

(مصادر الضغط المهني لدى عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لولاية أم البواقي - الجزائر)

- ساسي هادف جبير

جامعة عنابة

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مختلف مصادر الضغط المهني التي يعاني منها العمال ، و في هذا الصدد وقع الاختيار على إحدى الشركات الوطنية التي تحظى بمكانة مهمة في الاقتصاد الجزائري ألا و هي شركة توزيع الغاز و الكهرباء سونلغاز فرع أم البواقي- و لتحقيق أهداف البحث تم تصميم استمارة تم توزيع 70 منها على العمال بذات الشركة ، و بعد عملية الجمع تم تحليل بيانات الدراسة و اختبار فرضياتها باستخدام التحليل الوصفي و الاستدلالي (spss). أين توصلنا إلى معاناة العمال من العديد من مصادر الضغط المهني المؤثرة على أداء العمال و التي ترتبط سواء بالجانب التنظيمي للعمل أو الجانب الشخصي للعمال حيث سوف نقوم باستعراضها من خلال هذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل ، مصادر ضغوط العمل ، مؤسسة سونلغاز

Abstract

The aim of this study is to define the different sources of stress at work .For this we have chosen one of the national societies of a important ranking in the economy of the country: it is Sonelgaz. For the purposes of this study, it was prepared questionnaires for 70 officials of the said company. To their analysis and the constraint to the use of the method SPSS, we arrived to identify conditions of stress experienced by the sets of workers which are relative and to the personal profile of workers which we removed through this study

Keywords: Work Stress, Sources of Work Stress, Sonlegaz Foundation

مقدمة

لقد أصبح الاهتمام بالجانب النفسي للإنسان ضرورة حتمية تملها الظروف الراهنة لعصرنا الحالي خاصة و أن بعض المجالات اليومية تتطلب من الإنسان أن يكون متمتعاً بجميع قدراته العقلية و الجسمية والنفسية ، و لعل أهم هذه المجالات اليومية مكان العمل أين أصبحت جل مجتمعات الوقت الحاضر مجتمعات صناعية وتجارية مما ترتب علي ذلك زيادة مشكلات العمال النفسية مما تطلب الاهتمام بالصحة النفسية للعمال . وهنا يبرز دور الأخصائي النفسي في المجال المهني والذي يتمثل في: تحليل العمل و الإحاطة بسياسة المؤسسة في عملية الاختيار المهني والتوظيف و الكشف عن المحيط المادي في جو العمل والظروف الفيزيائية التي تساعد علي الإنتاج .و كل هذه المهام تصب في غاية واحدة ممثلة في خلق مناخ نفسي ملائم يجعل من العامل يعيش في راحة نفسية و إزالة عوامل القلق و التوتر بين العمال و التخفيف من حدة الضغوط المهنية في عصر سمي بعصر القلق ، أين أصبحت الضغوط المهنية سمة من سماته فكل العمال معرضون للضغوط و لكن تختلف باختلاف طبيعة العمل، ومكانه وزمانه. فلا فرق بين الموظب أو المجتهد أو سواء كان رجلاً أم شاباً، أم امرأة أم فتاة - فالكل يتعرض لضغوط نفسية كبيرة، و لكن الفرق الجوهرى يكمن في كيفية التعامل مع تلك الضغوط و جعلها ذات أبعاد ايجابية أو في كيفية مقاومتها .

1. مشكلة الدراسة :

تعتبر ضغوط العمل من أبرز المشاكل التي يعاني منها العمال في عصرنا الحالي وتتعدد أسبابها فمنها ما هي نفسية ومنها ما هي تنظيمية و سوف نحاول من خلال دراستنا هذه التعرف على مختلف مصادر الضغط المهني لدى عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء لولاية أم البواقي وعليه جاء تساؤل بحثنا العام كالتالي:

ما هي مصادر الضغوط المهنية لدى عينة البحث؟

فرضيات الدراسة :

تنطلق الدراسة من الفرضية التالية:

- هناك مصادر شخصية وأخرى تنظيمية تؤثر على عمال شركة توزيع الغاز والكهرباء بأم البواقي.
2. أهمية الدراسة: تكمن أهمية اختيار هذه الدراسة في أنها تعالج ظاهرة الضغوط المهنية والتي ألقت بضلالها السلبية على العديد من التنظيمات العمالية، سواء كانت حكومية منها أو خاصة، هذه الظاهرة عرفت تفاقماً كبيراً في الآونة الأخيرة مما أدى إلى تكاثر المشاكل الناجمة عنها بشكل لافت للنظر يستدعي ضرورة الاهتمام بهذه الظاهرة والتي أصبحت تؤرق أرباب العمل والمسؤولين داخل المؤسسات بمختلف القطاعات. فالضغوط المهنية هي بمثابة العدو الرئيسي للعمال مهما اختلفت المهن التي يشغلونها والتي تحول دون تأدية أدوارهم في أحسن الظروف.

3. تحديد المصطلحات:

أ- الضغوط المهنية: هي تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو في البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة.

ب- مصادر الضغوط المهنية: يقصد بها تلك العوامل المتعلقة بالمهنة أو الشخص والتي تتسبب في إحساس الفرد بالضغط النفسي، وغالباً ما توجد مصادر الضغوط المهنية أو مسبباتها في بيئة العمل بينما توجد الضغوط داخل الفرد. والمتمثلة في عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية، عدم ملائمة الدور، العوامل الشخصية.

الإطار النظري للدراسة :

أ- مفهوم الضغط :

1- للتعرف على الاشتقاق اللغوي لكلمة ضغط بالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد تعريف للضغط منسوباً إلى ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم على جدر الأوعية. أما مفهومه الهندسي فهو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها، وتعتبر ضغوط العمل من الموضوعات الحديثة التي تطورت في المجتمعات الغربية والعربية ونأمل أن تأخذ دورها من البحث والدراسة في المجتمع السعودي. وكلمة الضغط من الكلمات المعروفة في اللغة العربية وذكر "مجد الدين الفيروز أبادي" (مجد الدين الفيروز أبادي. د. ت. ص 23) (ضغطه) عصره وغمره إلى شيء، ومنه ضغط القبر، والضاغط الرقيب، والضغط بالضم الضيق والإكراه والشدة والضغوط أيضاً من الكلمات الشائعة في اللغة الإنجليزية.

و يعرف "هانز سيلي" الضغط على أنه مجموعة أعراض تتزامن لموقف ضاغط ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في الفرد نفسه (عبد الستار إبراهيم، 1989، ص 155).

أما "لازروس" فيعرف الضغط على أنه ظرف خارجي يضع على الفرد أعباء ومتطلبات فائقة تهدده وتعرضه للخطر (رمضان محمد القذافي، 1999، ص 110). بمعنى آخر فالضغط مصدره يكون خارجي مرتبط بأحداث الحياة الضاغطة بحيث يصعب على الفرد التوافق معها كاستجابة حتمية لسوء التوافق الناتج عن ذلك نجد مجموعة متنوعة من الاستجابات النفسية، الفيزيولوجية، الاجتماعية والعقلية.

ب- مفهوم ضغوط العمل:

من الصعب الوصول إلى صورة شاملة وواضحة للضغوط بصفة عامة و ضغوط العمل على وجه التحديد ، حيث أن الكثير من الناس يستخدمون مصطلح الضغوط في الحياة العامة و يعجزون عن تحديد القصد منه بشكل قاطع و الكيفية التي يصفون بها واقع الضغوط و مسبباتها و نتائجها. (عبد الرحمن هيجان، 1479 ص 14).

إلا أن ذلك لم يمنع الباحثين من التركيز على هذا المفهوم في العديد من المجالات مثل علم النفس و علم الاجتماع و الطب و الإدارة و السلوك و غيرها من العلوم. وقد أدى هذا إلى تعدد أوجه النظر في تعريف هذا المفهوم و دراسته و استخدامه

من هنا سنحاول التطرق إلى تعريف و مفهوم ضغوط العمل لمجموعة من الكتاب و الباحثين.

