



المجلة الجزائرية للعلوم – سلسلة ب

آداب وعلوم إنسانية

ISSN : 2661-7064

<http://univ-eltarf.dz/fr/>



الانعكاسات النفسية لمصادر الضغط المهني لدى عمال شركة التوزيع والغاز

بولاية ام البواقي

الدكتور: ساسي هادف جبير / الدكتورة: زويتي سارة

جامعة ام البواقي / جامعة الشاذلي بن جديد الطارف

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الانعكاسات النفسية التي يعاني منها العمال كنتيجة لتعرض لضغوط العمل، وفي هذا الصدد وقع الاختيار على إحدى الشركات الوطنية التي تحظى بمكانة مهمة في الاقتصاد الجزائري ألا وهي شركة توزيع الغاز والكهرباء سونلغاز فرع أم البواقي- ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استمارة تم توزيع 70 منها على العمال بذات الشركة، وبعد عملية الجمع تم تحليل بيانات الدراسة و اختبار فرضياتها باستخدام التحليل الوصفي والاستدلالي (spss). أين توصلنا إلى معاناة العمال من القلق والاكتئاب كنتيجة لتعرضهم لضغوط العمل.

الكلمات المفتاحية:

مصار ضغوط العمل، الانعكاسات النفسية -مؤسسة سونلغاز

Résumé

Le but de cette étude est de définir les différentes sources du stress au travail.

Pour cela nous avons choisis l'une des sociétés nationales d'un rang important dans l'économie du pays : il s'agit sonelgaz. Pour les besoins de cette étude, on a établi des questionnaires pour 70 fonctionnaires de ladite société. À leur analyse et la contrainte à l'utilisation de la méthode spss, nous sommes arrivés à identifier les conditions de stress vécues par l'ensemble des travailleurs, lesquelles sont relatives et au profil personnel des travailleurs ce qui nous démonterons à travers cette étude.

مقدمة :

تعتبر الصحة النفسية من أهم العناصر المساعدة على تحقيق النمو والتقدم الوظيفي داخل المؤسسات والشركات، كيف لا وأن الاستقرار النفسي هدف تسعى إلى تحقيقه اغلب المؤسسات والشركات لما يكتسبه من أهمية بالغة تعود بالإيجاب والفائدة عليها. فكلما تمتع العامل بصحة نفسية جيدة زاد نشاطه و حيويته أثناء تأدية عمله و هذا ما يزيد في قدرات إنتاجيته من جهة ومن جهة أخرى تجعله يؤدي عمله بصور صحيحة وسليمة و لعل هذه الحقيقة العلمية هي التي حثت مكتب العمل الدولي على أن ينص في إحدى اتفاقياته الدولية على ضرورة العناية بصحة العمال النفسية، من خلال الحد من مختلف الاضطرابات و الأمراض النفسية ، و نقصد هنا بالأمراض النفسية تلك الانحرافات التي تنجم عن اختلال بدني أو عضوي أو تلف في المخ ، و تأخذ هذه الانحرافات العديد من المظاهر النفسية و لعل أكثر هذه المظاهر شيوعا في أوساط العمال مظهري القلق والاكتئاب.

كما بينت الدراسات الحديثة أن الأمراض النفسية بصورة عامة ذات صلة كبيرة بمعظم السلوكات السلبية للعامل كالغياب والتراخي في العمل وعدم بذل العمال للجهد في العمل، وعدم التركيز في العمل وكثرة الخلافات والصراعات داخل المؤسسات. وهذا ما جعل الكثير من التنظيمات العمالية تعيش في وسط مليء بالصراعات والمشاكل والخلافات بين العمال وعدم الاستقرار. مما نجم عنه زيادة حوادث العمل.

وبالرجوع إلى أهم هذه الأمراض النفسية المعرقة للسير الحسن للمؤسسات العمالية نذكر على سبيل المثال كل من القلق والاكتئاب. حيث تشير منظمة الصحة العالمية أن ما يقارب 8% و 10% من سكان العام يعانون من الاكتئاب و القلق وبذلك نستطيع القول أن أي من العمال قد يمتلك في وقت من الأوقات شعور بالحزن أو الضيق أو القلق .

ولقد أفاد بحث بريطاني جديد أن الوظائف التي يتطلب القيام بها جهد ذهني وبدني كبير قد تزيد من

خطر الإصابة بالكآبة والقلق عند البالغين، ويشير البحث التي تضمن 1000 فرد في بداية الثلاثينات أن حوالي 45 بالمائة من حالات الإصابة بالقلق والكآبة يكون لها علاقة بالمهن التي يتطلب القيام بها العمل ساعات طويلة أو مواعيد محددة لإنهاءها. كما أوضح أن 10 بالمائة من الرجال و 14 بالمائة من السيدات الذين قد شاركوا في البحث قد عانوا من أول حالة من الكآبة أو من قلق في خلال هذه الفترة، وأوضح أيضاً أن هذه الحالة قد تفاقمت بالذين يتعرضون للضغط في العمل أكثر من غيرهم.

ونسعى من خلال هذا الفصل إلى التطرق لأهم الجوانب المتعلقة بهذين المرضين من خلال التعريف بهم وصولاً إلى غاية اقتراح بعض السبل التي قد تساعد في الحد منهما والتخفيف من حدتهما.

حديثهما.

مشكلة الدراسة:

- ما هي الانعكاسات النفسية الناتجة عن الضغوط المهنية التي يعاني منها العمال؟
- هل توجد علاقة بين مصادر الضغوط المختلفة والقلق لدى عينة البحث؟
- هل توجد علاقة بين مصادر الضغوط المختلفة والاكتئاب لدى عينة البحث؟
- فرضيات الدراسة:
- تنطلق الدراسة من الفرضيات التالية:
- يعاني العمال من القلق والاكتئاب نتيجة الضغوط المهنية.
- توجد علاقة بين مصادر الضغوط المختلفة والقلق والاكتئاب لدى عينة البحث..
- توجد اختلافات في الجوانب النفسية (القلق و الاكتئاب) بين العمال ترجع إلى العوامل الديمغرافية (السن، الحالة العائلية، المستوى الإداري، طبيعة العمل، الأقدمية).

1. أهمية الدراسة: تكمن أهمية اختيار هذه الدراسة في أنها تعالج النفسية لمصادر الضغط المهني على العمال و التي عرفت في الآونة الأخيرة شيوعا كبيرا في أوساط

بالضم الضيق والإكراه والشدة والضغط أيضاً من الكلمات الشائعة في اللغة الإنجليزية.

و يعرف "هانزسيلي" الضغط على انه مجموعة أعراض تتزامن لموقف ضاغط ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أوفي الفرد نفسه. (3)

أما "لازروس" فيعرف الضغط على أنه ظرف خارجي يضع على الفرد أعباء ومتطلبات فائقة تهدده وتعرضه للخطر (4). 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 وضغوط 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 ونتائجها. (5)

إلا أن ذلك لم يمنع الباحثين من التركيز على هذا المفهوم في العديد من المجالات مثل علم النفس وعلم الاجتماع والطب والإدارة والسلوك وغيرها من العلوم. وقد أدى هذا إلى تعدد أوجه النظر في تعريف هذا المفهوم ودراسته واستخدامه

من هنا سنحاول التطرق إلى تعريف ومفهوم ضغوط العمل لمجموعة من الكتاب والباحثين.

