحث التجريبية في متوسطات الوعي بإدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة قبل وبعد تطبيق البرنامج الإرشادي لصالح القياس البعدي؛ مما يؤكد فاعلية البرنامج المُعد، وهذا يتفق ونتائج دراسة كل من وفاء الصفتي (٢٠٠٣)، منار خضر (٢٠٠٣)، رشا علوان (٢٠٠٧) على أن البرامج الإرشادية لها دور فعال في تنمية وعي المرأة وإكسابها مهارات تعدل من سلوكياتها وإتجاهاتها وتجعلها قادرة على مواجهة صعوبات ومشكلات الحياة.

ولتحديد حجم تأثير برنامج إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة (المتغير المستقل) استخدمت الباحثة مربع إيتا (N^2) عن طريق المعالجة التالية (إخلاص عبد الحفيظ ومصطفى باهى، ٢٠٠٢):

$$N^2 = \frac{T^2}{T^2 + df}$$

حيث T^2 هي مربع قيمة (ت)، df درجات الحرية (ن-١) ويتحدد حجم التأثير إذا كان كبيراً أو متوسطاً أو صغيراً كالاتي :

- قيمة $N^2 = ٠.٢$ حجم التأثير صغير .
- قيمة $N^2 = ٠.٥$ حجم التأثير متوسط .
- قيمة $N^2 = ٠.٨$ حجم التأثير كبير .

$$٠.٨٦ = \frac{2(١٥.١٣)}{3٥ + 2(١٥.١٣)} = N^2 \Rightarrow \text{وبحساب حجم التأثير وجد أن } N^2 =$$

يتضح من حجم تأثير إيتا أن تأثير البرنامج كبير، مما يؤكد أنه يمكن تحسين وتعديل إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة عن طريق عملية التوعية والإرشاد وفي ضوء ما سبق يتحقق صحة الفرض الخامس.

ملخص النتائج :

- أكثر الأدوار المسببة للضغط أو الصراعات للمرأة العاملة هي دورها كزوجة حيث احتل الترتيب الأول بنسبة ٣٠.١٤%، يليه دورها كربة منزل بنسبة ٢٥.٨٠%، ثم دورها كأم بنسبة ٢٢.٥١%، وأخيراً دورها كمرأة عاملة بنسبة ٢١.٥٥%.
- أكثر الأسباب المؤدية لصراع الأدوار للمرأة العاملة هي غموض وعدم وضوح المهام المطلوب أدائها حيث احتل الترتيب الأول بنسبة ٣١.٢٣%، يليه الصراعات القائمة في علاقاتها مع الآخرين أثناء القيام بتلك الأدوار بنسبة ٢٨.٤٥%، ثم تعارض الأدوار والمسئوليات بنسبة ٢٢.٧١%، وأخيراً تعدد الأدوار والمسئوليات بنسبة ١٧.٦١% .
- أن مستوى إدارة المرأة العاملة لصراع الأدوار متوسط، ويأتي الاهتمام بممارسات تقويم صراع الأدوار في المرتبة الأولى، يليها ممارسات التخطيط للوقاية من الصراع، وأخيراً أثناء مواجهة صراع الأدوار، وذلك بنسب (٧٥%، ٧٤.٨%، ٦٥.٨%) على التوالي.
- مستوى نوعية الحياة للمرأة العاملة متوسط، ويأتي الجانب المادي في المرتبة الأولى، يليه العلاقات الإجتماعية، وأخيراً الجانب الصحي، وذلك بنسب (٧٤.١%، ٧٣%، ٧١.٨%) على التوالي.
- يوجد تباين دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ في إدارة المرأة العاملة لصراع الأدوار باختلاف كل من مدة الزواج لصالح مدة الزواج الأطول، واختلاف المستوى المهني للزوجين لصالح المستوى المهني الأعلى، واختلاف سنوات خبرة الزوجه بالعمل لصالح مدة الخبرة الأعلى، واختلاف منطقة السكن لصالح المنطقة الراقية مقابل المتوسطة، والمنطقة الشعبية مقابل المتوسطة، واختلاف دخل الأسرة لصالح مستوى الدخل الأعلى، ويوجد تباين دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ في إدارة المرأة العاملة لصراع الأدوار باختلاف قرب مكان العمل من السكن لصالح المكان الأقرب، في حين لا توجد فروق دالة إحصائياً باختلاف كل من المستوى التعليمي للزوجين، وحجم الأسرة.
- يوجد تباين دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ في نوعية الحياة للزوجات عينة البحث الأساسية باختلاف كل من (مدة الزواج لصالح مدة الزواج الأطول مقابل المتوسطة، سنوات خبرة الزوجة بالعمل لصالح مدة الخبرة الأعلى مقابل المتوسطة، قرب مكان العمل من السكن لصالح المكان الأقرب، مستوى المنطقة السكنية لصالح المنطقة الراقية مقابل المتوسطة، دخل الأسرة لصالح مستوى الدخل الأعلى)، في حين لا يوجد تباين دال إحصائياً تبعاً للمستوى التعليمي والمهني للزوجين، حجم الأسرة.
- توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة بين إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بمراحلها وبين نوعية الحياة بأبعادها عند مستوى دلالة ٠.٠٠١ .
- تختلف نسبة مشاركة المتغيرات المستقلة للدراسة [إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة- المتغيرات الخاصة بعمل المرأة (سنوات خبرة الزوجة بالعمل، قرب مكان العمل من السكن)- متغيرات

المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة (مدة الزواج، المستوى التعليمي والمهني للزوجين، مستوى المنطقة السكنية للأسرة)) في تفسير نسبة التباين الخاصة بالمتغير التابع (تحسين نوعية الحياة للمرأة العاملة)، وكانت أكثر العوامل تأثيراً في تحسين نوعية الحياة للمرأة العاملة إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة يليه مستوى منطقة السكن ثم قرب مكان العمل من السكن.

- توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١ بين أفراد عينة البحث التجريبية في متوسطات الوعي بإدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة قبل وبعد تطبيق البرنامج الإرشادي المعد لصالح القياس البعدي.

توصيات البحث:

١- إدراج مفاهيم إدارة صراع الأدوار ضمن المناهج التعليمية للاقتصاد المنزلي بالمؤسسات التعليمية المختلفة لتنمية الوعي الإداري لأفراد الأسرة منذ الصغر، وإعداد جيل قادر على القيام بالمسؤوليات المنوطة به والتغلب على حدة الصراعات الناتجة عن تعدد أو تعارض أو غموض تلك الأدوار.

٢- تأهيل دور خريجي قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة بكلية الاقتصاد المنزلي - جامعة حلوان للعمل في المؤسسات والجهات المعنية بتقديم التوجيه والاستشارات الأسرية وفي وحدة الاستشارات الأسرية بالكلية، لدراسة مشكلات المرأة العاملة وتوعيتها بكيفية إدارة صراع الأدوار لها.

٣- عقد ندوات ومحاضرات تثقيفية، أو دورات إرشادية وتدريبية للموظفات على المستوى الإداري أو التنظيمي، أو من خلال البرامج الاعلامية وذلك في برامج المرأة ومنتديات المجالس المتخصصة بالمرأة والأسرة للتوعية بكيفية إدارة صراع الأدوار، والتعريف بالخدمات التي تمكن الزوجة من الجمع بين عملها الوظيفي وواجباتها الأسرية؛ كي تخفف من حدة صراع الادوار الذي تعيشه دون أن يؤثر أحدهما على الآخر، ككتبني سياسات العمل عن بعد أو عبر الانترنت في المهن التي لا تتطلب حضور المرأة، وسياسة مرونة أوقات العمل بحيث يتاح للموظفات التحكم في جدول أعمالهن بالتنسيق مع الآخرين، تشجيع العمل بروح الفريق بحيث تتوفر المساندة التي تحتاجها المرأة العاملة، إقامة مراكز لرعاية الأطفال داخل مقر العمل.

