



جامعة وهران 2 محمد بن احمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطوفونيا

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

بعنوان:

## الضغوط المهنية لدى عمال سيترام وهران

دراسة إستكشافية بشركة إستغلال الترامواي . الوحدة العملياتية لسيترام وهران "SETRAM"

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د. عرقوب محمد

من إعداد الطالب:

رحوي شيخ

تاريخ المناقشة: 2024\06\12

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة وهران	أستاذ محاضر (ب)	أ/د بن دحو سومية
مشرفا ومقررا	جامعة وهران	أستاذ التعليم العالي	أ/د عرقوب محمد
مناقشا	جامعة وهران	أستاذ محاضر (ب)	أ/د بورجي العباس

الموسم الجامعي: 2023-2024

## إهداء

إلى كل من دعمني خلال مشواري الدراسي سواء من قريب أو من بعيد خاصة أبي وأمي حفظهما الله،  
إخوتي وأخواتي، زوجتي وأولادي الأعزاء محمد أشرف، إبراهيم الخليل وتسليم أماني وإلى كل إخواننا  
المسلمين في فلسطين أيدهم الله بنصره...

شيخ

## كلمة الشكر

أولاً وقبل كل شيء أحمدُ الله عزَّ وجلَّ حمدًا يليقُ بجلاله وعظمته وأشكره شكرا كثيرا على توفيقه لي لإتمام هذه الرسالة والصلاة والسلام على نبيه وخير خلقه محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليما كثيرا.

كما أتقدم بالشكر الى الوالدين الكريمين والزوجة الكريمة ببارك الله فيهم.

وأتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل الدكتور **عرقوب محمد** بقبوله الإشراف على هذه المذكرة وعلى توجيهاته الثمينة ونصحه طيلة فترة الدراسة والبحث...شكرا جزيلًا وجعل الله ما قدمته في ميزان حسناتك.

والشكر الجزيل والخالص للأساتذنا الكرام وأخص بالذكر د.قدور بلعباد، د.مقدم. د.تميش، د.بلعباد، د. بن دحو و د. فراجي إضافة للأساتذة أعضاء لجنة المناقشة والى كافة أساتذة علم النفس على كل الجهود المبذولة جازاهم الله عنا كل الخير.

الى كل عمال شركة سيترام وجامعة وهران وكل من ساعدني في إتمام هذا العمل.

إلى هؤلاء كافة، لكم مني جزيل الشكر والعرفان.

شيخ رحوي

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغوط (إكراهات العمل ونقص الدعم التنظيمي) لدى عمال شركة إستغلال الترامواي "SETRAM" الوحدة العملائية لسيترام وهران. لتحقيق هدف الدراسة، طبقنا مقياس مصادر الضغط المهني (JSS) (Spielberger, 1994) المتكون من تسعة وعشرون 29 فقرة على عينة قوامها مائة واثنى عشرة (112) عاملاً، تم اختيارهم بطريقة عشوائية. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية، تحليل التباين من خلال اعتماد برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 24. توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الضغوط المهنية لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملائية وهران وفقا لمتغير الفئة المهنية.
- لا توجد فروق دالة احصائيا في الضغوط المهنية لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملائية وهران وفقا لمتغير سنوات الأقدمية.
- هناك فروق دالة احصائيا في مستوى الضغوط المهنية لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملائية وهران وفقا لطبيعة المصالح الموجودة بالمؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني، إكراهات العمل، نقص الدعم التنظيمي، الصحة النفسية.

# « Stress professionnel chez les travailleurs de la Setram

Oran

Une étude exploratoire au sein de la Société

d'Exploitation du Tramway SETRAM – Unité

opérationnelle d'Oran»

## Résumé:

Cette étude vise à révéler le niveau du stress professionnel (Contraintes du travail et le manque du soutien organisationnel) chez les travailleurs de la société Setram d'exploitation des tramways Setram d'Oran. Pour réaliser cette étude, nous avons appliqué un questionnaire des sources du stress professionnel « **Job stress survey** » (JSS) (Spielberger, 1994), composé de vingt-neuf 29 items à un échantillon de cent douze (112) employés ; choisis aléatoirement. Les données ont été analysées en utilisant les méthodes statistiques suivantes : pourcentages, analyse de variance à l'aide du progiciel statistique pour les sciences sociales (SPSS) version 24. L'étude a abouti aux résultats suivants :

-Il n'existe pas des différences statistiquement significatives du stress professionnel chez les travailleurs de l'Entreprise d'Exploitation du Tramway Setram Unité opérationnelle d'Oran selon la variable de catégorie professionnelle.

- Il n'existe pas des différences statistiquement significatives du stress professionnel chez les travailleurs de la société d'Exploitation du Tramway Setram – Unité d'Exploitation d'Oran selon la variable d'ancienneté.

-Il existe des différences statistiquement significatives du stress professionnel chez les travailleurs de la société d'Exploitation du Tramway Setram – Unité Opérationnelle d'Oran par rapport aux services.

**Mots clés:**

Stress professionnel, contraintes du travail, manque de soutien organisationnel, santé mentale.

## **“Work stress among Setram Oran workers**

### **An exploratory study within the Tramway Operating**

#### **Company – SETRAM Oran operational unit”**

#### **Abstract:**

This study aims to reveal the level of professional stress (work constraints and lack of organizational support) among workers at Setram of Oran. To realize this study, we applied the sources job stress questionnaire: “Job stress survey” (JSS) (by Spielberger, 1994), composed of twenty-nine 29 items and which was applied to a sample of one hundred and twelve (112) employees; randomly selected.

Data were analyzed using the following statistical methods: percentages, analysis of variance within the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 24, the results indicate the following:

- There are not statistically significant differences in professional stress among workers of the Tramway Operating Company – Setram Oran Operational Unit according to the professional category variable.
- There are not statistically significant differences in professional stress among workers of the Tramway Operating Company –

Setram – Oran Operating Unit according to the seniority variable.

–There are statistically significant differences in professional stress among workers of the Tramway Operating Company – Setram – Oran Operational Unit depending on the services.

**Keywords:** Work stress, work constraints, lack of organizational support, mental health.

الصفحة	محتويات الدراسة
أ	إهداء
ب	شكر وتقدير
ج	ملخص الدراسة
ح	محتويات الدراسة
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
1	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم الدراسة	
5	1- إشكالية الدراسة
9	2- فرضيات الدراسة
10	3- أهمية الدراسة
10	4- أهداف الدراسة
11	5- أسباب اختيار الموضوع
11	6- التعاريف الإجرائية
الفصل الثاني: الضغوط النفسية والمهنية	
14	تمهيد
14	أولاً: الضغط النفسي
14	1- تعريف الضغط النفسي
17	2- مصطلحات متعلقة بالضغط النفسي
20	3- النظريات المفسرة للضغط النفسي
30	4- أنواع الضغوط
31	ثانياً: الضغط المهني
31	1- تعريف الضغط المهني
33	2- عناصر الضغط المهني

35	3-مصادر الضغوط في المنظمات
40	4-أسباب الضغط المهني
51	5-نتائج وأثار الضغوط
55	6-استراتيجيات إدارة الضغوط
59	خلاصة
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية الدراسة	
61	تمهيد
61	أولاً: الدراسة الاستطلاعية
61	1-أهداف الدراسة الاستطلاعية
61	2-حدود الدراسة الاستطلاعية: الإطار الزمني والمكاني
65	3-عينة الدراسة الاستطلاعية
66	4-أدوات الدراسة الاستطلاعية
66	5-الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
69	ثانياً: الدراسة الأساسية
69	تمهيد
70	1-أهداف الدراسة الأساسية
70	2-منهج الدراسة الأساسية
70	3-عينة الدراسة الأساسية
70	4-مواصفات عينة الدراسة الأساسية
78	5-طريقة ترميز الاوزان لمتغيرات استبيان الخلفية الفردية
82	6-إجراءات الدراسة الأساسية
82	7-أدوات الدراسة الأساسية
84	8-الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الأساسية
الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها	
87	تمهيد
87	1-عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

87	1-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة
95	1-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
98	1-3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
102	1-4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
108	خلاصة الفصل
110	خاتمة
112	صعوبات الدراسة
112	التوصيات
114	قائمة المراجع
125	الملاحق

## قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
68	يبين معامل ارتباط الفقرات وابعاد مقياس الضغط المهني	1
68	يبين معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الضغط المهني	2
71	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	3
72	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	4
72	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية	5
73	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	6
75	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المناصب	7
76	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب المصلحة	8
77	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية	9
78	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	10
78	طريقة ترميز الاوزان لمتغير السن	11
79	طريقة ترميز الاوزان لمتغير الجنس	12
79	طريقة ترميز الاوزان لمتغير الحالة المدنية	13
79	طريقة ترميز الاوزان لمتغير المستوى التعليمي	14

81	طريقة ترميز الاوزان حسب منصب العمل والمصلحة	15
81	طريقة ترميز الاوزان لمتغير الفئة المهنية	16
82	طريقة ترميز الاوزان لمتغير الأقدمية	17
84	يبين طريقة تقييم بنود مقياس مصادر الضغط المهني	18
88	يوضح مقاييس النزعة المركزية للضغوط المهنية	19
88	يوضح مستويات الضغوط المهنية لدى افراد العينة	20
89	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الضغط المهني	21
99	استخراج الدرجات المعيارية لمتغير الضغط المهني (JSS)	22
90	التوزيع التكراري المجمع في فئات لمتغير الضغط المهني (JSS)	22
96	تحليل التباين بين مستويات الضغوط المهني (المنخفض-المتوسط-المرتفع) تبعا لمتغير الفئة المهنية	23
99	تحليل التباين بين مستويات الضغوط المهني (المنخفض-المتوسط-المرتفع) تبعا لمتغير سنوات الأقدمية	24
104	تحليل التباين بين عمال سيطرام في درجات الضغوط المهنية حسب المصلحة	25
105	يوضح نتائج إختبار LSD دلالة الفروق بين عمال في درجات الضغوط المهنية حسب المصلحة	26

## قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	مراحل الضغوط عند سيلاي Selye	22
2	نموذج الضغط "لزاروس وفولكمان" (Lazarus & Folkman)	25
3	يوضح عناصر الضغوط المهنية	34
4	تأثير ضغوط العمل على الحالة الصحية (الجسمانية والنفسية) للأفراد وردود الأفعال السيئة بالنسبة للفرد والمنظمة	55
5	وصف مستويات الضغوط المهنية لدى افراد العينة	89
6	وصف مستويات الضغوط المهنية لدى افراد العينة	91

## مقدمة:

إن ما يعيشه العمال من أمراض مهنية بكافة أنواعها وخاصة الأمراض النفسية كالاكتئاب والقلق وحالات الهستيرية وغيرها من الامراض خاصة بعد التطور التكنولوجي الكبير الذي شهدته تقنيات وأساليب العمل والتطورات الراهنة في مختلف نواحي الحياة الاجتماعية والعملية، يستدعي من الباحثين والمختصين الدراسة والبحث في العوامل المسببة لهذه الأمراض لما لهذه الأخيرة من سلبيات على الصحة النفسية للعامل بالدرجة الاولى و أيضا التكاليف الباهظة التي تكبدها للمنظمات، ومن اهم أسباب الأمراض النفسية والمهنية هناك ما يسمى بالضغط المهني الذي أصبح يستحوذ على اهتمام الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي نظرا لقوة تأثيره على العديد من المتغيرات المرتبطة بسلوكيات العنصر البشري الذي يعتبر الركيزة الأساسية في العمل وأيضا على المجتمع ، بحيث أصبحت الضغوط المهنية او ما يعرف بالضغوط النفسية او الاجتماعية واقع حياة ولازمة من الصعب تفاديها او التغاضي عنها ومع ذلك مازالت تعتري المؤسسات العربية مفاهيم خاطئة حول الضغوط بحيث يربطها البعض بالقلق او بالتوتر العصبي رغم انها هي استجابة لظروف او لمسببات الضغط وليس بالضرورة سيئة او هدامة فربما تكون حافزا للفرد للإنجاز وتحقيق الأهداف إذا كانت معتدلة اما إذا كانت حادة فمن الممكن ان تكون ضارة للفرد والمجتمع.

تشكل ضغوط العمل او كما يسميها البعض الضغوط الإدارية او الضغوط المهنية أثارا سلبية على الفرد والمجتمع من جهة، وعلى تحقيق الاهداف المرجوة التي تسعى المنظمات

لتحقيقها من جهة أخرى من خلال عنصر الأداء الفعال، حيث يتأثر عنصر الأداء بالمستوى التنظيمي عندما يواجه العاملون في المنظمات ضغوطا إدارية ذات أثر سلبي مما يؤدي الى العديد من المشكلات ومنها مشكلة الأداء المنخفض، و أيضا إلى فقدان الاهتمام بالعمل، نقص الدافعية، فقدان الابتكارية والرضا عن العمل والصراعات وافتقاد العامل للدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث الى احتمال وقوعه في الاحتراق النفسي.

ينتج الضغط النفسي المهني نتيجة صراع بين متطلبات المهنة ومقدرة العامل على الوفاء بها، مما يترتب عليه انحصار ملحوظ في كم العمل وأداء المهام. وسواء كان الموظف اخصائيا اجتماعيا، مدرسا، طبيا، او مديرا فهو يعرف عن طريق الخبرة المباشرة او غير المباشرة ان للضغط النفسي عواقبه الوخيمة. وانطلاقا مما سبق ذكره يتضح لنا أن موضوع الضغوط كان ولا زال يشكل اهتماما بالنسبة للفرد والمجتمع وللمختصين والباحثين في مجال الصحة النفسية والجسدية للعمال، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للبحث في واقع الضغوط المهنية بإحدى المؤسسات الوطنية من خلال التطرق للفصول التالية:

**الفصل الأول:** يعتبر مدخل للدراسة وقد احتوى على مقدمة البحث، الإشكالية، الفرضيات، أهمية واهداف البحث، أسباب اختيار الموضوع والتعاريف الإجرائية.

**الفصل الثاني:** خصص للضغوط النفسية والمهنية وفيه جزئين أولا: الضغط النفسي والذي احتوى على تعريف الضغط النفسي النظريات المفسرة للضغط النفسي، تعريف بعض المصطلحات المتعلقة بالضغط وأنواع الضغط النفسي. اما الجزء الثاني: والذي خصص

للضغط المهني فقد احتوى على تعريف الضغط المهني، عناصر الضغط المهني، مصادر الضغط المهني، أسباب الضغط المهني، نتائج وأثار الضغوط بالإضافة الى استراتيجيات إدارة الضغوط.

**الفصل الثالث: يتناول الإجراءات المنهجية للدراسة** وقسمت لقسمين، أولاً: الدراسة الاستطلاعية والتي اشتملت على أهداف الدراسة الاستطلاعية، حدود الدراسة الاستطلاعية، عينة الدراسة الاستطلاعية، أدوات الدراسة الاستطلاعية، الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة. ثانياً: الدراسة الأساسية واحتوت على أهداف الدراسة الأساسية، منهج الدراسة الأساسية، عينة الدراسة الأساسية، مواصفات عينة الدراسة الأساسية، إجراءات الدراسة الأساسية، أدوات الدراسة الأساسية والأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

**الفصل الرابع: يتضمن عرض النتائج ومناقشتها على ضوء الدراسات السابقة والواقع الميداني.**

## الفصل الأول:

### تقديم الدراسة

## 1- الإشكالية:

يشهد موضوع الضغوط المهنية اهتماما متزايدا من قبل الباحثين، يستدعي البحث والدراسة خاصة في وقتنا الحالي الذي يشهد ظهورا متناميا لهذه الظاهرة في العديد من المنظمات وغيرها من الأوساط المهنية سواءً على المستوى الوطني أو الدولي. فالرأي الطبي يشير الى أنه ما بين 50 الى 75% من الأمراض والأعراض الفيسيولوجية تعود لوقوع الإنسان تحت طائلة الضغوط (الفرماوي، 2009: 26)، والتي لها تأثير أيضا على الجانب الصحي والنفسي للعامل حيث يمكن للضغط ان يسبب إضرابات سيكولوجية او سيكوسوماتية (Dupret, Bocéréan , 2013: 363) إلى جانب التأثير على سلوكيات الأفراد فينتج عن الضغط الدوران الوظيفي، الغيابات، التسرب الوظيفي وغيرها (سعدي ، 2017: 169) بالإضافة لأثار اخرى كالإكتئاب، القلق، عصبية زائدة، مشاكل في الضغط الدموي، مرض السكري، تعب، وتوتر العلاقات المهنية، (Abi , 2022) وتشير الإحصائيات أن الاكتئاب والقلق واللذان يعتبران من أهم أعراض الضغوط يتسببان في حوالي اثني عشر 12 مليار يوم دون عمل على المستوى العالمي وما يمثل إنخفاض في الإنتاجية بما يعادل ألف 1000مليار دولار سنويا ( منظمة الصحة العالمية [WHO] ، 2022) .

وهذا ما جاءت به نتائج دراسة هيئة الرقابة للإنتاجية في أوروبا لسنة 2000 انه أكثر من 50% من حالات الغياب عن العمل تعود الى الضغوط و تشير في ذات الصدد الهيئة الأوروبية للصحة و السلامة في العمل لسنة 2000 ان كل موظف أوروبي من أصل ثلاثة

موظفين مصاب بضغط العمل و 16% من أمراض الدم و الشرايين التي تصيب الرجال في أوروبا و 22% مما يصيب النساء تعود الى ضغوط العمل وكما تشير اللجنة الأوروبية للاستخدام و الشؤون الاجتماعية لسنة 2000 أن ضغوط العمل تؤدي الى خسارة عشرين 20 مليار في السنة تكاليف الوقت الضائع و مصاريف العلاجات (زريبي ، 2014: 2).

وحسب احصائيات الوكالة الأوروبية للأمن والصحة في العمل (دراسة 2014) فإن 28% من العمال الأوروبيين هم معرضون لاضطرابات نفسية بسبب الضغط. وهذا ما يمثل 240 مليار أورو سنويا في أوروبا، 104 مليار تتفق في العلاجات و 336 مليار لمواجهة الضغط (Xavier, 2022).

وعلى المستوى المحلي؛ تشير الأرقام أن 400000 موظف جزائري يعانون من الضغط المهني (Abi, 2022) هذه الأرقام و المؤشرات تستوجب التدخل السريع والفعال من طرف المسؤولين و المختصين للبحث في أسباب هذه الظاهرة وسبل التحكم فيها لمنع تفاقمها في أوساط العمال من خلال وضع إجراءات قانونية لوقاية العمال والوقوف على النقائص المتعلقة بظروف العمل، هذه الأخيرة تركز على عدة عناصر يمكن ان تكون مصدر لضغوط محتملة متعلقة بعناصر بيئية تحتاج لتكيف الفرد و من (Ahmed Yahia & all , 2018 : 52) بينها غموض الدور، صراع الدور و عبء العمل حيث ان توفر الدعم التنظيمي يمكن ان يجعل المورد البشري يشعر بالولاء للمنظمة التي يعمل بها ،حتى و إن

كانت ظروف العمل (اكراهات العمل) في تزايد إذ أن العامل كل ما أدرك بأن المنظمة تهتم بمتطلباته و تطلعاته فإنه قد يتجاوز اكراهات العمل مهما تزايدت (سعدي، 2017: 5) .

بحيث تصنف الضغوطات من حيث نوع التحدي والتي ترتبط "بعبء العمل" والضغوطات من حيث نوع التهديد والتي ترتبط "بغموض الدور وصراع الدور" وكلاهما لها أثر ايجابي وسلبي غير مباشر على سلوك الابتكار للعامل، من خلال التمكين او التأهيل السيكلوجي

Empowering Psychological empowerment (PE) ، اما التمكّن القيادي

leadership (EL) له القدرة على ضبط وتحسين فوائد ضغوطات التحدي وخفض اثار

ضغوطات التهديد (Ahmed Yahia & all , 2018 : 51,52).

تختلف درجة التأثير المباشر لظروف العمل على صحة العامل النفسية والجسدية من نشاط

لآخر، وتختلف ضغوط العمل باختلاف طبيعة عمل المنظمة (الساعدي و

بواشير، 2013). وهو ما يمكن ملاحظته عند عمال النقل، حيث ان محترفي النقل

والخدمات اللوجيستية يتوفرون على القليل من الحرية في تسيير مهامهم وهم مطالبون

بالاستجابة لمتطلبات كبيرة نظرا للإجراءات القانونية التي تسيير القطاع. فالربط بين نقص

في الاستقلالية والعبء الكبير للعمل هو لامحالة مصدر للضغوط و بالتالي العامل يحس

بتعب جسدي ونفسي، يدفعه إلى الشك في قدراته المهنية (Vanparys Liantis, 2020) .

بالإضافة الى المتطلبات الوظيفية لعمال النقل خاصة سائقي الترامواي، إذ إن هذه

المتطلبات تزيد من حدة ضغوط العمل وزيادة ونقصانا (بورني، قمانه، 2023: 805).

انطلاقاً من نتائج الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، والخبرة الشخصية للباحث كموظف بشركة سيطرام وهران، ومن خلال ملاحظات ميدانية متمثلة في شكاوي بعض العمال من ظروف العمل خاصة سائقي الترامواي و مراقبي التذاكر (حجم ساعات العمل، مخاطر و ظروف مسار السياقة، فترات الراحة و نقص الأمن في بعض المحطات...الخ) من جهة، و عدد الغيابات و الدوران الوظيفي في المناصب المشار إليها سابقاً من جهة أخرى، وللاقترب أكثر من الموضوع هدفت الدراسة الحالية الى معرفة واقع الضغوط المهنية لدى عمال شركة سيطرام من خلال التطرق لأهم أسباب إنتشارها ،و ذلك إنطلاقاً من التساؤلات التالية:

ما مستوى الضغط المهني لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملياتية وهران؟

وقد تفرعت عنه التساؤلات الجزئية التالية:

- هل هناك فروق دالة احصائياً في الضغط المهني لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملياتية وهران وفق متغير الفئة المهنية؟
- هل هناك فروق دالة احصائياً في الضغط المهني لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملياتية وهران وفق متغير سنوات الأقدمية؟
- هل هناك فروق دالة احصائياً في الضغط المهني لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملياتية وهران تبعا المصلحة؟

## 2- فرضيات الدراسة:

يعاني عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملائية وهران من مستوى متوسط من الضغوط المهنية.

الفرضية الجزئية الأولى: هناك فروق دالة احصائيا في الضغط المهني لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملائية وهران وفق متغير الفئة المهنية لصالح المنفذين.

الفرضية الجزئية الثانية: هناك فروق دالة احصائيا في الضغط المهني لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملائية وهران وفق متغير سنوات الأقدمية.

الفرضية الجزئية الثالثة: هناك فروق دالة احصائيا في مستوى الضغط المهني لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملائية وهران تبعا للمصلحة.

**3- أهمية الدراسة:**

تتمثل أهمية هذه الدراسة من كونها:

مساهمة علمية في مجال علم النفس العمل والتنظيم من خلال إجراء دراسة استكشافية في موضوع الضغوط المهنية تترك المجال واسعا للكشف عن واقع ومستوى الضغوطات، ويتم هذا عبر تشخيص الأسباب والأعراض الممكنة وعدم ربط الضغوط بمتغيرات سبق دراستها وتعتبر تابعة لتأثرها بالضغوط كالأداء الوظيفي، الرضا الوظيفي، تقدير الذات أو متغيرات مستقلة تأثر في الضغوط كظروف العمل خاصة أن البحث يتم في شركة فنية توفر خدمة النقل العمومي وتنشط في مجال جد حساس له أهميته الاقتصادية والاجتماعية.

وتكمن الأهمية القصوى للدراسة في تحسيس عمال سيطرام بمدى خطورة الضغوط وسبل مواجهتها عبر جملة من التوصيات والاقتراحات.

**4 . أهداف الدراسة:**

الغرض من هذه الدراسة هو كالتالي:

- الكشف عن واقع الضغوط المهنية لدى عمال سيطرام - وحدة وهران.
- التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى عمال سيطرام - وحدة وهران.
- التعرف على الفروق المحتملة في مستوى الضغوط حسب متغيرات الفئة المهنية، الأقدمية والمصلحة.