فهناك العديد من التعريفات الإجرائية لمفهوم ضغوط العمل: حيث عرفها عبد الباقي (6) أنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط.

بينما عرف ماهر: (7) ضغوط العمل بأنها حالة من عدم الاتزان النفسي و الجسدي ، و تنشأ عادة من عوامل

العمال حيث تفشت الكثير من الأمراض النفسية وسط التنظيمات العمالية و أصبح العمال يعانون من القلق و الاكتئاب مما استدعى ضرورة الاهتمام بالصحة النفسية للعمال و محاولة التقليل و التخفيف من حدة المشاكل النفسية التي يعاني منها هؤلاء العمال .

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

ب- تعريف الانعكاسات النفسية: (1)

هي تلك الآثار المرتبطة بالضغوط والتوتر الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ولقد عرف " مصطفي فهمي" أن الآثار النفسية الناتجة عن ظروف العمل وأنظمتها التي يمكن اعتبارها كعوامل ضاغطة من شأنها أن تؤدي إلى عدم التوافق النفسي وعدم تقبل الفرد لذاته وللآخرين، بحيث يترتب عن هذا كله عدم الشعور بالراحة النفسية.

05. الاطار النظري للدراسة:

أ- مفهوم الضغط :

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 (2)(ضغطه) عصره وغمره إلى شيء، ومنه ضغط القبر، والضاغط الرقيب، والضغط

تكون موجودة في العمل او البيئة المحيطة ، و محصلتها هو عدم الاتزان النفسي و الجسدي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل.

وعرف كابلاتو آخرون ضغط العمل بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديدا للفرد، وفقا لتعريف كوبر و مارشال يقصد بالضغط الوظيفية مجموعة العوامل السلبية مثل : غموض الدور، صراع الدور، و أحوال العمل السيئة و الأعباء الزائدة و التي لها علاقة بأداء عمل معين (8).

وعرف جينبرج جيرالد و آخرون الضغط بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود أفعال فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية، أما الإجهاد فهو التأثير المتجمع للضغوط، والذي يتمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة (9).

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". (10)

ج. القلق : يعتبر القلق من بين الإضطرابات النفسية التي تعيق تكيف الفرد مع البيئة التي يعيش فيها وممارسة حياته بشكل عادي فيسبب مشاكل نفسية ويفسد علاقات الفرد في البيئة الاجتماعية مع من يعيشون معه في محيط واحد وتتعدى للبيئة المهنية وتؤثر على علاقات العمل وعلى أداء الفرد في عمله ويتراجع من الجيد إلى السيئ ولتفادي ذلك يجب تفادي الأسباب المؤدية إليه.

1. مفهوم القلق:

أ. المعنى اللغوي للقلق : قلق، قلقا أي لم يستقر في مكان واحد أو لم يستقر على حال و قلق أي اضطرب وانزعج وأقلق الهم فلان أي أزعجه ، و المقلق هو الشديد القلق. (11)

ب. المعنى الاصطلاحي للقلق: توجد عدة تعريفات للقلق، و في ما يلي تعريف بعض علماء النفس

تعريف هورني : القلق استجابة انفعالية لخطر يكون موجه إلى المكونات الأساسية للشخصية (12)

تعريف ثاني للقلق : وشعور عام بالخشية أو أن هناك مصيبة وشيكة الوقوع وتهديد مصدره غير معلوم مع شعور بالتوتر وخوف لا مسوغ له من الناحية الموضوعية وغالبا ما يتعلق بالمستقبل والمجهول. (13)

وبناء على ما سبق نعطي تعريف شامل للقلق:

تعريف شامل للقلق: في الأخير يمكن القول عن القلق بأنه خبرة انفعالية مركبة من الخوف والضييق وتهديد واقع أو يخشى وقوعه دون أن يستطيع تحديده بدقة ووضوح موجه نحو الشخصية بكاملها ويمكن أن يكون الخوف من فقدان منصب العمل في المستقبل سببا للقلق لدى الفرد.

2. نظريات القلق: تعددت النظريات المفسرة للقلق بتعدد أصحابها و آرائهم وتفسيراتهم التي سنتطرق لها بالمختصر المفيد:

1-2. النظرية الفرويدية: اعتبر فرويد أن القلق رد فعل لحالة خطر يواجهه الفرد وأن أول حالة خطر يواجهها (صدمة الميلاد). (14)

2-2. نظرية كيسين و ماندر: أشارا إلى أن الأطفال المصابين بهذا الاضطراب يطورون أنواع من القلق و يقولان انه من الصعب أن ندافع عن فكرة أن كل أنواع القلق تحدث نتيجة صدمة مؤلمة و قد اقترحا مصطلح الضيق الأساسي (Fundamental distress) في إطار نظريتهما عن أصل القلق و هذه النظرية اشمل من نظرية الألم. (15)

3-2. نظرية روبرت مالموم: نظريته عن القلق بوصفه تنبها زائد على أساس هذا الافتراض أن القلق الإكلينيكي المرضي يعد مرضا خالصا بزيادة التنبيه والإثارة والتعرض والزائد زمن طويلا للتنبيه المنشط يؤدي إلى

تغيرات جوهريّة في قدرة الفرد على كف التنشيط مع عودة إلى حالة سكون.(16)

لقد فسرت كل نظرية على حدي القلق وأوعز كل باحث أسبابه وتناقضت فيما بينها بالنسبة لمصدر القلق لكن كلها تتفق على انه استجابة لمثير مهدد بالخطر يمر به الفرد ولعل تفسير فرويد للقلق باعتباره رد فعل لحالة خطر يواجهها الفرد وأن أول خطر يواجهه هو صدمة الميلاد لكن هذا التفسير يمتد إلى مراحل أخرى في حياته ويواجه أخطار أخرى تهدده ولعل خوف الفرد على مستقبله المهني يعد خطرا بالنسبة للعامل خاصة أولئك الذين يعملون بعقد عمل محدد المدة.

3. أعراض القلق: للقلق أعراض مختلفة يمكن ملاحظتها على سلوكيات المصاب وهي:

1. الأعراض الجسمية: التي تظهر على الشخص المصاب بالقلق(17)

- تتممات لا شعورية
 - زيادة نبضات القلب
 - زيادة الإفرازات الغدة الكظرية لهرمون الأدرنالين
 - زيادة لإفرازات الغدة العرقية
 - الشعور بالغثيان والتوتر العضلي الإصابة بالأمراض السيکوسوماتية
2. الأعراض النفسية للقلق: (18)

- حساسية اتجاه بعض المثيرات
- التردد وصعوبة إتخاذ القرار وتزاحم الأفكار المزعجة
- النفرة والشروع.
- عدم الاستقرار.
- توقع الشر والمصائب.
- الشعور بالعجز والشعور بالعزلة والانفراد والضيق.

• سوء الظن والتشاؤم وأحيانا اضطرابات في المحالات والتصميم.

