

التصورات الاجتماعية لمصادر الإجهاد المهني لدى الإداريات العاملات
بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) بئر العاتر - تبسة
Social perceptions of the sources of occupational stress among the
administrative employees of the phosphate mines company
SOMIPHOS -Bir Alater - Tebessa

طاهري زينة

أ. د خلاصي مراد

جامعة أم البواقي - الجزائر

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التصورات الاجتماعية لمصادر الإجهاد المهني لدى الإداريات العاملات بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) انطلاقا من المقاربات النظرية، حيث قمنا بدراستها على عينة ممثلة بجميع الإداريات العاملات بالشركة و عددهن 14، متبعين المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدنا على وسيلة المقابلة وتقنية التداعي الحر استنادا إلى أسلوب تحليل المحتوى للوصول إلى نتائجها المرجوة، وخلصنا في الأخير إلى أن: مصادر الإجهاد المهني في تصورات عينة الدراسة تتجسد في (عوامل مهنية- تنظيمية، عوامل نفسية- اجتماعية، عوامل فكرية، عوامل بدنية، عوامل بيئية، عوامل شخصية، عوامل أمنية) ، كما أن هذه التصورات لا تحمل أي توجهات إيجابية لمصادر الإجهاد المهني. الكلمات المفتاحية: التصورات الاجتماعية، مصادر الإجهاد المهني ، التداعي الحر، تحليل المحتوى.

Abstract

This study aimed to identify the social perceptions of the sources of occupational stress among the management workers of the phosphate mines company (SOMIPHOS) based on theoretical approaches, where the

researchers studied on a sample represented by all the management workers of the company and number edited by 14, following the descriptive analytical approach, and relied on the method of interview and the technique of free breakdown based on the method of analysis of content to reach the desired results, and concluded in the last that the sources of occupational stress in the study sample perceptions are embodied in (occupational-organizational factors, psychosocial factors, intellectual factors, physical factors, environmental factors, personal factors, security factors) and these perceptions do not carry any positive orientations to the sources of occupational stress.

Keywords: Social Perceptions, Sources of Occupational Stress, Free Breakdown, Content Analysis.

1- مقدمة

إن الإنسان يعتمد في حل مشكلاته و تفسير المواقف الغامضة على العمليات العقلية الراقية مثل عملية التفكير، وعليه فإن نظام الفكر الذي يحمله الأفراد من أهم العوامل التي قد تقود إلى السلوك مهما كانت طبيعته أو نتيجته، وانطلاق من ذلك اهتمت الكثير من الدراسات في مجال علم النفس الاجتماعي بطبيعة هذا التفكير و تأثيره بالمحيط الخارجي، و من خلال دراسة الإدراك الاجتماعي و تكوين المعرفة الاجتماعية، توصل الباحثون إلى مختلف المصطلحات و البنى المعرفية التي تحرك الفرد اتجاه السلوك، و من بينها التصورات الاجتماعية، هذه الأخيرة التي تتعدى كونها مجرد معنى مشترك يعزوه و يتقاسمه مجموعة من الأفراد حول موضوع ما أو فكرة محددة بل تتعداه إلى كونها أسلوباً أو طريقة تفكير، توفق بين تفسير الواقع اليومي و العلاقة بالواقع و بالعالم و بالسلوكيات التي ينتهجها الفرد.(لعقاب،2014، ص.58)

ولأنه لابد للفرد من ممارسة عمل ما أو مهنة معينة لسد حاجياته المادية

والمعنوية المختلفة ، فإن هذه الأخيرة لا بد أن تكون لها تبعاتها الإيجابية أو السلبية المتعددة كالإجهاد المهني وغيره من المتغيرات التي لها الأثر البالغ على سلوك الأفراد و مردوديتهم و مستوى أدائهم في التنظيمات المختلفة على تعدد أنواعها واختلاف نشاطاتها.