فهناك العديد من التعريفات الإجرائية لمفهوم ضغوط العمل : حيث عرفها عبد الباقي (صالح الدين محمد عبد الباقي، 2005 ص 284). بأنها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية و الجسمية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط.

بينما عرف ماهر (ماهر احمد، 2004، ص: 38) ضغوط العمل بأنها حالة من عدم الاتزان النفسي و الجسدي ، و تنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة ، و محصلتها هو عدم الاتزان النفسي و الجسدي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل.

و عرف كابلان و آخرون ضغط العمل بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديدا للفرد ، وفقا لتعريف كوبر و مارشا ليقصد بالضغوط الوظيفية مجموعة العوامل السلبية مثل : غموض الدور، صراع الدور، و أحوال العمل السيئة و الأعباء الزائدة و التي لها علاقة بأداء عمل معين. (محمود سليمان العميان، 2005 ص 160)

و عرف جينبرج جيرالد و آخرون الضغط بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية و ردود أفعال فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية، أما الإجهاد فهو التأثير المتجمع للضغوط، و الذي يتمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة. (جينبرج جيرالد و بارون روبرت ، ترجمة رفاعي و بسيوني 2004، ص 23) يعرفها عبد الرحمان هيجان مثالا على أنها "تجربة ذاتية للفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة، يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية، أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة". (عبد الرحمن بن أحمد هيجان، 1479، ص 23)

4- الإجراءات المنهجية للدراسة :

أ- المنهج المستخدم :

انطلاقا من طبيعة البحث و المعلومات المراد الحصول عليها قصد التعرف على مصادر الضغط المهني و انعكاساتها النفسية على عمال الشركة الوطنية للغاز و الكهرباء بولاية أم البواقي، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي و الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد على الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيرا كميا و كيفيا ، فالتعبير الكمي يعطينا وصفا رقميا و يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها و درجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى (عبيدات، ذوقان، وآخرون، 2001، ص 53)، كما لا يكتفي هذا المنهج بجمعه المعلومات المتعلقة بالظاهرة فحسب من اجل استقصاء مظاهرها و علاقتها المختلفة بل يتعداه إلى التحليل و الربط و التفسير بغرض الوصول باستنتاجات يبني عليها التصور .

ب- مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع دراستنا من عمال الشركة الوطنية للغاز و الكهرباء لولاية أم البواقي حيث يعمل بها 485 مقسمين إلى عمال تقنيين وعمال إداريين، فالعمال التقنيين توكل إليهم مهمة إصلاح المهام التقنية و بالمقابل العمال الإداريين مكلفون بأعمال إدارية و قد كانت عينة بحثنا العشوائية البسيطة وذلك بكتابة الأسماء في قصاصات تم إجراء عملية السحب ، وأخذنا نسبة 14.4% من المجتمع وكان حجم العينة 70 فرد بعد أن تم استبعاد العينة التي اجري عليها الثبات و المقدر عددها ب 10 أفراد.

* أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على الاستمارة لجمع المعلومات و هي من أهم الأدوات تتضمن مجموعة من البنود أو العبارات ، تعطى إلى أفراد العينة المراد دراستها (علي شتا ، 1997، ص 269). ، بحيث يقدم هؤلاء الأفراد بيانات ومعلومات حول الظاهرة المراد دراستها وذلك عن طريق إجاباتهم (محمد شفيق، ط 1، 1985، ص 83). وانطلاقا من مشكلة البحث المطروحة سابقا تم تصميم استمارة مقسمة إلى 07 محاور كما يلي

المحور الأول : يقيس العلاقات الإنسانية- المحور الثاني : يقيس العبء الوظيفي
المحور الثالث : يقيس غموض الدور - المحور الرابع : يقيس الترقية والتطور الوظيفي

المحور الخامس: يقيس الرضا عن العمل- المحور السادس: يقيس صراع الدور

- المحور السابع: يقيس ظروف العمل

أ- صدق الاستمارة: قصد التحقق من صدق الاستمارة تم تقديمها إلى مجموعة من الأساتذة بغرض توجيهنا، وبعد الاطلاع عليها تم إلغاء وتعديل بعض العبارات، حيث تم تعديل وحذف بعض العبارات وإعادة صياغة بعض البنود حتى أصبحت في شكلها النهائي.

ج- الثبات: قبل أن تعرض الاستمارة على عينة البحث الأصلية لأبد من التحقق من مدى توافرها على شرط الثبات، لذلك تم حساب معامل الثبات بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق حيث يحسب مدى الارتباط بين الدرجات المتحصل عليها عند تطبيقها لأول مرة، والدرجات المتحصل عليها عند إعادة التطبيق، ومن ثمة فقد تم اختيار عينة تتكون من 10 أفراد تم توزيع الاستمارة عليهم، بعد مدة 07 أيام أعيد توزيعها عليهم، بحساب معامل الارتباط برسون حصلنا على معامل قدر بـ 0.94 وهو معامل ارتباط يشير لعلاقة موجبة وقوية.

أ- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

• الفرضية الأولى: نتائج استجابات مفردات العينة حول مصادر ضغوط العمل:

جدول رقم (01) استجابات أفراد العينة حول تأثير العلاقات الإنسانية كمصدر من مصادر الضغط المهني :

محور	البند	دائما		غالبا		نادرا		أبدا		متوسط الحسابي	انحراف
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
العلاقات الإنسانية	1- أجد صعوبة في التواصل مع مسؤولي المباشر.	5	7.1	22	31.4	28	40.0	15	21.4	2.24	0.87
	2- أفضل العلاقة مع رؤسائي على حساب علاقتي الشخصية.	2	2.9	13	18.6	25	35.7	30	42.9	1.81	0.83
	3- أحاول منافسة زملائي مما يفقدي تعاونهم معي.	1	1.4	20	28.6	23	32.9	26	37.1	1.94	0.84
	4- أحس بأنني قيمة ثابتة في هذا التنظيم.	13	18.6	31	44.3	17	24.3	9	12.9	2.69	0.92
	5- يغضب مني رؤسائي إذا اختلفت معهم في ميولاتهم ورغباتهم.	7	10.0	27	38.6	20	28.6	16	22.9	0.36	0.94
	6- أحاول طرح الأفكار والمقترحات لرؤسائي من دون أن أجد تجاوبا معي	4	5.7	22	31.4	20	28.6	24	34.3	2.09	0.94
	7- غالبا ما توزع الأعمال بيننا في العمل بصورة غير عادلة.	5	7.1	15	21.4	21	30.0	29	41.4	1.94	0.96
	8- اعمل في جو يخلو من المودة و الصداقة.	3	4.3	7	10.0	27	38.6	33	47.1	1.71	0.81

يوضح الجدول أعلاه (رقم 01) استجابة مفردات العينة حول تأثير العلاقات الإنسانية كمصدر من مصادر الضغط في العمل، والذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى تأثير عامل العلاقات الإنسانية في تأدية مهام عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لولاية أم البواقي. من خلال هذا الجدول نلاحظ أن 61.4% من مفردات العينة عبروا عن عدم وجود صعوبات في التواصل والتعامل مع مسؤولهم المباشر، حيث أن 21.4% من أفراد هذه العينة أجابوا بـ أبدا و 40% أجابوا بنادر حول ماء جاء في هذا البند والقاضي بوجود صعوبة في تواصل العمال مع رؤوسهم المباشر، كما نلمس وجود اتفاق في وجهات نظر أفراد العينة حول عدم وجود صعوبات في التعامل بين العمال ومسؤولهم ويتضح ذلك أكثر من خلال الانحراف المعياري المتحصل عليه