٤- إنشاء آلية دائمة (خط ساخن) تابع للمجلس القومي للمرأة، كنوع من الاستشارات الأسرية لتلقي شكاوى المرأة العاملة وتوعيتها بكيفية إدارة صراع الأدوار لمواجهتها أو التقليل من حدتها.

مراجع البحث:

أولاً: المراجع العربية

- ١- إبراهيم بن عبدالله الزعير (٢٠١٤): إدارة الصراع في بيئة العمل- كلية التربية- جامعة المجمعة- المملكة العربية السعودية.
- ٢- أحمد محمد عبد الخالق (٢٠٠٨) : الصيغة العربية لمقياس نوعية الحياة الصادر عن منظمة الصحة العالمية : نتائج أولية- مجلة دراسات نفسية- مجلد ١٨، عدد ٢، ص٢٤٧-٢٥٧.
- ٣- إخلاص عبد الحفيظ ومصطفى باهى (٢٠٠٢): طرق البحث العلمى والتحليل الإحصائى فى المجالات التربوية والنفسية والرياضية- ط٢- مركز الكتاب للنشر- ص١٠٧.
- ٤- أمانى عبد المقصود عبد الوهاب (٢٠٠٨) : الكفاءة الاجتماعية لذوى الاحتياجات الخاصة- مكتبة الإنجلو المصرية- القاهرة ط١.
- ٥- إيمان محمود شاهين (٢٠١١): الوعي بتقييم الموارد وعلاقتها بجودة الحياة لدى ربة الأسرة- رسالة ماجستير غير منشورة - كلية الإقتصاد المنزلي- جامعة المنوفية.
- ٦- بيج بيكرينج (٢٠٠٢): كيف يمكنك الحصول على أقصى استفادة من يوم عملك- مكتبة جرير- ط١
- ٧- جميلة ميرزا المحاري (٢٠٠٧): جودة الإنتاج وتقييم الأداء بين النظرية والتطبيق - مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين- ع(٦٩) ج٢- كلية التجارة-جامعة القاهرة
- ٨- ذوقان عبيدات وعبد الرحمن عدس وكايد عبد الحق (٢٠٠٦): البحث العلمى "مفهومه وأدواته وأساليبه" - ط٩ - دار أسامة للنشر والتوزيع - جدة - السعودية.
- ٩- راشد محمد سرحان (٢٠٠٤): ادارة الضغوط الادارية- شبكة المعلومات الدولية- دولة الامارات العربية.
- ١٠- رافدة عمر الحريري (٢٠٠٧): إعداد القيادات الادارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة- دار الفكر ناشرون وموزعون- ط١- الأردن.
- ١١- رشا عبد الله علوان (٢٠٠٧) : أثر استخدام الأسرة للتقنيات الحديثة على أساليب التواصل الزوجي وعلاقتها بالكفاءة الادارية للزوجة- رسالة دكتوراه غير منشورة- كلية الاقتصاد المنزلي- جامعة حلوان.
- ١٢- سامية حسن الساعاتي (٢٠٠٦) : المرأة والمجتمع المعاصر ، الدار المصرية السعودية ، القاهرة .
- ١٣- سعد بن عبد الله الكلابي (٢٠٠٨): غموض وتعارض الأدوار الوظيفية- استعراض وفحص علاقاتها بنتائج العمل- المجلة العربية للعلوم الادارية- مج (٢) مايو- مجلس النشر العلمي- جامعة الكويت.