فالإجهاد ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان أن يتجنبها، فوجود مستوى معين منه ضروري للاستمرار في حالة تيقظ و نشاط، حيث يلعب دورا هاما في تنشيط النسق الفيزيولوجي للعضوية، التي تستجيب عن طريقه للمواقف المهددة التي تعترضها، مشكلة بذلك محركا فعالا على مستوى الفرد أو التنظيم، خاصة إذا ما تعلق الأمر بالتعلم و الفهم و حتى بتقمص معرفة الآخرين، لحل المشكلات الشخصية أو التنظيمية ، كما أنه يثير الدافعية و الإبداع و المردودية لدى الأفراد، أما إذا فاق الإجهاد قدرة الفرد التكيفية، فإنه يتحول إلى تأثير سلبي عليه و على بيئته ، فيصبح مصدر خطر و قد يكون مدمرا للتوازن الطبيعي و يسمى في هذه الحالة بالإجهاد المضر ، والذي لا يظهر إلا إذا كانت الاستجابة مفرطة أو نسبة التكيف مؤلمة، أو في حالة التعرض المتكررة لمجهودات بسيطة.(بن زروال، 2013، ص 159)

و نتيجة لطبيعة الفروق الفردية بين الأفراد، فإن الإجهاد المهني يختلف من فرد لآخر، و باختلاف الجنس و الأدوار و طبيعة العمل الممارس، وبهذا فإن هذا الاختلاف يمتد إلى الجوانب الفكرية للأفراد الذين قد يختلفون، أو يتفقون في آرائهم واعتقاداتهم و وجهات نظرهم اتجاه مصادر هذا الإجهاد والعوامل التي قد تسببه، و من هنا قمنا بدراستنا الحالية في محاولة منا للكشف عن التصورات الاجتماعية لمصادر الإجهاد المهني لدى الإداريات العاملات بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) بئر العاتر- ولاية تبسة.

2- تساؤلات الدراسة:

- ماهي التصورات الاجتماعية لمصادر الإجهاد المهني لدى الإداريات العاملات بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) بئر العاتر- ولاية تبسة؟ و هل تحمل الإداريات العاملات بالشركة تصورات إيجابية لمصادر الإجهاد المهني؟

3- فرضيات الدراسة:

تحمل الإداريات العاملات بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) بئر العاتر- تبسة- تصورات إيجابية لمصادر الإجهاد المهني.

4- أهمية الدراسة و أهدافها: تتجلى أهمية الدراسة في أهمية التصورات الاجتماعية بالنسبة للمنظمات كونها تعمل على تجسيد الواقع المهني و المعيشي للفرد العامل، ويسمح الكشف عنها بالكشف المبكر عن المشاكل التي يعانيها العامل و محاولة الوصول إلى حلول قبل تفاقم المشكلات، كما تتجلى أهمية الدراسة في أهمية الوقوف على مصادر الإجهاد المهني من وجهة نظر العامل الإداري.

أهداف الدراسة: تتمثل في الآتي:

- معرفة التصورات الاجتماعية لمصادر الإجهاد المهني لدى الإداريات العاملات بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) بئر العاتر- تبسة.
- تحديد توجهات التصورات الاجتماعية لمصادر الإجهاد المهني لدى الإداريات العاملات بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) بئر العاتر- تبسة.
- إثراء المعرفة العلمية حول الموضوع المدروس.

5- الإطار النظري للدراسة:

5-1- التصورات الاجتماعية:

تعرف التصورات الاجتماعية في ثلاثة نقاط أساسية، الأولى وضعية و الثانية مفاهيمية ، والثالثة إجرائية و تتمثل هذه النقاط في:

- التصور الاجتماعي هو أسلوب لرؤية مظهر في العالم و الذي يترجم في الحكم و كذا في الفعل مهما كانت طريقة الدراسة المستخدمة و أن أسلوب هذه الرؤية يرجع إلى فرد واحد فقط و لكنه يرجع على فعل اجتماعي.

- التصور الاجتماعي هو مجموعة من المعارف و الاتجاهات و الاعتقادات المتعلقة بموضوع معين، إذن هو يحتوي على مجموعة من المعارف و مواقف في وضعيات معينة وتطبيقات لقيم و أحكام معيارية، حيث أنه حصر هذا التعقيد في هذه النقطة يوضح بصفة جيدة الالتباسات الموضحة في النقطة الأولى.