إن لظهور هذه الأعراض دلالة على وجود حالة عدم الاستقرار للوظائف النفسية والبدنية مما يعود بالضرر على الصحة النفسية والجسمية للفرد وتؤدي هذه الاضطرابات إلى الإصابة بأنواع عديدة من القلق سنبينها فيما يلي:

4. أنواع القلق:

1. قلق عادي(سوي):

وهو القلق العام الذي يمر به كل الناس خلال حياتهم اليومية مثل قلق الأم نحو مرض ولدها وقلق الشخص الذي يتوقع مقابلة معه في وظيفة أو دراسة و قلق الطالب قبل الامتحان و هذا القلق يكون موضوعي وسوي ويعزى إلى موقف معين يحدث في زمن خاص أو كرد فعل سوي لمواقف تسبب القلق بشكل حقيقي لمعظم الناس مثل قلق الشخص قبل المحاضرة التي يتوقع إلقاؤها أمام جمهور من الحضور(19)

2. القلق المرضي العصبي (Anxiety neurosi):

أو عصاب القلق و هو الخوف المزمن دون مبرر موضوعي يطبع الشخص بطابعه مع وجود أعراض نفسية و جسمية شديدة و متنوعة وسماه بعضهم القلق الهائم أو الطليق(free floawting anxiety) (20)

3. القلق الشرطي : يمتاز بأنه قلق دعمته تجربة سابقة و لهذا فهو قلق مبالغ فيه و هذا النوع من القلق قد يكون نوعيا مرتبط بموضوع معين و قد يكون عاما فإذا كان القلق الموضوعي نوعيا فإنه يرتبط بموقف معين مصدره مجهول لصاحبه مما يجعله يقف مكتوف اليدين.(21)

4. القلق الخلقي أو الذاتي: (Moral Anxiety): يحدث نتيجة الصراع داخل الشخص وليس صراع بين الشخص و العالم الخارجي أي أنه ناتج من ضمير الشخص و خوفه منه عند قيامه بسلوكيات تخالف عادات و تقاليد و أعراف المجتمع الذي يعيش فيه و القلق الخلقي كامن داخل تركيبة الشخص و عادة ما

يظهر أعقاب حالات الإحباط المرتبطة بالأنما الأعلى لدى الفرد (الأنما المثالية) التي تندمج مع القيم الاجتماعية.(22)

مفهوم الاكتئاب:

أ. التعريف اللغوي للاكتئاب: اكتئاب اكتئاباً أي حزن واغتم وانكسر فهو كئيب.(23)

ب. التعريف الاصطلاحي للاكتئاب: هو اضطراب انفعالي يتميز صاحبه بالحزن و السوداوية و الخمول و فقدان النشاط و قلة الكلام و الحركة و الشعور بالوحدة و الميل للعزلة والشعور بالذنب و فقدان الشهية للطعام و اضطراب النوم . (24)

تعريف آخر للاكتئاب: وهي حالة من سوء الحال والانكسار وفقدان الأمل تصاحب الإنسان في حالة التعرض المستمر للضغط إن الفرد المصاب بالاكتئاب يجد صعوبة في اتخاذ القرارات السليمة وفي إنجاز الأعمال في الأوقات المحددة. (25)

ومنه يمكن القول أن الاكتئاب اضطراب انفعالي وصراع سيكولوجي يصاب به الفرد في مرحلة ما من عمره يشمل جميع مشاعر الكآبة والحزن والضيق و الأسى وفقدان الأمل وذلك يعود لأسباب عديدة منها مثل فقدان عزي أو فقدان منصب عمل.

2.نظريات الاكتئاب:

1-2.نظرية التحليل النفسي:(26)

ينظر إلى الاكتئاب على أنه نتاج للتفاعل أو الصراع بين الدوافع أو الرغبات والجوانب الوجدانية، بما فيها مشاعر الذنب.وقد عبر "أبراهام Abraham" وهو أحد رواد التحليل النفسي ممن اهتموا بتطبيقات هذه النظرية في مجال الأمراض العقلية والذهان، عبر عن هذه النظرة التحليلية للاكتئاب وفق نظريته

التي تتبلور حول العلاقة لموضوعات حبنا، فعندما لا يجد الشخص تلبية مبكرة لإرضاء رغباته الجنسية، وإشباع حاجته للحب فإنه يشعر بالغضب والكراهية والعداء نحو موضوع الحب، لكن ذلك الغضب والكراهية يتحولان بفعل مشاعر الذنب إلى الداخل أي

نحو الذات وهذا هو الاكتئاب، لذلك نجد أن الاكتئاب لدى النظرية التحليلية ما هو إلى غضب بسبب الإحباط وخيبة الأمل في إشباع الحاجة إلى الحب، ولكنه غضب يتحول بسبب الآليات الدفاعية اللاشعورية التي يقوم بها الفرد للدفاع عن الذات عند وجود أي تهديد يترص بها وكأن الشخص يقول لموضوع الحب إنك لا تشبع حاجتي لك أو لحبي فيك والنتيجة الشعورية هي: ما دمت لا تحبني فأنا أكرهك ولكنني لا أستطيع أن أصرح بذلك أو حتى أعترف بكراهيتي لك (بفعل الإحساس بالذنب، الصرامة في بناء الأنا الأعلى)، وإذن " فإنني أنا الجدير بالكراهية، واستحق الكراهية والعقاب بسبب عيوبي وأوجه قصوري".

2-2.نظرية فرويد:(27)

يرى سيجموند فرويد: أن العصاب ينشأ نتيجة لصدمة نفسية خلال السنوات الأولى من حياة الإنسان وهو أساس الصراع الاوديبي بين الطفل وأحد الوالدين من الجنس الآخر و يعبر عن الصراع الشديد ، بين مكونات الشخصية الهو، والأنا الأعلى وافترض أن الاكتئاب يشبه الحزن ويختلف عن السوداوية في مسألة اتهام الذات حيث ينقلب العدوان في الحالات التي تقدم على الانتحار إلى الذات ، و قد ارجع حالة النكوص في السوداوية إلى المرحلة إذ يرتد المريض في مرحلة الطفولة إلى المدة التي لا يستطيع فيها أن يفرق بين نفسه و بين البيئة، وبسبب التناقض الوجداني يتحرر جزء من طاقة اللبيدو لتعزيز العدوان الموجه نحو الذات و أشار إلى مظاهر الاكتئاب مثل فقدان الاهتمام بالعالم والتناقض في القدرة على الحب والميل لإيلاام الذات، مع توقعات هذائية بالعقاب و عدها مظاهر أساسية في حالات الحزن والسوداوية لا شعوريا عكس حالة الحزن التي يكون الفقد فيها على مستوى شعوري، لذا ينبغي جعل الحزن شعوريا باستعادة الخبرات المصاحبة للموضوع الفاقد إلى الذات، لخسارة شخص، مهنة أو علاقة .

2-3. نظرية التعلم الاجتماعي: (28)

إن المساهمات الرئيسية في تفسير الاكتئاب وفق نظرية التعلم الاجتماعي تتمثل في مجموعة من النقاط هي:

- يؤدي الشعور بالاكتئاب إلى خفض مستوى الطاقة والنشاط وبذلك تقل مصادر التدعيم.