حيث نجده يساوي 0.87 و هي قيمة صغيرة تعكس التجانس بين أفراد العينة ، و ما يعزز أكثر عدم موافقة أفراد العينة لمضمون هذا البند النسبة المتحصل عليها من المتوسط الحسابي و التي بلغت 2.24 مما يدل على عدم موافقة أفراد العينة للفكرة القاضية بوجود صعوبات في تعامل العمال مع مسؤوليهم ، كما أعرب جل أفراد العينة عن تفضيلهم للعلاقات الشخصية فيما بينهم على حساب العلاقات مع مسؤوليهم بنسبة بلغت 78.6% انطلاقاً من إجابة 42.9% من أفراد العينة على محتوى هذا البند بأبداً في حين عبر 35.7% من أفراد العينة عن ما جاء في هذا البند بنادراً مما يوحي بالأهمية البالغة التي يوليها عمال الشركة للعلاقات الشخصية فيما بينهم ، و هذا يرجع إلى سهولة التواصل مع بعضهم البعض و انعدام الحواجز والعراقيل و ما يؤكد هذه الفكرة المتوسط الحسابي المتحصل عليه و الذي بلغ 1.81 مما يوحي بعدم موافقة أفراد العينة على الطرح الذي جاء في هذا البند، كما نلاحظ وجود تجانس كبير في إجابات أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري الخاص بهذا البند 0.83 و هي قيمة صغيرة تعكس التجانس الكبير بين وجهات النظر لهذه الفئة. و ما يدعم أكثر هذا الرأي هو إجابة أفراد العينة حول البند المتعلق بفقدان المنافسة في العمل لعنصر التعاون بين العمال إذ أعرب 70% من أفراد العينة على أن المنافسة لا تفقدهم التعاون فيما بينهم كدليل على الأهمية الكبيرة لعنصر التعاون في العمل داخل الشركة، كما أن المتوسط الحسابي المتحصل عليه من عبارات هذا البند بلغ 1.94 و هذا ما يوحي بأن عمال شركة سونلغاز لا يعتبرون المنافسة من العوامل التي تفقدهم التعاون فيما بينهم.

من دون شك أن انتماء العمال لأي شركة أو مؤسسة أو تنظيم يعزز شعورهم بالانتماء و الفخر، مما يجعلهم يحسون بقيمتهم الثابتة في هذا التنظيم و يشعرون بالوزن الكبير التي يحضون به داخل هذا التنظيم ، و هذا ما ذهب إليه عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء أم البواقي في إجاباتهم عن البند المتعلق بإحساسهم بأنهم قيمة ثابتة في هذا التنظيم حيث عبر 62.9% من أفراد العينة على أنهم يشكلون قيمة ثابتة داخل الشركة. في حين نجد نسبة 37.1% من أفراد العينة عبروا عن عدم إحساسهم بمثل هذا الشعور داخل الشركة ، و هذا أمر طبيعي لأن الإحساس بمثل هذا الشعور يتطلب قضاء فترة زمنية معينة و كما هو مبين من خلال دراستنا هذه على أفراد العينة هناك نسبة معتبرة من أفراد العينة حديثو التوظيف.

و بالمقابل نلاحظ انقسام استجابات منتسبي عمال شركة سونلغاز أم البواقي بين معارض و موافق حول محتوى البند الذي يعبر عن غضب الرؤساء من العمال عند الاختلاف معهم في ميولاتهم و رغباتهم حيث أيد 48.6% من أفراد العينة هذا الطرح بينما نفى نسبة 52.4% من هذه العينة ما جاء في هذا البند فأجاب 28.6% منهم بنادراً بينما أجاب 22% من أفراد العينة بأبداً، أما بخصوص البند المتعلق بتجاوب الرؤساء مع الأفكار المطروحة من طرف العمال فقد عبر مجمل أفراد العينة عن تجاوب المسؤولين مع العمال أثناء طرحهم للأفكار و المقترحات أين بلغت نسبة أفراد العينة الذين نفوا عدم تجاوب الرؤساء مع مقترحاتهم ب نسبة 62.9% بينما بلغت نسبة أفراد العينة و الذين أقروا بعدم تجاوب الرؤساء معهم أثناء طرحهم للأفكار نسبة 37.1% و هي نسبة معتبرة تنم عن وجود اختلاف بين بعض المسؤولين و العمال داخل الشركة كنتيجة لعدم اهتمام بعض الرؤساء بمقترحات و أفكار هؤلاء العمال ، كما أن المتوسط الحسابي الخاص بعبارات هذا البند بلغ 2.09 و هذا يدل على معارضة أفراد العينة للطرح القائل بوجود اختلاف بين المسؤولين و العمال أثناء عملية تبادل الأفكار فيما بينهم ، و هذا أمر سلبي يؤثر على الانسجام و التنسيق و يعرقل عملية التواصل و الاتصال داخل الشركة، كما عبر معظم أفراد العينة عن وجود عدالة و تكافؤ في توزيع المهام و الفرص داخل الشركة بنسبة كبيرة انطلاقاً من إجابات أفراد هذه العينة حول البند المتعلق بتوزيع الأعمال بين العمال بصورة عادلة ، حيث أعرب معظم العمال على أن الأعمال داخل المؤسسة توزع بصورة عادلة بنسبة مئوية بلغت 71.4% كما نجد المتوسط الحسابي المتعلق بهذه العبارة يساوي 1.94 و هذا مؤشر على حقيقة تكافؤ الفرص و المهام داخل المؤسسة و هذا أمر ايجابي يحسب للشركة ويساهم في استقرارها. و ما يؤكد اتفاق أفراد العينة حول الرأي القاضي بوجود عدل في توزيع الأعمال و الفرص داخل الشركة قيمة الانحراف المعياري المتحصل عليها في هذه العبارة حيث بلغ 0.96 و هي قيمة صغيرة تؤكد التجانس الكبير بين أفراد العينة.

و الملاحظ من خلال إجابة معظم أفراد العينة حول البند المتعلق بالجو السائد داخل الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء بولاية أم البواقي وجود تجانس كبير بين أفراد العينة أين عبرت نسبة كبيرة منهم عن ارتياحهم الكبير داخل الشركة و أنهم يعيشون في وسط مليء بالمودة و الصداقة فبلغت النسبة المعبرة عن هذا الطرح 85.7% و ما يعكس أكثر هذا التجانس في إجابات أفراد العينة

قيمة الانحراف المعياري المتحصل عليها و التي كانت 0.96 و هي نسبة ضئيلة تعكس التجانس الكبير بين أفراد العينة، كما أن المتوسط الحسابي لهذا البند بلغ 1.71 ، مما يدل على عدم موافقة أفراد العينة لما جاء في البند الثامن و القاضي بأن الجو السائد داخل الشركة يخلو من المودة و الصداقة كدليل على اهتمام العمال بالعلاقات الإنسانية و اعتبارها جانب مهم من جوانب العمل. و هذا الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ليس و ليد الصدف بل هو ناتج عن اهتمام العمال بهذا البعد لإدراكهم بالدور الكبير الذي تلعبه العلاقات الشخصية و الاجتماعية في تأدية المهام داخل الشركة.

- جدول رقم(02) الاستجابات حول تأثير الشعور بالعبء الوظيفي كمصدر للضغط :

البند	دائما		غالبا		نادرا		أبدا		المتوسط	انحراف
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
9- أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به.	8	11.4	35	50.0	17	24.3	10	14.3	2.59	0.87
10- أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي.	2	2.9	18	25.7	28	40.0	22	31.4	2.00	0.83
11- أشعر بالتعب و الإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات و مهام.	13	18.6	31	44.3	18	25.7	8	11.4	2.70	0.90
12- أقوم بأعمال مملة و روتينية ولا جديد فيها.	13	18.6	32	45.7	19	27.1	6	8.6	2.74	0.86
13- يضايقني العمل في أيام الراحة.	32	45.7	20	28.6	10	14.3	8	11.4	3.09	1.03
14- أتحمّل مسؤولية نتائج عدة أعمال و واجبات رغم كونها منفصلة عن المهام المكلف بها.	8	11.4	29	41.4	23	32.9	10	14.3	2.50	0.88