- اقتراح توصيات يمكن ان تساهم في التقليل من حدة الضغوط وتقاديتها من طرف العمال المعنيين.

## 5-أسباب اختيار الموضوع:

بالرغم من أن موضوع البحث يبدو مألوفا نظرا لتوفر الدراسات والبحوث الا أن رغبتني في دراسة هذا الموضوع على مستوى شركة سيترام والكشف عن التجربة الشخصية كواحد من عمال هذه الشركة حفزني لاختياره بغية مشاركة الباحثين والمختصين الظروف المهنية الضاغطة المتعلقة بواحد من أهم النشاطات الخدمائية والمتمثل في النقل العمومي بالترامواي، هذا النوع من وسائل النقل الجديد على المستوى الوطني (تم افتتاح المشروع في 2012) بحيث أن العديد من المواطنين ليسوا على إطلاع واسع و كافي بنشاط النقل بالترامواي وخاصة ما يحيط به من ظروف ضاغطة حيث ان معايشة هذه الضغوط يوميا حتى وان كان الكثير منها إيجابي ومحفز لتحقيق الأهداف إلا انه يستدعي الكشف عن الأسباب والظروف التي تقف وراءها ومحاولة إيجاد حلول وميكانيزمات للتكيف الجيد مع هذه الضغوط وتقادي السلبية منها.

## 6-التعاريف الإجرائية لمفاهيم البحث:

**الضغط المهني:** هي الاستجابة الفيسيولوجية، والانفعالية، والنفسية للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل، ويعبر عنها إجرائيا بالدرجة التي يتحصل عليها افراد العينة

على مجموع أبعاد مقياس الضغط المهني (JSS) المطبق في الدراسة الحالية والمتمثلة في عوائق العمل، وفقدان الدعم التنظيمي.

**عوائق العمل:** وهي الصعوبات التي يتعرض لها العامل عند إنجاز مهامه في المنظمة، والدرجة التي يتحصل أفراد العينة على بعد عوائق العمل لمقياس الضغط المهني (JSS) المطبق في هذه الدراسة.

**فقدان الدعم التنظيمي:** ويعني فقدان المساندة من طرف المنظمة أو الرئيس المباشر، وهي والدرجة التي يتحصل أفراد العينة على بعد فقدان الدعم التنظيمي لمقياس الضغط المهني (JSS) المطبق في هذه الدراسة.

## الفصل الثاني:

### الضغوط النفسية المهنية

## تمهيد

إن تعدد المثبرات سواء مادية او سيكولوجية جعلت إنسان العصر يتأثر بها ولا يقف هذا التأثير في المنزل او الحياة العامة، بل ينتقل الى بيئة العمل ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية من قلق وانفعالات مما ينعكس على أدائه وعلاقته المهنية وربما صحته النفسية والجسدية. اما الضغوط كظاهرة نفسية سيكولوجية اخدت في الازدياد بين الافراد العاملين في منظمات العصر الحديث (جلدة، 2009: 173). وسيتم التطرق في هذا الفصل لمفاهيم الضغط النفسي، النظريات المفسرة الضغط النفسي، الضغط المهني أسباب الضغط المهني واثاره وكذا مصادر الضغوط في المنظمات.

## أولاً: الضغط النفسي

## 1. تعريف الضغط النفسي:

## 1.1. تعريف الضغط النفسي لغتاً:

تحمل ضغط عدة معان في اللغة العربية فيقال ضغطه ضغطاً أي غمزه الى شيء كالحائط ويقال ضغط الكلام أي بالغ في اختصاره وإيجازه، وتصريفاتها: ضاغطة، مضغوطة أي حين يزاحم أحدهما الآخر ويضيق كل منهما على الآخر (عربية، 2017: 29).

الضغوط بالمفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر على حركة ضغط الدم في الجسم. أما في علم النفس فتعني الضغوط المطالب بها التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم

مع ما حوله، وتتمثل الضغوط النفسية في القلق، الإحباط، الصراع، النزاع، عدم الارتياح... الخ. هذه الضغوط عادة ما تقود الى العديد من المشكلات النفسية والجسدية التي تجعل الفرد غير قادر على العطاء والإنتاجية في مجال العمل (جلدة، 2009: 173).

نستنتج مما سبق ان الدلالة اللغوية لمصطلح ضغط تختلف من مجال علمي لأخر، لقد استخدم الباحثون العديد من المصطلحات للدلالة على مصطلح الضغط النفسي، (انعصاب شدة، كرب، ضائقة، اضطهاد، مشقة، توتر، تأزم نفسي وغيرها) (عربية، 2017: 29).

وحسب القاموس الفرنسي (Ripert , Pierre) للمصطلحات المرادفة، فالضغط له عدة مرادفات من بينها: violence ، pression، force، exigence، Contrainte.

## 2.1. التعريف الاصطلاحي للضغط النفسي:

يبدو أن المصطلح قد اشتق من الكلمة الفرنسية القديمة (Destesse) التي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق والظلم، وقد تحولت في الإنجليزية (Stress) والتي أشارت إلى الشيء غير المحبب أو غير المرغوب به، ويمكن القول إن المصطلح في الأصل قد استخدم للتعبير عن معاناة وضيق واضطهاد.

باللغة الإنجليزية هناك ثلاثة مصطلحات هي:

- الضواغط (Stressor)

- الضغط (stress)

- الانضغاط ( Strain )

بالفرنسية ضغط نفسي: Stress (الوافي، 2010، ص41). Stress : قلق و هو شعور مركب مصحوب بالانفعال و عدم التركيز (جابري، 2006 : 178).

يعرفه "وولف" "Wolf"(1977) ، بأنه حلة ناتجة عن تفاعل الجسم مع مثيرات او ظروف ضاغطة وبالتالي فهو حالة ديناميكية داخل الجسم (عربية، 2017: 29).

أما الهندواي 1994 "تجربة ذاتية تحدث للفرد الذي يتعرض لهذا الضغط، وبالتالي يحدث لديها اختلال نفسي كالتوتر، والقلق والإحباط واختلال عضوي كسرعة ضربات القلب وضغط الدم" (عربية، 2017: 30).

**تعريف سلاي Selye:**

"امراض التكيف" والضغوط هي عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد الى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى الى تناسيها.

**ومن امثلة الضغوط:**

- 1 - حدوث فصل للموظف.
- 2 - تعدد مطالب ومهام الوظيفة ولا يستطيع الموظف أو المدير القيام بها على أكمل وجه.
- 3 - عندما يفشل أحد الطلبة في الحصول على شهادة البكالوريوس.
- 4 - فشل مدرب او لاعب في تحقيق لقب رياضي.

ويمكن أيضا أن نعرف الضغوط على أساس المثيرات النفسية والفيزيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفعالية.

كما نود أن ننظر إلى الضغوط كبعد نفسي سيكولوجي مؤثر على الإنسان بغض النظر إن كان مصدره نفسي أو بيئي، عام أو خاص، سواء في المنزل أو العمل أو البيئة العامة، لأن الإنسان سلسلة متكاملة لا فصل بينها، فما يتأثر به في المنزل قد يتأثر به في العمل والعكس صحيح.

كما نود أن نؤكد أن إنسان هذا العصر قد تعددت مثيراته وضغوطه وتحدياته المادية (الفيزيولوجية) والنفسية ولم يعد يعجبه العجب، ولم يعد يقنع بالقليل، كما أن الفرص والتحديات التي تتنوع وتتفاوت بين يوم وآخر وبين موقف وآخر تلعب دوراً كبيراً في حياته وسلوكه (جلدة، 2009: 173).

## 2- مصطلحات متعلقة بالضغط النفسي :

رهق عام، كرب: مجموع الاضطرابات الجسمية والنفسية المتولدة عن بواعث متنوعة كالبرد أو المرض أو الانفعال أو الصدمة الجراحية. عمل البواعث والظروف المؤدية إلى هذه الاضطرابات.

شدة، كرب (Stress): تستخدم الكلمة في علم النفس والطب النفسي على نطاق واسع للدلالة على الضغوط النفسية وآثارها على الصحة النفسية.

والضغوط لا يمكن رؤيتها أو رصدها لكن آثارها تظهر في صورة ردود أفعال، وقد حاول "هولمز" و "راهي" وضع قائمة تحتوي على 43 من المواقف التي تمثل الضغوط النفسية مرتبة حسب درجة تأثيرها من خلال مجموع النقاط التي يتعرض لها الشخص في عام واحتمال إصابته بالاضطراب النفسي.

**الأزمة (Crise):** هي الحادثة المفاجئة التي تتطلب من القيام باستجابات فورية نحوها والتي قد تؤدي بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها مثل الكوارث الطبيعية.

**الانعصاب:** حيث يعرف "أنجلش وانجلش" الانعصاب بأنه قوة مادية واقعة على الكائن تكفي أن تسبب له توترا نفسيا عاما أو تفككا في شخصيته، وعندما تكون هذه القوة المؤثرة كبيرة فإن تأثيرها على شخصية الفرد يكون بنفس القدر، وقد يعرف البعض الانعصاب بأنه ضغط انفعالي غير سار يخبره الفرد في استجابته للإحباطات التي يتعرض لها في بيئته. والواقع أن مصطلح الانعصاب يستخدمه علماء الاجتماع والبيولوجيون ويعني لديهم أي (ظروف داخلية) تتعلق بتكوين الفرد نفسيا وبيولوجيا (أو ظروف خارجية) اجتماعية كانت أو مادية تؤدي إلى تعرض المطالب التوافقية للفرد إلى درجات متباينة من الضغط أو الشدة تعوق تكيف الكائن بوجه عام.

**الإجهاد (Epuisement):** يعرف الإجهاد على أنه استجابة تكيفية متوسطة بالخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي والذي يضع

متطلبات طبيعية ونفسية معينة على الفرد، وهذه الخصائص قد تشمل متغيرات كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية والصحة والوراثة وما إلى ذلك؛ أما العمليات النفسية فقد تشمل هي الأخرى على مكونات الاتجاهات والقيم والمعتقدات وعدد كبير من أبعاد الشخصية مثل نمط أ / ب السلوكي (Behaviour B/A Type) وتحمل الغموض، ومركز التحكم . ويعني أيضا الإجهاد مجموعة من المتغيرات الفسيولوجية والنفسية في الفرد استجابة لبعض التغيرات البيئية. الإجهاد يعتبر من بين النتائج الفسيولوجية المترتبة عن الضغط، ينشأ الإجهاد من الفرد فقط، بينما ينشأ الضغط من التفاعل بين البيئة والفرد (عربية، 2017: 25).

**القلق (Anxiété):** كما يصوره علماء النفس ويتفق، هو بأن شيئا ما سيحدث من شأنه أن يهدد أمن الكائن أو يخل بتوازنه وطمأنينته. وهو الاستجابة التي تغلب على سلوك الناس عندما يجد واحد منهم نفسه مقبلا هل شيء هام وخطير، مثال: الطالب الذي يدرك أنه مقبل على امتحان هام في فترة وجيزة (عبد الستار، 2002: 8).

الضغط يعتبر سببا مباشرا لظهور القلق. والضغط لو جانبان أحدهما سلبي والآخر إيجابي، أما القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط.

**الإحباط (Frustration):** يؤدي الإحباط الى أن يصبح العامل مؤقتا أكثر تعرضا للإصابة بالحوادث. فالعدوان يؤدي التحطيم وإلى تناول السيء للأمور وإلى السلوك المضاد للمجتمع وهذا كله مناقض للأمان وقد يهبط الإحباط بالمهارات الحسية والحركية الدقيقة ويخفق إمكانات العامل (احمد، 2014: 143).

**الصراع (Conflict):** هو حالة يمر بها الفرد حين لا يستطيع إرضاء دافعين معا أو فريقين من الدوافع ويكون كل منهما قائما لديه.

الصراع هو الوضع الناجم عن إثارة دافعين معا وفي نفس الوقت بحيث لا يمكن أن يشبعاً معا. هذا الوضع يؤدي إلى مشاعر غير سارة كالقلق والتوتر وتجعل الفرد مترددا وغير متأكد فيما يفعله، ويؤدي ذلك إلى اضطرابه وتوتره. فعندما يوجد صراع إشباع حاجتين في نفس الوقت، فإن اشباع أحدهما يؤدي إلى إحباط الآخر.

**المشقة:** هي العلاقة الخاصة بين الفرد والبيئة، والتي يقيّمها الفرد على أنها مهددة لذاته ومتجاوزة لمصادره وامكاناته.

**الاحتراق النفسي (Burn -Out):** حسب (Pines) و (Aronson) و(1981) :  
(Kafry) يتميز بإجهاد جسدي، مشاعر العجز واليأس، الإنهاك الانفعالي وتطور مفهوم الذات السلبي، والوضعيات السلبية اتجاه العمل، الحياة وباقي الأشخاص. (زريبي، 2014:14).

**التكيف الداخلي:** هو قدرة الفرد في البقاء بصحة جيدة رغم مواجهة أعباء الحياة الثقيلة ومختلف الصدمات (DW dwdocarabia, 2024).

### 3- النظريات المفسرة للضغط النفسي:

هناك العديد من النظريات التي اهتمت بموضوع الضغوط، ومهما يكن من أمر الضغوط من حيث الماهية، فهي عبارة عن ردود فعل الإنسان إزاء هذه المؤثرات المادية (الفيزيولوجية)

والمؤثرات النفسية (السيكولوجية) وتتمثل ردود فعل إزاء هذه المثيرات بالخوف، الاضطراب، الارتجاف، زيادة ضغط الدم، الارتباك، الشحوب، السرحان أو غياب الذاكرة، وغير ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية، والتي توحى بأن الفرد غير مرتاح للموقف. وهذا ويوضح بارون Baron ردود فعلنا للضغوط تأتي تحت ثلاث مجموعات وهي:

### 3. 1 النظرية الفيزيولوجية:

أ. نظرية "والتر كانون" (Walter Cannon) 1932: يعتبر الباحث الفسيولوجي الأمريكي "والتر كانون" أول من استخدم مصطلح الضغط، وذلك من خلال دراسته عن فسيولوجية الانفعال، بما في ذلك القلق. وقد حاول "كانون" تفسير الاستجابات الفسيولوجية للضغوط، في دراسته عن هناك عددا من الأنشطة كيفية استجابة كل من الإنسان والحيوان لتهديد خارجي، ولقد وجد أن المتابعة التي تستثير الغدد والأعصاب، لتهيئ الجسم لمواجهة الخطر أو الهروب، والتي أطلق عليها أعراض المواجهة أو الهروب. هناك تغير في الوظائف الفسيولوجية، كما بين أن وذلك بإفراز هرمون الغدة الكظرية التي تهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة، وكذا دور النظام السمبتاوي في الاستجابات الدفاعية، فقد مهدت نتائج أبحاث "كانون" لأعمال -هانز سيلبي- مركزا على الطريقة التي يتكيف بها الجسم لمختلف وقائع الحياة (زريبي، 2014: 16).

ب. نظرية "هانز سيلبي" (Hans Selye):

الاستجابة المادية (الفيزيولوجية) للضغوط: وهي تتمثل كما يرى سلاي Selye في طريقة استجابتنا للتكيف مع التهديد أو الخطر مثل زيادة دقات القلب وضغط الدم، وتشنج العضلات كما يحدث في ساعات المضاربة أو الطيران. وهذه الاستجابات تتمثل أيضاً في العديد من المراحل مثل:

1- جرس رد العقل وهو تهيؤ الجسد لرد الفعل.

2- مرحلة المقاومة.

3- مرحلة الانهك وهي عندما يبدأ أثر الضغوط بحدوث مرض او ألم في أحد أعضاء

الجسم مثل القلب او المعدة او القولون. ويوضح ذلك الشكل رقم 1

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة	المقاومة	إنهاك/ تعب
حركة المنبه (الجرس)	يزداد ظهور عوامل الضغط غير	بعد فترة مقاوم يبدأ الجسم في
يبدأ الجسم بالتغير في أول	أن المقاومة تزداد أكثر من	الإنهاك فتقل طاقة المقاومة
كشف للعوامل الضاغطة وكذلك	المعدل	نقل المقاومة

شكل رقم (1): مراحل الضغوط عند سيلاي Selye

الاستجابة النفسية (السيكولوجية):

وتتمثل في الشعور بالقلق أو الخوف والتوتر. وهنا الفرد يقوم هذه المرحلة وما مدى التأثير هذه الضغوط، هل هي بسيطة أم خطيرة، وعادة ما يحاول الفرد التكيف مع هذه الضغوط عن طريق محاولة التعرف على مصدرها، أسبابها، وآثارها ومحاولة القضاء عليها. وقد يلجأ الفرد إلى محاولة نسيانها لانهماكها بأعمال أخرى أو اللجوء إلى اللعب أو التدخين أو غير ذلك. وذلك لمحاولة التخلص من تلك الضغوط ويرى كل من كويك وكويك أن الضغوط، تتخذ أصولها من المتطلبات التنظيمية والحياة الشخصية، فأى متطلبات سواء كانت طبيعية فيزيولوجية أو نفسية تعد من برنامج العيش والحياة تعرف بأنها مثيرات ضاغطة، واستجابة الضغوط تظهر كنتيجة لتفاعل الفرد ورد فعله للمثيرات الضاغطة. (جلدة، 2009: 176).

ويوضح الباحثان كويك وكويك بأن كل واحد منا لديه مجموعة من المصادر لإدارة هذه المتطلبات مثل المعلومات حول المطلوب وشروطه ومتطلباته، وكذلك المهارات والقدرات في السلوك المطلوب عند الاستجابة للمتطلبات.

كما يرى الباحثان بأن نظام تأييدنا الاجتماعي مهم كمصدر للمعلومات كما هو الحال مع ارتياحنا العاطفي أثناء التعامل مع المتطلبات المختلفة. وهذه المصادر تزود كل فرد بأدوات ضرورية لإدارة متطلبات الحياة. فالاستجابة السلوكية للمتطلبات ماهي إلا مجموعة من الحركات الأساسية الملاحظة (المشاهدة) التي تُتخذ عند الاستجابة للمطلوب. فإذا طلب منك أن تعد تقريراً يوم الأحد القادم وأنت في يوم الأربعاء. فإن استجابة سلوكك يمكن أن تعمل وتتشغل به خلال عطلة الأسبوع لكي تنتهيه في الوقت المحدد. إن البديل الآخر لاستجابتك

السلوكية يمكن أن يكون في تركك للعمل والغياب عنه حتى يوم الإثنين القادم، وتدعي أنك مريض ولم تتمكن من إنجازه خلال الوقت المحدد.

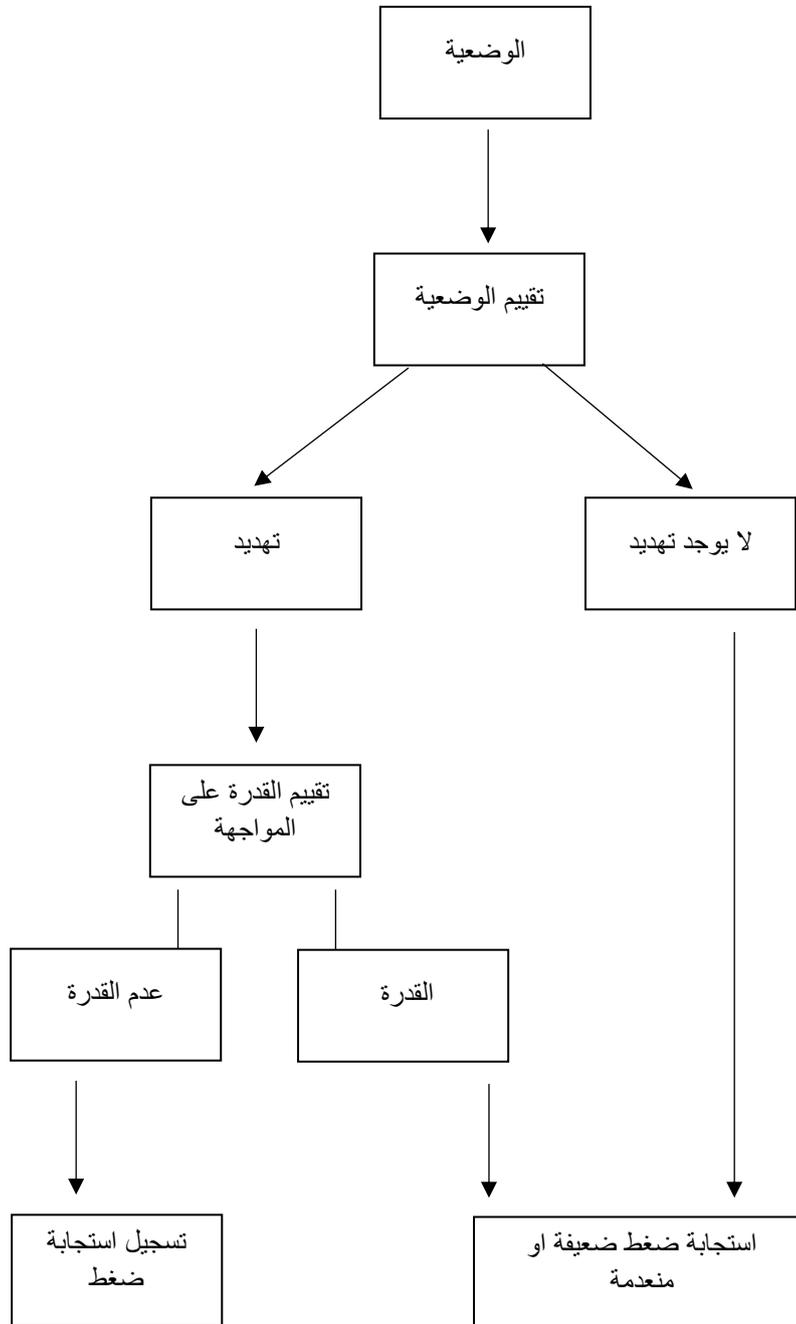
### 3. 2 النظرية المعرفية للضغط:

ترتكز هذه النظرية على العلاقة بين سلوك الفرد والوضعية الجديدة، تقييم الفرد لها وسلوكه الجديد الذي يرى بأنه مكيف حسب تلك الوضعية، فحسب "لازاروس" و"فولكمان" " Lazarus&Folkman " و "إندلر وباركر" " Andler &Parker " .

نظرية "لازاروس وفولكمان" (Lazarus & Folkman): وترتكز هذه النظرية على العلاقة بين سلوك الفرد متبادلة بين سلوك الفرد والوضعية الجديدة، فحسب "لازاروس وفولكمان" فإن الضغط هو علاقة خاصة بين الفرد والبيئة والتي يقيّمها الفرد على أنها مرهقة وتتجاوز مصادره وتعرض صحته للخطر. كما تتركز هذه على دور العوامل المعرفية في تفسير الحدث الضاغط حيث يرتكز هذا التفسير على تقييمين أساسيين:

التقييم الأولي: يقوم الفرد بتقييم الوضعية التي يوجد فيها الحدث الذي عليه مواجهته هل هو مهدد وخطير ويكون على صورة إدراك لذلك الموقف وبالتالي الحكم عليه ايجابيا او سلبيا.  
التقييم الثانوي: يقوم فيه الفرد بتقييم ما يمكن عمله لمواجهة الخطر، من الأحداث والمواقف المسببة للضغط النفسي، خارجية تقع في محيط الفرد وداخلية تمثل المهارات. إن عملية التقييم تتوسط العلاقة بين الحدث الضاغط وطريقة مواجهته أو ما يعرف "بالكوبينغ"

"Coping" ففي وجود تهديد وعدم القدرة على مواجهته فإن الضغط سيبدأ (عربية، 2017: 35).