- يؤدي انخفاض مستوى فعالية التدعيم بدوره إلى خفض النشاط تدريجياً.

تتوقف نسبة التدعيم الإيجابي على ثلاثة مصادر رئيسية هي:

- التدعيمات الممكنة انطلاقاً من خصائص شخصية الفرد مثل العمل، مستوى الجاذبية والانتماءات.

- التدعيمات التي يمكن أن تتاح للفرد انطلاقاً من البيئة، كأن ينشأ في أسرة غنية، بدلاً من أن ينشأ في بيئة فقيرة.

- التدعيمات الناتجة عن الرصيد السلوكي، بما في ذلك المهارات الاجتماعية والمهنية. فالشخص المتقن لمهارات عديدة في مجال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين ويحتل في الوقت نفسه وضعاً مهنيًا يحقق رضاه يكون أقل عرضة للاكتئاب.

* إن وجهة النظر التي تبنتها نظرية التعلم الاجتماعي (الاكتساب) تختلف نسبياً عما تبنته نظريتنا التحليل النفسي، ومع ذلك هناك تشابه في تفسير كل منهما للاكتئاب، فوجهة النظر الفرويدية ترى أن الاكتئاب ما هو إلا نتيجة مباشرة لفقدان الحب في المراحل المبكرة من العمر، والتي يمكن صياغتها وفق نظرية التعلم بأن افتقاد مصادر الدعم والاهتمام بسبب فقدان موضوع الحب من شأنه أن يحرم الشخص من مجموعة مصادر هائلة للدعم النفسي، ما يجعله مستهدف لليأس والاكتئاب، بل ويعرضه كذلك للألم المستمر الذي يكفي إلى خلق اليأس.

إن الفرق بين نظريتي التعلم الاجتماعي والتحليل النفسي هو أن الأولى لا تحصر فقدان في موت موضوع الحب فقط، بل يمتد ليشمل فقدان أي موضوع سواء كان شخصياً أو مجالياً من مجالات النشاط المهني، والاجتماعي، لذلك فنظرية التعلم ترى

4. نظرية سلجمان: (29)

يرى أن تعرض الفرد لأحداث غير سارة، فإنه يتعلم عدم مواجهتها انطلاقاً من اعتقاده بعدم وجود طائل من الاستجابة، أو عدم مواجهتها انطلاقاً من اعتقاده أن عدم قدرته على تغيير الأحداث، وعندما تصبح هذه الأحداث شديدة، فإن قلق الفرد وخوفه يمهّد لظهور الاكتئاب كعجز متعلم، وانتهى إلى أن الاكتئاب يرتبط بأنواع الخلل تشمل: خلل دافعي، وخلل معرفي، وخلل في مفهوم الذات، والنوع الرابع يحدث نتيجة لتوقع النتائج السلبية للأحداث فعندما يعتقد الأفراد بأن النتائج المرغوبة غير محتملة أو غير متوقعة وأن ليس بالإمكان تعديلها فإن العجز المتعلم يحدث مؤدياً للاكتئاب.

5. نظرية بيك Beck: (30)

تمثل وجهة نظر بيك واحدة من أهم النظريات المفسرة للاكتئاب من وجهة نظر معرفية، حيث يرى إجمالاً أن طريقة التفكير الخاطئ هي في الأصل نمو للاكتئاب إذ تبين من دراسته الأولى ارتباط الاكتئاب بخطأ في إدراك الأمور وفي أسلوب التفكير فيها وأن المكتئبين يرون أن فشلهم يرجع إلى أخطاء فيهم ويضخمون ذلك إلى درجة الاكتئاب وقد طور بيك نظريته المعرفية في الاكتئاب في وقت لاحق اعتماداً على نتائج الأبحاث الميدانية مرجعاً إياها إلى ثلاثة عناصر شملت الطرق السلبية، لإدراك الفرد لذاته والميل إلى الخبرات الحالية، بطرق سلبية، والنظرة السلبية للمستقبل.

ومع إن الفرق بين نظريتي التعلم الاجتماعي والتحليل النفسي هو أن الأولى لا تحصر فقدان فهناك تشابه في تفسير كل منهما للاكتئاب، فوجهة النظر الفرويدية ترى أن

الاكتئاب ما هو إلا نتيجة مباشرة لفقدان الحب في المراحل المبكرة من العمر، كما يرى سلجمان أن تعرض الفرد لأحداث غير سارة، وعدم مواجهتها، هذا ما يخلق

ذهاب و يضرب نفسه و يوجه لها التهم و في هذه المرحلة تكون توهيمات و هلوسات وكثيرا ما ينفذ المريض في هذه المرحلة عملية الانتحار. (35)

5. أسباب الاكتئاب في العمل: (36)

هناك أسباب عديدة للاكتئاب نذكر البعض منها خاصة تلك المرتبطة بالعمل كونه يمثل الجزء الأساسي ومهم في حياة الفرد. التعرض الدائم للضغط والتوتر ظروف العمل التي تؤدي إلى الإحساس بأن المجهودات غير مجدية وغير فعالة مما يؤدي إلى انخفاض الدافعية والروح المعنوية. العمل بدوام لأكثر من 8 ساعات يسبب التعب ويؤدي للاكتئاب.

قلة فرص الترقية وعدم مرونة اللوائح والإجراءات مما يجعل الموظف يشعر أنه يعمل في ظل نظام غير عادل مما يجعله ينظر إلى عمله بعين الاكتئاب وعدم الرضا. هناك عامل آخر وهو العلاقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوسين حيث لوحظ أن للموظفين الذين يعانون من إهمال الرؤساء أعلى معدلات الإصابة بالاكتئاب. هناك أسباب كثيرة للاكتئاب وظروف العمل من بين هذه الأسباب ظروف العمل التي تصادف العامل في بيئة عمله كما سبق ذكرها ويمكن تفاديها بتغيير الظروف المحيطة واهتمام الرؤساء بحماية العاملين والاهتمام بمشاكلهم.

06. الإجراءات المنهجية للدراسة:

أ- المنهج المستخدم:

انطلاقا من طبيعة البحث و المعلومات المراد الحصول عليها قصد التعرف على الانعكاسات النفسية لمصادر الضغط المهني 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. (37)

كما لا يكتفي هذا المنهج بجمعه المعلومات المتعلقة بالظاهرة فحسب من اجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها

خوف يمتد لأن يصبح اكتئاب وعجز متعلم، كما يرى بيك، أن طريقة التفكير الخاطئ هي الأصل في نمو الاكتئاب.

وبناء على ما سبق نستنتج أن الاكتئاب ناتج عن التدييمات الأساسية في الحياة كالحب خاصة في المراحل الأولى من العمر لكن فقدان عزيز أو منصب عمل من شأنه أن يكون سبب في الحزن الشديد وبلوغ الكتابة كذلك طريقة التفكير الخاطئة لإدراك الأمور والتعرض لأحداث غير سارة أثناء مراحل الحياة.

3. الأعراض العامة للاكتئاب.