يوضح الجدول أعلاه (رقم02) استجابة مفردات العينة لعبارات بنود محور العبء الوظيفي في العمل كمصدر من مصادر الضغط المهني ، حيث هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى شعور عمال الشركة الوطنية للغاز والكهرباء لولاية أم البواقي بالعبء الوظيفي أثناء تأديتهم لعملهم. من هنا نلاحظ أن 61.4% من مفردات العينة أقرروا بأن العمل الذي يقومون به يؤثر على أعصابهم انطلاقا من إجابة 50% منهم على البند التاسع والمتضمن معانات العمال من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي يقومون به بغالبا كما أجاب 11.4% بدائما ، و نلمس تجانس كبير في وجهات النظر بين أفراد العينة من خلال الانحراف المعياري المتحصل عليه و الذي بلغ 0.87 وهي قيمة صغيرة تدل على التجانس الكبير في وجهات النظر بين أفراد العينة وهذا ينبأ ببروز عامل العبء الوظيفي

في العمل داخل شركة سونلغاز، و على النقيض من ذلك فقد أبدى 71.4% من أفراد العينة تناسب وتوافق الأعمال التي يقومون بها مع ما يملكونه من مؤهلات علمية و قدرات ، و ذلك عند إجابتهم على البند العاشر أين نفى جل أفراد العينة ما جاء فيه مضمونه و ما يعزز هذا الطرح هو المتوسط الحسابي المتحصل عليه والذي بلغ 2.00 مما يوحي برفض أفراد العينة لفرضية عدم تناسب الأعمال التي يقومون بها مع مؤهلاتهم و يتضح الاتفاق بين أفراد العينة حول هذا الطرح من خلال الانحراف المعياري و الذي بلغ 0.83 و هي قيمة تدل على التجانس الكبير بين أفراد العينة ، وهذا دليل على حسن الانتقاء و الاختيار للعمال في الشركة بناء على قاعدة العامل المناسب في المكان المناسب مما يساهم في التقليل من العبء الوظيفي داخل الشركة. و من جهة أخرى فان نسبة كبيرة من عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء بأم البواقي يعانون من التعب و الإرهاق داخل الشركة أين بلغت النسبة المئوية المعبرة عن هذا الطرح 62.9% انطلاقا من إجابة أفراد العينة عن البند المتعلق بهذا المحتوى 44.3% بينما أجاب 18.6% بدائما و ما يعزز أكثر الاتفاق و التفاهم في وجهات النظر بين أفراد العينة قيمة الانحراف المعياري المتحصل عليه و الذي بلغ 0.90 و هي نسبة صغيرة تدل على التجانس الكبير في وجهات النظر بين أفراد العينة

كما اعرّب 64.3% من أفراد العينة عن قيامهم بأعمال مملة و روتينية ولا جديد فيها و ذلك لأن معظم الوظائف التي يكلف بها عمال الشركة تخضع لمواصفات و معايير وأسس تكون مدروسة مسبقا كالمؤهلات العلمية على سبيل المثال، كما يخضع عمال الشركة أيضا إلى تكوين في مجال عملهم مما يجعل الأعمال التي يكلف بها هؤلاء العمال تبقى ثابتة و من اختصاصهم ولا تتغير لحساسية المنصب ، مما يشعر العمال في كثير من الأحيان بالملل و الروتين. و الواضح أيضا أن معظم العمال يتضايقون من العمل في أيام الراحة المخصصة لهم و ذلك من خلال تعبير أكثر من 74.3% من أفراد العينة على تضايقهم من العمل في أيام الراحة بناء على إجابات 45.7% بدائما و إجابات 28.6% بغالبا و هذا ما يعكسه المتوسط الحسابي الذي بلغ 3.09 و هو ايجابي يدل على موافقة أفراد العينة مع مضمون البند الثالث عشر و القائل بتضايق عمال الشركة من العمل في أوقات الراحة ، مما يعزز شعورهم بالعبء الوظيفي ، و في الواقع فإن عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء غالبا ما يجدون أنفسهم يعملون في العطل و أوقات الراحة لطروف تملها عليهم ضرورة المصلحة التي يشتغلون بها.

بناء على إجابات أفراد العينة حول البند المتعلق بتحمل العامل مسؤولية نتائج عدة أعمال وواجبات بالرغم من كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها هؤلاء العمال تبين وجود اختلاف في وجهات النظر بين أفراد العينة بين مؤيد و معارض ، فنجد 52.8% من أفراد العينة عبروا عن تحملهم نتائج عدة واجبات وأعمال منفصلة عن مهامهم في حين نفى 47.2% من أفراد العينة مثل هذا الطرح ، مما يوحي بتناقض وجهات النظر بين أفراد العينة ، و هذا مرده طبيعة العمل المنوط بكل عامل داخل الشركة ، إذ هناك عمل واحد ترتبط به العديد من المسؤوليات و التي تظهر في بادئ الأمر منفصلة عن ما هو مكلف به من مهام في حين أن الواقع يثبت بان الأعمال و المهام داخل الشركة تشكل سلسلة مترابطة.

من خلال ما جاء من إجابات أغلب أفراد العينة حول بنود محور العبء الوظيفي كمصدر من مصادر الضغط المهني نجد أن أغلب أفراد العينة يشعرون بالراحة أثناء قيامهم بالأعمال و المهام المكلفون بها ، و التي تتناسب مع مؤهلاتهم وخبراتهم ، لكن هذا لا ينفي وجود العبء الوظيفي كمصدر للضغط داخل الشركة ، إذ أن أغلب أفراد العينة يقرون بشعورهم بالعبء الوظيفي كنتيجة لطبيعة المهام المكلفون بها داخل الشركة ، والتي تستوجب منهم الحرص الدائم على توفير الطاقة الكهربائية والغاز للمواطنين حتى ولو تتطلب ذلك من العمال التضحية بأوقات الراحة والزيادة في ساعات العمل و كذا بذل مجهودات زائدة ، وهذا ما يعزز شعورهم بالتعب والإرهاك عند نهاية فترات عملهم ، إضافة إلى تدمرهم من كثرة الواجبات و المهام المكلفون بها ، من دون أن نهمل شعور عمال الشركة بالملل و الروتين لتكرار تأدية الأعمال لسنوات عديدة . كل هذه العوامل تصب في خانة واحد ألا و هي شعور العمال بالعبء الوظيفي كمصدر من مصادر الضغط المهني و الذي من شأنه أن يؤثر سلبا على أداء عملهم .

جدول رقم (03) استجابات مفردات العينة حول محور غموض الدور كمصدر للضغط المهني:

البند	دائما		غالبا		نادرا		أبدا		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
15- العمل الذي أقوم به غير واضح	2	2.9	6	8.6	26	37.1	36	51.4	1.63	0.76
16- أجهل مسؤولياتي وواجباتي داخل المؤسسة	1	1.4	8	11.4	24	34.3	37	52.9	1.61	0.74
17- التعليمات والأنظمة داخل الشركة غير واضحة.	3	4.3	10	14.3	26	37.1	31	44.3	1.79	0.84
18- لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة.	2	2.9	12	17.1	17	24.3	39	55.7	1.67	0.86
19- عند انتهائي من تأدية الأعمال المكلف بها أشعر بأنني أدتها بطريقة خاطئة.	1	1.4	9	12.9	25	35.7	35	50.0	1.66	0.75