- التصور الاجتماعي له خاصية تميزه و كأنه مجموع من العناصر المعرفية المرتبطة بواسطة علاقات، هذه العناصر و علاقاتها تتواجد في ثبات داخل مجموعة محددة و معينة.(لعقاب،2014، ص 59)

كما يعرف "أبريك" التصورات بأنها نتاج و مسار لنشاط ذهني يقوم الفرد من خلاله بإعادة بناء الواقع كما واجهه و يعطيه معنى خاص به، و قد ركز "أبريك" على خاصيتين في تعريفه لمصطلح التصورات هما: النتاج والمسار؛ فالتصورات هي نتاج كونها تهدف إلى إعادة بناء الحقائق و إنتاجها، و هي مسار على اعتبار أنها تعمل على الملائمة أو التوفيق بين الأشياء الجديدة والموضوع (خروف، 2018، ص. 149).

5-1-2- أنواع التصورات الاجتماعية:

- التصورات الفردية: و هي استدخال للعالم الخارجي يتم عبر سيرورة دائمة من البناء، فالمحيط الفردي لا يلغي المنبهات الجماعية، فهي متعلقة بالشخص و تكون مستمدة من الوضعية الاجتماعية التي يعيشها الفرد، حيث يبني تصوراته من خلال الواقع و المعلومات التي يتلقاها و ذلك بالرجوع إلى ما اكتسبه من مجتمعه.

- التصورات الجماعية: و هي شكل من أشكال المعرفة المشتركة بين جماعة من الأفراد، و تنتج جماعيا، كما تسمح للأفراد و الجماعات بالتحكم في المحيط و التأثير عليه، و بناء واقع مشترك بينهم.(خروف، 2018، ص. 151)

5-1-3- المقاربات النظرية المفسرة للتصورات الاجتماعية:

يتعلق الأمر بثلاثة نماذج نظرية، حيث لا تعتبر أطروحات متنافسة و إنما مقاربات مكملة لبعضها البعض، و هي حسب ترتيبها الزمني كالآتي:

- النموذج السوسيو- تطوري لـ: "موسكوفيسي": يعتبر أول مقارنة نظرية يقترحها موسكوفيسي للعمل على التصورات الاجتماعية، حيث يدرس هذا النموذج الكيفيات التي ينتج من خلالها الأفراد تصوراتهم حول مواضيع الحياة المختلفة، حيث يرى "موسكوفيسي" أن ظهور وضعية اجتماعية جديدة ، وما تقرضه هذه الأخيرة من قلة المعلومات بشأنها أو عجز المعارف المكتسبة سابقا عن تأويلها، يؤدي إلى بروزها كموضوع إشكالي و جديد يستحيل معرفته بشكل كامل نظرا لتشتت المعلومات التي تتعلق به، فهذه الوضعية تولد نقاشات و تفاعلات تزيد من الشعور بضرورة فهم الموضوع، وهكذا يتم تنشيط التواصل الجماعي و التطرق لكل المعلومات و المعتقدات و الفرضيات الممكنة، ما يؤدي في نهاية الأمر إلى

الخروج بموقف أغلبية لدى الجماعة، هذا التوافق تساعده طبيعة معالجة الأفراد الانتقائية للمعلومات، إذ يتمركزون حول مظهر خاص يتناسب و توقعاتهم و توجهاتهم الجماعية، لكن هذه السيرورة العفوية المولدة للتصور تحتاج لثلاثة شروط:

- تشتت المعلومة.
- التركيز في بؤرة.
- الحاجة إلى الاستدلال.

كما اقترح موسكوفيسي من خلال هذا النموذج سيوررتين ينتج عنهما ظهور التصورات، و هما:

- سيرورة التوضيح ؛ و هي السيرورة التي تجعل المجرّد ملموسا.
- سيرورة الترسّيح؛ و هي سيرورة يحاول الأفراد من خلالها إدماج المعلومات الجديدة المتعلقة بالموضوع في نسق مرجعي موجود سلفا.
- نظرية النواة المركزية: تتخذ نظرية النواة المركزية منحا وصفيا، فهي تهتم بسيرورة التوضيح و تلعب دورا في الكشف عن منتج هذه السيرورة، كما تؤكد هذه النظرية أن التوافق الضروري للتصور الاجتماعي موجود على مستوى الآراء الشخصية للأفراد.