- ١٤- طلعت مصطفى السروجي (٢٠٠٣) : ثلاثية التنمية البشرية ونوعية الحياة والتحديث كمدخل لاستراتيجية وآلية التخطيط الاجتماعي- ورقة عمل- المؤتمر العلمي الرابع عشر- كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان.
- ١٥- طلعت مصطفى السروجي وماهر أبو المعاطى على (٢٠٠٩): ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية- الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة- القاهرة.
- ١٦- عائشة أبو بكر (٢٠٠٧) : العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة- رسالة ماجستير غير منشورة- كلية العلوم الاجتماعية والانسانية- الجزائر.
- ١٧- عادل هنري (٢٠٠٩): مهارات التواصل بين الزوجين- ط١-مؤسسة إقرأ للنشر والتوزيع والترجمة.
- ١٨- عبد العزيز إبراهيم عيسى (٢٠٠٩): متطلبات تمكين المرأة من اتخاذ القرارات- المؤتمر العلمي الدولي الثاني والعشرون للخدمة الاجتماعية "الخدمة الاجتماعية وتحسين نوعية الحياة"- ١٠: ١١ مارس- جامعة حلوان.
- ١٩- عماد حمدي داود (٢٠١٠): العدالة الاجتماعية وتحسين نوعية حياة المرأة العاملة- كلية الخدمة الاجتماعية- جامعة حلوان.
- ٢٠- عمرو محمد مصطفى (٢٠٠٧) النموذج السببي للعلاقة بين المتغيرات النفسية والاجتماعية وجودة أسلوب حياة الأسرة المصرية- رسالة دكتوراه غير منشورة- كلية الإقتصاد المنزلي- جامعة حلوان.
- ٢١- فتحية السيد محمد (٢٠١٤): الحراك المهني للمرأة ونوعية الحياة " دراسة حالة على عينة من النساء العاملات بجامعة المنصورة " المؤتمر الإقليمي الأول لقسم علم النفس " نوعية الحياة والتغيرات المجتمعية " - كلية الاداب- جامعة القاهرة.
- ٢٢- كامل حسن كتلو وحسين عبد الله (٢٠١٤) : نوعية الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى طلبة جامعة الخليل- المؤتمر الإقليمي الأول لقسم علم النفس " نوعية الحياة والتغيرات المجتمعية" - كلية الاداب- جامعة القاهرة.
- ٢٣- ليلي محمد بدران (٢٠٠٨): ضغوط العمل- كلية الاقتصاد- جامعة دمشق.
- ٢٤- لوري رويستين (٢٠٠٤): دليل إدارة الضغوط- مكتبة جرير- الرياض.
- ٢٥- ماجد عبد الجواد (٢٠١٠): تنظيم الوقت لدى المرشدين التربويين وعلاقته بجودة الحياة- رسالة ماجستير غير منشورة- كلية التربية- قسم الارشاد النفسي والتوجيه التربوي- جامعة العراق.
- ٢٦- محامدية إيمان وبوطوطن سليمة (٢٠١٣): المرأة العاملة والعلاقات الأسرية- الملتقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الأسرة- الجزائر.
- ٢٧- محسن أحمد الخضيري (٢٠١٠): إدارة الصراع- إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع- ط١.