يوضح الجدول أعلاه (رقم 03) استجابة أفراد العينة على بعد غموض الدور في العمل كمصدر من مصادر الضغط المهني، والذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى تأثر عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لولاية أم البواقي بعامل غموض الدور أثناء تأدية عملهم. فمن خلال هذا الجدول يتضح لنا أن نسبة 88.5% من مفردات هذه العينة يعتبرون أن عملهم واضح ولا يحتوي على غموض، حيث أن نسبة 51.4% منهم أجابوا على البند المتعلق بعدم وضوح العمل المقدم إليهم بأبدا ونسبة 37.1% من أفراد هذه العينة أيضا أجابوا بنادرا، ولعل الانحراف المعياري المتحصل عليه من خلال إجابات أفراد العينة على هذا البند كأحسن دليل على التجانس والاتفاق في وجهات النظر بين أفراد العينة والذي بلغ 0.76، وهي قيمة صغيرة تنم عن تجانس كبير. وما يعزز أكثر اتفاق أفراد العينة على وضوح العمل داخل شركة سونلغاز قيمة المتوسط الحسابي الخاص بهذا البند والذي بلغ 1.63 ما يدل على عدم موافقة أفراد العينة مع مضمون هذا البند، كما أعرب 87.2% من أفراد العينة عن علمهم بالمسؤوليات والواجبات الموجهة إليهم داخل المؤسسة انطلاقا من إجاباتهم على البند القاضي بجهلهم للمسؤوليات والواجبات داخل المؤسسة حيث أجاب 52.9% من مجمل أفراد العينة بأبدا بينما أجاب 34.3% بنادرا كما يشير المتوسط الحسابي إلى نفس التوجه حيث بلغ 1.61 مما يوحي بتعارض إجابات أفراد العينة مع محتوى هذا البند، وما يدل أكثر على الاتفاق والتجانس في وجهات النظر بين أفراد العينة هو الانحراف المعياري المتحصل عليه والذي بلغ 0.74 وهي قيمة صغيرة دالة على تجانس كبير في وجهات النظر بين أفراد العينة وهذا ما يدل على وضوح الأدوار داخل المؤسسة. وفي نفس السياق أقر معظم أفراد العينة بوضوح التعليمات والأنظمة داخل الشركة وذلك من خلال إجاباتهم على البند السابع عشر حيث عبر أفراد العينة بنسبة كبيرة عن وضوح في التعليمات والأنظمة داخل الشركة فبلغت النسبة المئوية 81.4% وهي نسبة كفيلة باعتبار أن التعليمات والأنظمة داخل الشركة واضحة وخالية من الغموض ونلاحظ اتفاق كبير في وجهات النظر بين أفراد العينة وهذا ما يعكسه الانحراف المعياري المتحصل عليه والذي نجده 0.84 وقيمة صغيرة تعكس التجانس بين أفراد العينة في الرأي. كما أعرب 80% من أفراد العينة عن وجود رئيس

مباشر يتم الرجوع إليه عند الحاجة وما يعزز هذه النسبة قيمة المتوسط الحسابي المتحصل عليه و الذي يساوي 1.67 ما يوحي بعدم موافقة أفراد العينة لما جاء في البند الثامن عشر و هذا مؤشر ايجابي يدل على عدم اختلاط الأدوار داخل الشركة، كما نفي 85.7% من أفراد العينة شعورهم أثناء انتهاءهم من تأدية عملهم بان هذه الأعمال تمت بصورة خاطئة و هذا دليل على تمتع عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء بالثقة اللازمة. وهذا ما أكدته المتوسط الحسابي الخاص بهذا البند أين بلغ 1.66 مما يدل على عدم موافقة أفراد العينة الرأي القائل بإحساسهم أثناء انتهاءهم من أعمالهم بأنهم أدوها بطريقة خاطئة، كما أن الانحراف المعياري الخاص بهذا البند بلغ 0.75 و هذا أحسن دليل على التجانس الكبير في آراء أفراد العينة..

من خلال ما سبق يمكن القول أن غموض الدور لا يعد مصدرا من مصادر الضغط المهني داخل الشركة و هذا ما يتفق مع ما توصل إليه الزهراني من نتائج دراسته حول أثر المتغيرات التنظيمية على مستوى ضغوط العمل، حيث توصل في دراسته إلى تدني غموض الدور لدى القيادات الإدارية بالجوازات.

- جدول رقم (04) يوضح الاستجابات حول تأثير محور الترقية والتطور الوظيفي كمصدر من مصادر الضغط المهني.

البند	دائما		غالبا		نادرا		أبدا		متوسط	انحراف
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
20- توفر المؤسسة فرص الترقية بشكل مستمر.	5	7.1	14	20.0	38	54.3	13	18.6	2.16	0.81
21- تتيح المؤسسة فرصا لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المقترحة.	8	11.4	25	35.7	26	37.1	11	15.7	2.43	0.89
22- فرص الترقية في الشركة لا تمنح على أسس عادلة.	10	14.3	13	18.6	17	24.3	30	42.9	2.04	1.09
23- لم اكتسب خبرات إدارية او فنية خلال عملي الحالي.	2	2.9	8	11.4	25	35.7	35	50.0	1.67	0.79

الملاحظ من الجدول (رقم 04) والذي يبرز لنا استجابات أفراد العينة حول تأثير محور الترقية والتطور الوظيفي كمصدر من مصادر الضغط المهني لدى عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء. و منه فقد عبر 72.9% من أفراد العينة على أن الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء لولاية أم البواقي لا توفر بشكل مستمر فرص الترقية والتطور الوظيفي داخل الشركة، و هذا ما أكدته المتوسط الحسابي المتحصل عليه و الذي يساوي 2.16 كما نلمس تجانس كبير في وجهات النظر بين أفراد العينة، و هذا ما يعكسه الانحراف المعياري إذ نجده 0.84 و هي قيمة صغيرة دالة على وجود تجانس بين أفراد العينة و الذي يوحي بعدم موافقة أفراد العينة للطرح القائل بتوفير الشركة للترقية و التطور الوظيفي، و بخصوص إتاحة المؤسسة فرصا لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المقترحة. فنلمس انقسام في إجابات أفراد العينة بين مؤيد و مناقض لهذا الطرح فنجد على سبيل المثال نسبة 53.8% من مفردات العينة أعربت عن عدم إتاحة الشركة فرصا لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المقترحة، وعلينا العكس من ذلك يرى 47.2% من أفراد العينة على أن الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء تتيح فرص اكتساب مهارات جديدة أثناء العمل داخل الشركة، إن الانقسام في إجابات العمال حول مضمون هذا البند مرده تحديد المؤسسة لفئات معينة يتم تكوينها فقط و ذلك بناء على معايير معينة تعتمد من طرف الشركة. أما فيما يتعلق بإتاحة فرص الترقية في الشركة و إذا ما تمنح على أسس عادلة. فقد عبر بنسبة 67.2% من أفراد العينة عن تساوي و تكافؤ فرص الترقية داخل الشركة انطلاقا من أن 42.9% من أفراد العينة أجابوا بأبدا عن هذا البند والمتضمن فرص الترقية لا تمنح على أسس عادلة في حين أجاب 24.3% بنادرا

في حين نجد نسبة المتوسط الحسابي لهذا البند بلغ 2.04 مما يدل على عدم موافقة أفراد العينة لما جاء في هذا البند مما يدل على تكافؤ الفرص والترقيات داخل الشركة. وحول البند المتعلق بعدم اكتساب أفراد العينة لمهارات إدارية وفنية خلال عملهم الحالي فقد نفت الأغلبية الساحقة ما جاء في هذا البند بنسبة مئوية بلغت 85.7% من خلال إجابة 50% بأبدا وكذا إجابة 35.7% بنادرا و ما يعزز هذا الرأي نسبة المتوسط الحسابي المتحصل عليها والتي بلغت 1.67 مما يدل على اكتساب عمال الشركة لخبرات جديدة في مسارهم المهني ونلاحظ وجود إجماع بين أفراد العينة على وجهة نظر واحدة تدل على أن الشركة تتيح فرصا لاكتساب مهارات و ما يعكس هذا الإجماع قيمة الانحراف المعياري المتحصل عليها حيث نجدها 0.89 كدليل على تجانس كبير بين أفراد العينة. من هنا يمكن القول أن الترقية و التقدم الوظيفي كمتغير يعد مصدر ضغط مهني بالنسبة لعينة الدراسة الحالية حيث أن أغلب أفراد العينة عبرت عن قلة فرص الترقية داخل الشركة مما يؤثر بشكل سلبي على أداء العمال داخل الشركة. وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة "الرزياء" التي أشارت إلى أن الترقية والتقدم الوظيفي تعتبر أحد أهم مصادر الضغوط المهنية.