حيث ينظر "أبريك" صاحب هذه المقاربة إلى التصورات الاجتماعية على أنها مجموعة سوسيو- معرفية منظمة بطريقة خاصة، و تتحرك حسب قواعد عمل خاصة بها، ففهم الميكانيزمات التي تتدخل من خلالها التصورات في الممارسات الاجتماعية يتطلب ضرورة معرفة التنظيم الداخلي للتصور ، ولهذا اهتم مختلف الذين يعملون معه في هذا المجال بالمعقدات المتقاسمة و المتوافق عليها من قبل

أعضاء الجماعة، حيث ينظر إليها كنسق مدرج من المعتقدات، يضم عناصر محيطية منتظمة حول نواة مركزية تتولى مهمة تنظيم بقية مكونات النسق.

- النموذج السوسيو- ديناميكي ل: دواز:

اقترح هذا النموذج من قبل "دواز" الذي اهتم بالمعتقدات الخاصة التي يكونها الأفراد عن المواضيع المختلفة للحياة الاجتماعية، فالتصورات حسبه لا يمكن تبصرها إلا من خلال ديناميكية اجتماعية تضع الفاعلين الاجتماعيين في حالة تفاعل.

عندما تدور هذه الديناميكية حول مسألة مهمة، تثير مواقف مختلفة لدى الأفراد بحسب الانتماءات الاجتماعية لكل واحد، و ذلك بالرغم من اشتراكهم في نفس المبادئ المنظمة للموقف، و هكذا تنسب هذه النظرية وظيفة مزدوجة للتصورات الاجتماعية، فهي تعتبرها من جهة كمبادئ مولدة للمواقف، و لكنها من جهة أخرى مبادئ منظمة للفروقات الفردية، و بالتالي فليست وجهات النظر هي المتقاسمة و لكن المسائل التي يتجابه حولها هي المتقاسمة.

و تعطي هذه المقاربة النظرية مكانة مهمة للعلاقات ما بين الأفراد، و ذلك بمحاولة توضيح الكيفية التي يمكن من خلالها للانتماءات الاجتماعية المختلفة أن تحدد الأهمية الموكلة للمبادئ المختلفة، إذ يتعلق الأمر بدراسة ترسيخ التصورات في الواقع الاجتماعي.

و تبحث نظرية المبادئ المنظمة عن الخصوصية في حركية النقاط المرجعية المشتركة للأشخاص الذين يتقاسمون تصورا معينا، نقاط مرجعية مشتركة تتحول إلى رهانات تكون مصدرا للاختلافات الفردية، و كل هذا يحدث في علاقة مع التداخلات الاجتماعية للأشخاص، فالتوافق المميز للتصورات الاجتماعية موجود

حسب هذه المقاربة في هذه الرهانات (بوطاجين، بومدين، 2014، ص 175-176)

5-2- الإجهاد المهني: وردت كلمة "الإجهاد" في اللغة الانجليزية بثلاث مصطلحات هي: الضواغط (stress) والضغط (stressor) و الانضغاط (strain)، أما من الناحية الاصطلاحية فقدت تعددت تعريفاته و أهمها:

- هو يمثل استجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من المؤثر بهدف المحافظة على الذات، لكن تكرارها باستمرار يمكن أن يسبب أمراض كأعراض القلب و التنفس و غيرها.

- هو حالة من التوتر النفسي أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما، فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد و راحة باله و تؤدي إلى إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية و حتى الجسمية. (منصور، بيض القول، ص ص 116-117)

حيث يعرف العلماء الإجهاد المهني من عدة منطلقات نظرية حسب وجهة نظر كل منهم، و يمكن تصنيفها في ثلاثة اتجاهات:

- الإجهاد على أساس استجابة داخلية؛ و تشكل رد فعل غير متكيف في بيئة العمل و التي تؤثر سلبا على الأداء المهني حيث يمثل بالنسبة لـ"بارون" الاستجابات الانفعالية و الجسمية المؤلمة و التي تحدث غالبا عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف و قدراته.