الشكل رقم 02 نموذج الضغط "لزاروس وفولكمان" (Lazarus & Folkman):

(عربية، 2017: 36)

### 3. 3 النظرية الإدراكية لسبيلبرجر (Spielberger): يعتبر فهم نظرية "سبيلبرجر"

(Spielberger) في القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط. فلقد أقام نظريته في

القلق على أساس التمييز بين نوعين من القلق هما- قلق الحالة-State An وقلق السمة

Trait Anxiety وفي هذا الصدد يشير "سبيلبرجر" (Spielberger) نفسه إلى أن للقلق

شقين يشملان ما يشار إليه على أنه سمة القلق أو القلق العصابي أو القلق المزمن، وكذلك

ما يسمى بحالة القلق أو القلق الموضوعي أو قلق الموقف 20. وسمة القلق استعداد طبيعي

أو اتجاه سلوكي يجعل القلق قلما يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية. بينما حالة

القلق موقفية وتعتمد بصورة أساسية ومباشرة على الظروف الضاغطة. و"سبيلبرجر "

(Spielberger) في نظريته للضغوط إذا يربط بين قلق الحالة والضغط ويعتبر أن الضغط

الناجم عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق (State Anxiety) وما يثبتته في علاقة قلق

الحالة بالضغط. يستبعده عن علاقة القلق السمة أو القلق العصابي الناتج عن الخبرة السابقة

بالضغط حيث أن الفرد يكون من سمات شخصيته القلق أصلا. ويهتم "سبيلبرجر "

(Spielberger) في الإطار المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي

تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانيزمات

الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة. فالفرد في هذا الصدد يقدر الظروف

الضاغطة التي أثارت حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف

(الضغط) كبت، إنكار، إسقاط (أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف

الضاغط. وإِذا كان "سبيلبرجر" (Spielberger) قد اهتم بتحديد خصائص وطبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي إلى مستويات مختلفة لحالة القلق إلا أنه لا يساوي بين المفهومين (الضغط -القلق) وذلك أن الضغط النفسي وقلق الحالة يوضحان الفروق بين خصائص القلق كرد فعل انفعالي والمثيرات التي تستدعي هذه الضغوط. فالقلق كعملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغط وتبدأ هذه العملية بواسطة مثير خارجي ضاغط. ويميز "سبيلبرجر" (Spielberger) أيضا بين مفهوم الضغط (Stress) ومفهوم (التهديد) (Threat) فكالهما مفهومان مختلفين فكلمة ضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي (danger Objective) أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف أي بمعنى توقع خطر أو إدراك ذاتي للخطر. (Danger appraisal Subjective) (زريبي، 2014: 19-20).

### 4.3 النظرية البيو-نفسية - الاجتماعية "لهنري موراي" Henry Moray:

تستند تفسيرات هذه النظرية على التفاعل بين العوامل البيولوجية، النفسية والاجتماعية في ظهور الأمراض وتطورها فبالنسبة لنظريات الحاجات " موراي" يوجد تفاعل بين الضغط والحاجة من خلال الموضوع، وهي وحدة سلوكية تفاعلية تتضمن الموقف الحاضر الضاغط والحاجة، وأثناء التفاعل ترتبط بعض الحاجات خلال إشباعها لبعض المواقف أو الأشخاص.

يمثل الضغط بالنسبة " موراي " خاصية لموضوع، شيء أو شخص يعوق جهود الفرد لهدف معين. وقد ميز بين نمطين من الضغوط وهما:

\* ضغوط الفا (Alpha Stress)، وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في

الواقع.

\* ضغوط بيتا (Beta Stress)، وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

وتنشأ الضغوط حسب " موراي " عندما يكون للفرد حاجة مثارة والتي يرتبط إشباعها ببعض الأشخاص، القوى أو الأوضاع الاجتماعية، كما تنشأ عند تفسير الفرد لهؤلاء الأشخاص والأوضاع الاجتماعية على انها ضاغطة (عربية، 2017: 20).

### 5.3 نظرية العجز المكتسب:

هو شعور بعدم القدرة على فعل أي شيء والحاجة للأخريين، فضغوط العمل تنتج عنها إما الشعور بعدم القيام بالعمل جيدا وهذا تصرف سلبي او التفكير في كيفية الخروج وهذا تصرف إيجابي بحيث انه بالرغم من عدم التحكم في عوامل الضغط إلا ان الفرد يملك بعض السيطرة على ردود افعاله اتجاهها (DW dwdocarabia, 2024).

استخدمت عبارة العجز المكتسب لأول مرة من قبل "أوفر ماير" (Overmier) و "سيلجمان" (Seligman) الذين وصفوا استجابة العجز التي انتابت استجابة الهروب لدى حيوانات التجارب التي تعرضت لصدمات كهربائية غير قابلة للتحكم من جانب حيوانات

التجارب، حيث أثبتت التجربة أن الحيوانات التي مرت بخبرة العجز، استسلمت تماما للصدمة الكهربائية لدرجة الامتناع عن القيام بمحاولة تجنب الصدمة الكهربائية.

ويعتبر "هيرتو" (Hiroto) من أوائل الباحثين في مجال العجز المكتسب على الإنسان، ففي إحدى تجاربه على مجموعتين من الطلبة عرض المجموعة الأولى إلى ضوضاء شديدة مع، مع إمكانية تحكّم ض المجموعة الثانية إلى ضوضاء مع عدم إمكانية تحكّم هذه المجموعة بمصدر الضوضاء، ولقد كان من نتائج التجربة أن المجموعة الثانية يأسّت واستسلمت للضوضاء ولم تحاول التحكّم حتى في المراحل اللاحقة .

والياس عنصر يؤدي إلى تحطيم الاتزان، حيث يرى "سيلجمان" (Seligman) أن الشعور بالياس هو حالة من عدم الرغبة في التفوق وإتمام المهام الصعبة وأيضا عدم الرغبة في بلوغ معايير التفوق على الآخرين وانعدام روح المنافسة.

ويرى «سيلجمان» (Seligman) أن تكرار الأحداث الضاغطة ومحاولة الفرد التحكّم بها، مع تكرار فشله في مواقف متعددة، من شأن ذلك أن يؤدي إلى حالة العجز. كذلك يرى "سيلجمان" (Seligman) و " Maier " (ماير) أن العجز المكتسب يؤدي إلى ثلاثة أنواع من الخلل.

-الأول: دافعي بحيث يصبح الشخص الذي يعاني من العجز المكتسب لا يبدي أي مجهود من أجل تغيير نتائج الموقف.

-الثاني: معرفي بحيث يفشل الشخص في تعلم استجابة جديدة تساعده في تجنب النتائج

الصعبة

-الثالث: انفعالي بحيث يجلب العجز المكتسب استجابة شديدة أو ضعيفة من الاكتئاب.

تبنت الباحثة نموذج "إندلر" (Endler) ذلك أنه أقرب النماذج الممكن استعمالها في هذه الدراسة، كما قد تم الاعتماد على المقياس المطبق من طرفه و زميله "باركر" (Parker) (1990) والمكيف على المجتمع الفرنسي من طرف "رولان" (Rolland) (1998) والمكيف من طرف فرقة البحث CRASC (كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان الزهراء، فراحي فيصل 2010) (زريبي، 2014:23) .

#### 4. أنواع الضغوط:

يمكن تصنيف الضغط النفسي الى تصنيفين:

- تصنيف كلاسيكي يضم الضغط الإيجابي والضغط السلبي.

- تصنيف اخر يضم الضغط المزمن، الضغط الحاد والضغط المؤقت.

4. 1 الضغط النفسي الإيجابي: هو شعور ينشأ من ضاغط يقيمه الشخص على انه

ضاغط إيجابي ويمثل تحديا جديدا وممتعا.

4. 2 الضغط النفسي السلبي: يشمل كل الأوضاع المولدة للألم والحزن والكأبة مثل حالات

الفشل الاجتماعي والمهني والعاطفي وحالات المرض، وهذا يؤدي الى حالة عدم الاستقرار

وفقدان التوازن.

**4. 3 الضغط النفسي الحاد:** يحدث الضغط النفسي الحاد عندما يكون على الشخص إعطاء استجابة سريعة لوضعية جديدة غير متوقعة وصعبة؛ نزاع مع زميل، ضجيج حاد او حادث، حيث يتم التعرف على الخطر بسرعة فتزداد حالة القلق فجأة ويزداد نبض القلب، ويجف الفم ويزداد التعرق، لكن نلاحظ العودة السريعة إلى الحالة الفيزيولوجية والنفسية العادية.

**4. 4 الضغط النفسي المزمن:** على عكس سابقه فإن الضغط النفسي المزمن يظهر نتيجة التعرض الطويل والمزعج لعوامل ضاغطة لا يمكن للفرد دائما التعرف عليها بوضوح وبمرور الوقت تتجمع الضغوط وتصبح آثارها ضارة: كاضطرابات في النوم، أمراض قلبية - وعائية، زملة الانهيار ومشاكل معرفية وغيرها، وبمرور الوقت يضعف جهاز المناعة (عربية، 2017: 24).

**ثانيا: الضغط المهني:**

### **1. تعريف الضغط المهني:**

يعرف البسيوني الضغط المهني بأنه: "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، ينتج عنها مجموعة ردود افعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل في حالتهم النفسية والجسمانية او في أداءهم لأعمالهم نتيجة تفاعل للأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط.

ويعرف «سيزلاجي ووالس» (Szilagi & Wallace) الضغط المهني: "بانه تجارب داخلية تخلق او تولد عدم التوازن النفسي والفيزيولوجي للفرد، تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية ويرى كل من " فرانش، روجرز وكوب" (French , Rogers & Cobb) بان الضغط المهني: "هو عدم الموائمة او عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله" (عربية، 2017: 26) .

أما هيجان 1998 فيرى بان الضغوط المهنية " هي تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة عوامل في الفرد والبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة. كما يعرف "كابلان" (Kaplan) الضغط المهني بانه: " أية خصائص موجودة في بيئة العمل والتي تخلق تهديدا للفرد".

ويرى الشخائبة بأن " الضغوط النفسية في العمل هي إدراك الفرد لوجود متطلبات او متغيرات في بيئة العمل تفوق قدراته.

أما "كوبر ومارشال" (Cooper & Marshelle) فيعرفان ضغوط العمل بأنها: " مجموعة من العوامل البيئية السلبية (مثل: غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء عمل معين).

إذن نلاحظ من خلال التعاريف التي ذكرت سابقا أن هناك من يرى ان الضغط المهني يكون نتيجة مثيرات في بيئة العمل وهناك من يرجعه الى كيفية إدراك الفرد لهذه المثيرات،

أما فريق ثالث فيرى بان الضغط المهني ينشأ من خلال التفاعل بين مثيرات بيئة العمل وكيفية إدراك الفرد لها.

### تعريف الباحث للضغط المهني:

هو رد فعل نفسي وفيزيولوجي ناتج عن مجموعة من المثيرات في بيئة العمل وتسمى مصادر الضغط، هذه الاخيرة تخلف آثارا سلبية على الفرد والمنظمة وفي أحيان أخرى تكون هذه الضغوط ايجابية.

### 2. عناصر الضغط المهني:

يرى " والاس وسيزالجي" (Walace & Szilagyi) (1987) ان الضغوط عبارة عن تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي، او فيسيولوجي للفرد، وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية (المنظمة او الشخص).

وهذا يعني كما يرى " والاس وسيزالجي"، انه يمكن تحديد عناصر الضغوط بثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي:

#### 1.2 عنصر المثير:

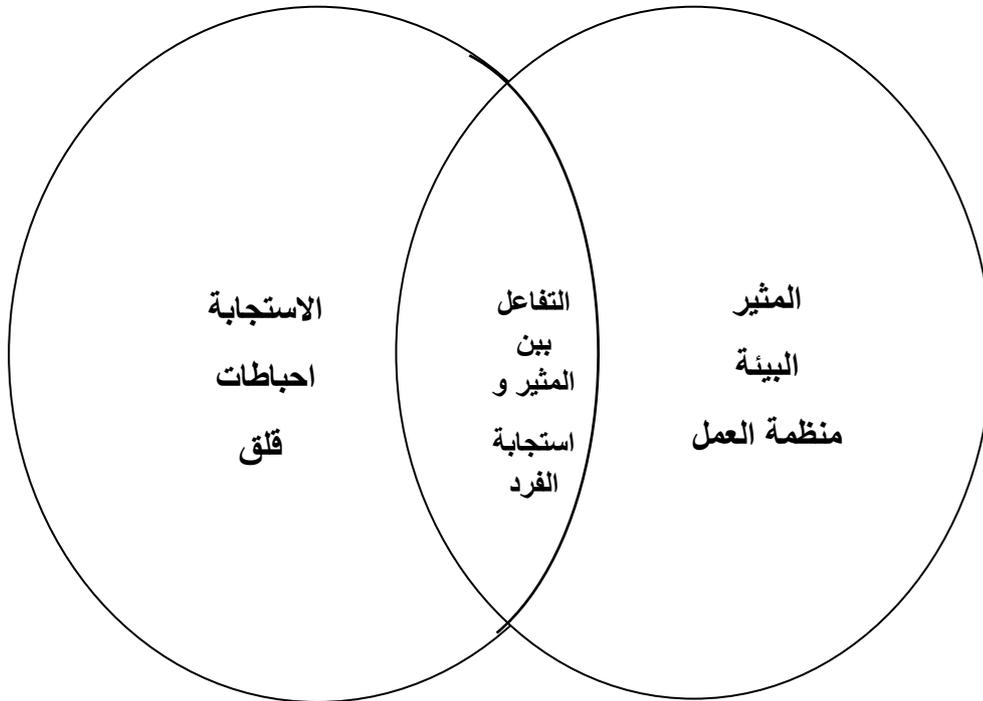
يشتمل هذا العنصر على الضغوط، والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة، او المنظمة، او الافراد.

## 2.2 عنصر الاستجابة:

يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفسيولوجية، والنفسية، والسلوكية للضغط، مثل الإحباطات والقلق.

## 2.3 عنصر التفاعل:

وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات، والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة، والعوامل التنظيمية في العمل، والمشاعر الإنسانية، وما يترتب عليها من استجابات (روبة، 2016: 43).



الشكل رقم 03 يوضح عناصر الضغوط المهنية (روبة، 2016: 43)

## 3- مصادر الضغوط في المنظمات:

حيث أن الضغوط هي كما عرفناها عبارة عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف والمتطلبات. لذلك فإن ثمة متطلبات عديدة يواجهها الفرد في حياته اليومية (جلدة، 2009: 177).

يرى (كويك وكويك) أن هناك أربعة مصادر رئيسية للضغوط وهي:

1-متطلبات العمل.

2-متطلبات الأدوار.

3-المتطلبات الفيزيولوجية.

4-المتطلبات الشخصية الداخلية.

**أولاً: متطلبات المهام:**

إن العمل بطبيعته هو مجموعة من المهام التي يؤديها الفرد العامل سواء كان مديراً أو موظفاً أو عاملاً. وكل مهمة تتكون من عدة نشاطات ومتطلبات يؤديها الفرد وتسبب له ضغوط. فنجد أن التصنيف الوظيفي للعاملين يلعب دوراً في نوع الضغوط. فقد وجدت دراسة أجريت حول أنواع المهن وعلاقتها بالضغوط ان مديري المكاتب والمديرين (المشرفين) في الإدارة الدنيا، والسكرتيرين، يتعرضون لضغوط عمل شديدة. بعكس موظفي شؤون الموظفين، وأساتذة الجامعات تقل نسبة الضغوط عندهم.

كما وجدت دراسة قام بها " فرنشتال وآخرون " (Frenchetal & all) بأن المديرين تتبع ضغوطاتهم من عدة مصادر بعكس العلماء والمهندسين الذين يتعرضون إلى ضغوط أقل، والسبب في ذلك ناتج أن المديرين يتعاملون مع عديد من الناس سواء كانوا موظفين أو مراجعين أو مديرين آخرين أمثالهم. بينما العلماء والمهندسين اتصالحهم قليل بالناس.

### أعمال المديرين:

حيث أن عمل المديرين في مختلف المستويات وخصوصاً العليا منها كالمديرين التنفيذيين يحتاج إلى الوقت. وعقد اجتماعات عديدة، وتقييم أداء.

### نشاطات نطاق الحدود:

وهي نشاطات تعتبر عرضة للضغوط، فالعامل والفني الذي يعمل في قسم ما، ويتطلب عمله أن يعمل مع قسم أو إدارة أخرى يكون عرضة للضغوط بسبب تغيير مكان العمل أو بسبب مقابلة عاملين آخرين لأول مرة أو يعمل تحت إدارة مدير أو مشرف مختلف عن مديره الأساسي، فمثلاً مندوب المبيعات يعمل في جهازه الأساسي وطبيعة عمله تضطره إلى الخروج من مكان عمله إلى السوق لمقابلة زبائن آخرين أو مندوبي مبيعات مختلفين لهم أساليبهم وعاداتهم وسلوكهم الذي يختلف عن أساليبه وسلوكه.

العوامل الرئيسية للنشاطات المتعلقة بنطاق الحدود والتي يترتب عليها ضغوط كما يلي:

1- وجود متطلبات وأعمال غير روتينية.

2- تكرار الصيانة وعلاقات طويلة المدى مع أفراد في منظمات أخرى.

3- علاقات مع بيئات ديناميكية/ معقدة.

4- تعاملك مع منظمات مختلفة جداً.

5- كونك تقوم بمعايير دقيقة للأداء.

### تقويم الأداء :

إن عملية تقويم الأداء تؤثر على الأفراد وتسبب لهم بعض الضغوط خصوصاً أن بعض تقويم الأداء يترتب عليه مصير الأفراد في منظمات العمل من حيث البقاء أو الفصل من الخدمة أو تأخير الترقيات والعلوات.

زيادة كمية العمل أحد المؤثرات على الضغوط الوظيفية. وزيادة كمية العمل تتمثل في زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق أو عدم تناسب قدرات الفرد العامل مع مهام العمل من حيث قلة تأهيله أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل.

### عدم ضمانات العمل:

من الأسباب الأخرى للضغوط هي عدم ضمان العمل، وهذا ناتج عن الصعوبات الاقتصادية التي قد تمر بها المنظمة أو الجهاز مثل: انخفاض الميزانيات، أو كثرة الموظفين وقلة الوظائف.

## ثانياً: متطلبات الدور:

إن متطلبات الدور تعتبر السبب الثاني من أسباب الضغوط التي حددها كل من كويك وكويك Quick & Quick. ومتطلبات الدور لها علاقة بسلوك الآخرين المتوقعة منا عندما نحقق الأدوار التنظيمية. لذلك فإن الأدوار تعني كما يقول الباحثان {التوقعات السلوكية التي يتصل بها مختلف الأفراد والجماعات مع الفرد في العمل}.

ويرى (كاهن وزملاؤه) "Kahn & all" نقلاً عن كويك وكويك بأن هنالك جانبين سلبيين للأدوار تؤثر على نشاط المنظمات وهما:

1- صراع الدور Role Conflict.

2- غموض الدور Role Ambiguity.

ويمكن توضيحها كما يلي:

1- **صراع الدور:** يحدث الصراع بين الزملاء في العمل لكثير من الأسباب، أهمها عدم

رغبة العامل أو امتناعه عن القيام بالعمل الذي يعد جزءاً من وظيفته. تشير الدراسات

أن صراع الدور في بيئة العم يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وارتفاع مستوى

القلق. ويحدث صراع الدور في بعض الأقسام والإدارات ذات العلاقة ببعضها البعض

مثل إدارة الإنتاج والتسويق.

**2-غموض الدور:** تتمثل عملية غموض الدور في نقص أو عدم كفاية المعلومات عن طبيعة العمل، وقد يحدث غموض الدور عندما يكون عدم وضوح الأهداف والمتطلبات للعمل المراد إنجازه، فالغموض والحيرة في أداء العمل تكونان مصدرا للضغوط النفسية (الشخابنة، 2010: 30).

### ثالثاً: المتطلبات المادية (الفيزيولوجية):

إن البيئة المادية (الفيزيولوجية) تلعب دوراً كبيراً في صنع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحاضر. والبيئة المادية (الفيزيولوجية) نعني بها العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المنظمات مثل: التكيف، الإضاءة، الأثاث، الأصوات، الهيكل المعماري للمكتب، والتهوية ومكان العمل وغيرها. وكلها قد تسبب الضغوط للفرد العامل.

### رابعاً: المتطلبات الشخصية الداخلية:

إن هذا الجانب من المؤثرات والمسببات للضغوط يتعلق بالعوامل الشخصية للأفراد. إن كل إنسان له شخصيته المختلفة عن الآخرين. وكل شخصية لها صفاتها وخصائصها الفريدة. لذلك فإن تفاعل الأفراد الشخصي في منظمات العمل له دور كبير في إثارة الضغوط النفسية. فهناك أفراد ذوي الشخصيات الحادة. ومنهم الأفراد ذوي الشخصيات المرنة، منهم الحساسون ومنهم المتقلبون لذواته وذوات الآخرين. منهم المسيطرون ومنهم المتساهلون. (جلدة، 2009: 182).

## 4 أسباب الضغط المهني:

إن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر/ سبب ضغط للفرد عديدة ومتنوعة فبعضها يرجع إلى المصادر التنظيمية وطبيعة العمل، ويتمثل ذلك في متطلبات العمل الزائدة التي تجعل الفرد غير قادر على القيام بأعباء العمل أو متطلباته وغموض الدور وعبء الدور وصراع الدور وعدم الاستقرار الوظيفي وعدم الترقى المهني و الإحباط الوظيفي وظروف العمل السيئة وتوتر العلاقات في العمل و الاختلاف المهني وتعدد المسؤولية وعدم وضوحها والمستقبل الوظيفي و الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم وضوح الأهداف والسياسات في بيئة العمل وغياب المساندة الاجتماعية، هذا و بألقاء نظرة على ضغوط العمل من وجهة نظر بعض الباحثين في السلوك التنظيمي، نجد أن العلاقة ما بين مؤثرات البيئة العامة على البيئة الإدارية للعمل هي علاقة طردية، حيث يتأثر السلوك الإنساني في مؤثرات البيئة إيجاباً وسلباً وهذا ينعكس على الأداء الوظيفي.

وأيضاً قد ترجع ضغوط العمل إلى خصائص ونمط شخصية الفرد العامل ونقص قدرته وامكانياته على القيام بالعمل وتحقيق التوافق المهني، وكذلك أحداث الحياة التي يتعرض لها والمشكلات الأسرية التي يعانيتها، كما تربط مصادر ضغوط العمل بالبيئة المادية للعمل، ويتمثل ذلك في عوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر التي قد يتعرض لها الفرد العامل وتؤثر على أمنه وسالمته، ومدى صالحة المباني والحجرات

وتجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين وغيرها من المسببات المادية لضغوط العمل (زربيي، 2014، 27).

كما أن الإحصاءات أوضحت أن حوالي (5مليون) عامل يجرحون بشكل دوري جراء الضغوط التي يتعرض لها هؤلاء العمال نتيجة لمخاطرتهم في أعمالهم -مثل رجال الشرطة ورجال المطافئ، وعمال المختبرات وغيرهم (جلدة، 2009: 182).

يرى "عقيلي" أنه هناك أسباب متعددة للضغوط يختلف تأثيرها من فرد لآخر وأن معظمها تكون ناتجة عن المناخ التنظيمي في العمل مثل :

- غموض تقييمات الرئيس المباشر الخاصة بالمرؤوسين .
- الخوف من الفصل التعسفي.
- السلطة غير الكافية .
- عبء العمل الكبير.
- إسناد مهمة تمثل انتهاكا للمعايير الأخلاقية.

حيث يشير إلى أن المديرين هم أكثر الأفراد تعرضا للضغوط وخصوصا في المستويات الادارية العليا (روبة، 2016: 27).

كما أشار كل من "الفرماوي" و "عبد الله" إلى سببين للضغوط في مجال العمل؛ الأسباب العامة والأسباب المحددة:

4-1 أسباب عامة للضغط في مجال العمل؛ وتتمثل في:

- مشكلات تنظيمية .
- نقص الكفاءة المهنية .
- ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة.
- الشعور بالمكانة الأقل والمكافأة غير المناسبة .
- مهام وإجراءات غير ضرورية.
- عدم الاستقرار وفقد الأمن .

4-2 أسباب محددة للضغط في مجال العمل؛ وتتمثل في :

- غموض الدور .
- صراع الدور .
- توقعات غير واقعية عن الذات (الكمالية).
- ضعف التأثير على صنع القرار .
- مواجهات متكررة مع المسؤولين.
- فقد التأييد أو الدعم من الزملاء.
- الافراط في العمل وضغوط الوقت .
- الرتابة وعدم التغيير .
- سوء الاتصال في مجال العمل .