- جدول رقم (05) يوضح استجابات مفردات العينة حول محور الرضا عن العمل كمصدر من مصادر الضغط المهني:

البند	دائما		غالبا		نادرا		أبدا		متوسط	انحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
24- العمل الذي أشغله لا يلي طموحاتي.	11	15.7	17	24.3	29	41.4	13	18.6	2.37	0.96
25- حينما أتحصل على عمل آخر سأترك هذه الوظيفة.	16	22.9	10	14.3	20	28.6	24	34.3	2.26	1.16
26- هذه الوظيفة لا تتلاءم ومؤهلاتي العلمية.	6	8.6	13	18.6	30	42.9	21	30.0	2.06	0.91
27- الكثير من زملائي يفكرون في ترك العمل.	12	17.1	12	17.1	33	47.1	13	18.6	2.33	0.97
28- أعتبر أن راتبي لا يساوي الجهد الذي أبذله.	21	30.0	24	34.3	14	20.0	11	15.7	2.79	1.04
29- أعتبر أن العمل في هذه الشركة شاق ومتعب	18	25.7	38	54.3	8	11.4	6	8.6	2.97	0.85
30- أحاول المحافظة على عملي الحالي لعدم وجود البديل.	29	41.4	20	28.6	9	12.9	12	17.1	2.94	1.11

يوضح الجدول (رقم 05) استجابة مفردات العينة على محور الرضا عن العمل كمصدر من مصادر الضغط المهني ، و الذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى رضا عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء لولاية أم البواقي عن عملهم . و من خلال هذا نجد أن نسبة 60% من مفردات العينة عبروا على أن العمل الذي يشغلونه يلي طموحاتهم إذ أن 41.4% منهم أجابوا حول البند الرابع و العشرون والمتعلق بكون العمل الذي يشغلونه لا يلي طموحاتهم بنادرا في حين أجاب 18.6% أبدا و هذا ما أشارت إليه النسبة المتحصل عليها في المتوسط الحسابي و التي بلغت 2.36 مما توجي بتعارض إجابات أفراد العينة مع مضمون هذا البند ، و ما يعزز أكثر التجانس الحاصل في وجهات النظر بين أفراد العينة قيمة الانحراف المعياري المتحصل عليه ، و التي بلغت 0.96 كدليل

على وجود تجانس كبير في وجهات النظر بين أفراد العينة ، أما فيما يخص البند المتعلق بارتباط أفراد العينة بالعمل الذي يشغلونه نفي 62.6% من أفراد العينة الطرح المتعلق بتركهم للعمل الذي يشغلونه في حالة إيجادهم عمل آخر انطلاقا من إجابة 34.3% بأبدا وإجابة 28.6% من أفراد العينة بنادرا ، مما يوحي بحب عمال الشركة للمهنة التي يشغلونها، والملاحظ من خلال إجابة أفراد العينة حول البند المتعلق بملائمة الوظيفة التي يشغلونها مع المؤهلات التي يمتلكونها نفي 72.9% من أفراد العينة لمضمون هذا البند انطلاقا من إجابة 42.9% بنادرا و 30% أبدا. وما يعزز أكثر هذا الرأي النسبة المتحصل عليها من المتوسط الحسابي في هذا البند أين بلغت 2.06 و التي تنفي عدم ملائمة الأعمال الموجهة للعمال مع إمكاناتهم و مؤهلاتهم مما يدل على رضا العمال بالوظائف التي يشغلونها و حسن انتقاء الإدارة للعمال وفقا لما يكتسبونه من مؤهلات كما ن الانحراف المعياري المتحصل عليه و البالغ 0.94 يوحي بتجانس كبير في وجهات نظر أفراد العينة.

كما عبر أغلب أفراد العينة عن عدم رضاهم بالراتب الذي يتقاضونه إذ أن 60.4% من أفراد العينة أيدوا الطرح المتعلق بأن الراتب المتحصل عليه لا يساوي الجهد المبذول من طرفهم فأجاب نسبة 30% من أفراد العينة بدائما بينما أجاب 30.4% بغالبا مما يوحي بأن عمال الشركة غير راضون عن الراتب الذي يتقاضونه داخل الشركة إيماننا منهم بأن المجهودات التي يبذلونها لا تعبر عن قيمة الجهد الذل يبذلونه ، و ما يعكس أكثر إجماع أفراد العينة على أن الراتب الموجه إليهم لا يمثل الجهد المبذول من طرفهم ، قيمة الانحراف المعياري المتحصل عليها و التي بلغت 1.04 و هي قيمة دالة على تجانس في أفكار أفراد العينة. و ما يعزز أيضا هذا الرأي هو إجابات أفراد العينة حول البند المتعلق بأن العمل في هذه الشركة شاق و متعب حيث أقر أغلب أفراد العينة بذلك بنسبة مئوية قدرها 80% و التي توجي بصعوبة العمل في المؤسسة.

و بالرغم من أن العمل في المؤسسة الوطنية للغاز و الكهرباء متعب و شاق إلا أن أغلب أفراد العينة أعربوا عن تمسكهم و محافظتهم على عملهم الحالي لعدم وجود البديل حيث وافقت هذا الطرح نسبة 69% من أفراد العينة انطلاقا من إجابة 41.4% من العينة بدائما بينما 28.6% من أفراد نفس العينة أجابوا بنادرا ، و هذا ما أكدته المتوسط الحسابي لهذه العبارات حيث قدر ب 3.00 مما يدل على موافقة أفراد العينة لمحتوى هذا البند كما يتضح لنا أيضا من خلال إجابات أفراد العينة وجود تجانس في الأفكار بينهم من خلال الانحراف المعياري المتحصل عليه و الذي بلغ 1.11 و هي قيمة صغيرة تدل على تجانس في وجهات نظر أفراد العينة.

من خلال ما سبق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة عبروا عن شعورهم بالرضا عن العمل إلا أننا لاحظنا وجود مؤشرات عدم الرضا عن العمل في بعض الإجابات حول بعض البنود ويظهر ذلك في البند الثامن والعشرون الذي يعبر على أن الراتب لا يساوي حقيقة قيمة الجهد المبذول فنلاحظ عدم الرضا عن العمل و هذا نظرا للعمل الشاق و المتعب الذي يقوم به عمال مؤسسة سونلغاز و المخاطر التي تعترضهم أثناء تدخلاتهم الميدانية لاسيما أثناء إصلاحهم للأعطاب المتكررة للغاز و الكهرباء في الظروف الصعبة و الخطيرة في كثير من الأحيان مما يجعله مصدر من مصادر الضغط المهني داخل الشركة وجب التكفل به وفي السياق ذاته يظهر عدم الرضا عن العمل من خلال البند التاسع والعشرون الذي يعبر على أن العمل بالمؤسسة متعب و شاق، و هو أمر طبيعي لكون العمل بهذه الشركة ليس بالهين و ليس بالسهل يتطلب بذل الكثير من الجهد الفكري و الجسدي. إذا يمكن القول بأن الرضا عن العمل داخل الشركة لا يؤثر بصورة كبيرة على عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء.

- جدول رقم (06) يوضح استجابات مفردات العينة حول تأثير صراع الدور كمصدر من مصادر الضغط المهني:

البند	دائما		غالبا		نادرا		أبدا		متوسط	انحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
31- غالبا ما يتدخل زملائي في عملي مما يفقدي السلامة في تأدية مهامتي.	5	7.1	26	37.1	24	34.3	15	21.4	2.30	0.89
32- الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتي ومؤهلاتي.	4	5.7	14	20.0	26	37.1	26	37.1	1.94	0.89
33- يتدخل المسؤولون في عملي بشكل كبير.	9	12.9	29	41.4	24	34.3	8	11.4	2.56	0.86
34- أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل تختلف فيما بينها	19	27.1	21	30.0	17	24.3	13	18.6	2.66	1.07
35- الأعمال المكلف بها تتناقض مع مبادئ الشخصية.	2	2.9	9	12.9	24	34.3	35	50.0	1.69	0.80