للاكتئاب أعراض يمكن ملاحظتها من الشكل الخارجي للمصاب منها ما يلي:

1. الأعراض الانفعالية: تتمثل في القلق والخوف و فقدان الاهتمام و الطموح والبكاء و الشعور بالذنب وفقدان الثقة والخوف من الجنون. (31)

2. الأعراض النفسية: و هي اضطراب الانتباه و الذاكرة و الإعياء النفسي و العقلي فأتثناء الاكتئاب يصعب كل نشاط و يلاحظ تعب بعد الاستيقاظ مباشرة و يكون المريض في بعض الأحيان صامتا متألما ويبقى في الفراش وجالسا ووجهه جامدا. (32)

ونستخلص من مضي أن للاكتئاب عدة أعراض وظهورها يعني خلل في الصحة النفسية للفرد وتطورها ينتج عنه مرض أو اضطراب طويل المدى يصعب السيطرة وظهور حالات مرضية وتصنف حسب الأشكال الموالية:

4. أنواع الاكتئاب: أي كان أي اضطراب فإنه يظهر بشكل طفيف وبسيط في الأول لكنه يزداد حدة لأن يصبح اضطراب مزمن ما لم يتم معالجته مبكرا.

1. الاكتئاب البسيط: وفيه يشعر المريض ببطيء في نشاطه ويزداد لوم الذات وذلك كله بدرجة تفوق ما هو عند الإنسان السوي والطبيعي. (33)

2. الاكتئاب الحاد: وفيه يشتد الحزن والخمول وفقدان النشاط ويزداد لوم الذات واحتقارها. (34)

3. الاكتئاب الهائج: حيث يبلغ الحزن درجاته القصوى و ينعزل المريض وحيدا بدون طعام ويزرع غرفته جيئة و

المختلفة بل يتعداه الى التحليل والربط والتفسير بغرض الوصول باستنتاجات يبني عليها التصور.

ب- وصف مجتمع الدراسة والعينة:

ج - وصف مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع دراستنا من عمال الشركة الوطنية للغاز والكهرباء لولاية أم البواقي حيث يعمل بها 485 مقسمين إلى عمال تقنيين وعمال إداريين، فالعمال التقنيين توكل إليهم مهمة إصلاح المهام التقنية وبالمقابل العمال الإداريين مكلفون بأعمال إدارية، حيث يتميز مجتمع الدراسة بما يلي:

جدول رقم 1 يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب المتغيرات:

المتغير	الحالة	التكرار	النسبة المئوية
طبيعة العمل	تقني	285	58.7%
	إداري	200	41.3%
الأقدمية	01 سنة إلى 05 سنوات	145	29.9%
	06 سنوات إلى 10 سنوات	155	31.9%
	11 سنة فأكثر	185	38.2%
	عامل تنفيذ	245	50.5%
المستوى الإداري	عامل تحكم	130	26.8%
	عامل إطار	110	22.7%

د- وصف العينة:

بما أن مجتمع الدراسة مكون من طبقات فان عينة البحث تكون من النوع الطبقي العشوائية، والتي تم اختيارها على أساس تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات بحسب طبيعة العمل (إداري، تقني) وحسب المستوى الإداري (عامل تنفيذ، عامل تحكم، عامل إطار) 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. وفيما يلي توضيح لخصائص العينة حسب المتغيرات

أهم ما يمكن ملاحظته على عينة البحث هو أنه:

- هناك اختلاف كبير في توزيع العينة من حيث عامل السن حيث أن هناك 58 فردا تتراوح أعمارهم من 30 سنة فأكثر بنسبة مئوية 82.9%، و 12 فردا تتراوح أعمارهم بين 21 - 29 سنة. بنسبة 17.1%.

جدول رقم 2 يوضح توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات:

المتغير	الحالة	التكرار	النسبة المئوية
طبيعة العمل	تقني	34	48.6%
	إداري	36	51.4%
الأقدمية	01 سنة إلى 05 سنوات	27	38.6%
	06 سنوات إلى 10 سنوات	16	22.9%
	11 سنة فأكثر	27	38.6%
	عامل تنفيذ	22	31.4%
المستوى الإداري	عامل تحكم	24	34.3%
	عامل إطار	24	34.3%

أهم ما يمكن ملاحظته على العينة من حيث طبيعة العمل هو وجود تقارب كبير بين أفراد العينة من صنفى العمال الإداريين والتقنيين فالعمال الإداريين قدر عددهم 36 فردا بنسبة مئوية قدرت 51.4%، بينما نجد أن عدد التقنيين قدر 34 فردا أي بنسبة 48.6%.

أما فيما يخص الأقدمية فنجد أن أفراد العينة التي تتراوح أقدميتهم ما بين 1-5 سنوات يتراوح عددهم 27 فردا أي ما يعادل نسبة 38.6%، في حين نجد 16 فرد

تتراوح أقدميتهما ما بين 6-10 سنة أي بنسبة 22.9%، أما عدد الأفراد الذين تتجاوز أقدميتهما 11 سنة فعددهم 27 فردا ما يعادل نسبة 38.6%

- أهم ما يمكن ملاحظته على عينة أفراد الدراسة من حيث متغير المستوى الإداري هو التساوي في عدد أفراد العينتين من عمال التحكم والاطارات حيث قدر عدد عمال التنفيذ بـ 22 فرد ويمثلون نسبة 34.3% من أفراد العينة، في حين نجد عمال التحكم قدر عددهم بـ 22 فرد ويمثلون نسبة 34.3% من العينة، كما نلمس تقارب كبير بين هذين الفئتين من العينة والفئة الأخرى من العمال وهي عمال التنفيذ حيث قدر عددهم بـ 22 فرد ممثلين بنسبة 31.4%.

4- وصف أدوات جمع البيانات: يعتبر المنهج العلمي السبيل الذي يتبعه الباحث من أجل الوصول إلى تعميمات أو نتائج بطرق علمية دقيقة، وكذلك هو مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية (38)

وتماشيا مع طبيعة وأهداف موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي للكشف عن مصادر ضغوط العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء (سونلغاز) لولاية أم البواقي.

أ- الاستثمار: هي عبارة عن أداة من أدوات جمع المعلومات تضم مجموعة من البنود أو العبارات، تعطى إلى أفراد العينة المراد دراستها، بحيث يقدم هؤلاء الأفراد بيانات ومعلومات حول الظاهرة المراد دراستها وذلك عن طريق إجابتهم. (39)

وانطلاقا من مشكلة البحث المطروحة سابقا تم تصميم استثمار، مقسمة إلى شقين، الشق الأول والذي يضم المتغيرات أو البيانات الديمغرافية كالسن، الحالة الاجتماعية، والأقدمية في العمل، وطبيعة العمل، والرتبة إضافة والشق الثاني يهدف إلى قياس الانعكاسات النفسية لمصادر الضغط المهني لدى عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء (سونلغاز) لولاية أم البواقي، ويتكون من 42 بنداً، مقسمة إلى محورين وهما كما يلي:

المحور الأول: يقيس القلق ويتمثل في البنود من 1-7
المحور الثاني: يقيس الاكتئاب ويتمثل في البنود: من 8-16.