- القيادة غير المناسبة .
- الصراع بين الزملاء .
- صعوبة إتمام أو إنجاز المهام .
- معارك غير مطلوبة .
- مهام تتسبب في الضغط؛ وتشمل على صعوبة التعامل أو التفاهم مع العميل،  
تضاؤل فرص التدريب، التوحد العاطفي مع العميل، مسؤوليات العمل، عدم استطاعة  
الفرد المساعدة أو التصرف بفاعلية (الفرماوي وعبد الله، 2009: 61-77).
- في حين حدد "ريجيو" خصائص الوظائف التي تسبب الضغط وقدم اثنا عشر عنصر  
مسبب للضغط في العمل؛ وتتلخص فيما يلي :
- كثرة العمل وشدته .
- عدم استخدام مهارات الفرد، وقدراته، وطاقته .
- ظروف عمل خطيرة جدا .
- مسؤوليات عالية بالنسبة لصحة الآخرين، رخائهم ورفاهيتهم .
- واجبات صعبة أو معقدة .
- ظروف عمل طبيعية رديئة وغير سارة .
- صراعات شخصية .
- اتخاذ القرارات .

- التغيير التنظيمي.
- عدم وجود تعاون مع الزملاء والمشرفين.
- فقدان التحكم والتأثير في ظروف العمل، وواجباته.
- عوامل شخصية.
- حيث يشير كل من (ياسين وعسكر والموسوي) إلى مسببات الضغوط على أنها عديدة ويمكن تصنيفها إلى عاملين رئيسيين: إحداهما يشتمل على عوامل ذات علاقة ببيئة العمل أو العمل نفسه والآخر يشتمل على عوامل ذات علاقة بالسّمات أو كما يعرف بالعوامل الشخصية.

فالعوامل التي تتعلق بالعمل هي:

- متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى.
- التعارض في الأدوار المطلوبة من الفرد .
- عدم وضوح المسؤوليات .
- زيادة العبء الوظيفي (زيادة الإثارة).
- قلة العبء الوظيفي (قلة الإثارة).
- المسؤولية عن الآخرين .
- غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء.
- غياب المشاركة في القرارات وعدم تشجيع الاستقلالية.

- عملية تقويم الأداء إذا أدركها الفرد بأنها غير عادلة .
- بيئة العمل المادية (الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، مستوى الضجيج، تنظيم الأثاث ...إلخ .)
- التغييرات التي تحدث من حين لآخر من حيث السياسة العامة للمنظمة وإعادة التنظيم فيها .

#### 4-3-العوامل الشخصية:

##### أ. نمط الشخصية:

يعد نمط شخصية الفرد مؤشرا على مدى قابليته للتعرض للضغوط وبخاصة نمط (أ) الذي يسبب في شعور العامل بالضغوط في بعض الوقت خاصة في علاقته مع زملائه الذين يشعرون انهم لا ينجزون، اما نمط (ب) فهو يتصف بعكس الصفات السابقة اذ انه يتميز بالثقة والهدوء ويأخذ الأمور ببساطة.

##### ب. صلابة الشخصية:

صاغ هذا المصطلح للمرة الأولى على يد (سوزان و كوباسا) (Suzane 1982) (Kobasa & كيتما أوضحت ان الافراد الذين تتسم شخصياتهم بالصلابة يتميزون بمقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية و المؤلمة للضغوط.

ج. مركز التحكم:

يعرف بأنه اعتقاد الفرد بأن ما يحدث له من أحداث سيئة أو إيجابية محكوم بتصرفاته واردة (التحكم الداخلي)، أو اعتقاده بأنها محكومة بعوامل خارجة عن إرادته مثل الحظ والصدفة (التحكم الخارجي) بحيث أن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته. وقد بينت الدراسات بأن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة لضغوط العمل (الشخابنة، 2010: 32-31).

4-4 مسببات ضغوط العمل حسب "حريم":

حيث قسمها إلى أربعة عوامل:

أ. مسببات تتعلق بعمل الفرد: ومن أهمها ما يلي:

- عبء العمل، الزائد كثيرا أو القليل جدا .
- ضغوط زمنية؛ وجوب إنجاز أعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة .
- تلقي إشراف غير فعال: يؤثر تلقي الأوامر من عدة أطراف على أداء أفراد بشكل متفاوت، فهناك من يشعر بالضغط والتوتر من تلقي الأوامر من عدة مسؤولين، وهذا ما يؤدي إلى تشتت تركيزه وانخفاض قدرته على الأداء. وهناك من يتفهم الوضع ويستطيع تنظيم وقته بالشكل الذي يمكنه من القيام بجميع المهام الموكلة إليه.

وبالتالي لا تتأثر قدرته على الأداء بشكل كبير. كما قد يعود السبب في ذلك إلى

الرئيس ومدى اتسامه بصفات القائد الجيد (لحمر، 2013: 166).

- فقدان سيطرة الفرد على عمله، من حيث وتيرة العمل، وتدفق العمل، واتخاذ القرارات، ووضع معايير الجودة.

- المسؤولية عن الناس، بسبب وجوب التفاعل الكبير مع الناس .

- مناخ عمل غير آمن .

- عدم التمتع بسلطات تناسب مسؤوليات الفرد .

غموض وتنازع في الدور الذي يؤديه الفرد؛ عدم تأكد الفرد من الدور المتوقع منه؛ أو قيام

الفرد بعدة أدوار تتطلب منه توقعات متناقضة، وهذا ما يترجم في صراع الدور بين الأفراد

وكذلك غموض الدور بالإضافة إلى نوع المسؤوليات التي يحصل عليها الأفراد (جلدة،

2009: 185).

- عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة .

- التغيير من أي نوع وبخاصة حينما يكون جوهريا وغير عادي، أنه يتطلب التكيف .

- الإحباط.

### ب. مسببات الضغوط الناشئة عن جماعة العمل:

ويعني ذلك نوعية العلاقة بين جماعات العمل داخل المنظمة مثل درجة الثقة بين الجماعة، درجة التجانس، التأييد في حل المشكلات ونحو ذلك. ومن أهم هذه الضغوط:

- الافتقار إلى تماسك الجماعة .
- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
- التنزع والصراع بين أفراد الجماعة .

حيث يمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم؛ من خلال:

- القيام بأنماط سلوكية متناقضة.
- عدم توفير الدعم والمؤازرة للفرد.
- عدم إظهار اهتمام الفرد .
- ممارسة اشراف وتوجيه غير مناسب.
- السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية .
- التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

### ج. الضغوط التي تسببها المنظمة:

وتتمثل في المشاركة في اتخاذ القرارات في المنظمة كذلك الهيكل التنظيمي للمنظمة يلعب دوراً في ضغوط العمل. و لقد صنف الباحث "لوثانز" ( Luthans ) المسببات المنظمة للضغوط وقد أوردها "حريم" (1997) على النحو التالي:

#### 1- عوامل تتعلق بسياسات المنظمة وتتضمن :

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة .
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز .
- قواعد غير مرنة .
- تدوير نوبات (ورديات) العمل .
- اجراءات غير واضحة.
- تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة .
- واجبات وظيفية غير واقعية .

#### 2- الهيكل التنظيمي ويتضمن العوامل والجوانب التالية:

- المركزية؛ وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات .
- فرص محدودة في الترقية والتقدم .
- درجة عالية من الرسمية.
- درجة عالية في التخصص الوظيفي

- الاعتمادية والترابط بين الأدوار.
- نزاع التنفيذيين - الاستشاريين .

### 3- ظروف العمل، وتشمل على :

- الازدحام وعدم تو افر الخصوصية للموظفين .
- الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة .
- تواجد مواد كيميائية سامة ومواد اشعاعية.
- تلوث الهواء .
- مخاطر على أمن وسلامة الفرد.
- انازة غير مناسبة .

### 4- العمليات: وتتضمن

- اتصالات ضعيفة .
- تغذية راجعة محدودة وضعيفة حول الأداء.
- أهداف متضاربة/ غامضة.
- قياس غامض/ غير مناسب للإنجاز.
- نظم رقابة غير عادلة .
- معلومات غير مناسبة.

د. مسببات الضغوط خارج المنظمة: تتمثل في

**الفروق الفردية:** تلعب الفروق الفردية بين الأفراد دوراً رئيسياً في درجة الضغوط في العمل، وذلك لأن الأفراد بطبيعتهم مختلفون من فرد لآخر في استجاباتهم وتأثرهم بالضغوط. فمنهم من يتحمل الضغوط ويتكيف معها، ومنهم من ينفعل بسرعة ويؤثر ذلك على أدائه الوظيفي، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم مع هذه الضغوط. كما أن مدى شعور الفرد بقدرته على السيطرة على زمام الأمور والأحداث، ومدى شعوره باستطاعته أن يكون كفؤاً وفعالاً، يؤثران على قابلية الفرد للضغط وتكيفه معه (جلدة، 2009:185).

كما يشير الباحث إلى تصنيفات الدراسات والأبحاث في هذا المجال لأنماط الشخصية المذكورة سابقاً؛ نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) (حريم: 1997).

ويتضح من خلال ما ذكر سابقاً أنه يوجد عدة تصنيفات لمصادر وأسباب الضغوط النفسية في العمل، متعلقة بشخصية الفرد وأحداث الحياة، ومصادر أخرى تنظيمية ومتعلقة بالبيئة المادية للعمل.

## 5- نتائج واثار الضغوط:

ان تزايد الشعور بالضغط المهني يولد آثاراً سلبية على صحة الفرد تتجلى في أعراض نفسية وجسمية والتي بدورها تساهم في تزايد ظهور أعراض تنظيمية، حيث ان الضغوط البسيطة بإمكانها جعل الناس مرضى إذا حصلت على نحو متكرر وعلى امتداد فترة طويلة (قناة دي دبليو DW ، 2024). كما يمكن ان تكون للضغوط المهنية اثارا إيجابية.

## 1-5 الآثار الإيجابية:

- تحفز على العمل .
- جعل الفرد يفكر في العمل .
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- نظر الفرد إلى عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح .
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر .
- الشعور بالمتعة.
- الشعور بالإنجاز .
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة .
- النظر للمستقبل بتفاؤل .
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة (زريبي ،2014: 37).

## 2-5 الآثار السلبية:

### أ. آثار الضغط المهني على المنظمة:

تؤكد الدراسات ان الآثار الناتجة عن الضغط المهني لا تقتصر على الفرد وحده وانما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر الانساني هو أهم عناصر الإنتاج في المنظمة فان الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة، ويتجلى هذا الانعكاس في كثرة الغيابات، الدوران الوظيفي، انخفاض الإنتاجية، عدم الرضا الوظيفي، انخفاض التزام الموظف وولائه (عربية، 2017: 48). ففي 1977 قامت مؤسسة العلوم الدولية بالولايات المتحدة بدراسة توصلت ان التوتر هو احدى المشكلات الرئيسية التي تؤثر على حياتنا اليومية، وانه يمكن ان يؤدي الى القصور النفسي، الجسمي، الاجتماعي، أيام بدون عمل، تعويضات وحالات وفاة مبكرة (الفاقي، 2017: 72) و برهنت تجارب ليفين ، ليببت و وايت " Lewin, Lippit and white" التي نشرت في أواخر الثلاثينيات و أوائل الاربعينات على الأثر الحاسم للجو الإداري على كل من الإنتاج و العاملين فيه (طه ، 1988: 262).

### ب. آثار الضغط على الفرد:

#### 1. آثار سلوكية:

تتمثل في حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وهذه التغيرات لها اثار سلبية ضارة. ومن اهم اعراضها: المعاناة من الارق، فقدان الشهية، إضرابات النوم،

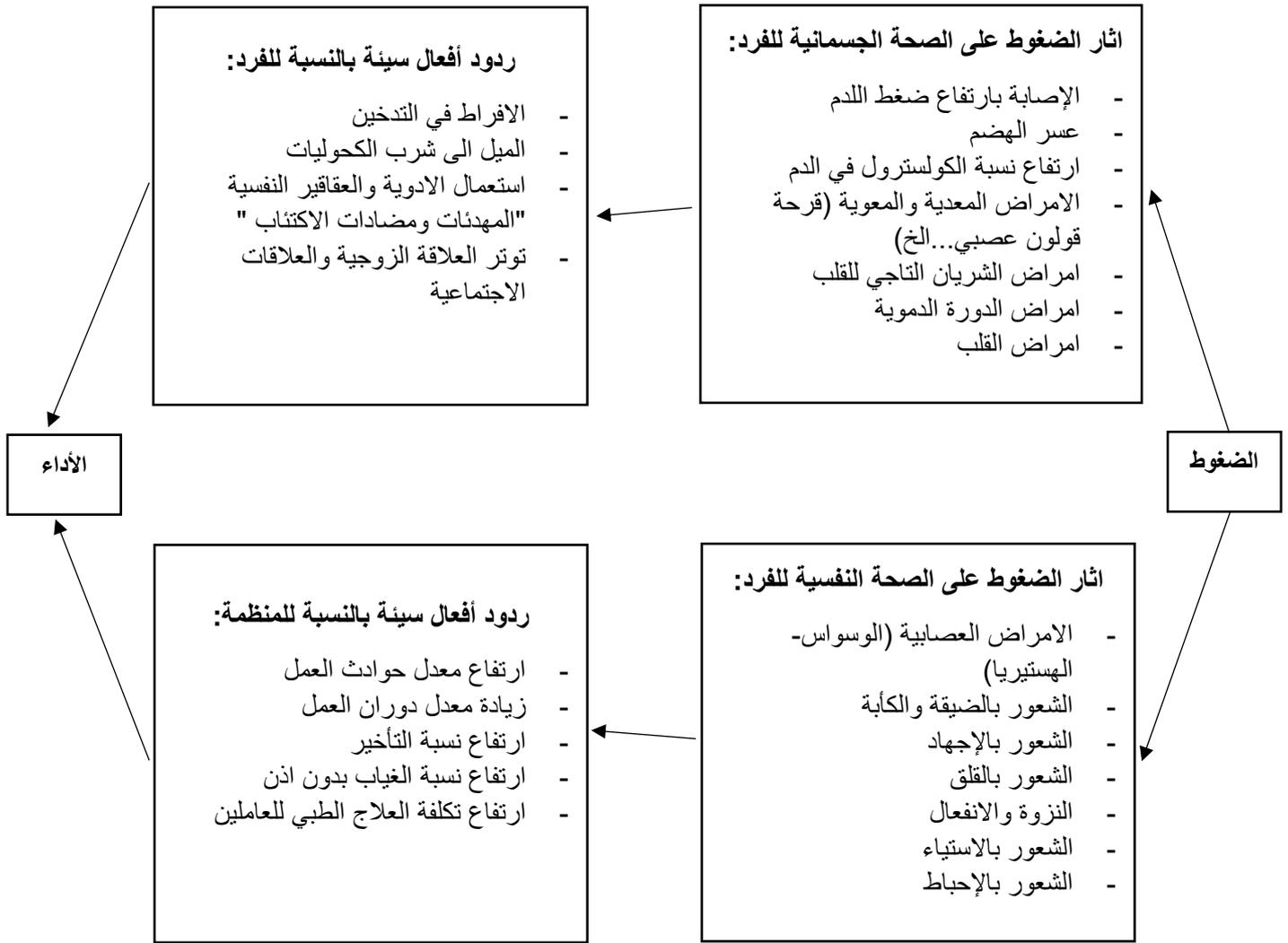
استخدام الادوية المهدئة، سلوك عدواني وعدم احترام الأنظمة والقوانين (روبة، 2016: 55).

## 2. أعراض نفسية (سيكولوجية):

وهي عبارة عن استجابات نفسية تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين. ومن أهمها ما يلي: الحزن، الاكتئاب الإحباط، القلق، عنف أسرى، إحساس بالضعف، الانطواء والعزلة، صعوبات في العمل وضعف التركيز، المبالغة في تناول الادوية المهدئة (Sarnin, 2007 : 156)

## 3. أعراض جسدية:

تحدث الضغوط بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسالمتة البدنية. ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي: الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب، وضغط الدم.



الشكل رقم 04 تأثير ضغوط العمل على الحالة الصحية (الجسدية والنفسية)

للأفراد وردود الأفعال السيئة بالنسبة للفرد والمنظمة (عبد الباقي، 2004:351)

### 6- استراتيجيات إدارة الضغوط:

يمكن التخفيف من الضغط بعدة وسائل كالرياضة والهوايات وما إلى ذلك. ويمكن تقليل التوتر المفرط بمساعدة المستشارين المحترفين. لكن الضغط في مكان العمل يعد مسألة

مهمة يجب التعامل معها لتحقيق التقدم (Ashok, Panigrahi 154 : s.p). وتصنف

استراتيجيات إدارة الضغوط الى صنفين:

الاستراتيجيات التنظيمية والاستراتيجيات الفردية.

### 6-1 الاستراتيجيات التنظيمية:

تستطيع المنظمات التخفيف من الضغط المهني الناشئ عن ظروف العمل، جماعة العمل والمنظمة من خلال الوسائل والطرق المناسبة الكفيلة بتجنب او التغلب على مسبباته ومصادره ومنها:

**تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها:** بحيث يعي كل فرد بوضوح مسؤولياته، مهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه، ما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره مما يساعده على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار.

**إعادة النظر في تصميم الأعمال:** مما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب

العمل الذاتية مثل: توفر مزيد من المسؤولية، الاستقلالية، الاعتراف وفرص التقدم ... الخ.

**المؤازرة الاجتماعية:** من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد بان زملائه و رئيسه يساندونه ويقدمون له العون و المساعدة و يقدرونه، و يشعر بانه مقبول منهم، و ان يساعده في حل مشكلاته، و يشاركونه في أنشطتهم مما يبديد شعوره بالعزلة و الاغتراب.

التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة: كما يترتب عليها من تعديل في السياسات والبرامج والإجراءات وتغيير المناخ التنظيمي لتواكب التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها المجتمع.

تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال الفعال: والتي تساعدهم للتغلب على كثير من المعوقات النفسية للاتصال وتجعلهم أكثر استعدادا لمعرفة الأسباب الحقيقية للإجهاد في العمل وأكثر استيعاب للمعلومات.

إقرار مبدأ المشاركة في وضع السياسات واتخاذ القرارات: سواء على مستوى المصلحة او على مستوى المنظمة وعندها يشارك الأفراد في الاجتماعات وفي اللجان ووضع السياسات التي تحدد سير العمل واهدافه فيشعرون بأهميتهم ويتخلصون من الشعور بالإحباط. إزالة الأخطار من بيئة العمل: ينتج الضغط في بعض الوظائف من تعرض العامل لأخطار ميكانيكية وكيميائية او درجات حرارة شديدة، ولهذا فان تغيير هذه الظروف وإزالة الأخطار هو طريقة أخرى للتصدي للضغط على المستوى التنظيمي (عربية، 2017: 51).

## 6-2 الاستراتيجيات الفردية:

يمكن للفرد اتباع بعض الاستراتيجيات للتخفيف من حدة الضغوط واثارها ومن بينها: ممارسة الرياضة: وتعتبر الرياضة من أفضل الطرق والوسائل الناجعة للتخفيف من الضغط المهني، بحيث ينصح به الخبراء والمختصين وقد تبث علميا فوائد الرياضة على صحة

الانسان ككل والصحة النفسية والعقلية بشكل خاص. وهناك بعض الشركات التي تخصص اوقاتا لممارسة الرياضة في أوقات العمل خاصة في الفترة الصباحية قبل البدء في العمل.

الخبرة السابقة للفرد: فالفرد في تعامله مع الضغوط يكسبه خبرة في مواجهة الاخطار والتوترات الناجمة عن الاحداث المرتبطة مع الضغوط وبالتالي يستطيع التعامل معها والحد من خطورتها.

**حس الفكاهة:** تشير بعض الدراسات والأبحاث ان الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي تواجه الفرد (روبة، 2016: 60).

-**التأمل (La médiation):** يساهم التأمل بشكل كبير في خفض التوتر عن طريق و الهدوء الداخلي و الاسترخاء و الابتعاد عن التفكير الزائد والسلبى المسبب للضغط. وللتأمل فوائد كثيرة من بينها: خفض ضغط الدم الشرياني، يفيد القلب ويستطيع ان يحرر من الشقيقة... الخ (شيخاني، 2003: 71).

## خلاصة:

يتضح لنا من خلال ما ذكر في هذا الفصل أهمية دراسة وفهم الضغوط المهنية من خلال عرض اهم المفاهيم، النظريات المفسرة لها ومصادرها ومسبباتها الى جانب اثارها على الفرد والمنظمة. وذلك بذكر ما توصل اليه الباحثين والمختصين في هذا الموضوع. فتأثير الضغوط المهنية على الفرد ينشأ عنه بلا شك اثار مباشرة على منظمته وهذا التأثير ينعكس بالدرجة الأساسية على سلوكيات وتصرفات الفرد في العمل وعلى صحته النفسية والجسدية ككل وهذا ما يخلف انعكاسات وخيمة على المنظمة، ما يستدعي اتخاذ حزمة من الإجراءات والتدابير للحد من تقاومه في الأوساط العمالية.

## الفصل الثالث:

### الإجراءات المنهجية للدراسة

## أولاً: الدراسة الاستطلاعية

تمهيد

سيتم التطرق في هذا الفصل الى الدراسة الاستطلاعية، أهداف الدراسة، الأدوات المستعملة فيها، إضافة الى حدود الدراسة الاستطلاعية والتعريف بشركة سيترام.

## 1- أهداف الدراسة الاستطلاعية

بالرغم من أن الباحث مطلع وبصفة دقيقة وكافية على المؤسسة باعتباره موظفًا فيها منذ نشأتها في سنة 2013 أي بما يزيد عن عشر (10) سنوات خبرة، إلا أنه وجب الإشارة والتذكير بأهداف الدراسة الاستطلاعية من منظور إجرائي منهجي. وبالتالي فإن أهداف الدراسة الاستطلاعية هي:

- التأكد من فهم أفراد العينة ل فقرات المقاييس المستخدمة في الدراسة ومدى صلاحيتها قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- الكشف عن ميدان الدراسة والصعوبات التي يمكن مواجهتها، وبالتالي تسهيل اجراء الدراسة الأساسية.
- التأكد من الخصائص السيكو مترية للمقاييس (الصدق والثبات).

## 2- الإطار المكاني والزمني للدراسة الاستطلاعية:

**الإطار المكاني:** لقد تم اجراء الدراسة الاستطلاعية على مستوى شركة استغلال الترامواي سيترام "SETRAM" -الوحدة العملياتية الكائن مقرها ب: طريق سيدي معروف، طريق الولاية 46، سيدي شحمي-وهران.

**الإطار الزمني:** ان إجراءات الزيارة الاستطلاعية بدأت منذ مدة، فالطالب وباعتباره واحد من عمال الشركة كون فكرة واسعة ومعتبرة عن عينة البحث من خلال جمع أكبر قدر من المعلومات والمعطيات اللازمة للموضوع ميدانيا عبر التقرب من العمال، اجراء عدة مقابلات وتدوين عدة نقاط عن طريق الملاحظة، ففعليا بدأت منذ نهاية السداسي الثاني 2023 للبرنامج الدراسي.

#### **التعريف بشركة سيترام:**

هي شركة جزائرية ذات طابع خدماتي مكلفة باستغلال وصيانة الترامواي، تقوم حاليا باستغلال سبعة (07) خطوط الترامواي عبر التراب الوطني وهي كالتالي:

الجزائر العاصمة، وهران، سيدي بلعباس، ورقلة، سطيف، قسنطينة، مستغانم.

سنة التأسيس: 2012/09/06

**العنوان:** شركة استغلال وصيانة الترامواي (سيترام) SETRAM، شركة ذات أسهم. عنوان المديرية العامة: شارع الولاية رقم 13، أربعة طرق القبة الجزائر العاصمة.

**الوضع القانوني:** شركة ذات أسهم.

**التخصص:** النقل الحضري، تشغيل النقل العمومي وإدارة شبكة النقل بالترامواي، صيانة شبكة النقل بالترامواي، تشغيل الترامواي، صيانة وهندسة شبكات نقل الركاب والنقل والمدينة الذكية.