- الإجهاد على أساس أنه منبه؛ و يركز على ما تحمله البيئة المحيطة بالفرد من مؤثرات في شكل مواقف أو أحداث مؤدية لضغوطات تتسبب في حدوث

أضرار بالغة، ويتبنى هذا الاتجاه "تولور" و يرى أن الإجهاد قد يحدث نتيجة لتغيير في متطلبات البيئة الخارجية و هذا يحدث خلل في التوازن و يخلق عبئا على القدرات التكيفية لدى الفرد.

- الإجهاد عبارة عن تفاعل بين شخصية الفرد والبيئة بحيث ينتج تغيرات نفسية و جسدية و يرى "روبنس، و ناسوردين" أن الإجهاد يظهر في حالة فشل التفاعل بين عدة عوامل مثل المنظمة، الفرد و البيئة. (بوغازي، 2018، ص ص 403-404)

5-2-1- مصادر الإجهاد المهني: على اختلاف مصادر الإجهاد المهني و تعددها في البيئة المهنية، قام علماء كثيرون بتصنيفها تصنيفات تشترك في معظم النقاط الأساسية رغم اختلافها الظاهري، حيث ذكر كل من "كاري كوبر" و "جودي مارشال" (1978) أن مصادر الإجهاد يمكن تصنيفها إلى:

- عوامل تتعلق بالعمل ذاته من حيث قلة أو كثرة المهام، الظروف الفيزيائية، حمل الوقت.

- عوامل مرتبطة بدور الفرد في المنظمة من حيث الغموض، الصراع، المسؤولية على الآخرين، اتخاذ القرارات.

- عوامل متعلقة بالنمو الوظيفي من حيث زيادة أو نقصان الترقية، فقدان الشعور بالأمن الوظيفي إعاقة الطموح.

- عوامل مرتبطة ببنية المنظمة و المناخ السائد فيها من حيث فقدان المشاركة الفعلية في اتخاذ القرارات، تحفظات حول سياسات المنظمة.

- عوامل مرتبطة بالعلاقات داخل المنظمة، كعلاقات سيئة مع الرؤساء أو الزملاء أو المرؤوسين، صعوبات في تفويض المسؤوليات.

- عوامل متعلقة بتشابك حدود المنظمة بحدود خارجية تتواجه فيها مطالب

المنظمة بمطالب عائلة الفرد، واهتمامات المنظمة باهتمامات الفرد(بن زروال، 2013، ص.157-158).

5-2-2- مقارنة بين الإجهاد الإيجابي و الإجهاد السلبي:

جدول رقم (1): مقارنة بين الإجهاد الإيجابي و الإجهاد السلبي

الإجهاد السلبي	الإجهاد الإيجابي
- يسبب انخفاضا في الروح المعنوية	- يمنح دافعا للعمل
- يولد ارتباكا	- يساعد على التفكير
- يدعو للتفكير في الجهد المبذول	- يحافظ على التركيز على النتائج
- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه	- يحافظ على التركيز على العمل
- الشعور بالأرق	- النوم الجيد
- ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عنها	- القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
- الإحساس بالقلق	- يمنح الإحساس بالمتعة
- يؤدي إلى الشعور بالفشل	- يمنح الشعور بالإنجاز
- يسبب للفرد الضغط	- يمد الفرد بالقوة و الثقة
- التشاؤم من المستقبل	- التفاؤل بالمستقبل
- عدم القدرة على الرجوع، عند المرور بتجربة غير سارة	- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية، عند المرور بتجربة غير سارة.

المصدر: (بن زروال، 2013، ص: 160)

5-2-3- خصائص الإجهاد المهني:

- أنه عملية إدراكية، و أن الإجهاد المدرك هو الرابط بين وجهة نظر الفرد

بما يمتلكه من قدرات عقلية وجسدية و بين متطلبات الموقف.

- الإجهاد عملية تكيف الفرد لقدراته مع متطلبات الموقف.