ب- صدق الاستثمار: قصد التحقق من صدق الاستثمار تم تقديمها إلى مجموعة من الأساتذة بغرض توجيهنا، وبعد الاطلاع عليها تم إلغاؤها وتعديل بعض العبارات، حيث تم تعديل وحذف بعض العبارات المتعلقة بالعوامل الديمغرافية، و على مستوى المحور الأول أين تم إعادة صياغة البند السادس، أما فيما يخص المحور الثاني فقد أعيد صياغة البند الرابع عشر وكل هذا استنادا إلى رأي الأستاذ المشرف وأراء الأساتذة المحكمين وضعت الاستثمار في شكلها النهائي، وكل هذا استنادا إلى رأي الأستاذ المشرف وأراء الأساتذة المحكمين** وضعت الاستثمار في شكلها النهائي.

ج- الثبات: قبل أن تعرض الاستثمار على عينة البحث الأصلية لابد 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 الاستثمار 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.

5- أساليب المعالجة الإحصائية:

لقد اعتمدنا في بحثنا على الأساليب الكمية نظرا لطبيعة البيانات وتمثلت فيما يلي:
معامل الارتباط برسون عند قياس ثبات الاستثمار، من خلال تطبيق القانون التالي:

*- الأساتذة المحكمون هم: د. كربوش رمضان، د. لعرب بشير، جامعة عنابة، أ. لرقم عز الدين، جامعة عنابة. بوعطيط سفيان جامعة سكيكدة- مطاطلة موسى جامعة سكيكدة- شريط محمد الشريف - جامعة عنابة

يوضح الجدول أعلاه (03) استجابة مفردات العينة على محتوى البنود المعبرة عن القلق لدى أفراد العينة من الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لولاية أم البواقي حيث نلاحظ من خلال البند الأول والمتعلق بصعوبة النوم لدى العمال والاستغراق فيه أن نسبة 54.3% من أفراد العينة عبرت عن نفيا لهذا الطرح إذ أجاب 35.7% بنادرا بينما أجاب 18.6% من أفراد هذه العينة بأبدا وبالمقابل أقر 45.7% من أفراد العينة بمعاناتهم من صعوبات في النوم والاستغراق فيه. هذا وقد أعرب 68.6% من أفراد العينة عن شعورهم بالقلق والغضب وذلك عند إجابتهم عن البند المتعلق بشعور العمال بالغضب والتوتر والقلق لأتفه الأسباب حيث أجاب 58.6% من أفراد العينة ب غالبا بينما أجاب 10% ب دائما، كما عبر 64.7% من أفراد العينة عن إصابتهم بالشعور الذهني في كثير من الأحيان. و الملاحظ أيضا من خلال إجابات أفراد العينة حول البند المتعلق بمدى شعورهم بالملل هو موافقة 66.1% من أفراد العينة هذا الطرح و يبرز ذلك عند إجابة 61.4% من أفراد العينة حول هذا الطرح غالبا في حين أجاب 05.07% من أفراد هذه العينة ب دائما وهذا ما يوحي ب معانات عمال المؤسسة الوطنية للغاز والكهرباء من الملل كنتيجة لعدم التداول على المهام والتكرار اليومي لنفس الأعمال. هذا وقد عبر 60.5% من أفراد العينة عن عدم خوفهم من الموت المفاجئ في الكثير من الأحيان انطلاقا من إجابة 32.9% من نفس العينة بنادرا بينما أجاب 28.6% من أفراد هذه العينة ب أبدا وبالمقابل نجد نسبة معتبرة من أفراد العينة أقرت بخوفها من الموت المفاجئ وهي نسبة 38.6% وهم غالبيتهم العمال التقنيين المكلفين بإصلاح الأعطاب مما يجعلهم عرضة لخطر الإصابة بالصعقات الكهربائية وكما سبق ذلك يرجع إلى طبيعة المهام المكلفون بها داخل الشركة. هذا وقد عبر جل أفراد العينة بنسبة مئوية قدرت 80% عن عدم معاناتهم من الكوابيس والأحلام المزعجة في الليل فأجاب ب أبدا 35.7% من أفراد هذه العينة بينما أجاب بنادرا 44.3%. كما نلاحظ انقسام في بين أفراد العينة في

$$X = \frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n} = \frac{\sum (X_i^2 - 2X_i\bar{X} + \bar{X}^2)}{n} = \frac{\sum X_i^2 - 2\bar{X}\sum X_i + n\bar{X}^2}{n}$$

ر= معامل الارتباط.

س= درجات الأفراد في استبيان ضغوط العمل.

ص= درجات الأفراد عند استبيان الانعكاسات النفسية.

ن: عدد أفراد العينة.

أ- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

• الفرضية الأولى: نتائج استجابات مفردات العينة حول القلق:

جدول رقم (03) يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور القلق.

ال ب ع د	البند	دائما		غالب		نادرا		أبدا		المتوسط الحسابي
		ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
القلق	9- أجد صعوبة كبيرة في النوم والاستغراق فيه	8	11.4	2	4	2	5	1	18.6	2.39
	10- أشعر بالقلق والتوتر والغضب لأتفه الأسباب	7	10.0	4	8	1	5	4	5.7	2.73
	11- أجد نفسي دائما شارد الذهن	4	5.7	4	7	2	3	5	7.1	2.61
	12- أصاب بالملل في معظم الأوقات	4	5.7	4	6	1	2	6	8.6	2.64
	13- أعاني من الخوف المفاجئ في جل الأوقات	4	5.7	2	3	2	3	2	28.6	2.16
	14- أعاني من الأحلام المزعجة والكوابيس في الليل	1	1.4	1	8	3	4	2	35.7	1.86
	15- أفقد التركيز في كثير من الأحيان أثناء تأدية عملي	2	2.9	2	1	3	4	6	8.6	2.39

إجاباتهم حول البند المتعلق بفقدان التركيز في كثير من الأحيان أثناء تأدية العمال مهامهم. إذ وافق 55.7% من أفراد العينة هذا الرأي بينما عارض مثل هذا الطرح 44.3% من أفراد العينة مؤكدين عدم معاناتهم من الكوابيس والأحلام المزعجة أثناء نومهم.

وفي الأخير إن أهم ما يمكن قوله أن عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لولاية أم البواقي يعانون من القلق و يبرز ذلك من خلال إجابات أفراد العينة حول البنود المعبرة عن القلق حيث عبرت غالبية أفراد عينة الدراسة من الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لام البواقي عن شعورهم بالقلق و التوتر و الغضب لأنفاه الأسباب مع إحساسهم بالملل في معظم الأحيان، وكذا الشرود الذهني.