- ٢٨- محمد مصطفى الخشروم (٢٠١٠): دور عدالة التعاملات في تخفيف حدة ضغوط صراع الدور- مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية- مج (٢٦) ع(٢).
- ٢٩- منار عبد الرحمن محمد خضر (٢٠٠٣) : فاعلية برنامج الكمبيوتر المصمم لتنمية الاتجاه نحو تبسيط الأعمال المنزلية- رسالة دكتوراه غير منشورة- كلية الاقتصاد المنزلي- جامعة حلوان.
- ٣٠- منار عبد الرحمن خضر وأحلام عبد العظيم مبروك (٢٠١١) : جودة حياة الأسرة وتأثيرها على قدرة الأم لاكتشاف وتنمية الذكاءات المتعددة لدى الأطفال في سن قبل المدرسة- مجلة البحوث التربوية النوعية- جامعة المنصورة- العدد ٢٣.
- ٣١- نبيل عبد النعم عبد المطلب (٢٠٠٢): نموذج مقترح لإدارة الصراع في شركات المقاولات- رسالة دكتوراه غير منشورة- كلية التجارة- جامعة عين شمس.
- ٣٢- نجاة محمود عبد المقصود (٢٠٠٦) تنمية المرأة وتحسين نوعية حياة الأسرة الريفية- رسالة دكتوراه غير منشورة- كلية الخدمة الاجتماعية- ج حلوان.
- ٣٣- هبه أبو النيل (٢٠٠٩) : المترتبات الصحة لعمل المرأة وتعليمها وأسلوب حياتها- المؤتمر السنوي الثاني والعشرون لعلم النفس والرابع عشر العربي- ٣٠ إبريل: ا مايو- جامعة الأزهر.
- ٣٤- هدى سعيد بهلول (٢٠١٠): القدرات الادارية للأمهات في مواجهة صراعات الأبناء وعلاقتها بمستوى أداء العمل المنزلي- رسالة دكتوراه غير منشورة- كلية الاقتصاد المنزلي- جامعة المنوفية.
- ٣٥- وفاء صالح الصفتي (٢٠٠٣): أثر برنامج لتبسيط الأعمال على بعض المتغيرات البدنية والنفس فسيولوجية للمرأة الحامل- رسالة ماجستير غير منشورة- كلية الاقتصاد المنزلي- جامعة حلوان
- ٣٦- وفاء صالح الصفتي وحنان السيد أبوصيري (٢٠١٠): اتجاهات الزوج نحو تقويم أداء الزوجة لمسئولياتها الأسرية وعلاقته بدافعيته للإنجاز- مجلة الجمعية المصرية للاقتصاد المنزلي- جامعة حلوان.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 37- Adler Charles (2009) : **Empowerment and the Family Decision Making Influence on Recreation Chioce of Female Children** , Phd,Michigan state university
- 38- Adriana RoseliWünsch Takahashi, MarianeLemosLourenço, JosuéAlexandre Sander, Carla Patricia da Silva Souza, (2014) "**Competence development and work-family conflict: Professors and gender**", **Gender in Management: An International Journal**, Vol. 29 Iss: 4, pp.210 – 228.

- 39- Alhakmy, Ali (2012): **work-family conflict and How to deal effectively with, KU School of Social welfare**, The University of Kansas.
- 40- Bardbury ,T. , Fincham,D. ,Beach,S. (2000): **Research on The Nature &Determinants of Marital Satisfaction: A decate in review**, Journal of Marriage&The Family, Nov, vol (62) ISS.4 Pp96-107
- 41- Cecil,R., Ronald, B., Victor, W. (2006): **Measurement and Assesments in Education**, Pub. PEARSON, U.S.A
- 42- Cetro, SamuelC. &Cetro, S.Ttevis (2006): **ModernManagement**; 10ed. Pearpson Prentice Hal.
- 43- Dail,p. (1996) : **Fmily Stress Among the Unemployed ,Strategies for Support** , paper presented at the Annal meeting the eastern symposium on building family strengths Virginia , U.S.A.
- 44- Elam ,p. (2005) : **quality of life in Dual Career Couples : individual, Dyadic ,and structural components (Marital Satisfaction) ,Dissertation abstract International** , individual & family studies,Vol(13) ,N(28-b).
- 45- Griffin J. M., Fuhrer, R., Stanfeld, A.S., Marmot, M. (2002). **The importance of low control at work and home on depression and anxiety: do these effects vary by gender and social class**. Social science & medicine, 54,704 – 798.
- 46- Hajiran,H.(2006) :**Toward a quality of life theory: not domestic product of happiness**,social indicators research ,v0l(75) ,N (5),Pp31-43.
- 47- Hultquist ,A. (2005) : **The Systemic Learning Environment of the Dual-Career Couple : Afunction of the system stress management Learning process and its impact on the Quality of Life**. ,Dissertation abstract International, university of Comnecticut, Vol (56), N(5).
- 48- Joseph Sirgy, Terri Cornwell(2002) **How Neighborhood Features Affect Quality of Life**, Social Indicators Research July 2002, Volume 59, Issue 1, pp 79-114
- 49- Justin George (2009) : **Impact of Work and Environment on Women Living Urban Slums** ,Social indicators Research , Vol (27), N(3).
- 50- Karp Daivd (2009) : **Women and Empowerment and Quality of Life**, Phd , Harved university .
- 51- Masoumeh Abedzadeh Kalahroudi, Trauma Nursing (2013):**Strategies for Improvement Quality of Life in Menopause**, Kashan University of Medical Sciences., Nursing and Midwifery Studies.
- 52- Mohr, A.,& Puck, J. (2007): **Role Confect, General Manager Job Satisfaction and Stress and The Performance of JVs**. European Management Journal, 25(1):25.
- 53- Naus, F., Van Iterson, A.,& Roe, R. (2007): **Organizational Cynicism Extending the Exit, Voice, Loyalty and Neglect Model of Employees Responses to Adverse Conditions in the Workplace**, Human Relation, 60(5): 683- 718.
- 54- Pickering, Peg,(2002) :**How to Manage Conflict**, Carer Press,Inc, U.S.A.