### رأس المال والمساهمين:

بدأت الشركة في 2012 بالشراكة مع المتعامل الفرنسي RATP وتوزعت الأسهم على النحو التالي:

- الجزء الجزائري 51%

- الجزء الفرنسي 49%

الجزء الفرنسي كان مملوكا لشركة RATP-EI Djazair، الفرع الجزائري للمجموعة الفرنسية "Régie Autonome du Transport Parisien" المسؤولة أيضا عن تشغيل مترو الجزائر. أما بالنسبة لـ 51% المتبقية، فكانت مملوكة لشركة مترو الجزائر EMA. ومنذ 2022 أصبحت الشركة 100% جزائرية.

### أهداف سيطرام:

- الوصول بالجزائر نحو وسيلة جديدة للنقل الحضري في متناول الجميع.
- تقديم خدمة نقل عالية الجودة حيث السلامة، الراحة والانتظام والنظافة.
- دعم الجزائريين في مرحلة التكيف مع وسيلة النقل الجديدة هذه وترسيخها في عادات سفرهم.

○ ضمان نقل المعرفة من خبراء مجموعة RATP إلى جميع موظفي سيترام من خلال نقل الخبرات والتدريب.

○ تتصيب الشركة كمرجع في إفريقيا والعالم.

**التعريف بشركة سيترام/وهران:** بدأت في عام 2009 أعمال إنجاز خط ترامواي في وهران وكان التشغيل الرسمي للمشروع في 1 مايو 2013. شارك ترامواي وهران في تجميل الديكور العمراني الجديد للباهية مما يوفر حقبة من الحداثة لمدينة تتطور. كما سهلت حركة السكان المحليين الذين وجدوا الراحة والأمان والرفاهية. الوحدة العملياتية لوهران ام كما تسمى (Setram – Unité opérationnelle d’Oran) مكلفة بتشغيل وتسيير الترامواي على مستوى ولاية وهران. ويشتمل ترامواي وهران على 32 محطة ثلاث (03) وكلات تجارية ومستودع لصيانة وتشغيل القاطرات واخر للتشغيل.

**مسافة خط الترامواي:** تبلغ مسافة خط الترامواي وهران 18.7 كم ويربط المناطق الرئيسية لمدينة وهران: سيدي معروف، حي صباح، جامعة العلوم والتكنولوجيا محمد بوضياف، مفترق طرق 3 عيادات، قصر العدالة، الدار البيضاء، هضبة حي سان ميشيل ( Les plateaux)، مركز وهران ساحة 1 نوفمبر، مدينة الجديدة، حي أسامة جامعة وهران (IGMO) والسانية.

الموقع الإلكتروني: [www.setram.dz](http://www.setram.dz) الهاتف: +213041720785

## 3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

كم ذكر سابقا، باعتبار الطالب واحد من عمال الشركة موضوع الدراسة هذا ما مكنه من اتخاذ الوقت اللازم والكافي من تكوين فكرة واسعة ودقيقة عن مجتمع الدراسة من خصائص العينة وظروف العمل وبالتالي تطبيق بعض أدوات جمع المعلومات كالملاحظة وأجراء مقابلات مع مختلف الفئات المهنية.

وفيما يخص المقياس فقد ارتأى الطالب الى تطبيقه مباشرة في الدراسة الأساسية بما انه يتوافق مع خصائص العينة ومجتمع البحث. فمقياس مصادر الضغط المهني (JSS) "سبيلبرجر" (Spielberger, 1994) تم بتطبيقه على (ممرضين، أطباء، تقنيين، إداريين، أساتذة، عمال الحماية المدنية، عمال البنوك...) (سعدي، 2017: 125).

ونظرا لأهمية المقياس ونجاحه من خلال استخدامه وتطبيقه من عدة باحثين وطلبة جزائريين في بيئة عمل جزائية وعلى مستوى المؤسسات والإدارات الجزائرية كدراسة (زربي، 2014. روبة، 2016. سعدي، 2017). ارتأينا ان نطبق المقياس مباشرة في الدراسة الأساسية مع التطرق لما وصل اليه الباحثين المذكورين سابقا من صدق وثبات للمقياس في الدراسات السابقة. وفي هذا السياق تم اختيار دراسة (زربي، 2014) والتي جرت بشركة سوناطراك "نشاط المصب. Aval Activité" واحتوت عينة الدراسة الاستطلاعية فيها على 30 فردا من متحكمين، إطارات وإطارات سامون من مختلف المصالح (زربي، 2014: 116).

#### 4- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

للقيام بجمع المعلومات والمعطيات اللازمة للدراسة اعتمد الباحث على الملاحظة واجراء مقابلات ميدانيا مع عدة عمال من مختلف الفئات (إطارات، متحكمين ومنفذين) والمناصب (مسؤولين مصالح، مشرفين، سائقين واعوان).

#### 5- الخصائص السيكومترية لمقياس الضغط المهني (JSS):

##### 5.1 مقياس مصادر الضغط المهني Job Stress Survey (JSS):

مقياس مصادر الضغط المهني (JSS) وضع من قبل "سبيلبرجر" (Spielberger, 1994) وترجمه الى اللغة الفرنسية "سفيكس" (Sifakis, 1999)، وقام بتطبيقه على عينة مكونة من فئات مختلفة (ممرضين، أطباء، تقنيين، إداريين، أساتذة، عمال الحماية المدنية، عمال البنوك...) (سعدي، 2017: 107). وسنتعرض لتفاصيل أكثر حول المقياس في الدراسة الأساسية.

##### 5.2 صدق مقياس الضغط المهني (JSS):

كما ذكر سابقا، اعتمد الطالب على دراسة الباحثة زربي (زربي، 2014) التي قامت بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة مكونة من 30 فردا، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون وباستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (نسخة 24) كما هو موضح في الجداول التالية:

معامل الارتباط مع بعد نقص الدعم التنظيمي	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد عوائق العمل	الفقرات
0,53**	2	0,46**	1
0,62**	4	0,34*	3
0,67**	5	0,50**	6
0,72**	7	0,57**	8
0,53**	9	0,71**	10
0,65**	11	0,73**	15
0,67**	12	0,74**	19
0,74**	13	0,72**	21
0,60**	14	0,77**	22
0,66**	16	0,57**	23
0,80**	17	0,73**	24
0,72**	18	0,72**	25
0,72**	20	0,73**	26
0,65**	28	0,71**	27
0,54**	29		

الجدول رقم (1) يبين معامل ارتباط الفقرات وابعاد مقياس الضغط المهني. (زربي، 2014 ص 126).

\*\*يوجد دلالة عند 0,05

\*\*وجد دلالة عند 0,01

جل الفقرات دالة ما عدا الفقرة "3" فهي غير دالة والمنتمية للبعد الأول "عوائق العمل".

معامل الارتباط	الابعاد
0,91**	عوائق العمل
0,93**	فقدان الدعم التنظيمي

الجدول رقم (2) يبين معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الضغط المهني

(زربي، 2014:127).

\*\*يوجد دلالة عند 0,05

\*\*وجد دلالة عند 0,01

**3.5 ثبات مقياس الضغط المهني (JSS):**

تم حساب ثبات المقياس بطريقتين:

**1.3.5 الثبات بطريقة الفا كرونباخ (a): Alpha Cronbach**

بعد تطبيق معادلة (  $a$  ) لحساب الثبات الخاص بقياس الضغط المهني (JSS) المتكون من 29 فقرة، تم التوصل الى ان قيمة (  $a$  ) تساوي 0,93 وهي قيمة ذات شدة مرتفعة تبين تناسق فقرات المقياس.

### 2.3.5 الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تم حساب معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية، حيث كانت قيمة معامل الثبات الكلي 0,72 وبعد تصحيحها بمعادلة " سبيرمان براون " " Spearman Brown " أصبحت تساوي 0,84 مما يدل على ان المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات. ونستنتج من الحسابات السابقة ان مقياس الضغط المهني (JSS)، صادق في قياس ما وضع لقياسه، كما انه ثابت بدرجة جيدة، ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه (زربي، 2014:127).

### ثانيا: الدراسة الأساسية:

#### تمهيد

الجزء الثاني من هذا الفصل يحتوي على اهداف الدراسة الأساسية، المنهج المستخدم ومواصفات عينة الدراسة المتكونة من 112 عاملا، وبعدها وسيتم توضيح الخطوات المتبعة لإجراء الدراسة الأساسية، والأساليب الإحصائية المستعملة في هذه الدراسة، وهذا باستخدام برنامج الإصدار (SPSS) نسخة 24.

**1- أهداف الدراسة الأساسية:**

بتمثل الهدف الرئيسي من الدراسة الأساسية في جمع المعطيات والمعلومات اللازمة عن طريق تطبيق أساليب احصائية للتحقق من الفرضيات.

**2- منهج الدراسة الأساسية:**

اتبع الباحث المنهج الوصفي، انطلاقاً من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة مستوى الضغوط المهنية لدى افراد العينة.

**3- عينة الدراسة الأساسية:**

تم اجراء هذه الدراسة على عينة متكونة من 112 عاملا بشركة سيترام وحدة وهران وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية. وقد تم توزيع الاستثمارات على العمال وبعد استرجاعها، أصبح عدد العينة الفعلي، بعد استبعاد الاستثمارات غير المملوءة، مشطوبة او غير كاملة يساوي 112 فردا، بعد الغاء ثمانية 08 استثمارات بسبب أخطاء في الإجابة بالإضافة إلى ضياع اثني عشرة 12 استمارة اخرى من أصل 132 تم توزيعها.

**4- مواصفات عينة الدراسة الأساسية:**

ضمت عينة الدراسة الأساسية 112 عاملا وقد احتوت مختلف الفئات المهنية منفذين، متحكمين، إطارات ومن مختلف المصالح كما هو مبين في الجداول التالية:

فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
30 – 20	7	%6.3
40 – 31	56	%50
50-41	45	%40.2
50 سنة فأكثر	4	%3.6
المجموع	112	%100

جدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

من خلال الجدول رقم (4) يتضح لنا توزيع افراد العينة حسب فئات السن، بحيث ان الفئة {40-31} تأتي في المقدمة من حيث عدد التكرارات (تكرار 56) وبنسبة مئوية تقدر ب 50 % وهي الفئة الاكبر نسبة، المرتبة الثانية للفئة {50-41} (تكرار 45) وبنسبة مئوية تقدر ب 40.2 %، اما بالنسبة للمرتبة الثالثة فتأتي للفئة {30-20} (تكرار 7) وبنسبة مئوية تقدر ب 6.3 % وأخيرا الفئة {50 فأكثر} (تكرار 4) وبنسبة مئوية تقدر ب 3.6 % وهي الفئة الاصغر نسبة. يجب الاخذ بعين الاعتبار ان الشركة حديثة النشأة والتوظيف ارتكز في بداية النشاط على الشباب خاصة الذي لم يتجاوز سن الثلاثين 30 وبالتالي فان هذه الفئة بعد مرور احدى عشر (11) سنة من الوجود أصبحت حاليا ضمن الفئة الثانية من عينة الدراسة أي {40-31}.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	102	%91.1
أنثى	10	%8.9
المجموع	112	%100

جدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

من خلال الجدول رقم (5) يظهر لنا توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس، بحيث ان الفئة النسبة المئوية للذكور تأتي أولاً كأكبر نسبة 91.1 % والانات ثانيا بنسبة 8.9 %. بما أن الشركة ذات طابع خدماتي تنشط في قطاع يهيمن عليه الرجال بالدرجة الأولى والمتمثل في النقل العمومي فشركة سيطرام تشكل غالبيتها من الرجال خاصة العمل الميداني (Opérationnel) (السياقة، المراقبة، البيع والصيانة) (العدد الكلي لعنصر النسوي بلغ 19 من المجموع الكلي للعمال والمقدر ب 666).

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	18	%16.1
متزوج	93	%83
مطلق	1	%0.9
المجموع	112	%100

جدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الحالة المدنية

يوضح لنا الجدول رقم (6) توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة المدنية، بحيث ان نسبة المتزوجين 83 % هي النسبة الاكبر، اما ثانيا فهي للعزاب ب 16.1 % وأخيرا نسبة المطلقين 0.9 %. حسب المعلومات المستقاة من مصلحة الموارد البشرية لا يوجد حالة ارامل لهذا لم تدرج مع الفئات المعنية.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
2.7%	3	ابتدائي
21.4%	24	متوسط
23.2%	26	ثانوي
52.7%	59	جامعي
100%	112	المجموع

جدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير المستوى التعليمي

يبين لنا الجدول رقم (7) توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث ان المستوى الجامعي يأتي في المرتبة الأولى بنسبة 52.7 %، ويليه في المرتبة الثانية المستوى الثانوي بنسبة 23.2 %، ثالثا المستوى المتوسط بنسبة 21.4 % وفي المرتبة الرابعة المستوى

الابتدائي بنسبة 2.7 % النسبة الأقل. نلاحظ مختلف المستويات التعليمية بما انه هناك مناصب عمل لا تتطلب مستوى جامعي كأعوان المراقبة، البيع وأعوان الأمن.

النسبة المئوية	التكرار	المنصب
10,71	12	عون بيع
2,68	3	مشرف اعوان بيع
1,79	2	امين صندوق/ صراف
0,89	1	امين صندوق/ صراف رئيسي
0,89	1	عون تجاري
0,89	1	مشرف خدمة الزبائن
0,89	1	مسؤول البيع
15,18	17	عون مراقبة
6,25	7	مشرف أعوان مراقبة
0,89	1	مسؤول المراقبة
0,89	1	مسؤول مصلحة الزبائن
9,82	11	عون أمن داخلي
6,25	7	قائد مجموعة أمن داخلي

0,89	1	مسؤول أمن داخلي
15,18	17	سائق ترامواي
2,68	3	مكلف بهندسة الاستغلال، التكوين والنظم
4,46	5	مشرف الاستغلال
2,68	3	تقني صيانة
0,89	1	مكلف بالصيانة
0,89	1	مكلف بالنظم المعلوماتية
0,89	1	مسؤول نظام التذاكر
0,89	1	مساعدة المدير
0,89	1	عون الاستقبال
5,36	6	عون اداري
3,57	4	إطار اداري
0,89	1	مسؤول المشتريات
0,89	1	منسق أمن وسلامة
0,89	1	مسؤول الجودة وإدارة المخاطر
%100	112	المجموع

جدول رقم (7): توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب المناصب

يبين لنا الجدول رقم (8) توزيع افراد العينة حسب المنصب، حيث ان مناصب اعوان المراقبة وسائقي الترامواي يحتلان المرتبة الأولى بنسبة 15,18 %، وتليهما في المرتبة الثالثة أعوان البيع بنسبة 10,71 % وفي المرتبة الرابعة منصب أعوان الأمن الداخلي بنسبة 9,82 % ثم منصب مشرف أعوان المراقبة وقائد مجموعة الأمن الداخلي في المرتبة الخامسة والسادسة بنسبة 6,25 % ثم منصب عون إداري بنسبة 5,36 % و بعدها يأتي باقي المناصب بنسب ضئيلة مقارنة بالمناصب الأولى منصب التي تسيطر على عينة الدراسة.

النسبة المئوية	التكرار	المصلحة
19.6%	22	البيع
22.3%	25	المراقبة
17%	19	الأمن الداخلي
22.3%	25	الإستغلال
5.4%	6	الصيانة
11.6%	13	الإدارة
1.8%	2	الجودة وإدارة المخاطر
100%	112	المجموع

جدول رقم (8): توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب المصلحة

يبين لنا الجدول رقم (9) توزيع أفراد العينة حسب المصلحة، حيث ان مصلحتي المراقبة والاستغلال يحتلان المرتبة الأولى بنسبة 22.3 %، وتليهما في المرتبة الثالثة مصلحة البيع بنسبة 19.6 % وفي المرتبة الرابعة مصلحة الأمن الداخلي بنسبة 17 % ثم المصالح الإدارية بنسبة 11.6% فمصلحة الصيانة بنسبة 5.4 % و في الاخير مصلحة الجودة وإدارة الأخطار بنسبة 1.8 % و هي النسبة الاقل.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة المهنية
57.1%	64	منفذ
33.9%	38	متحكم
8.9%	10	إطار
100%	112	المجموع

جدول رقم (9): توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية

يبين لنا الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية، حيث أن فئة المنفذين تأتي في المرتبة الأولى بنسبة 57.1 %، ويليهما في المرتبة الثانية فئة المتحكمين بنسبة 33.9 %، ثالثا فئة الإطارات بنسبة 8.9 % النسبة الأقل.

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	7	%6.3
من 05 الى 10 سنوات	6	%5.4
أكثر من 10 سنوات	99	%88.4
المجموع	112	%100

جدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية

من خلال الجدول رقم (11) يتضح لنا توزيع افراد العينة حسب متغير الأقدمية، فئة الأقدمية {أكثر من 10 سنوات} أولا ب (99 تكرار) وبنسبة مئوية تقدر ب 88.4 % وهي الفئة الأكبر نسبة، المرتبة الثانية للفئة {أقل من 5سنوات} (7 تكرار) و 6.3 %، و أخيرا فئة { من 5إلى 10 سنوات } (6 تكرار) و 5.4 % .

### 5- طريقة ترميز الاوزان لمتغيرات استبيان الخلفية الفردية:

متغير السن:

+ 50	50 - 41	40 - 31	30 - 20
4	3	2	1

الجدول رقم (11) يبين طريقة ترميز الاوزان لمتغير السن

متغير الجنس:

ذكور	انثى
2	1

الجدول رقم (12) يبين طريقة ترميز الاوزان لمتغير الجنس

متغير الحالة العائلية:

متزوج (ة)	أعزب/عزباء	مطلق (ة)
1	2	3

الجدول رقم (13) يبين طريقة ترميز الاوزان لمتغير الحالة المدنية

متغير المستوى التعليمي:

ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي
1	2	3	4

الجدول رقم (14) يبين طريقة ترميز الاوزان لمتغير المستوى التعليمي

حسب منصب العمل:

المنصب	الترميز	المصلحة	الترميز
عون بيع	1		

1	البيع	2	مشرف اعوان بيع
		3	امين صندوق/ صراف
		4	امين صندوق/ صراف رئيسي
		5	عون تجاري
		6	مشرف خدمة الزبائن
		7	مسؤول بيع
2	المراقبة	8	عون مراقبة
		9	مشرف أعوان مراقبة
		10	مسؤول مراقبة
1 و 2		11	مسؤول مصلحة الزبائن
3	الأمن الداخلي	12	عون أمن داخلي
		13	قائد مجموعة أمن داخلي
		14	مسؤول أمن داخلي
4	الاستغلال	15	سائق ترامواي
		16	مكلف بهندسة الإستغلال، التكوين والنظم
		17	مشرف الإستغلال

5	الصيانة	18	تقني صيانة
		19	مكلف بالصيانة
		20	مكلف بالنظم المعلوماتية
		21	مسؤول نظام التذاكر
6	الإدارة	22	مساعدة المدير
		23	عون الإستقبال
		24	عون إداري
		25	إطار إداري
		26	مسؤول المشتريات
7	الجودة وإدارة المخاطر	27	منسق أمن وسلامة
		28	مسؤول الجودة وإدارة المخاطر

الجدول رقم (15) يبين طريقة ترميز الاوزان حسب منصب العمل والمصلحة

متغير الفئة المهنية:

تنفيذ	تحكم	إطار
1	2	3

الجدول رقم (16) يبين طريقة ترميز الاوزان لمتغير الفئة المهنية

متغير الإقدمية:

أقل من 5 سنوات	5 - 10 سنوات	أكثر 10
1	2	3

الجدول رقم (17) يبين طريقة ترميز الاوزان لمتغير الأقدمية

### 6- إجراءات الدراسة الأساسية:

قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة الأساسية، مقياس الضغط المهني على عمال شركة سيترام وهران، خلال الفترة الممتدة من 19 ماي الى 06 جوان 2024، وبعد ذلك تم تصحيح وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً بواسطة برنامج SPSS إصدار رقم 24، وتم بعد ذلك عرض وتفسير النتائج

### 7- أدوات الدراسة الأساسية:

من اجل قياس متغيرات الدراسة استخدم الباحث مقياس مصادر الضغط المهني لسبيلبيرجر  
:Spielberger

مقياس مصادر الضغط المهني (JSS) Job Stress Survey):

مقياس مصادر الضغط المهني (JSS) يضم بعدين و يتكون من 29 فقرة الملحق رقم (05)، تقيس 29 وضعية كمصدر للضغط المهني و المرتبطة بإكراهات العمل (Contraintes de travail) و نقص الدعم التنظيمي (Manque de soutien)

(organisationnel، (زريبي، 2014: 122)، يقدم هذا المقياس معلومات قيمة حول مصادر الضغط المهني، التي من المحتمل أن يكون لها آثار على صحة ومردودية العمال في مختلف بيئات العمل. وهو يقيس جانبين من الوضعيات المهنية التي من المحتمل أن تكون مصدرا للضغط.

• **14** فقرة تقيس بعد إكراهات العمل (Contraintes de travail) وهي (1، 3، 6، 8، 10، 15، 19، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27).

• **15** فقرة تقيس بعد نقص الدعم التنظيمي (Manque de soutien organisationnel) وهي (2، 4، 5، 7، 9، 11، 12، 13، 14، 16، 17، 18، 20، 28، 29)

ويتم تقييم كل فقرة وفق سلم تكراري ذو تسعة 9 درجات تتوزع على ثلاث 3 مستويات: منخفض، متوسط ومرتفع.

طريقة تقييم بنود مقياس مصادر الضغط المهني:

- الدرجات (1، 2، 3) تدل على مستوى منخفض للضغط؛
- الدرجات (4، 5، 6) تدل على مستوى متوسط للضغط؛
- الدرجات (7، 8، 9) تدل على مستوى مرتفع للضغط؛

كما هو مبين في الجدول التالي:

مرتفع	متوسط	منخفض
9 , 8 , 7	6 , 5 , 4	3 ، 2 ، 1

الجدول رقم (18) يبين طريقة تقييم بنود مقياس مصادر الضغط المهني.

في هذه الدراسة فقد تم استخدام النسخة العربية للمقياس (زربي، 2014) و (سعدى، 2017) (أنظر الملحق رقم 02).

#### خطوات عملية التفريغ:

تتم عملية تفريغ الاستمارات حسب مستويات المقياس (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9). وقد تم التفريغ بواسطة استمارة مصممة حسب ابعاد المقياس من اجل الحصول على الفقرات الخاصة بكل بند أي إكراهات العمل (Contraintes de travail) ونقص الدعم التنظيمي (Manque de soutien organisationnel)، انظر الملحق رقم (03). وذلك باستعمال برنامج Excel وSPSS.

#### 8 - الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة:

استخدم الباحث في معالجة بيانات الدراسة الاساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك على النحو التالي:

-النسب المئوية: لحساب مواصفات العينة.

-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة استجابات أفراد العينة اتجاه أبعاد مقياس مصادر الضغط المهني. تم استخدامه لحساب نتائج التساؤل العام.

- اختبار ت: لدلالة الفروق بين مجموعتين مستقلتين.

-اختبار تحليل التباين (F test): لدراسة الفروق في بين مستويات الضغط المهني حسب

متغيرات الدراسة ، واستخدام اختبار شيفي (LSD) لتحديد مصدر الفروق.

## الفصل الرابع:

### عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل النتائج التي توصلت اليها الدراسة ومن تم مناقشتها ثم يتم قبول أو رفض الفرضيات، من خلال التعرف على تكرار استجابات افراد العينة ككل مائة وأثني عشرة (112) عاملا.

### 1- عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:

#### 2-1 عرض ومناقشة الفرضية العامة:

##### 1-2-1 عرض نتائج الفرضية العامة:

وقد كانت الفرضية العامة كالاتي:

يعاني عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العمليانية لوهران من مستوى متوسط من الضغوط المهنية.