يوضح الجدول أعلاه (رقم 06) استجابة مفردات العينة حول تأثير صراع الدور كمصدر للضغط المهني، والذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى تأثير بعد صراع الدور بين عمال المؤسسة الوطنية للغاز والكهرباء لولاية أم البواقي أثناء تأديتهم لأدوارهم المهنية. ونلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 55.7% من أفراد العينة أقرروا بعدم تدخل الزملاء في العمل الذي يقومون به، وهذا ما نلمسه من خلال المتوسط الحسابي المتحصل عليه أثناء إجابة أفراد العينة على محتوى هذا البند والذي بلغ 2.30 مما يدل على نفي أفراد العينة لفكرة تدخل الزملاء في عمل كل واحد منهم، كما نلمس تجانس في توجهات أفراد العينة حول مضمون هذا البند وذلك من خلال الانحراف المعياري المتحصل عليه والذي بلغ 0.89، وهي نسبة صغيرة تدل على أن التجانس كبير بين أفراد العينة. وقد أعرب 74.2% من أفراد العينة عن أن الأعمال المكلفون بها ليست بعيدة عن ما يملكونه من خبرات ومؤهلات، ويبرز ذلك عند إجابة أفراد العينة على البند الثاني والثلاثون والمتعلق بكون الأعمال المكلف بها العمال داخل المؤسسة بعيدة عن الخبرات والمؤهلات التي يحوزونها، حيث نفي نسبة 37.1% من أفراد العينة هذا الطرح وأجابوا بنفس النسبة غالبا وأبدا كدليل على حسن الانتقاء والتكوين داخل الشركة وتوظيف العمال وفقا لما يملكونه من مؤهلات، وما يعزز أيضا هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي المتحصل عليها والتي بلغت 1.84 وهي قيمة تدل على نفي أفراد العينة الطرح القاضي بأن الأعمال الموجهة إلى عمال الشركة بعيدة عن الخبرات التي يمتلكونها وما يعكس أكثر الإجماع بين أفراد العينة حول هذا الرأي النسبة المتحصل عليها من الانحراف المعياري وهي 0.89 وهي قيمة صغيرة تنم عن وجود تجانس كبير في وجهات النظر بين أفراد العينة، وفيما يخص البند المتعلق بمدى تدخل المسؤولين في العمل بصورة مباشرة فنلاحظ تقارب في إجابات أفراد العينة بين مؤيد ومناقض إذ أجاب 54.3% بغالبا بينما نفي هذا الطرح 45.7% وهذا ما يوحي بتدخل بعض المسؤولين في مهام عمال الشركة كما أعرب 57.1% من

عمال المؤسسة عن وجود اختلاف في المجموعات داخل العمل مما يعزز تعدد وتنوع الأدوار داخل المؤسسة بين العمال، أما فيما يتعلق بالطرح القائل بوجود تناقض بين الأعمال المكلف بها أفراد العينة و مبادئهم الشخصية فقد عارض 84.3% من أفراد العينة هذا الرأي و أعربوا عن توافق مبادئهم الشخصية مع الأعمال الموجهة إليهم إلى حد بعيد وهذا ما برز من خلال المتوسط الحسابي المتحصل عليه من خلال مضمون هذا البند ابن بلغ 1.66 كمؤشر لرفض أفراد العينة للفكرة القائلة بتعارض الأعمال الموجهة إليهم مع مبادئهم الشخصية و ما يعكس الاتفاق الملاحظ لأفراد العينة حول هذا الرأي الانحراف المعياري المتحصل عليه و الذي نجده 0.80 وهي قيمة صغيرة تدل على وجود تجانس في وجهات النظر بين أفراد العينة.

من خلال إجابات أفراد العينة حول البنود المتعلقة بصراع الدور داخل الشركة يمكن القول بان صراع الدور لا يؤثر بشكل كبير على أداء عمال شركة سونلغاز أم البواقي مما يوحي بأنه لا يشكل مصادر من مصادر الضغط المهني بهذه الشركة على الرغم من وجود بعض المؤثرات المتعلقة بالاختلاف في مجموعات العمل داخل الشركة و تدخل المسؤولين في أدوار العمال داخل الشركة إلا أن هذه المؤثرات لا تشكل بصورة كبير عمال الشركة.

- جدول رقم (07) يوضح استجابات مفردات العينة حول تأثير ظروف العمل كمصدر من مصادر الضغط المهني :

البند	دائما		غالبا		نادرا		أبدا		متوسط ط حسابي	انحراف
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
36- أعاني من عدم توفر الأدوات و الأجهزة الضرورية للعمل.	5	7.1	9	12.9	37	52.9	19	27.1	2.00	0.83
37- أعتبر أن طبيعة عملي مملة فهو لا يتغير	11	15.7	31	44.3	16	22.9	12	17.1	2.59	0.95
38- أشعر بالخوف كون عملي محفوف بالمخاطر	11	15.7	21	30.0	14	20.0	24	34.3	2.27	1.10
39- كثيرا ما يتوقف العمل لنقص في العتاد والتجهيزات	4	5.7	20	28.6	26	37.1	20	28.6	2.11	0.89
40- غالبا ما أجد نفسي أعمل في ظروف مناخية صعبة	7	10.0	26	37.1	15	21.4	22	31.4	2.26	1.01
41- أعمل في بيئة غير صحية	4	5.7	23	32.9	17	24.3	26	37.1	2.07	0.96
42- أعمل في وسط يخلو من وسائل الاستراحة و الترفيه	13	18.6	23	32.9	20	28.6	14	20.0	2.50	1.01

من خلال الجدول السابق (رقم 07) يتضح لنا استجابة مفردات العينة على محتوى بنود بعد ظروف العمل والذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى تأثير ظروف العمل على عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء لولاية أم البواقي و منه نلاحظ أن 80% من مجمل أفراد العينة اجمعوا على توفر الأدوات والأجهزة الضرورية للعمل داخل المؤسسة و ما يعزز هذا الرأي أكثر قيمة المتوسط الحسابي المتحصل عليه و الذي بلغ 2.00 مما يدل على معارضة أفراد العينة لفكرة عدم توفر الوسائل و الإمكانيات داخل الشركة و هو مضمون هذا البند ، كما أن الانحراف المعياري المتحصل عليه و الذي بلغ 0.80 يعكس الاتفاق في وجهات النظر