جدول رقم (04) يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور الاكتئاب :

البنود	ت	%	دائما		غالب		نادرا		أبدا		المتوسط الحسابي
			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	
16- اشعر بالكآبة من مدون معرفة السبب وراء ذلك	5	7	3	1	5	2	4	3	7	2.59	
17- لا أرغب في العمل في كثير من الأحيان	8	1	2	7	3	4	1	4	7	2.53	
18- يراودني شعور بعدم ثقة المسؤولين بقدراتي.	6	8	2	2	3	2	1	3	7	2.23	
19- أشعر بعدم الثقة بالزملاء و المسؤولين في كثير من الأحيان	4	5	2	5	3	1	2	2	3	2.11	
20- أشعر بالإحباط لأن عملي لا يحقق طموحاتي	7	0	2	0	3	2	0	3	2	2.20	
21- غالبا ما أحب العزلة عن باقي زملائي في العمل	3	4	2	2	3	2	1	4	1	2.20	
22- أشعر بحساسية مفرطة أثناء انتقادي من طرف المسؤولين و الزملاء	7	0	2	8	3	2	1	3	2	2.39	
23- أشعر بعد القدرة في التكيف مع العمل المكلف به	5	7	1	2	2	3	4	2	5	2.11	
24- اشعر بفقدان الثقة في النفس	1	1	2	7	1	2	8	2	5	1.67	

يوضح الجدول أعلاه (04) استجابة مفردات العينة على محتوى البنود المعبرة عن الاكتئاب لدى عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لولاية أم البواقي حيث عبر 58.5% من أفراد العينة عن معاناتهم من الكآبة من دون معرفة السبب وراء ذلك إذ أجاب 51.4% من أفراد العينة بغالبا في حين أجاب 7.1% من أفراد نفس العينة بدائما. كما نلاحظ وجود انقسام في إجابات أفراد العينة حول البند المتعلق بعدم رغبتهم في العمل في كثير من الأحيان حيث وافق 48.5% من أفراد العينة هذا الرأي، في حين نجد نسبة 51.5% من باقي

أفراد العينة نفوا شعورهم بعدم الرغبة في العمل. كما أعرب 58.5 % من أفراد العينة عن ثقتهم بالزملاء والمسؤولين في كثير من الأحيان ويظهر ذلك من عند إجابات أفراد العينة حول هذا البند، حيث أجاب 35.7 % من أفراد العينة بأبدا في حين أجاب 22.9 % من باقي أفراد العينة بنادرا. وبالإضافة إلى ذلك فقد عبر 60 % من أفراد العينة عن عدم شعورهم بالإحباط انطلاقا من إجاباتهم على البند المتعلق بشعور العمال بالإحباط لكون العمل المتحصل لا يليبي طموحاتهم حيث أجاب بنادرا 30 % في حين أجاب 30 % بأبدا و هذا مرده الظروف المادية و الاجتماعية الجيدة التي يعمل بها عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء أم البواقي.

إن عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء لولاية أم البواقي يولون أهمية كبيرة للعلاقات الاجتماعية داخل مكان العمل و يبرز ذلك عند إجابة أفراد العينة عن البند المتعلق بمدى حب أفراد العينة للعزلة عن الزملاء أثناء العمل ، فقد عارض هذا الطرح أغلبية أفراد العينة بنسبة مئوية قدرت ب 62.8 % انطلاقا من إجابة 41.3 % حول هذا البند بنادرا في حين 21.4 % من أفراد العينة أجابوا بأبدا و هذا ما يعكس مكانة العلاقات الاجتماعية لذا عمال الشركة. وبالمقابل نجد وجود انقسام بين إجابات أفراد العينة عن البند المتعلق بشعور العمال بحساسية مفرطة أثناء انتقادهم من المسؤولين و الزملاء فاختلقت الإجابات بين أفراد العينة بين مؤيد و معارض لهذا الطرح ، فنجد أن نسبة 51.4 % من هذه العينة عبرت عن عدم وجود حساسية بين المسؤولين و الزملاء عند توجيه الانتقادات لهم بينما أعرب 48.4 % من باقي أفراد العينة عن موافقتهم لهذا الطرح مؤكدين وجود حساسية من طرف الزملاء و المسؤولين أثناء انتقادهم. وبخصوص مدى قدرة عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء على التكيف مع الأعمال الموجهة إليهم فقد عبر 70 % من مجمل أفراد العينة عن قدرتهم على التكيف مع الأعمال الموجهة إليهم وهذا كما سبق

الإشارة إليه دليل على نوعية التدريب والتكوين الجيد لعمال الشركة استغلال الجيد للعمال في الأماكن التي تتوافق مع ما يملكونه من قدرات وإمكانات مما يجعلهم يقومون بالأعمال المكلفون بها بسهولة وإتقان. وأخيرا لقد عبر جل أفراد العينة عن ثقتهم بأنفسهم ويبرز ذلك أثناء إجاباتهم عن البند المتعلق بإحساسهم بفقدان الثقة في النفس إذ عارض هذا الرأي 81.4 % من أفراد العينة انطلاقا من إجابة 52.9 % حول هذا الطرح بأبدا وإجابة 28.6 % من باقي أفراد العينة بنادرا وهذا ينبأ بتمكن العمال من الوظائف التي يشغلونها وامتلاكهم للمؤهلات والقدرات اللازمة والتي تسهل عليهم القيام بعملهم بصورة متقنة وسهلة، وسريعة. مما يعزز من الشعور بالثقة في أنفسهم. وبالرغم من هذه المؤشرات الايجابية على الجانب النفسي لعمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لا يمكن إخفاء معانات عمال هذه الشركة من الاكتئاب. ويبرز ذلك من إجابات أفراد العينة على البنود المتعلقة بإحساس العمال بالاكتئاب أثناء العمل حيث عبر اغلب أفراد العينة عن شعورهم بالكآبة في الكثير من الأحيان دون معرفة السبب وراء ذلك، و منه يمكن اعتبار الاكتئاب كأحد الأعراض النفسية التي يعاني منها عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز و الكهرباء و ذلك كنتيجة لتعرض عمال هذه المؤسسة إلى جملة من مصادر الضغط المهني :

ب- عرض النتائج العامة:

من خلال استجابات مفردات العينة على أبعاد الانعكاسات النفسية لمصادر الضغط المهني فنلاحظ أن تعبيرهم عن شعورهم القلق قد شمل أغلب البنود حيث أعرب جل أفراد العينة عن شعورهم بالقلق داخل الشركة عند إجاباتهم على البنود المتعلقة بالقلق أين عبر مجمل أفراد العينة عن شعورهم بالقلق، و التوتر، و الغضب لأتفه الأسباب، و معاناتهم من الملل الدائم بالإضافة إلى ذلك معاناتهم من الشرود الذهني، و هذه مؤشرات تصب في خانة معانات أفراد العينة من القلق كنتيجة لمصادر الضغط المهني، و التي تؤثر بصورة مباشرة و غير مباشرة على الصحة النفسية للعمال، و

التوصيات:

قد تحيط بنا في العمل ظروف تسبب القلق والضغط مما ينعكس علينا سلبا ولتفادي ذلك نذكر بعض الأساليب التي تفيد في تخفيف ذلك.

- تصميم برامج التدريب على الاسترخاء للتعرف على الشد الذي يصيب العضلات والتخلص منه وتشمل حصص تدريبية على الاستلقاء والتفكير بالأمور والانتقال

- الاستراحة من وقت لآخر في العمل وفائدة هذه الاستراحات إنها تسمح للجسم بالراحة والاسترخاء وتبعد قليلا عن جو العمل المشحون بالضغط وتساعد الأحاديث الاجتماعية بين العاملين التي تحدث أثناء هذه الاستراحات على التخلص من الضغط والقلق، وتوفير فرصة لتبادل المعارف والمشاكل المشتركة بين الزملاء وتساعد على دعم العمال لبعضهم البعض

- الاسترخاء بعد العمل الشاق طوال اليوم ومن المهم للعامل إن يجد وقت للراحة في المساء من خلال العودة إلى المنزل والاستحمام وممارسة الهوايات والاستمتاع بالطعام والاسترخاء يساعد على السيطرة على الأعصاب والمشاعر.