لمعرفة ذلك قام الطالب بحساب المتوسط الحسابي لمجموع الدرجات لعينة الدراسة الحالية الذي بلغت قيمته (50,59)، وتم تصنيف مستوى الضغط على أساسه (منخفض، متوسط، مرتفع)، وهذا ما هو مبين في الجدول التالي:

مقاييس النزعة المركزية	القيمة
المتوسط الحسابي	50.59
الوسيط	50.50

50	المنوال
----	---------

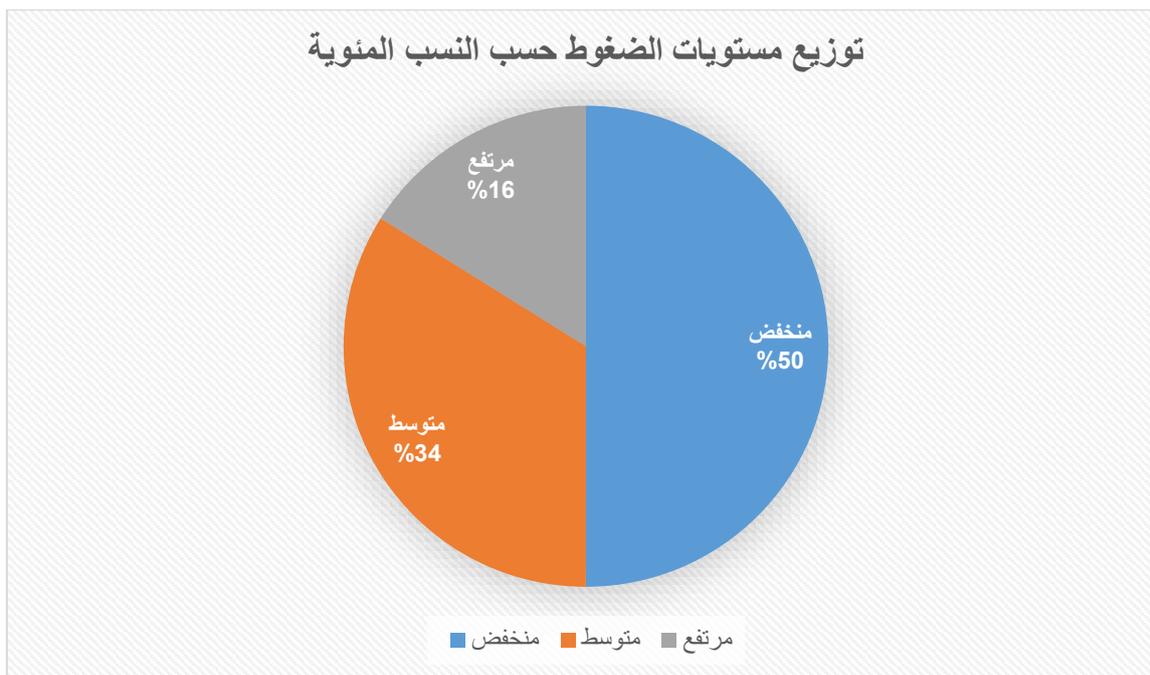
الجدول رقم (19): يوضح مقاييس النزعة المركزية للضغوط المهنية

بمأن التوزيع معتدل سمح لنا بتحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية للضغوط المهنية ومنه تم استخراج المستويات الثلاثة الخاصة بالضغوط المهنية.

النسبة المئوية	عدد الأفراد	المستويات	مستويات الضغوط المهنية
% 50	56	1	منخفض
% 33,92	38	2	متوسط
% 16,07	18	3	مرتفع
% 100	112		المجموع

الجدول رقم (20): يوضح مستويات الضغوط المهنية لدى افراد العينة

يتضح من خلال الجدول رقم(20) أن المستوى الأول من الضغط المهني (56 فردا) يمثل أكبر نسبة (50 %) من حجم العينة، أي أن أكبر نسبة من الافراد لديهم ضغط مهني منخفض. ويليهما الأفراد ذو مستوى متوسط من الضغط المهني (38 فردا) بنسبة (33,92) % وأخيرا المستوى المرتفع (18 فردا) بنسبة (16,07) %.



الشكل رقم (5): يمثل وصف مستويات الضغوط المهنية لدى أفراد العينة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
5,857	25,15	إكراهات العمل
7,258	25,44	نقص الدعم التنظيمي

الجدول رقم (21) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الضغط

### المهني.

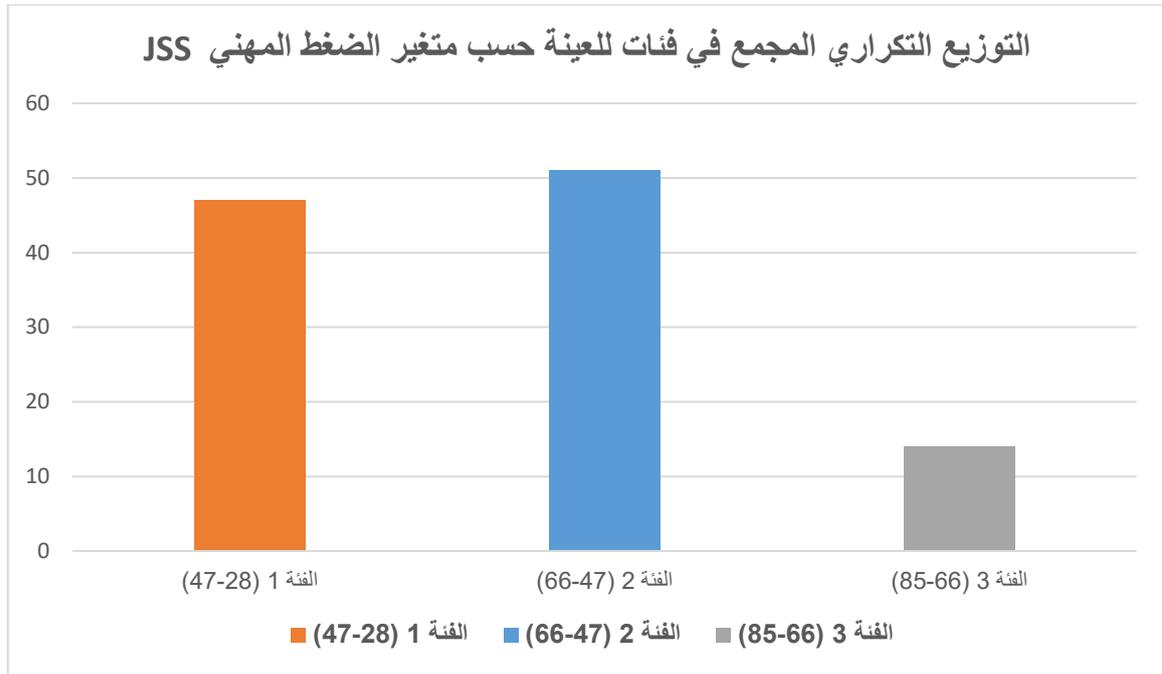
يتضح من خلال الجدول رقم (21) أن المتوسط الحسابي للبعدين الأول والثاني جاءا متقاربين، 15، 25 للبعد الأول (إكراهات العمل) و 25،44 بالنسبة للبعد الثاني (نقص الدعم التنظيمي) وهذا يعني اتجاهات أفراد العينة لكلا البعدين.

تم استخراج مستويات الضغوط المهنية من خلال استخراج الدرجات المعيارية، علما ان الدرجة المعيارية الكلية لمستوى الضغوط لدى العينة هو 0,74995. (انظر الملحق رقم:08)

عدد الفئات	الفئات حسب المستويات	التكرار
1	[47-28]	47
2	[66-47]	51
3	[85-66]	14

الجدول رقم(22) يبين التوزيع التكراري المجمع في فئات لمتغير الضغط المهني(JSS)

يتضح من خلال الجدول رقم (23) حساب التوزيع التكراري المجمع في فئات لمتغير الضغط المهني حسب الدرجات التي تحصل عليها أفراد العينة (112)، بحيث ان الفئة الثانية [66-47] هي الفئة الأكبر تكرارا (51) بين ما الفئة الاولى [47-28] تأتي في الرتبة الثانية بعدد تكرارات اقل (47) وأخيرا الفئة [85-66] ب (14) تكرار.



الشكل رقم (6): يمثل وصف مستويات الضغوط المهنية لدى افراد العينة

### 1-1-2 مناقشة نتائج الفرضية العامة:

لقد توصلنا من خلال عرض نتائج الفرضية العامة ان العدد الأكبر من افراد العينة موضوع الدراسة والتي بلغ حجمها (112 فردا) لديهم ضغط مهني من المستوى الأول (مستوى منخفض) والذي بلغ عددهم (56 فردا) بنسبة 50 % أي ما يعادل نصف العينة. اما النصف الاخر من العينة (38 فردا) لديهم ضغط مهني من المستوى الثاني (مستوى متوسط) بنسبة 33,92 % وفي الأخير (18 فردا) بنسبة 16,07 %. وبحساب التوزيع التكراري المجمع في فئات لمتغير الضغط المهني (JSS) تبين ان الفئة الثانية أي الافراد المتحصلين على مجموع درجات ينحصر بين [66-47] درجة أي المستوى المتوسط هي الأكبر تكرارا (51 فردا) مقارنة بباقي الفئات. ويمكن تفسير هذه النتائج وفق عدة معطيات، من بينها:

رغم أهمية نشاط شركة سيطرام وصعوبته والمتمثل في توفير خدمة النقل العمومي لعشرات الآلاف من المسافرين يوميا (ما يفوق خمسين ألف 50000 مسافر يوميا) فمستوى الضغوط حسب النتائج المتحصل عليها يبقى منحصرا أكثر بين المتوسط والمنخفض عند أفراد العينة ونسبة أقل من الأفراد لديها مستوى مرتفع من الضغوط، و ذلك باختلاف مناصبهم وهذا بالرغم أن العينة اشتملت على عدد كبير من الأفراد الذين يشغلون في مناصب عرضة أكثر من غيرها لمصادر الضغوط حسب ما توصلنا إليه أثناء الدراسة الاستطلاعية ومن خلال الملاحظات و المقابلات التي أجريناها مع مختلف العمال و التي تبين من خلالها أن المناصب الأكثر عرضة للضغوط هي تلك التي تسمى في قاموس الشركة بالمشغلين أو (Opérationnels) باللغة الفرنسية او (Operationals) باللغة الانجليزية و التي تضم بالأخص سائقي الترامواي، أعوان المراقبة و أعوان البيع والذين هم في اتصال مباشر مع المسافرين سواء عبر القاطرات أو في أكشاك مخصصة لبيع التذاكر بالنسبة لأعوان البيع . وتأثير منصب العمل وظروفه في مستوى الضغوط يتفق مع الدراسة التي اجراها (عبد القادر أحمد مسلم، 2007) حيث وضحت أثر منصب العمل في مستوى الضغوط، وذل على ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى لمتغير مكان العمل في دراسة (عبد القادر . 2007: 137).

ويمكن تفسير مستوى الضغط لعمال سيطرام بجملة الإجراءات التي اتخذتها الشركة لضمان ظروف عمل مناسبة وبالتالي تخفيف الضغوط عن الفئة العينة كالزيادة في عدد أعوان

الأمن، تسخير أعوان أمن على متن القاطرات لتوفير المزيد من الحماية والأمن لأعوان المراقبة وللسائقين، كما تصادف إجراء هذه الدراسة مع الزيادة في الأجور لعمال الشركة والتي أعلن عنها منذ نهاية السنة (2023) والتي كان لها أثرها الإيجابي على العمال. حيث أثبتت الدراسات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المتعلقة بالمنظمة (العبء الوظيفي، غموض الأدوار وتعددتها، العلاقات الإنسانية، تقييم الأداء، الدعم الإداري "طبيعة الإشراف"، المردود المادي، الحاجة للتطور المهني، ظروف العمل، بيئة العمل المادية "تصميم مكان العمل" وبين الضغط الوظيفي عبد القادر، أحمد مسلم (عبد القادر. 2007: 137).

و يتفق مع هذا دراسة "اشوك بانيجراهي" " Ashok, Panigrahi" (2017) ، حيث أوضحت كإجراء لتقليل الضغط، تفويض بعض الأعمال، وتقاسم العبء مع الزملاء، وإجازة العمل ، بالإضافة إلى تقليل العمل الإضافي ، هذه الاجراءات تأتي في المرتبة الأعلى كاستراتيجيات لإدارة للضغط (Panigrahi:2017,154).

وكعامل آخر مساهم في الحد من الضغوط والتحكم فيها جانب الاشراف والدعم التنظيمي الذي لمسناه من خلال تعيين مسؤولة جديد في مصلحة المراقبة، حيث قامت هذه المسؤولة بالتركيز على جانب العلاقات في عملية التسيير والإدارة وبهدف التخفيف من الضغط لدى أعوان المراقبة وهذا حسب المعلومات التي استقينها اثناء المقابلة معها حيث أكدت على

انخفاض شكاوى الاعوان في المدة الأخيرة، وهذا ما يدل على ان شركة سيترام اتخذت عدة تدابير وإجراءات للمحافظة على الصحة النفسية والجسدية للعمال ومن بينها:

- طب العمل (إجراءات حازمة فيما يخص اجراء الفحوص الدورية تصل أحيانا الى العقوبة التأديبية).

- معالجة جميع الاختلالات والانشغالات المدونة من طرف اللجنة المشتركة للأمن والسلامة التي تجتمع مرة كل شهر.

- اتخاذ قرارات صارمة تتعلق بالأمن والسلامة.

- تحفيز العمال عن طريق المكافأة والنشاطات الترفيهية.

- اجراء برامج تدريبية دورية لتحديث المعلومات والسماع لانشغالات العمال.

- اعتماد الشركة للمعايير الدولية المتعلقة الجودة، صحة وسلامة العمال والمحافظة على

البيئة (ISO 9001، ISO 14001 et ISO 45001) والتي لها اثار جد إيجابية على

مردود الأفراد ونجاح المنظمة.

بحيث إنه إذا ما توفر الدعم التنظيمي يمكن ان نجعل المورد البشري يشعر بالولاء للمنظمة

إن كانت ظروف العمل (اكراهات العمل) في تزايد، إذ أن العامل كلما أدرك بان المنظمة

تهتم بمتطلباته وتطلعاته فإنه قد يتجاوز إكراهات العمل مهما تزايدت (عربية، 2017:

185).

ويختلف مع نتائج الفرضية، الدراسة التي قام بها مجموعة من الباحثين على مستوى شركة النقل بالسكك الحديدية في بوركينافاسو والتي أكدت على صعوبة المهام عند عمال النقل بالسكك الحديدية عامة حيث يعانون العمال من ضغط مرتفع بنسبة 70.67% والذي يعتبر مرض شائع في شركة النقل بالسكك الحديدية (Traore & all 2016).

## 2-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

### 1-2-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى:

وقد كانت الفرضية الجزئية الأولى كالاتي:

هناك فروق دالة احصائيا في الضغط المهني لدى عمال شركة إستغلال الترامواي - سيطرام-الوحدة العملياتية وهران وفق متغير الفئة المهنية.

لمعرفة ذلك قام الطالب بحساب تحليل التباين "ف".

وتم تحليل التباين بين مستويات الضغوط المهني تبعا للمتغير الفئة المهنية

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دال	1.235	183.148	2	366.297	بين المجموعات
0.295		148.264	109	16160.811	داخل

					المجموعات
				16527.107	المجموع الكلي

جدول رقم (23) يبين تحليل التباين بين مستويات الضغوط المهني (المنخفض-المتوسط-

### المرتفع) تبعا للمتغير الفئة المهنية

يتضح من الجدول رقم (24) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سيطرة في مستويات الضغوط المهنية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) تبعا لمتغير الفئة المهنية وكانت قيمة (ف) المحسوبة تساوي 1.235 وهي أصغر من قيمة (ف) الجدولية التي تساوي 3.09 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 2، 109. وعليه نرفض فرض البحث الذي يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سيطرة في مستويات الضغوط المهنية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) تبعا لمتغير الفئة المهنية ونقبل الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سيطرة في مستويات الضغوط المهنية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) وفقا لمتغير الفئة المهنية.

### 1-2-2 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

النتيجة المتحصل عليها تؤكد ما لاحظناه خلال الدراسة الاستطلاعية بحيث انه عندما تكون مصادر الضغوط مماثلة تكون نتائج او اثار الضغوط نفسها سواءا عند الإطارات او

المتحكمين او المنفذين و ربما بدرجة اقل وغير واسعة بين الفئات و حسب ما تحصلنا عليه من ردود الفعل من الافراد المعنيين، و ما يجب ذكره في هذا السياق ان تأثير الضغوط يكون حسب نشاط المصلحة ككل أي ينعكس على الافراد الذين ينتمون الى نفس المصلحة مثلما هو الحال بالنسبة للأعوان و السائقين و مع من يشرفون مباشرة عليهم و المتمثلين في فئة المتحكمين حيث ان أداء المهام في نفس المصلحة مع تقريبا نفس الظروف تعطي نفس النتائج مثلا: إضرابات حركة الترامواي تؤثر على السائق و من يشرف عليه و في بعض الحالات حتى على المسؤول المباشر اذا اخذ الحادث حيزا معتبرا من الوقت و بالتالي هذا الحدث ينتج عنه ضغطا ينتقل من فرد لأخر بحسب حدته و حجمه، باستثناء بعض الحالات التي تؤثر فيها بعض العوامل كقدرات الفرد في تجاوز مصادر الضغوط و التكيف معها. بمعنى أنه كلما أدرك الفرد الحدث أو الموقف الضاغط على أنه قابل للتغيير فقد يكون أكثر استخداما لأسلوب حل المشكل وبالتالي يخفف الضغوط لديه ويساهم بشكل كبير في فعالية أدائه (زريبي، 2014:149). ولنا ان نتبصر بمقدار الضغوط النفسية، ومقدار الطاقة النفسية التي يحتاجها المرء كي يتعامل بالمرونة التكيفية اللازمة مع هذه التحولات، مع الاحتفاظ بتوازنه النفسي من ناحية وقدرته على العطاء والقيام بأدواره من ناحية ثانية (حجازي، 2004: 311).

ويختلف هذا مع دراسة "عبد القادر، أحمد مسلم" (2007) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة عينة الدراسة حول (أبعاد مصادر ضغوط العمل، أبعاد آثار ضغوط

العمل، الطرق المستخدمة للتغلب على الإحساس بالضغط) وفقاً للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل (عبد القادر، 2007:137).

### 3-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

#### 1-3-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

وقد كانت الفرضية الجزئية الثانية كالاتي:

هناك فروق دالة احصائيا في الضغط المهني لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام- الوحدة العملائية وهران وفق متغير سنوات الأقدمية. لمعرفة ذلك قام الطالب بحساب تحليل التباين "ف".

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	235.970	3	78.657	0.521	غير دال 0.668
داخل المجموعات	16291.137	108	150.844		
المجموع الكلي	165227.105				

جدول رقم (25) يبين تحليل التباين بين مستويات الضغوط المهني (المنخفض-المتوسط-المرتفع) تبعا للمتغير سنوات الأقدمية.

يتضح من الجدول رقم (25) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سيترام في مستويات الضغوط المهنية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) تبعا لمتغير سنوات الأقدمية وكانت قيمة (ف) المحسوبة تساوي 0.521 وهي أصغر من قيمة (ف) الجدولية التي تساوي 2.70 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 108.3، وعليه نرفض فرض البحث الذي يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سيترام في مستويات الضغوط المهنية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) تبعا لمتغير سنوات الأقدمية وقبول الفرض الصفري الذي يقر بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سيترام في مستويات الضغوط المهنية (المنخفض-المتوسط-المرتفع) تبعا لمتغير سنوات الأقدمية.

### 1-3-2 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

النتائج المتحصل عليها بعد حساب الفرضية الثانية لا تختلف كثيرا عن سابقتها فقد اثبت عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الضغوط وفق متغير الاقدمية.

ويجب ذكر هنا أن أغلبية العمال انضموا لشركة سيترام منذ افتتاح المشروع سنة 2013 وبالتالي لا يفوق سن الاقدمية لديهم احدى عشرة (12) سنة حيث ان الشركة حديثة النشأة،

تقريباً احدى عشرة (11) سنة من الوجود، وبالتالي لا يوجد فرق كبير بينهم في الأقدمية باستثناء فارق الشهور، وبالتالي فإن عدد العمال الجدد (اقل من 5 سنوات) في العينة لا يتجاوز 07 أفراد بينما بلغ عدد الأفراد الذين يتمركزون في الفئة الثالثة (أكثر من 10 سنوات) 98 فرداً بنسبة (87.5%) أي معظم العمال لديهم نفس السنوات من الأقدمية تقريباً في الشركة. ويمكن اعتبار هذا سبباً كافياً لعدم وجود فروق في الضغط المهني وفقاً لمتغير الأقدمية لأفراد العينة وهذا حسب ما توصلت إليه نتيجة التساؤل الجزئي الثاني في الدراسة الحالية.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (بن أحمد قويدر، حابي خيرة) (2016) عدم وجود فروق فردية لدى عينة الدراسة في مستوى الضغوط المهنية ترجع لعامل الأقدمية المهنية حيث أن أصحاب الأقدمية الكبرى تكون قد زودتهم سنوات الخدمة بأساليب تكيفية سوية وصحيحة لمواجهة ضغوطات بيئة عملهم كذلك نجد الأفراد حديثي الخبرة يملكون الحماس والاقبال الواسع واستخدام آليات تكيفية متنوعة للتعايش مع الضغوط التي يمكن أن يواجهونها في الوسط الإستشفائي (بن أحمد، حابي 2016:90).

أي ما يؤكد اكتساب الأفراد ما يكفي من الخبرة للتكيف مع مصادر الضغوط، وهذا ما صرحت به المسؤولة عن مصلحة المراقبة عند إجراء مقابلة معها، بحيث أن عامل الخبرة في المنصب ساهم في إحتوائها الضغوط التي واجهتها في بداياتها كمسؤولة.

أسلوب العامل في حل مشاكله أثناء العمل متعلق بالأقدمية في المنصب. والذي يؤدي دورا إيجابيا يمنح العاملين القدرة على التعامل مع المشاكل اليومية والتميز بين المشاكل البسيطة وبين تلك التي تترتب عنها مساءلة من قبل إدارة المؤسسة محل الدراسة، كما أن الأقدمية في المنصب لها تأثير في إحتواء العاملين الجدد وتلقينهم ثقافة التعاون الجماعي (بن علي، لخنش، 2015: 109).

بحيث ان العامل بأقدميته يستطيع أن يساهم في توفير ظروف عمل حسنة من شأنها أن تؤدي إلى حياة مهنية هادئة تضيء على العاملين مزيدا من الارتياح والرضى ما ينتج عنه علاقة بين مدى الشعور بالراحة في العمل والزملاء وبين الأقدمية في منصب العمل (بن علي، لخنش، 2015: 108).

ونتيجة الفرضية الثانية تختلف مع دراسة (العنائقي زياد طارق) (2012) وأشارت الدراسة ان ذوي الخبرة الأقل يظهرون مستوى اعلى من اقرانهم ذوي سنوات الخبرة الأكثر ويمكن تفسير ذلك بان ذوي الخبرة الأقل تنشأ الضغوط لديهم نتيجة لمحاولتهم الوصول الى عتبة التوافق المهني وفهم الدور الوظيفي، اما ذوي الخبرة الأكثر فان إحاطتهم بالظروف المهنية والدور الوظيفي يجعلهم تحت وطأة الصراع ما بين المستوى الادراكي لديهم والواقع الوظيفي (العنائقي، 2012: 86).

فحين أشارت الدراسة التي أجراها (بن أحمد، قويدر. حابي، خيرة) (2016) والتي دلت على وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة فيما يتعلق بإجمالي الضغوط المهنية (بن أحمد. حابي، 2016: 89).

أما بالنسبة للدراسات التي عزت الاختلاف إلى الفئة الأكثر أقدمية نجد دراسة المرصد الوطني لسلامة الأطباء بفرنسا تحقيق شمل (920) ممارسا تم نشر نتائجه في شهر ديسمبر (2010) ( عبر الإنترنت، حيث أكدت النتائج على ان 78% من الممارسين الذين يعانون من الضغط المهني لهم أكثر من 10 سنوات أقدمية في المنصب، و في دراسة مقارنة على نوعية الحياة لدى الممرضين العاملين للباحث (Boum Stark Barau & all) على عينة قوامها (147) ( ممارس من العاملين بمصلحة الإنعاش بمستشفى مارسيليا الفرنسي، حيث سجلت مستويات عالية من الضغط المهني بالنسبة لفئة الممارسين ذوي أقدمية في المنصب تفوق ثمانية سنوات (بن أحمد، حابي 2016: 89).