- أن الضغط المدرك يعكس مدى أهمية الموقف وفقا للمدركات الذاتية للفرد

نفسه، و قد يكون الضغط إيجابي أو سلبي كمحفز. (بوغازي، 2018، ص.404)

6- الإجراءات المنهجية للدراسة:

6-1- منهج الدراسة:

استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، و الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، و يهتم بوصفها وصفا دقيقا، كما يعتبر أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنتظم حيث يقوم بوصف الظاهرة و تصورها كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات (لعقاب، 2014، ص.61)

و نسعى من خلاله في هذه الدراسة إلى الكشف عن التصورات الاجتماعية لمصادر الإجهاد المهني لدى الإداريات العاملات بشركة مناجم الفوسفات (صوميفوص) بئر العاتر - ولاية تبسة.

6-2- المجال المكاني و الزمني للدراسة:

طبقت هذه الدراسة في شركة مناجم الفوسفات (صوميفوص) بئر العاتر - ولاية تبسة، ابتداء من 2020/09/13 إلى غاية 2020/11/13

6-3- مجتمع الدراسة وعينتها:

يعتبر اختيار العينة في البحوث النفسية والتربوية و الاجتماعية من أهم المحددات الرئيسية لوصول الباحث إلى نتائج صحيحة، لذلك يجب توخي الحذر عند اختيار العينة لأن النتائج التي يصل إليها الباحث تعمم على المجتمع الذي سحبت منه العينة (لعقاب، 2014، ص.61)

و قد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة مقصودة نتيجة لطبيعة الموضوع، و تكونت من جميع الإداريات العاملات بالإدارة العامة لشركة مناجم الفوسفات (صوميفوص) و المقدر عددهم ب: 14 من إجمالي عدد الإداريين ككل و المقدر ب: 65 (إحصائيات سنة 2020/2019 المصدر قسم الموارد البشرية).

6-4- أدوات جمع البيانات:

- **المقابلة:** اعتمدنا على المقابلة النصف موجهة للحصول على إجابات لنص السؤال المتعلق بالتداعي الحر، و كان نص السؤال كالاتي: عندما أقول لك جملة مصادر الإجهاد المهني، ماهي أول 5 أو 6 كلمات تخطر على بالك؛ أذكرها ثم رتبها حسب أهميتها بالنسبة لك من 1 إلى 5 أو إلى 6.

- **طريقة التداعي الحر (association libre):** حيث تقوم طريقة التداعي الحر في التصورات الاجتماعية على كلمة أو جملة متداعية، وانطلاقا منها يطلب من الأفراد إنتاج كل التعبيرات التي تأتي في الذهن والتي تتميز بالعفوية و السرعة ، وهذه الميزة تسمح للباحث بالتعرف على العوامل الضمنية أو الخطية حول تصور ذلك الموضوع، وبهذه الطريقة يتمكن الباحث من الوصول إلى محتوى التصورات (لعقاب، 2014، ص.62).

و من أجل تحليل نتائج المقابلات، اعتمدنا على تقنية تحليل المحتوى؛ و التي أكدت (L.Nugura) على أنها تهدف لمعرفة الوحدات ذات الأفكار الواحدة، بعبارة أخرى إعادة تشكيل المضمون في صيغ أخرى أكثر كثافة؛ ولتحقيق هذا الهدف ينبغي العمل على: كشف الأفكار ذات الدلالة و تصنيفها، استخراج العناصر الأساسية للموضوع و جمعها داخل أصناف أي أن الموضوعات عبارة عن وحدات ذات المجال الفكري الواحد، و بهذا فالعملية

الأساسية في هذا النوع من التحليل تكمن في تقسيم الأفكار إلى أنواع أو أصناف. (لعقاب، 2014، ص.63)

حيث اعتمدنا في تحديد الوحدات على ما يلي:

- الكلمات.
- الجمل و العبارات.
- الأمثلة المقدمة من قبل أفراد العينة.

6-5- الأساليب المستخدمة في الدراسة:

- حساب التكرارات.
- حساب النسب المئوية.
- تحليل المحتوى.

7- عرض و مناقشة النتائج:

جدول رقم(02): العوامل المحددة لمصادر الإجهاد المهني في تصورات عينة

الدراسة حسب التكرار و النسبة المئوية.