- الاستمتاع بعد العمل والخروج للزهرة والمسرح وتخصيص العامل وقت لنفسه للاستمتاع مع الأصدقاء
- الاستمتاع بالحياة الشخصية.

- ممارسة رياضة المشي والسباحة تساعد الجسم على الاسترخاء.

المراجع والهوامش:

1- فهمي مصطفى: الصحة النفسية،

دراسات سيكولوجية التكيف،

القاهرة، مكتبة الخانجي، 1978.

ص، 11.

2- مجد الدين الفيروز آبادي . القاموس

المحيط . بيروت: درا الجيل د . ت .

3 -عبد الستار إبراهيم: الاكتئاب

اضطراب العصر الحديث فهمه،

هذا ما يعزز الطرح القائم حول معانات العمال من القلق كنتيجة للضغوط المهنية . وبالموازاة عن ذلك نلاحظ معانات جل أفراد العينة من الاكتئاب داخل الشركة انطلاقا من إجاباتهم عن البنود المتعلقة بالاكتئاب حيث عبر معظم أفراد العينة عن شعورهم بالاكتئاب داخل الشركة وهذا كنتيجة لمصادر الضغط المهني.

لقد كان الهدف الرئيسي من خلال هذه الدراسة هو محاولة التعرف على الانعكاسات النفسية لمصادر الضغط المهني على عمال الشركة الوطنية لتوزيع الغاز والكهرباء لولاية أم البواقي، وذلك من خلال تصميم استبيان يقيس الانعكاسات النفسية لمصادر الضغط المهني ممثلة في عنصر القلق والاكتئاب.

وبعد إتباع كل الخطوات المنهجية في البحث وبعد تفرغ البيانات واختبارها بالأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يعاني العمال من القلق نتيجة الضغوط المهنية.

- يعاني العمال من الاكتئاب نتيجة الضغوط المهنية

الخاتمة:

القلق والاكتئاب من أهم وأكثر الانعكاسات النفسية المؤثرة على الحالة النفسية والجسمية للفرد العامل والإصابة بهما مرده العديد من العوامل و الأسباب المباشرة و الغير مباشرة ، فالمصاب بالقلق و الاكتئاب تطرأ عليه العديد من التغيرات و الاضطرابات النفسية و السلوكية مما يسبب له صراعات داخلية تجعله يعيش في دوامة من المشاكل و المتاعب النفسية ، لمن هنا لابد من إيجاد السبل الكفيلة بتدارك هذين الاضطرابين في المراحل الأولى من ظهوره و ذلك بالتشخيص المبكر قبل أن يتطور ويصبح حالة مرضية مستقرة مما يزيد في صعوبات علاجه، وبالرجوع إلى الحالة الأصلية كذلك يجب تفادي الأسباب المؤدية إلى مثل هذه الاضطرابات والوقاية منها بشتى الوسائل والطرق المتاحة من خلال توفير المناخ الملائم للعمل.

- 13 - عبد الخالق أحمد أصول الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، مصر، دط، 1993.
- 14 - محمد قاسم عبد الله، مرجع سابق، ص 177
- 15 - نفس المرجع، ص 178
- 16 - نفس المرجع، ص 178
- 17 - حسن منسي، الصحة النفسية، نفس المرجع ص ص 44، 45.
- 18 - محمد قاسم عبد الله مدخل إلى الصحة النفسية، نفس المرجع، ص 176.
- 19 - زهران حامد عبد السلام، الصحة النفسية والعلاج النفسي، عالم الكتب، القاهرة، دط، 1997، ص 44-45.
- 20 - زهران حامد عبد السلام، نفس المرجع، ص 44.
- 21 - نور الهدى محمد الجاموس، الإضطرابات النفسية والجسمية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، دط، 2004، ص 121.
- 22 - حسن منسي الصحة النفسية نفس المرجع، ص 62.
- 23 - الموسوعة العربية العالمية، 2، 1997
- 24 - لطفي الشربيني، الاكتئاب المرض والعلاج، دار المنشأة المعارف بالإسكندرية، دط، دون سنة الطبع، ص-17.
- 25 - أحمد عبد الوهاب السلوك التنظيمي، دراسة السلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمات الأعمال مكتبة الأشعار للطباعة والنشر والتوزيع، دط، ودون سنة الطبع، ص-88.
- 26 لعريط بشير الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة 3*8
- أساليب وعلاجه عالم المعرفة، 1989، ص 155.
- 4 رمضان محمد القذافي: الصحة النفسية والتوافق، ط3، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر 1999، ص 110.
- 5 عبد الرحمن هيجان: ضغوط العمل و مصادرها و نتائجها و كيفية إدراكها - السعودية(الرياض)، معهد الإدارة العامة- مركز البحوث(1479 ص 14)
- 6 صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك التنظيمي في المنظمات الدار الجامعية للطباعة و النشر - الإسكندرية - القاهرة 2005 ص 284
- 7 ماهر احمد: إدارة الموارد البشرية- مصر الإسكندرية- الدار الجامعية 2004، ص: 383.
- 8 محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3 الأردن عمان 2005 ص 160
- 9 جينبرج جيرالد و بارون روبرت، تعريب رفاعي و بسيوني: إدارة السلوك في المنظمات، السعودية، الرياض دار المريح للنشر 2004.
- 10 - عبد الرحمن بن أحمد هيجان: ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص 23.
- 11 - محمد قاسم عبد الله، مدخل إلى الصحة النفسية، دار الفكر عمان، طبعة 2004، 2، ص 169
- 12 - نفس المرجع، ص 169.

- 36 -نور الهدى الجاموس مرجع سبق ذكره، ص-134.
- 37 -محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي قسم إدارة الأعمال كلية التجارة دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، دط، سنة-2004، ص، ص-268-269 .
- 38 عبيدات، ذوقان، وآخرون (2001م)، البحث العلمي مفهومه وأدواته، وأساليبه، ط7، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- 39 علي شتا، المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 1997. ص269.
- شهادة الدكتوراه تحت إشراف لوكيا الهاشمي علم النفس عمل وتنظيم جامعة قسنطينة، سنة2007، ص64.
- 27 - لعريط بشير ، مرجع سابق ، ص-64.
- 28 - لعريط بشير ، المرجع نفسه ، ص-64.
- 29 - عديلة حسن طاهر تونسي ، القلق والاكتئاب لدى عينة من المطلقات وغير المطلقات شهادة ماجستير، تحت إشراف: حسين عبد الفتاح الغامدي ، قسم علم النفس تخصص إرشاد، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة، سنة-2002، ص، 141.
- ³¹ - نفس المرجع، ص، 141
- 32 - نور الهدى الجاموس، الاضطرابات النفسية والجسدية، مرجع سبق ذكره، ص-131.
- 33 - نفس المرجع ، ص-132
- 34 - نفس المرجع، ص-133.
- 35 - نفس المرجع، ص133.