كما أشارت نتائج دراسة (قويدر بن احمد، خيرة حابي) (2016) فقد توصلت إلى عدم وجود فروق في الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة ومن بينهم الممرضين تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية (بن أحمد. حابي 2016: 71) .

#### 1-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

#### 1-4-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

وقد كانت الفرضية الجزئية الثالثة كالاتي:

هناك فروق دالة احصائيا في مستوى الضغوط المهنية لدى عمال شركة إستغلال الترامواي -سيترام-الوحدة العملائية وهران وفق المصلحة. لمعرفة ذلك قام الطالب بحساب تحليل التباين "ف". وقبل ذلك تم توزيع الافراد حسب:

- مناصب العمل :بعد توزيع افراد العينة حسب المنصب تحصلنا على سبعة وعشرون (27) منصب، وقد تم ترميز المناصب من 1 الى 27. كما هو مبين في الجدول رقم (8) ورقم (16).

ثم؛

- المصلحة: بعدها تم توزيع هذه المناصب حسب المصلحة فتحصلنا على سبعة (7) مصالح. كما هو مبين في الجدول رقم (16).

وقد تم هذا التوزيع وفق نشاط الافراد أي الذين يعملون لنفس المصلحة باختلاف مناصبهم وفتتهم المهنية مثال: مسؤول البيع، مشرف أعوان البيع وعون البيع ينتمون لنفس المصلحة "البيع" وقد جاء ترميز مصلحة البيع بالرقم "1".

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	2100.906	6	350.151	2.549	0.024

		137.392	105	14426.201	داخل المجموعات
				16527.107	المجموع الكلي

جدول رقم(26) يبين تحليل التباين بين عمال سيترام في درجات الضغوط المهنية حسب

### المصلحة

يتضح من الجدول رقم (25) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سيترام في درجات الضغوط المهنية على حسب المصلحة وكانت قيمة (ف) المحسوبة تساوي 2.549 وهي أكبر من قيمة (ف) الجدولية التي تساوي 2.19 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 105.6.

وعليه نقبل فرض البحث الذي يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال سيترام في درجات الضغوط المهنية على حسب المصلحة.

وللتحقق من طبيعة تلك الفروق تم استخدام إختبار (LSD) كما هو موضح في الجدول التالي:

مستوى الدلالة	فروق المتوسطات	درجات الضغوط المهنية حسب المصلحة
دال 0.001	12.567	البيع / الامن الداخلي

المراقبة / الامن الداخلي	9.038	دال 0.013
الاستغلال / الامن الداخلي	12.118	دال 0.001
الإدارة / الامن الداخلي	9.081	دال 0.034

جدول رقم (26) يوضح نتائج إختبار LSD دلالة الفروق بين عمال في درجات الضغوط

### المهنية حسب المصلحة

يبين الجدول دلالة الفروق بين عمال سيترام في درجات الفروق حسب المصلحة بين مصلحة البيع والامن الداخلي لصالح مصلحة البيع، بين مصلحة المراقبة والامن الداخلي لصالح المراقبة، بين الاستغلال والامن الداخلي لصالح مصلحة الاستغلال، بين مصلحة الإدارة والامن الداخلي لصالح الامن الداخلي.

### 1-4-2 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

النتائج المتحصل عليها بعد حساب الفرضية الثالثة اثبت وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الضغوط حسب المصلحة، وكقراءة في النتائج المتحصل عليها يتبين ان هناك فروق في مستوى الضغوط بين افراد العينة حسب المصلحة علما ان العينة ضمت تقريبا جميع المصالح ماعدا مصلحتين او ثلاث وهذا بهدف الوصول الى أكبر قدر من العمال حسب كل مصلحة للوقوف على مستوى الضغوط لديهم ومن تم يمكن تصور فارق الضغوط بينهم، ويتضح من خلال الجدول رقم (26) و (27) وحسب الدرجات المتحصل عليها من طرف أفراد العينة و أيضا المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الملحق رقم (06) فإن

مصلحة الامن الداخلي لديها المستوى الأقل ضغطا مقارنة بباقي المصالح اما مصلحتي البيع والاستغلال والمراقبة فمستوى الضغوط لديهم هو الأعلى و هذا يتفق مع دراسة (Weller & Loriol) (2008) أن الصرافين (مكاتب التذاكر)، بما في ذلك أولئك الذين يعملون في مكاتب يفترض أنها هادئة، الا انهم يواجهون في الواقع مواقف عمل توصف بأنها مرهقة وضاغطة (Weller & Loriol,2008: 224).

ويمكن تفسير هذا كما قلنا سابقا أن عمال المصالح العمليانية " les services opérationnels " أكثر عرضة للضغط المهني بما ان طبيعة عملهم فيها الكثير من مصادر الضغط (العمل التناوبي، سياقة الترامواي، مراقبة المسافرين المحتالين، تلبية مطالب الزبائن...الخ) وهذا ما اشار اليه (Weller & Loriol) (2008)، في دراسته بأن هذا هو الحال بشكل خاص بالنسبة لجميع أولئك الذين تتمثل مهمتهم في مراقبة المستخدم ومعاقبته إذا لزم الأمر؛ إن المواجهة الجسدية مع الجمهور، على أرض الواقع، تتطوي على عنصر من العنف. حالة مراقبي المزارع أو ضباط الشرطة أو المشرفين أو المفتشين؛ سيكون هؤلاء الاعوان عرضة لضغوط متزايدة (Weller & Loriol,2008: 243).

وهذا ما اكده الأفراد المعنيين أثناء المقابلات التي أجراها الطالب في إطار الدراسة مع مسؤول المراقبة، عون مراقبة، سائقين ترامواي ومن خلال الإحتكاك المباشر معهم حيث أكدوا جميعا على عملهم في ظروف اقل ما يقال عنها انها ضاغطة وفي هذا السياق يسجل يوميا حالات تعدي وتهجم سواء لفظيا او جسديا ومنها من ينتهي حتى بعطل مرضية مقارنة

ببإبقي المصالح كالصيانة وأعاون الأمن بما ان طبيعة عملهم ترتكز أساسا على عنصر التدخل ما يشكل لديهم نوع من الراحة والاطمئنان النفسي. وهذا ما يمكن ملاحظته عند تدخل أعاون وتقنيي مصلحة الصيانة عند وجود عطب او مشكلة تعرقل سير عربات الترامواي فتجد هؤلاء الأعاون يعملون بكل جد وتتاسق من أجل إتمام مهامهم ويمثلهم الشعور بالفرحة عند إتمام أي تدخل بنجاح وهذا رقم ضيق الوقت وعامل السرعة والاستعجال الذي يمكن ان يخلق لهم نوع من الضغط لكنه عابر ينتهي بمجرد إتمام عملية التدخل وهذا ما يسمى الضغط الإيجابي.

و يتفق مع هذا دراسة (Ashok, Panigrahi)(2017) التي تأكد أن الضغط يساعد على تحقيق الأهداف الشخصية وكذلك أهداف المنظمة، لكن الإجهاد الزائد يمكن أن يسبب آثارًا ضارة على جسد وعقل ونفسية الموظفين كأعاون الحماية المدنية الذين لا يعانون من ضغط عالي المستوى فربما تكون مصادره كعبء او اكرهات العمل قوية خلال بعض التدخلات ، فحسب دراسة الدوسري (2005) التي نصت على أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسطا نسبيا وأن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل من أفراد الحماية المدنية: طبيعة العمل ، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي ، صراع الدور . واتفقت مع دراسة (مسلم 2007) التي نصت على أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساسا بالضغط بإستثناء وجود ضغوط مهنية

يعاني منها العاملون وكان أهم مصادرها تتمثل في: الروتين في الأعمال، الراتب، عدم وجود حوافز مادية تشجيعية للمجتهدين، فرص النمو والترقيات (سعودي، 2020: 93).

ويرى البعض أن الاتصال المباشر مع الجمهور يشكل عائقًا ومصدرًا للضغط، بينما يرى البعض الآخر أنه مصدر تثمين عملهم والتخفيف من حدة التوترات. إن مواقف الاعوان في مواجهة الضغط العام تنجم عن ظروف عملهم ومناصبهم ومساراتهم الاجتماعية والمهنية (Weller & Loriol, 2008: 225-224).

ونستنتج من خلال ما سبق أن مناصب العمل التي فيها تعامل واتصال مباشر مع العملاء والمستخدمين أو ما يسمى بالعمل الميداني "fieldwork" معرضون بدرجة أكثر لمصادر الضغوط مقارنة بالمناصب الأخرى.

### خلاصة الفصل

إن النتائج التي توصل إليها الطالب توافقت مع ما تم عرضه في أدبيات الموضوع في بعض النقاط وإختلفت في أخرى وهذا ممكن إرجاعه إلى أدوات الدراسة واختلاف العينة المطبق عليها والتي ضمت عددا معتبرا من العمال باختلاف مناصبهم وطبيعتهم مهامهم. وعليه نستخلص ما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى عمال شركة سيترام بالوحدة العملياتية لوهران وفق متغير الفئة المهنية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى عمال شركة سيترام بالوحدة العملياتية لوهران وفق متغير الأقدمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى عمال شركة سيترام بالوحدة العملياتية لوهران تبعا للمصالح.

## خاتمة:

تناولت هذه الدراسة واقع الضغوط المهنية الذي يعيشه العمال لمحاولة معرفة مستوى هذه الضغوط وتأثيرها على العمال وقد تم اتباع الإجراءات المنهجية المناسبة والاستعانة بالدراسات السابقة لأخذ فكرة عن الاحداث الضاغطة والمتمثلة في مصادر الضغط، على وجه الخصوص بعدي اكرهات العمل ونقص الدعم التنظيمي لربطها بعينة البحث. ويبقى ان الضغط المهني واقع معاش وجب على المختصين والباحثين الخوض في مسباته واثاره من خلال دراسات ميدانية أكثر منها نظرية مما يسمح لنا التقرب أكثر من بيئة العمل والوقوف على الظروف الحقيقية التي يعيشها العمال، وبالتالي معالجة وتخفيف اثار الضغوط التي ممكن ان تكون إيجابية ومفيدة سواء للفرد او للمنظمة كما ذكرناه في فصول سابقة.

إن تحسيس الفرد بخطورة وانعكاسات الضغوط من جهة والوقوف على ظروف عمله بهدف تحسينها باستمرار وبصفة دورية عبر مجموعة من الإجراءات والأساليب الناجعة من جهة اخرى يساهم بشكل واضح وفعال في تفادي مسببات واثار الضغوط السلبية وتحويلها إلى إيجابية ما ينتج عنه المحافظة على الصحة النفسية والجسدية للفرد التي بلا شك تؤثر إيجابا في تحسين الأداء وضمان استقرار المنظمة ونجاحها.

وبالتالي حاولنا الكشف بدرجة أساسية عن مستوى الضغوط المهنية لدى عمال سيترام لأهمية هذه الشركة على المستوى الوطني وبطبيعة الخدمة الثمينة التي يقدمونها للمجتمع.

وختاماً ما يمكن الإشارة له هو ان موضوع الضغوط المهنية يستدعي المزيد من الدراسة والبحث لأهميته البالغة بالنسبة للفرد والمنظمة، وكرؤية مستقبلية للموضوع، يمكن ربطه في مناسبة أخرى بأحد المتغيرات ذات أهمية بالغة في أداء الفرد واستقراره النفسي والاجتماعي متمثلة في "التكيف الداخلي".

### صعوبات الدراسة:

- ضيق الوقت: بصفتي موظف اظن ان عامل الوقت هو أكبر عائق، حيث ان التوفيق بين العمل والدراسة يتطلب مجهود كبير ومتواصل وخاصة تخصيص وقت كافي لإنجاز مذكرة نهاية الدراسة بشكل لائق ومناسب.

- قلة الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية لدى عمال السكك الحديدية ( les cheminots ) عامة والنقل العمومي بالمترو والترامواي بصفة خاصة.

### التوصيات:

من خلال ما عاشه الطالب اثناء هذه الدراسة وما قبلها مع عمال سياترام والغوص في الجانب النظري المتعلق بموضوع الضغوط المهنية، ارتأى أن يقترح بعض التوصيات وأهمها:

- إيجاد طرق فعالة ومجدية لتثمين المحتوى النظري في الأوساط العمالية وذلك بإعطاء معنى ومغزى لمفاهيم وخصائص الضغوط المهنية نظريا وميدانيا.

- مرافقة العمال في تأدية مهامهم لتدوين جميع النقائص المتعلقة بظروف العمل لإمكانية تحسينها وملاءمتها لإمكانيات وقدرات العمال خاصة العينة المعنية بالعمل الميداني.

- الاقتراب أكثر من العمال والاصغاء لكافة مطالبهم الموضوعية.

- تثمين مكاسب الشركة فيما يخص إجراءات ومعايير المحافظة على صحة وسلامة العمال.
- خلق نشاطات ترفيهية خارج فترات العمل كممارسة الرياضة والمطالعة.
- تكيف نظام العمل مع خصائص وظروف أدائه خاصة السائقين وأعوان البيع والمراقبة.
- توظيف أخصائي نفسي عمل وتنظيم.

قائمة المراجع

1- باللغة العربية:

- 1- أبو النيل، محمود. (1995). *التوتر في الصناعة*، بيروت، لبنان: دار النهضة العربية.
- 2- احمد، قيس هادي. (2014). *علم النفس الصناعي*، عمان، الاردن: دار الكتب العلمية.
- 3-الجاموس، نور الهدى محمد. (2013). *الاضطرابات النفسية الجسمية السيكوسوماتية*، عمان، الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 4-الشخابنة، احمد عيد مطيع. (2010). *التكيف مع الضغوط النفسية: دراسة ميدانية*، عمان، الاردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.
- 5-الصريفي، محمد (2008). *الضغط والقلق الإداري*، الإسكندرية، مصر: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- 6-الغريز، احمد نايل وأبو سعد، احمد عبد اللطيف. (2008). *التعامل مع الضغوط النفسية Stress coping* ، عمان، الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 7-الفتحي، إبراهيم. (2017). *12 مفتاح تأخذك إلى القمة - فن القيادة الفعال - أسرار قادة التميز*. الجزائر: دار العوادي.
- 8-الفرماوي، حمدي علي. رضا، عبد الله. (2009). *الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة: موجّهات نفسية في سبيل التنمية البشرية*. عمان، الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- 9- جلد، سامر. (2009). *السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة*. عمان، الاردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 10- حجازي، مصطفى. (2004). *الصحة النفسية: منظور دينامي متكامل للنمو في البيت والمدرسة، بيروت، لبنان: المركز الثقافي العربي*.
- 11- حمدي، على. (2012). *سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث*.
- 12- رحال، سامية. (2016). *الاحتراق النفسي النفسي لدى موظفي الامن الوطني في ضوء بعض العوامل الفردية والبيئية التنظيمية، الرياض، السعودية: دار جامعة نايف للنشر*.
- 13- شفيق، رضوان. (1994). *السلوكية والإدارة، بيروت، لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع*.
- 14- شكشك، انس. (2009). *الامراض النفسية والعلاج النفسي*. عمان، الاردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 15- شيخاني، سمير. (2003). *الضغط النفسي، بيروت، لبنان: دار الفكر العربي*.
- 16- طه، فرج عبد القادر. (1988). *علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة، مصر: دار المعارف*.

- 17- عبد الباقي، صالح الدين. (2004). *السلوك الفعال في المنظمات*. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- 18- عبد الستار، إبراهيم. (2002) *القلق: قيود من وهم، القاهرة، مصر: مكتبة الأنجلو المصرية*.
- 19- كفاي، علاء الدين. (2014). *الانفعالات، عمان، الاردن: دار الفكر*.
- 20- مكي، عباس محمود. (2007). *هواجس العمل (من قلق المؤسسة الى تحديات العلاج النفسي والاداري)*، بيروت، لبنان: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- 21- مجدي، احمد محمد عبد الله. (2013). *سيكولوجية الازمات والشدائد (دراسة في استراتيجيات الإدارة والمواجهة والوقاية)*، الإسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- 22- سعدي، عربية. (2017). *العلاقة بين مصادر الضغط المهني والولاء التنظيمي على ضوء الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام: المؤسسة الاستشفائية العمومية 1 نوفمبر 1954 نموذجاً، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران 2، وهران*.
- 23- زربي، أحلام. (2014). *استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط المصب وهران*. أطروحة ماجستير، جامعة وهران، وهران. تم استرجاعها من موقع

<https://ds.univ-oran2.dz:8443/>

- 24- العتائقي، زياد طارق. (2012) مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي التربية الفنية في محافظة. بابل، العراق تم استرجاعها من موقع:  
[https:// www.noor-book.com/en/ebook/](https://www.noor-book.com/en/ebook/)
- 25- العاتي، فوزية. (2017). الضغط المهني لدى الممرضين، دراسة استكشافية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة للأم والطفل بورقلة، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، ورقلة. تم استرجاعها من موقع: <https://dspace.univ-ouargla.dz>
- 26- بن زهرة، عابد. (2021). الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في مرحلة التعليم المتوسط، دراسة متمحورة حول البعد الصحي النفسي التربوي بمديرية التربية غرب الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3 ابراهيم سلطان شبيوط، الجزائر. تم استرجاعها من موقع:  
[https:// www.asjp.cerist.dz/en/article/ 169073](https://www.asjp.cerist.dz/en/article/169073)
- 27- بوكصاصة، نوال. (2011). الضغط النفسي المهني لدى العاملين في إطار تشغيل الشباب: الوظائف المأجورة، عقد ما قبل التشغيل والوكالة الوطنية للتشغيل نموذجا. مذكرة ماجيستر، جامعة وهران، وهران.
- 28- روبة، صديق. (2016). تقدير الذات وعلاقته بالضغط المهني: دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة هيبروك Hyproc. مذكرة ماستر، جامعة وهران 2، وهران.

- 29- عبد القادر، أحمد مسلم. (2007). مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة السالمية، غزة، فلسطين. تم الاسترجاع من موقع: <https://www.mobt3ath.com/>
- 30- عرقوب، محمد. (2017). تدخل أرغونومي للتخفيف من عبء العمل في العمل في منصب عمل البناء: دراسة ميدانية بمؤسسة خاصة للبناء بوهران، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران 2، وهران.
- 31- لحر، سلمى. (2013). تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة المؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى - جيجل، أطروحة ماجستير جامعة قسنطينة 02، قسنطينة.
- 32- موصالي، منال. (2017). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة بمؤسسة ميناء وهران. مذكرة ماستر، جامعة وهران 2، وهران.
- 33- سعودي، مروى. (2020). مستوى الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية - بسكرة، مذكرة ماستر، جامعة بسكرة، بسكرة. تم الاسترجاع من موقع: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/223619>
- 34- الساعدي، مؤيد و بواشير، امينة. (2013) بناء مقياس ضغوط العمل في التعليم العالي، بحث تجريبي في هيئة التعليم التقني بالعراق. تم الاسترجاع من موقع: <https://www.researchgate.net/publication/320869206>

35- بن أحمد، قويدر وحابي، خيرة. (2016). الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة

لولاية تيارت. مجلة العلوم النفسية والتربوية (71-92). تم الاسترجاع من موقع:

<https://asjp.cerist.dz/en/article/5033com/kb/pdf>

36- بن علي، عمر و لخنش، فريد. (2015). ظروف العمل الاجتماعية وعلاقتها

بالرضى الوظيفي، المؤسسة العمومية الاستشفائية بحاسي بجبج، الجلفة، مجلة حقائق

للدراست النفسية والاجتماعية (97-111). تم الاسترجاع من موقع:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/127492>

37- بورني، خديجة و قمانه، محمد. (2023). ضغوط العمل لدى سائقي الترامواي

والسلامة المرورية، دراسة ميدانية على عينة من سائقي الترامواي. مجلة الرسالة

للدراست والبحوث الإنسانية المجلد 08 العدد (805 - 817). تم الاسترجاع من موقع:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/5033>

38- الوافي، عبد الرحمن. (2010) معجم مصطلحات علم النفس، عربي/فرنسي، الطبعة

الثالثة. الجزائر: دار هومة.

39- جابري، لمياء. (2006) معجم مصطلحات علم النفس، *Lexique des termes*

*psychologique Français -Arabe*. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع.

40- مرشد الطلاب، (2015). القاموس الوسيط عربي-فرنسي. منشورات المرشد

الجزائرية: الجزائر. 2.

41- مرشد الطلاب، (2008). *القاموس المزدوج عربي-إنكليزي، Double Dictionary*

*English-Arabic*. الجزائر: منشورات المرشد الجزائرية.

42- قناة دي دبليو (DW)، (2024). وثائقي الصحة العقلية، كيف نصمد رغم التوتر

المستمر والضغط والازمات؟ تم الاسترجاع من موقع القناة على [dwdocarabia/you](http://dwdocarabia/you)

Tube You Tube بتاريخ 2024/02/10 .

## II-باللغة الأجنبية:

43- Cottraux, Jean. (2012) *Psychologie positive et bien-être au*

*travail*. France : Elsevier Masson. Récupéré du site :

<http://livre21.com/LIVREF/F8/F008117.pdf>

44- Loriol, Marc. Weller, Jean-Marc. (2008), *Au-delà du stress au*

*travail, Une sociologie des agents publics au contact des usagers.*

France : Editions érès.

45- Sarnin, Philippe. (2007) *Psychologie du travail et des*

*organisations*, Bruxelles, Belgique: Editions de boeck Université.

46- Emilie Dupret, Christine Bocéréan (2013). *La mesure du stress*

*en milieu professionnel avec l'échelle de stress perçu (Perceived*

*Stress scale) : pertinence des versions en dix et quatre items.*

- Jean-Luc, Bernaud. Psychologie du travail et des organisations, Volume 19, N 04 (314-435), France : Thomson Reuter.*
- 47- Lucie Côté, Manon Bertrand et Eric Gosselin (2009). *Le stress chez les enseignants : une analyse des stressseurs, des stratégies de coping et du processus de lâcher-prise.* Georges Masclet. Psychologie du travail et des organisations, Spécial santé au travail, Volume 15, N°04, (328-440), France : Thomson Reuter.
- 48- N. Ahmed Yahia, F.Montani, F.Courcy (2018). *Le rôle des stressseurs sur le comportement d'innovation : Quand le leadership habilitant du supérieur protège le potentiel d'innovation des travailleurs.* Christian, Vandenberghe. Psychologie du travail et des organisations, Numéro spécial : Bien être et les performances au travail (1-108), Nanterre, France : Jouve Mayenne.
- 49- Joshua, J Broman-Fulks et Kerry, Kelso (2012). *Stress Management.* Récupéré du site <https://www.researchgate.net/publication/>

- 50- Panigrahi, Ashok (2017) *Managing Stress at Workplace*, Journal of Management Research and Analysis. Récupéré du site <https://www.researchgate.net/publication/323393909>.
- 51- Steven, Sauter et Lawrence Murphy 1999. *Stress at work*. National Institute for Occupational Safety and Health (99-101). Récupéré du site <https://www.cdc.gov/niosh/docs/>
- 52- Traore, Issa. Sandrine, Marthe. Lompo, Sanon. Ouedraogo, Adama Francois. Kabore, Souka Gaston (2016). *Prévalence du stress professionnel chez les travailleurs d'une société de transport ferroviaire à Bobo – Dioulasso au Burkina Faso*, Journal/ Science et technique, Science de la santé, Vol 43 N 1 .Récupéré du site <https://www.ajol.info/>
- 53- Vanparys, liantis Laurence. Stress et burn out, récupéré du site [blog.be/fr/](http://blog.be/fr/) le 16/05/2024.
- 54- Abi, Sofiane. Quotidien de la nouvelle république n° 7948. Algérie. Récupéré du site <https://www.lnr-dz.com/30/07/2022> récupéré du site le 23 Avril 2024.

- 55- Organisation mondiale de la santé 28 septembre 2022  
Récupéré du site <https://www.who.int/fr/news-room/>. le  
16/05/2024 à 18 :50\_
- 56- Xavier. *Chiffres et statistiques du stress au travail dans le monde.2022*  
Récupéré du site  
<https://www.stress.eu.com/stress-au-travail/> le 16/05/2024.
- 57- EL MORCHID, (2015). Français- Arabe. Algérie Editions El Morchid El Djazairia.
- 58- Le Robert, (2016). *Dictionnaire de français*. Malesherbes, France : Maury imprimeur.
- 59- Ripert, Pierre. *Dictionnaire des synonymes de la langue française*, France : Maxi poche Préférences.