- 55- Robert Adams (2003) : **Social Work and empowerment** ,N.y 3rd edition ,BAS.W,Press,p.p8-9.
- 56- Samsinar, M.Sidin, MuraliSambasivan, Izhairi Ismail, (2010) :**Relationship between work-family conflict and quality of life: An investigation into the role of social support"**, Journal of Managerial Psychology, Vol. 25 Iss: 1, pp.58 – 81
- 57- Sharon M. Danes, Ronit D. Leichtenritt,Michael E. Metz, Catherine Huddleston-Casas (2000): **Effects of Conflict Styles and Conflict Severity on Quality of Life of Men and Women in Family Businesses-** Journal of Family and Economic Issues, September, Volume 21, Issue 3, p 259-286.
- 58- Taylor, S., Klein L. ,Lewis,B. Grwenewald,T. ,Grurung ,R.,Updegraff ,J.(2002): **Biobehavioral responses to stress in Females : Tend – and Befriend ,not Fight – or Flight**, Psychological Review, 107, 3, 411 429.
- 59- Wong, S., Desanctis G. & Staudenmayer, N.(2007): **The Relationship Between Task Interdependency and Role Stress: A Revisit of the Jop Demands-control Model.** The journal of Management Studies, 44 (2): 284.
- 60- Yun, S., Takeuchi, R.,& Liu, W. (2007): **Employee Self-enhancement Motivws and Job Performance Behaviors:** Investigating the Moderating Effects of Employee Role Ambiguity and Managerial Perceptions of Employee Commitment. Journal of Applied Psychology, 92(3): 745.

ملخص البحث

فاعلية برنامج إرشادي لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار وعلاقتها بتحسين نوعية الحياة

يهدف هذا البحث إلى إعداد وتنفيذ وتقييم فاعلية تطبيق برنامج إرشادي لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار وعلاقتها بتحسين نوعية الحياة. تكونت عينة الدراسة الأساسية من (٣٣٤) زوجة تم اختيارهن بطريقة قصدية مشروطة من العاملات، ولديها طفل واحد على الأقل، ومن مستويات إجتماعية وإقتصادية مختلفة من المقيمت بمحافظات القاهرة الكبرى، كما تكونت عينة الدراسة التجريبية من (٣٦) زوجة يمثلن الربع الأدنى من العينة الأساسية من منخفضي الوعي بإدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة. إشملت أدوات البحث على إستمارة البيانات العامة، مقياس إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة، مقياس نوعية الحياة، برنامج إرشادي لتمكين المرأة العاملة من إدارة صراع الأدوار (إعداد الباحثان)، واتبع البحث المنهج الوصفي، والمنهج التجريبي.