النسب المئوية	المراتب	التكرارات	الجمل و العبارات	الكلمات	المحاور
09,52	01	04	من 6 صباحا إلى الثانية زوالا ويكون متعب جدا في فصل الشتاء	التوقيت	عوامل مهنية تنظيمية
11,90	2/2/4/1/3	05	عامل تدمج لديه آلاف المهام و آخر نائم على مدار السنة	كثرة المهام	
04,76	/3/2	02	عدم المشاركة في اتخاذ القرارات	اتخاذ القرارات	
04,76	2/3	02	أغلب علاقات العمل متعبة و مصدر للمشكلات	علاقات العمل	

02,38	04	01	العمل الإداري روتيني للغاية	طبيعة العمل	
04,76	/1/5	02	تتصارع المرأة العاملة بين دورها في البيت و دورها في العمل	صراع الأدوار	
04,76	6/1	02	لامجال للمناقشة في أي نشاط أو قرار	خصائص العمل	
02,38	03	01	يشمل قلة المشاركة وعدم التدخل في جميع المجالات	الهيكل التنظيمي	
04,76	6/2	02	عدم وجود سلم وظيفي و ينظم المهام و النشاطات المنوطة بكل فرد	غياب التنظيم	
02,38	03	01	نقص فرص الترقية و عدم تقدير المجهود المبذول مهما بلغت درجته	نقص الدعم	
02,38	04	01	لا أحد يكثر بالتشجيع و محاولة تحسين الأداء، نقص الراتب	نقص التحفيز	
04,76	/6/6	02	عدم تقبل المجتمع لعمل المرأة في ميدان المناجم	انتقادات المجتمع	عوامل نفسية- اجتماعية
04,76	5/4	02	عدم تقدير مجهودات المرأة	عدم التقدير	
02,38	06	01	التعب الشديد نتيجة عدم أخذ القسط الكافي من الراحة	الإرهاق	
02,38	06	01	نتيجة الخوف من العقوبات و الخصم	التوتر	
02,38	05	01	نتيجة عدم الاهتمام الكافي من قبل رؤساء العمل	الضغط النفسي	
04,76	3/2	02	بعد مكان العمل عن مقر السكن	البعد	عوامل بيئية
04,76	/4/1	02	عدم توفر بعض الإمكانات المادية و المعنوية لممارسة العمل براحة	ظروف العمل	
02,38	04	01	بسبب الخروج للميدان يوميا	الإجهاد البدني	عوامل بدنية

طاهري زينة - خلاصي مراد

02,38	04	01	بسبب كثرة المسؤوليات	الإجهاد الفكري	عوامل فكرية
02,38	01	01	عدم الاقتناع بإمكانيات المرأة في المجتمع	التأخر الثقافي	
02,38	04	01	نتيجة التعب الزائد	عدم التركيز	
04,76	2/5	02	خطورة الخروج بدون مرافق خاصة في فصل الشتاء	المرافق	عوامل أمنية
02,38	02	01	المرأة المتزوجة تجد صعوبة في التوفيق بين العمل و مسؤولية الأولاد	الظروف العائلية	عوامل شخصية
02,38	03	01	مختلف الظروف كالمرض المفاجئ	طبيعة الحياة اليومية	
02,38	02	01	بين البيت و العمل	المسؤولية المزدوجة	
02,38	05	01	45 يوم سنويا غير كافية	العطل السنوية	
%100	131	42			المجموع

يوضح الجدول رقم(02) أن مصادر الإجهاد المهني في تصورات عينة الدراسة تتمحور حول مجموعة من العوامل المهنية- التنظيمية؛ قدرت نسبتها المئوية بـ: 46,50 %، النفسية - الاجتماعية؛ قدرت نسبتها المئوية بـ: 16,66 %، الفكرية؛ قدرت نسبتها المئوية بـ: 07,14 %، البدنية قدرت نسبتها المئوية بـ: 02,38 %، الشخصية؛ قدرت نسبتها المئوية بـ: 09,52 %، البيئية؛ قدرت نسبتها المئوية بـ: 09,5 %، و الأمنية؛ قدرت نسبتها المئوية بـ: 04,76 %.