مواقع الانترنت:

- 60- <https://arabpsychology.com/kb/>
- 61- <https://ds.univ-oran2.dz/>
- 62- <https://www.foulabook.com/>
- 63- [http://www.InfoBooks.org/30+ Books on Stress for Free!](http://www.InfoBooks.org/30+BooksOnStressForFree/)

64- <http://elibrary.iugaza.edu.ps/thesis.aspx/>

65- <https://www.maktabah.net/>

66- <https://www.noor-book.net/>

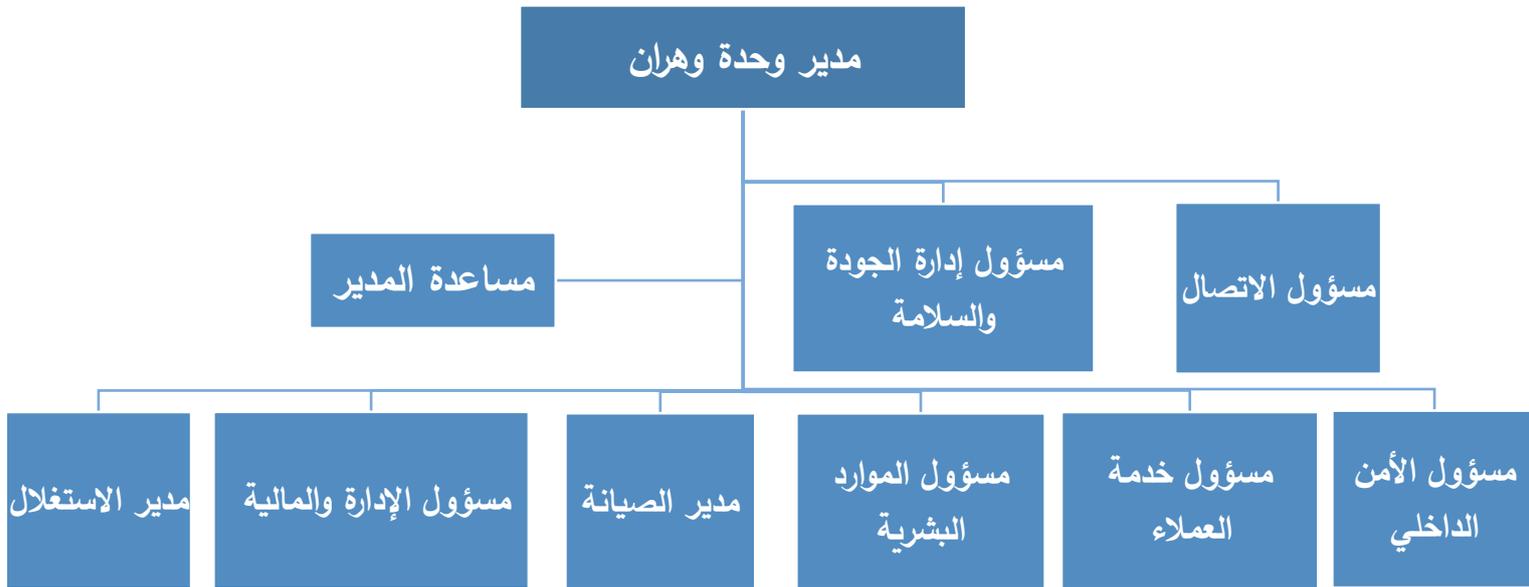
67- <https://theses-algerie.com/1265389316332250/memoire-de-magister/>

68- <https://www.translate.google.com/>

الملاحق:

الملحق رقم (1):

الهرم التنظيمي لـ **ليسترام / الوحدة العملياتية لوهران**



الملحق رقم (2):

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة وهران 2 أحمد بن أحمد  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم النفس والأرطوفونيا

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إستبيان

الضغوط المهنية لدى عمال سيطرة وهران

التعليمات:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
أخي العامل، اختي العاملة؛

نتشرف بوضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونرجو من سيادتكم قراءة كل فقرة فيه بتأني وإمعان ثم الإجابة  
بوضع علامة (X) على الرقم الذي يناسب مستواك للضغط. مع العلم بأن مساهمتك في تعبئة هذا  
الاستبيان  
بدقة وموضوعية سيكون لها أثر كبير في الحصول على النتائج الإيجابية.

وتأكد أن الإجابات التي ستدلي بها لن تستخدم إلا لغرض علمي، ولك منا جزيل الشكر والتقدير سلفاً.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

السن:.....سنة

الجنس: ذكر  أنثى

الحالة العائلية: متزوج (ة)  أعزب/عزباء  مطلق(ة)

المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

منصب العمل:

المصلحة:

الفئة الاجتماعية-المهنية: تنفيذ  تحكم  إطار

الأقدمية: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

## قائمة الملاحق

### الجزء الثاني: الضغط المهني

يرجى وضع علامة (X) على الرقم الذي يناسب مستواك للضغط خلال الأشهر الستة الاخيرة

مرتفع			متوسط			منخفض			الأحداث الضاغطة المتعلقة بالعمل	
9	8	7	6	5	4	3	2	1	تجاوز ساعات العمل	1
9	8	7	6	5	4	3	2	1	فرص قليلة للترقية	2
9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهام جديدة	3
9	8	7	6	5	4	3	2	1	زملاء لا يقومون بعملهم	4
9	8	7	6	5	4	3	2	1	مساندة غير ملائمة من طرف الرئيس المباشر	5
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الخضوع لوضعيات الأزمة	6
9	8	7	6	5	4	3	2	1	عدم الاعتراف بالعمل المنجز	7
9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهام أخرى غير المسندة للمنصب	8
9	8	7	6	5	4	3	2	1	تجهيزات مادية غير مناسبة	9
9	8	7	6	5	4	3	2	1	مسؤوليات متزايدة	10
9	8	7	6	5	4	3	2	1	فترات عديمة النشاط	11
9	8	7	6	5	4	3	2	1	صراعات مع المسؤول	12
9	8	7	6	5	4	3	2	1	عدم الرضا اتجاه المنظمة	13
9	8	7	6	5	4	3	2	1	طاقم العاملين غير كافي	14
9	8	7	6	5	4	3	2	1	أخذ قرار طارئ	15
9	8	7	6	5	4	3	2	1	التعرض للشتم	16
9	8	7	6	5	4	3	2	1	عدم مشاركتك في أخذ القرارات	17
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الأجر غير عادل	18
9	8	7	6	5	4	3	2	1	المنافسة من أجل الترقية	19
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الإشراف غير مناسب	20
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الضجيج / الضوضاء	21
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الانقطاع في العمل	22
9	8	7	6	5	4	3	2	1	التغيير المتكرر في المهام	23
9	8	7	6	5	4	3	2	1	كثرة الوثائق	24
9	8	7	6	5	4	3	2	1	احترام المدة في إنجاز العمل	25
9	8	7	6	5	4	3	2	1	فترات الراحة غير كافية	26
9	8	7	6	5	4	3	2	1	القيام بعمل الأخر	27
9	8	7	6	5	4	3	2	1	زملاء العمل غير متحفزين	28
9	8	7	6	5	4	3	2	1	صراعات مع مصالح أخرى	29

تذكير: الرجاء التأكد من عدم نسيان الإجابة عن أي عبارة وشكرا على تعاونكم معنا.

الملحق رقم (3):

تحديد بعدي المقياس على Excel

الأحداث الضاغطة المتعلقة بالعمل										منخفض	متوسط					مرتفع
1	2	3	4	5	6	7	8	9	9							
1	تجاوز ساعات العمل	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
2	فرص قليلة للترقية	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
3	مهام جديدة	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
4	زملاء لا يقومون بعملهم	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
5	مساندة غير ملائمة من طرف الرئيس المباشر	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
6	الخضوع لوضعيات الأزمة	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
7	عدم الاعتراف بالعمل المنجز	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
8	مهام أخرى غير المسندة للمنصب	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
9	تجهيزات مادية غير مناسبة	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
10	مسؤوليات متزايدة	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
11	فترات عديمة النشاط	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
12	صراعات مع المسؤول	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
13	عدم الرضا اتجاه المنظمة	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
14	طاقم العاملين غير كافي	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
15	أخذ قرار طارئ	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
16	التعرض للشمم	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
17	عدم مشاركتك في أخذ القرارات	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
18	الأجر غير عادل	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
19	المنافسة من أجل الترقية	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
20	الإشراف غير مناسب	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
21	الضجيج / الضوضاء	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
22	الانقطاع في العمل	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
23	التغيير المتكرر في المهام	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
24	كثرة الوثائق	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
25	احترام المدة في إنجاز العمل	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
26	فترات الراحة غير كافية	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
27	القيام بعمل الآخر	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
28	زملاء العمل غير متحفزين	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
29	صراعات مع مصالح أخرى	9	8	7	6	5	4	3	2	1						

اكراهات العمل  
نقص الدعم التنظيمي

## توزيع الاستمارات حسب المصالح

Distribution des questionnaires/service				
Service	SPSS Service	Poste	SPSS Poste	Nbr Quest
Vente	1	Agent Vente	1	12
		Superviseur Vente	2	3
		Caissier	3	2
		Caissier Principal	4	1
		Opérateur Commercial	5	1
		Superviseur SCIV	6	1
		Responsable Vente	7	1
Controle	2	Agent Contrôle	8	17
		Superviseur Contrôle	9	7
		Responsable Contrôle	10	1
	1 et 2	Responsable Pole Client	11	1
SIE	3	Agent SIE	12	11
		CDG SIE	13	7
		Responsable SIE	14	1
EXPLOITATION	4	Conducteur	15	17
		Chargé IEFER	16	3
		Superviseur EXP	17	5
MAINTENANCE	5	Technicien de maintenance	18	3
		Chargé de maintenance	19	1
		Chargé IT	20	1
		Responsable Billettique	21	1
ADMINISTRATION	6	Assistante de direction	22	1
		Agent d'accueil	23	1
		Agent administratif	24	6
		Cadre administratif	25	4
		Responsable Achat	26	1
QMRS	7	HSE	27	1
		Responsable QMRS	28	1
<b>Total</b>				<b>112</b>

حساب الدرجة الكلية على SPSS

Descriptives

درجة كلية

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
عون بيع	12	54,83	15,936	4,600	44,71	64,96	35	85
مشرف بيع	3	51,67	7,095	4,096	34,04	69,29	44	58
امين صرافة	2	48,00	4,243	3,000	9,88	86,12	45	51
امين صرافة رئيسي	1	41,00					41	41
عون تجاري	1	77,00					77	77
مشرف خدمة الزبائن	1	55,00					55	55
مسؤول البيع	1	52,00					52	52
عون مراقبة	17	51,12	10,787	2,616	45,57	56,66	36	76
مشرف مراقبة	7	49,86	13,582	5,134	37,30	62,42	36	68
مسؤول مراقبة	1	54,00					54	54
مسؤول خدمة الزبائن	1	63,00					63	63
عون امن	11	38,64	7,325	2,209	33,72	43,56	31	56
مشرف امن	7	43,29	12,093	4,571	32,10	54,47	29	60
مسؤول الامن الداخلي	1	67,00					67	67
سائق الترامواي	17	55,29	14,021	3,401	48,09	62,50	34	85
مكلف بالتخطيط وهندسة التكوين	3	48,67	12,503	7,219	17,61	79,73	36	61
مشرف سائق الترامواي	5	52,60	13,183	5,896	36,23	68,97	38	67
تقني صيانة	3	43,67	4,933	2,848	31,41	55,92	38	47
مكلف بالصيانة	1	64,00					64	64
مكلف بالنظم المعلوماتية	1	53,00					53	53
مسؤول خدمة التذاكر	1	50,00					50	50
مساعدة المدير	1	48,00					48	48
عون استقبال	1	36,00					36	36
عون اداري	6	53,33	5,715	2,333	47,34	59,33	44	58
اطار اداري	4	49,50	9,037	4,518	35,12	63,88	41	60
مسؤول المشتريات	1	60,00					60	60
مكلف بالامن والسلامة	1	41,00					41	41
مسؤول الجودة وادارة المخاطر	1	52,00					52	52
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>50,59</b>	<b>12,202</b>	<b>1,153</b>	<b>48,30</b>	<b>52,87</b>	<b>29</b>	<b>85</b>

حساب الدرجة الكلية حسب المصالح على SPSS

Descriptives

درجة كلية

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
البيع	22	54,41	13,433	2,864	48,45	60,36	35	85
المراقبة	25	50,88	11,155	2,231	46,28	55,48	36	76
الامن الداخلي	19	41,84	10,991	2,522	36,54	47,14	29	67
الاستغلال	25	53,96	13,349	2,670	48,45	59,47	34	85
الصيانة	6	49,67	8,641	3,528	40,60	58,73	38	64
الادارة	13	50,92	7,984	2,214	46,10	55,75	36	60
الجودة وادارة المخاطر	2	46,50	7,778	5,500	-23,38	116,38	41	52
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>50,59</b>	<b>12,202</b>	<b>1,153</b>	<b>48,30</b>	<b>52,87</b>	<b>29</b>	<b>85</b>

الملحق رقم (7):

حساب الدرجة الكلية والدرجة المعيارية لأفراد العينة على Excel حسب البعدين

الافراد	البعد الأول	البعد الثاني	مجموع البعدين	الدرجة المعيارية	مستوى الضغوط
	المجموع	المجموع			
1	41	44	85	2,82005	3
2	35	36	71	1,67271	3
3	26	31	57	0,52538	2
4	19	28	47	-0,29415	1
5	16	21	37	-1,11368	1
6	17	18	35	-1,27758	1
7	19	23	42	-0,70391	1
8	29	30	59	0,68928	2
9	28	41	69	1,50881	3
10	31	38	69	1,50881	3
11	20	25	45	-0,45806	1
12	28	30	58	0,60733	2
13	23	19	42	-0,70391	1
14	31	22	53	0,19756	2
15	25	19	44	-0,54001	1
16	26	18	44	-0,54001	1
17	26	30	56	0,44342	2
18	24	36	60	0,77123	2
19	25	29	54	0,27952	2
20	26	29	55	0,36147	2
21	28	27	55	0,36147	2
22	36	40	76	2,08248	3
23	22	21	43	-0,62196	1
24	18	18	36	-1,19563	1
25	18	18	36	-1,19563	1
26	28	35	63	1,01709	3
27	21	24	45	-0,45806	1
28	22	22	44	-0,54001	1
29	20	22	42	-0,70391	1
30	20	22	42	-0,70391	1
31	31	30	61	0,85319	2
32	35	25	60	0,77123	2
33	20	16	36	-1,19563	1
34	20	17	37	-1,11368	1
35	28	33	61	0,85319	2
36	31	20	51	0,03366	2
37	19	17	36	-1,19563	1

38	37	31	68	1,42685	3
39	30	24	54	0,27952	2
40	27	18	45	-0,45806	3
41	27	24	51	0,03366	2
42	20	21	41	-0,78587	1
43	34	43	77	2,16443	3
44	32	23	55	0,36147	2
45	29	23	52	0,11561	2
46	27	36	63	1,01709	3
47	16	15	31	-1,60539	1
48	22	21	43	-0,62196	1
49	17	17	34	-1,35954	1
50	16	16	32	-1,52344	1
51	23	21	44	-0,54001	1
52	29	27	56	0,44342	2
53	20	18	38	-1,03173	1
54	20	19	39	-0,94977	1
55	14	17	31	-1,60539	1
56	22	18	40	-0,86782	1
57	21	16	37	-1,11368	1
58	18	16	34	-1,35954	1
59	14	15	29	-1,7693	1
60	19	24	43	-0,62196	1
61	28	19	47	-0,29415	1
62	17	16	33	-1,44149	1
63	30	30	60	0,77123	2
64	28	29	57	0,52538	2
65	31	36	67	1,3449	3
66	38	39	77	2,16443	3
67	19	19	38	-1,03173	1
68	27	29	56	0,44342	2
69	19	15	34	-1,35954	1
70	25	27	52	0,11561	2
71	40	45	85	2,82005	3
72	27	26	53	0,19756	2
73	28	28	56	0,44342	2
74	28	27	55	0,36147	2
75	19	19	38	-1,03173	1
76	24	27	51	0,03366	2
77	34	34	68	1,42685	3
78	22	18	40	-0,86782	1
79	31	34	65	1,181	3
80	22	26	48	-0,2122	1
81	26	30	56	0,44342	2
82	31	37	68	1,42685	3
83	34	27	61	0,85319	2

84	19	17	36	-1,19563	1
85	23	26	49	-0,13025	1
86	33	33	66	1,26295	3
87	25	23	48	-0,2122	1
88	23	21	44	-0,54001	1
89	28	39	67	1,3449	3
90	19	19	38	-1,03173	1
91	21	26	47	-0,29415	1
92	22	16	38	-1,03173	1
93	26	20	46	-0,3761	1
94	33	31	64	1,09904	3
95	26	27	53	0,19756	2
96	27	23	50	-0,04829	1
97	26	22	48	-0,2122	1
98	19	17	36	-1,19563	1
99	29	20	49	-0,13025	1
100	28	29	57	0,52538	2
101	32	26	58	0,60733	2
102	32	26	58	0,60733	2
103	22	22	44	-0,54001	1
104	26	28	54	0,27952	2
105	20	21	41	-0,78587	1
106	25	35	60	0,77123	2
107	21	33	54	0,27952	2
108	18	25	43	-0,62196	1
109	30	30	60	0,77123	2
110	20	21	41	-0,78587	1
111	22	30	52	0,11561	2
112	28	29	57	0,52538	2

الملحق رقم (8):

يبين استخراج الدرجات المعيارية لمتغير الضغط المهني (JSS)

المستوى	الدرجة المعيارية	الدرجة الخام	العينة	المستوى	الدرجة المعيارية	الدرجة الخام	العينة
1	-1.11368	37	57	3	2,82005	85	1
1	-1.35954	34	58	3	1,67271	71	2
1	-1.76930	29	59	2	0.52538	57	3
1	-0.62196	43	60	1	-0.29415	47	4
1	-0.29415	47	61	1	-1,11368	37	5
1	-1.44149	33	62	1	-1,27758	35	6
2	0.77123	60	63	1	-0.70391	42	7
2	0.5238	57	64	2	0.68928	59	8
3	1.34490	67	65	3	1,50881	69	9
3	2.16443	77	66	3	1,50881	69	10
1	-1.03173	38	67	1	-0.45806	45	11
2	0.44342	56	68	2	0.60733	58	12
1	-1.35954	34	69	1	-0.70391	42	13
2	0.11561	52	70	2	0.19756	53	14
3	2.82005	85	71	1	-0.54001	44	15
3	1.9756	53	72	1	-0.54001	44	16

قائمة الملاحق

2	0.44342	56	73	2	0.44342	56	17
2	0.36147	55	74	2	0.77123	60	18
1	-1.03173	38	75	2	0.27952	54	19
2	0.3366	51	76	2	0.36147	55	20
3	1.42685	68	77	2	0.36147	55	21
1	-0.86782	40	78	2	0.36147	76	22
3	1.18100	65	79	3	2.08248	43	23
1	-0.21220	48	80	1	-0.62196	36	24
2	0.44342	56	81	1	-1.19563	36	25
3	1.42685	68	82	3	1.01709	63	26
2	0.85319	61	83	1	-0.45806	45	27
1	-1.19563	36	84	1	-0.54001	44	28
1	-0.13025	49	85	1	-0.70391	42	29
3	1.26295	66	86	1	-0.70391	42	30
1	-0.21220	48	87	2	0.85319	61	31
1	-0.54001	44	88	2	0.77123	60	32
3	1.34490	67	89	1	-1.19563	36	33
1	-1.03173	38	90	1	-1.11368	37	34
1	-0.29415	47	91	2	0.85319	61	35

قائمة الملاحق

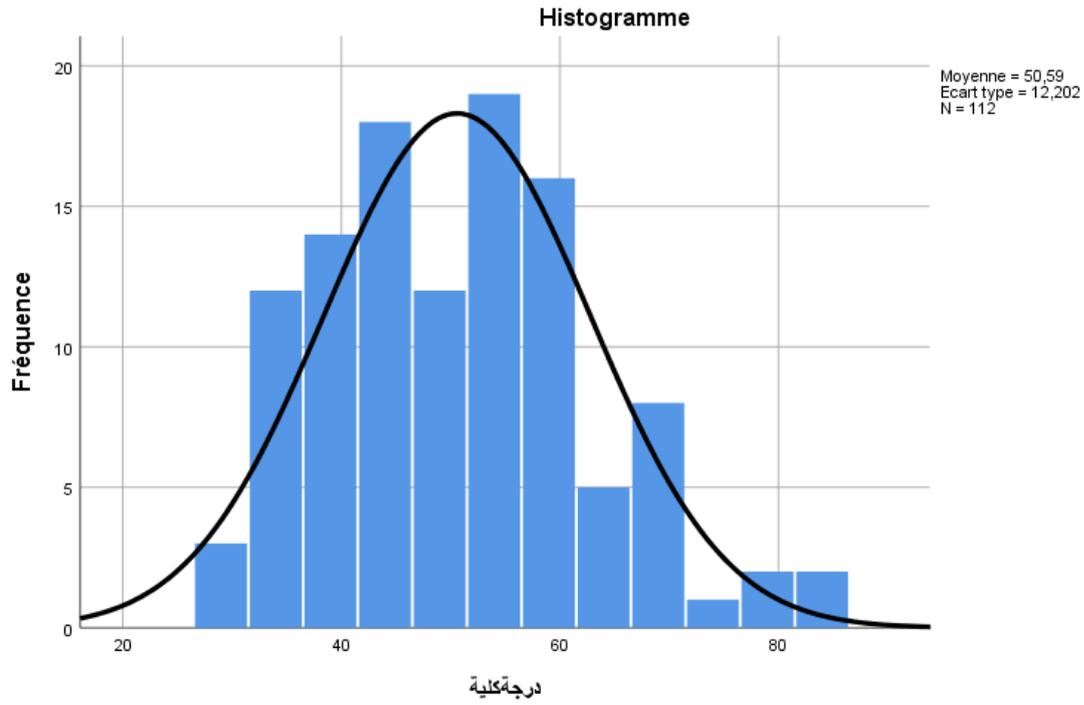
1	-1.03173	38	<b>92</b>	2	0.03366	51	<b>36</b>
1	-0.34610	46	<b>93</b>	1	-1.19563	36	<b>37</b>
3	1.09904	64	<b>94</b>	3	1.42685	68	<b>38</b>
2	0.19756	53	<b>95</b>	2	0.27952	54	<b>39</b>
1	-0.04829	50	<b>96</b>	1	-0.45806	45	<b>40</b>
1	-0.21220	48	<b>97</b>	2	0.03366	51	<b>41</b>
1	-1.19563	36	<b>98</b>	1	-0.78587	41	<b>42</b>
1	-0.13025	49	<b>99</b>	3	2.16443	77	<b>43</b>
2	0.52538	57	<b>100</b>	2	0.36147	55	<b>44</b>
2	0.60733	58	<b>101</b>	2	0.11561	52	<b>45</b>
2	0.60733	58	<b>102</b>	3	1.01707	63	<b>46</b>
1	-0.54001	44	<b>103</b>	1	-1.60539	31	<b>47</b>
2	0.27952	54	<b>104</b>	1	-0.62196	43	<b>48</b>
1	-0.78587	41	<b>105</b>	1	-1.35954	34	<b>49</b>
2	0.77123	60	<b>106</b>	1	-1.52344	32	<b>50</b>
2	0.27952	54	<b>107</b>	1	-0.54001	44	<b>51</b>
1	-0.62196	43	<b>108</b>	2	0.44342	56	<b>52</b>
2	0.77123	60	<b>109</b>	1	-1.03173	38	<b>53</b>
1	-0.78587	41	<b>110</b>	1	-0.94977	39	<b>54</b>

## قائمة الملاحق

---

2	0.11561	52	111	1	-1.60539	31	55
2	0.52538	57	112	1	-0.86782	40	56

شكل بياني يوضح التوزيع التكراري للعينة على SPSS



شكل بياني حساب المتوسط الحسابي على SPSS