وأوضحت النتائج أن أكثر الأدوار المسببة لصراع الأدوار للمرأة العاملة هي دورها كزوجة، كما أن أكثر الأسباب المؤدية لصراع الأدوار هي غموض الدور. وأن مستوى إدارة المرأة العاملة لصراع الأدوار متوسط وذلك بنسبة ٧١.٩%، ويأتي الاهتمام بممارسات تقويم صراع الأدوار في المرتبة الأولى، يليها ممارسات التخطيط للوقاية من الصراع، وأخيراً أثناء مواجهة صراع الأدوار، كما أن مستوى نوعية الحياة للمرأة العاملة متوسط وذلك بنسبة ٧٣%، ويأتي الجانب المادي في المرتبة الأولى، يليها العلاقات الإجتماعية، وأخيراً الجانب الصحي.

كما أظهرت النتائج وجود تباين دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥ - ٠.٠١ في كل من إدارة المرأة العاملة لصراع الأدوار، ونوعية الحياة للزوجات عينة البحث بإختلاف بعض متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي ومتغيرات العمل، كذلك وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة بين إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة بمراحلها وبين نوعية الحياة بأبعادها عند مستوى دلالة ٠.٠١، ووجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ بين أفراد عينة البحث التجريبية في متوسطات الوعي بإدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة قبل وبعد تطبيق البرنامج الإرشادي المُعد لصالح القياس البعدي، كما أوضحت النتائج أن إدارة صراع الأدوار للمرأة العاملة هي أكثر العوامل تأثيراً وتفسيراً لنسبة التباين في تحسين نوعية الحياة للمرأة العاملة يليها مستوى منطقة السكن ثم قرب مكان العمل من السكن.

Abstract

Effectiveness of the mentoring program to empowerment of working women from roles Conflict management And its relationship to improving the quality of life

This research aims to develop, implement and evaluate the effectiveness of the application of a mentoring program to empowerment of working women from roles Conflict management and their relationship to improving the quality of life. The basic study sample consisted of (334) wife was chosen, deliberately, conditional on workers, and has one child, at least, and they are from different socioeconomic statuses, residents in greater Cairo, as the experimental study sample consisted of (36) wife represent Spring minimum basic sample low awareness of roles Conflict management for working women. research tools included onthe general information form, , the scale of roles conflict management for working women, the scale of quality of life, a mentoring program to empowerment of working women from roles Conflict management (prepared by the two researchers) . The research adopted the analytical descriptive methodology, and the experimental methodology.

The results showed that more roles that cause roles conflict of working women is its role as a wife, as the most reasons that cause roles conflict is role ambiguity. And the level of management of working women to roles conflict average with a rate of 71.9%, and comes attention practices evaluation conflict of roles in the first place, followed by planning practices for the prevention of conflict, and finally during the face of a conflict of roles, and the level of quality of life for working women average with a rate of 73% , and the physical comes in first place, followed by social relations and finally the healthy aspect .

The results also showed the existence of sadistically significant variance on the significance level of 0.05- 0.01 in each of the management of women working for roles conflict, and the quality of life for the wives of the research sample differ according to some variables of socioeconomic statuses and variables work, as well as the existence of significant positive between the management of roles conflict for working women stages and the quality of life dimensions at the level of significance of 0.01, and the existence of statistically significant differences at a level of significance 0.01 between members of the experimental research sample in the averages of awareness of roles conflict for women working in favor of the dimensional measurement of the program, The results showed that roles conflict of working women are the most influential factor the explanation for the contrast ratio in improving the quality of life for working women, followed by the level of the residential area and near the workplace of housing