كما يتضح أن هذه العوامل كلها تشتمل على مؤشرات سلبية فقط مما يدل على أن تصورات عينة الدراسة ليست إيجابية.

8- الاستنتاج العام: خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تم تفسيرها في ضوء المقاربات النظرية المتوفرة، و يمكن إجمالها في الآتي:

استهدف التساؤل الرئيسي للدراسة معرفة التصورات الاجتماعية لمصادر الإجهاد المهني لدى الإداريات العاملات بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) بئر العاتر- ولاية تبسة، وتوصلنا إلى أن التصورات الاجتماعية لمصادر الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تمحورت حول عدة عوامل:

1. عوامل مهنية- تنظيمية: شملت عامل التوقيت، وكثرة المهام ، اتخاذ القرارات، علاقات العمل، طبيعة العمل، صراع الأدوار، خصائص العمل، الهيكل التنظيمي، غياب التنظيم، نقص الدعم، نقص التحفيز.
2. عوامل نفسية- اجتماعية: شملت عامل انتقادات المجتمع، عدم التقدير، الإرهاق ، التوتر، الضغط النفسي.
3. عوامل بيئية: شملت عامل البعد، ظروف العمل.
4. عوامل بدنية: شملت عامل الإجهاد البدني.
5. عوامل فكرية: شملت عامل الإجهاد الفكري، التأخر الثقافي، عدم التركيز.
6. عوامل أمنية: شملت عامل المرافق.
7. عوامل شخصية: شملت عامل الظروف العائلية، طبيعة الحياة اليومية، المسؤولية المزدوجة، العطل السنوية.

أما فرضية الدراسة فقد تمحورت حول نوع التصورات الاجتماعية التي تحملها الإداريات العاملات بشركة مناجم الفوسفات (SOMIPHOS) بئر العاتر- ولاية تبسة، وتوصلنا إلى أن: عينة الدراسة لا تحمل أي تصورات إيجابية لمصادر

الإجهااد المهني في العمل؛ حيث أن جميع المؤشرات التي ظهرت في استجاباتهم هي مؤشرات سلبية بحتة، فجميع المفردات الأكثر شيوعا وانتشارا في تصورات عينة الدراسة لها طابع مشترك و سلبي نتيجة لأن أفراد العينة يعيشون نفس ظروف العمل ويشتركون في ثقافة تنظيمية واحدة ويعانون نفس الظروف و يتعرضون لنفس العوامل التي يعتقدون أنها تشكل مصادر مهمة للإجهااد المهني في العمل و هذا ما سمح بالوصول إلى التعبير عن انفعالاتهم و و طريقة تفكيرهم المشتركة من خلال التصورات، و الذي بدوره يعكس أن التصورات الاجتماعية عملية بناء و إنتاج اجتماعي مشترك في إطار الواقع الاجتماعي.

قائمة المراجع

- بن زروال، فتيحة، (2013)، الإجهاد المهني لدى العاملين بمصالحتي الاستعجالات و التوليد (المصادر، الأعراض، واستراتيجيات المواجهة)، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية رقم 07.
- لعقاب، مليكة، جانفي 2014، التصورات الاجتماعية للبطالة لدى الشباب الجزائري، المجلة الجزائرية للطفولة و التربية، العدد 03، جامعة البليدة 02.
- بوطاجين، عادل، بومدين، سليمان، أفريل 2014، التصورات الاجتماعية- مدخل نظري-، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية- جامعة الوادي، العدد السادس.
- منصور، تجاني، بيض القول، ابراهيم، الاجهااد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية-العدد الإقتصادي 36(02)، جامعة زيان عاشور -الجلفة.
- خروف، حياة، جوان 2018، التصورات الاجتماعية للعمل لدى إطارات الوسطى و أعوان التحكم بمؤسسة سونلغاز-عنابة-الصفصاف، مجلة أبحاث نفسية و تربوية - جامعة قسنطينة 02، المجلد 09، العدد 03، ص.ص 147-164.
- بوغازي، كريمة، أفريل 2018، الإجهاد المهني و علاقته باستراتيجيات المواجهة لدى المرضين، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد 23، الجزء الأول.