بين أفراد العينة. ومن إجابات أفراد العينة عن هذا البند والمتعلق بعدم وجود الأدوات و الأجهزة الضرورية للعمل نستنتج أن شركة سونلغاز توفر جميع الظروف المادية لعمال المؤسسة لكونها مؤسسة اقتصادية تولى أهمية بالغة في تسييرها إلى ضرورة توفير جميع الإمكانيات المادية اللازمة، و من جهة أخرى أعرب 59% من أفراد العينة عن أن العمل بالمؤسسة لا يتغير مما يصيبهم بالملل و هذا كما سبق الإشارة إليه راجع لطبيعة و حساسية العمل بالشركة، وهذا ما تعكسه قيمة المتوسط الحسابي الذي بلغت 3.12 و هو ايجابي يدل على موافقة أفراد العينة لمضمون هذا البند و القائل بأن العمل داخل الشركة ممل و يحمل الكثير من الروتين. كما نلاحظ انقسام و اختلاف في وجهات نظر أفراد العينة حول شعورهم بالخوف أثناء تأدية أعمالهم لوجود خطر في العمل الذي يقوم به أفراد المؤسسة حيث عارض هذا الرأي 54.3% من أفراد العينة بينما وافق هذا الطرح 46.7% و يرجع هذا الاختلاف إلى طبيعة الأعمال المكلف بها أفراد الشركة بحيث أن عمال الإدارة هم أقل عرضة للأخطار بينما الشريحة الأكبر المعرضة للخطر أثناء تأديتها للأعمال هي التقنيين الذين يقومون بإصلاح المشاكل التقنية للغاز والكهرباء مما يعرضهم للصدمات الكهربائية، و التي غالبا ما تكون قاتلة و هنا يرجع الاختلاف في الآراء لكون أفراد العينة مشكلون من فئتين، وهما التقنيون و الإداريون. و ما يؤكد توفر الإمكانيات المادية داخل الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء لولاية أم البواقي هو إجابة أفراد العينة حول البند التاسع و الثلاثون و القاضي بتوقف العمل داخل المؤسسة بسبب نقص الإمكانيات حيث نفى هذا الطرح 65.7% من أفراد العينة و ما يؤكد أكثر هذا الرأي قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2.11 مما يعني ذلك نفى أفراد العينة لمضمون البند، و ما يوحى بتجانس في آراء أفراد العينة حول ما جاء في هذا البند قيمة الانحراف المعياري المتحصل عليها و التي تساوي 0.89 و هي قيمة صغيرة تدل على إجماع أفراد العينة حول وجهة نظر واحدة، بالإضافة إلى ذلك نلاحظ وجود تباين آخر في الآراء بين أفراد العينة حول البند المتعلق بالظروف المناخية الصعبة التي يعمل بها أفراد المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز، حيث نجد أن نسبة 52.8% من أفراد العينة نفوا عملهم بظروف مناخية صعبة بينما 47.2% من عمال الشركة اقروا بأن عملهم يتم في ظروف مناخية صعبة، و هذا كما اشرنا إليه سابقا يرجع إلى طبيعة العمل بين التقنيين و الإداريين. كما أعرب 58.4% من أفراد العينة على أن عملهم غالبا ما يكون في بيئة صحية من خلال إجابة 37.1% بأبدا حول البند المتعلق بالعمل في بيئة غير صحية في حين أجاب بنادرا 24.3% من أفراد العينة بينما وافق هذا الطرح 38.6% من أفراد العينة و هي نسبة معتبرة توحى بعمل الكثير من أفراد المؤسسة داخل بيئة غير صحية، و ما يعزز هذا الرأي، الاختلاف الكبير في وجهات النظر بين عمال المؤسسة حول البند المتعلق بكون وسط العمل داخل المؤسسة يخلو من سبل الراحة و الترفيه حيث أن 51.5% من أفراد العينة وافقوا محتوى البند انطلاقا من إجابة 32.9% بـغالبا و إجابة نسبة 18.6% بدائما، و بالمقابل نجد أن نسبة 48.5% من أفراد العينة عارضوا هذا الطرح معربين عن توفر سبل الراحة داخل الشركة. من خلال تعرضنا إلى إجابات عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء أم البواقي حول البنود المتعلقة بظروف العمل لاحظنا وجود انقسام واضح في إجابات العمال بين عمال الإدارة، والذين هم أقل عرضة للمخاطر و الظروف المناخية الصعبة من نظرائهم من العمال و هم التقنيين و الذين يعملون بالميدان في ظل ظروف مناخية صعبة و محفوفة بالمخاطر. و بالتالي فإن لظروف العمال تأثير على أداء العمال في الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء أم البواقي حيث نلاحظ أن العمال في هذه المؤسسة معرضون إلى ظروف العمل الصعبة و الخطيرة في آن واحد، و بالأخص العمال التقنيين الأكثر عرضة لمصادر الضغط المهني مما يؤثر سلبا على تأديتهم للأعمال المكلفون بها مما يجعل عامل ظروف العمل يشكل مصدر من مصادر الضغط المهني لدى عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء.

ب- عرض النتائج العامة :

بتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة في هذه الدراسة يتضح من خلال استجابة أفراد العينة على أبعاد ضغوط العمل، أن أغلب أفراد العينة يقرون بقوة العلاقات الاجتماعية داخل مكان العمل لكونها في نظرهم تعتبر عامل مهم للتغلب على مختلف المشاكل التي قد تعترضهم داخل الشركة و المؤسسة، غير أنه و على العكس من ذلك فأغلب مفردات العينة يقرون بمعاناتهم من عامل عبء الدور المنوط بهم و ذلك لكثرة الأعمال الموكلة إليهم و كذا صعوبتها وخطورتها في أغلب الأحيان بالرغم من أن الأعمال المقدمة إليهم لا تتعارض مع ما يمتلكونه من مهارات و إمكانيات، و هذا ما جاء في إجابات أفراد العينة مما يشكل مصدرا من ما مصادر

الضغط المهني داخل الشركة، كما عبر جل أفراد العينة على أن الأعمال المكلفون بها واضحة و تخلو من الغموض بالرغم من إصابتهم بالملل و الروتين لعدم وجود تغيير دوري في الأعمال ، إضافة إلى ذلك فأن فرص الترقية والتقدم الوظيفي متاحة ومتوفرة بشكل مستمر داخل الشركة مما يدل على عدم اعتبار هذا العامل مصدر مهم من مصادر الضغط المهني داخل الشركة . و بالموازاة مع ذلك نجد أن اغلب أفراد العينة يعبرون عن رضاهم و اقتناعهم بالعمل في هذه الشركة على الرغم من استياءهم من الأجر المتقاضى داخل الشركة و الذي لا يمثل قيمة الجهد المبذول حسب تعبيرهم. و بالمقابل أعرب معظم أفراد العينة عن رضاهم التام عن ظروف العمل داخل الشركة بالرغم من تخوف بعض من أفراد العينة من تعرضهم لأي مكروه أثناء تأديتهم لعملهم و ذلك انطلاقاً من إجاباتهم على البند المتعلق بخوفهم من الموت المفاجئ حيث أبدت نسبة معتبرة من أفراد العينة عن تخوفهم من الموت المفاجئ مما يعزز تعرض العمال للضغط المهني. ومنه يمكن القول أن المصادر التنظيمية التي تم ذكرها من خلال هذا البحث تؤثر بشكل أو بآخر على العمال داخل الشركة .

خاتمة:

لقد كان الهدف الرئيسي من خلال هذه الدراسة هو محاولة التعرف على مصادر الضغط المهني لدى عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء لولاية أم البواقي، وذلك من خلال تصميم استبيان يقيس في مصادر ضغوط العمل و الذي ضم سبعة محاور تتعلق بإبراز مصادر ضغوط العمل و هذا بالكشف عما إذا كان عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء لولاية أم البواقي يشعرون بغموض وعبي الدور في العمل والكشف عن طبيعة تأثير العمل الممارس خاصة وأن هناك تأثير للعلاقات الإنسانية فيما بينهم على العمل، وكذا معرفة ما إذا كانت فرص الترقية والتقدم الوظيفي متاحة ومتوفرة ومن ثمة تعتبر أو لا تعتبر مصدر ضغط. إضافة إلى مدى شعور العمال بعبء الدور المنوط بهم وكذا ما إذا كانت المهام المكلفون بها داخل الشركة واضحة ولا تشمل الغموض .

وبعد إتباع كل الخطوات المنهجية في البحث و بعد تفريغ البيانات و اختبارها بالأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى وجود مصادر تنظيمية و مصادر شخصية تؤثر على عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء أم البواقي.

المراجع:

- 01- مجد الدين الفيروز آبادي . القاموس المحيط . بيروت: درا الجيل د . ت .
- 02- عبد الستار إبراهيم: الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه، أساليبه وعلاجه عالم المعرفة، 1989.
- 03- رمضان محمد القذافي: الصحة النفسية والتوافق، ط3، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر 1999.
- 04- عبد الرحمن هيجان : ضغوط العمل و مصادرها و نتائجها و كيفية إدراكها –السعودية(الرياض)، معهد الإدارة العامة- مركز البحوث 1479.
- 05- صلاح الدين محمد عبد الباقي : السلوك التنظيمي في المنظمات الدار الجامعية للطباعة و النشر – الإسكندرية – القاهرة 2005 .
- 06- ماهر احمد: إدارة الموارد البشرية- مصر الإسكندرية- الدار الجامعية. 2004.
- 07- محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، ط3 الأردن عمان 2005 .
- 08- جينبرج جيرالد و بارون روبرت ، تعريب رفاعي و بسيوني :إدارة السلوك في المنظمات ، السعودية، الرياض دار المريخ للنشر 2004.
- 09- عبيدات، ذوقان، وآخرون البحث العلمي مفهومه وأدواته، وأساليبه، ط7، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
- 10- علي شتا، المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 1997.
- 11- محمد شفيق: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية ، ط1، 1985.