

## واقع الإجهاد المهني لدى عمال قطاع المحروقات

دراسة وصفية لعمال النظام الدوري (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتقريب (ENAFOR) سوناتراك ورقلة

**The reality of professional stress among workers in the fuel sector. a descriptive study of periodic system (4/4) workers at the National Company of drilling, ENAFOR Sonatrach group Ouargla.**

سليمان خويلدي (طالب دكتوراه علوم)<sup>1\*</sup>، أ.د. يمينة خلادي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة ورقلة (الجزائر)

<sup>2</sup> جامعة ورقلة (الجزائر)، مخبر علم النفس العصبي والاضطرابات المعرفية الاجتماعية العاطفية

تاريخ الاستلام : 2018/12/12 ؛ تاريخ المراجعة : 2019/05/13 ؛ تاريخ القبول : 2019/05/20

## ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة درجة الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بالمؤسسة الوطنية (ENAFOR) وتكونت عينة الدراسة من (122) عامل، تم اختيارهم بطريقة قصدية، ولجمع البيانات أستخدم مقياس الإجهاد المهني من إعداد الباحثان (2017)، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: درجة الإجهاد المهني متوسط لدى أفراد العينة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني تعزى لمتغير الحالة العائلية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية.

**الكلمات المفتاحية:** إجهاد مهني، عمال نظام الدوريات (4/4)

**Abstract:**

The study aimed to know the degree of professional stress, among workers in the periodic work system (four by four) in ENAFOR company (National Drilling Company). the study sample consisted of (122) workers who were selected in a deliberate manner.

in order to collect the data of study, the researchers used the professional stress scale prepared by them in 2017, the study revealed the following results: the degree of professional stress is moderate among the sample members, there are no statistically significant difference in the professional stress attributed to the family status variable, there are no statistically significant difference in the degree of work stress attributed to the seniority variable in the work.

**keywords:** Professional stress, Periodic system workers 4\*4 (four by four).

**I - مقدمة:**

يعتبر قطاع المحروقات العمود الفقري للاقتصاد الجزائري، وذلك لأنه لا يزال بعد أكثر من خمسة عقود من الاستقلال القطاع المهيمن على النشاط الاقتصادي فهو يساهم في الصادرات الجزائرية بنسبة تزيد عن (95%) ، ومع ازدياد توسع النشاط الإنتاجي والاستكشافي أدى إلى ضرورة تبني نظام عمل يسمح باستغلال هذا القطاع (24/24) ساعة وهو نظام العمل بالدوريات، أو ما يعرف بالعمل التناوبي، حيث يرى (حمو بوظريفة: 1995، ص49) إلى أن الكثير من المؤسسات تتبنى ما يسمى بنظام العمل بالمناوبة، وهو يعتمد على تتابع فرق العمل من أجل ضمان استمرارية الأداء أو الإنتاج بحيث أن الفرقة الموالية غالبا ما تكمل عمل الفرقة التي سبقتها، وعلى الرغم من أن هذه الأنظمة كفيلة بتحقيق الأهداف التي تسعى للوصول إليها لكنها في الوقت نفسه غالب ما تؤدي إلى ظهور العديد من المؤشرات الدالة على وجود نوع من اختلال التوازن بين العامل وعمله، وما نود أن نوليه أهمية في هذه الدراسة هو إبراز درجة الإجهاد المهني لدى العمال بنظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات بالجنوب الجزائري.

## إشكالية الدراسة:

لقد أصبح الإجهاد المهني يشكل جزءا من حياة الفرد نظرا لكثرة التحديات التي يواجهها في هذا العصر ولذلك، فهو منتشر في مختلف المجتمعات، والبيئات وخاصة في بيئة الأعمال التي تتطلب من العاملين فيها التفاعل المباشر مع زملاء العمل وبيئته الخاصة مثل قطاع المحروقات في الجنوب الجزائري التي تعتبر واحدة من أهم المنظمات في المجتمع، وفئة عمال المناوبة (4/4) فيها يشكلون أحد أهم أدوات النهوض بها وتقدمها، ولعل تفاعلهم المستمر مع آلات وظروف العمل لهو أحد مسببات الإجهاد المهني وهذا ما أشارت إليه دراسة،(بشير لعريط: 2006، ص17) أن مظاهر الضغط النفسي تحتل مكان الصدارة من المظاهر النفسية التي يتعرض لها العامل في ظل العمل التناوبي، وذلك لأنه يؤثر على الإيقاع البيولوجي لديهم حيث أشار (حمو بوظريفة: 1995، ص43) أن نظام دوري لوظائف الجسم تنشط في وقت معين وتقل فعاليته في أوقات أخرى، فتكون متهيئة للعمل والنشاط خلال فترات زمنية معينة وتباطأ وتخل خلال فترات أخرى، كما هو الحال لدرجة حرارة الجسم دقائق القلب ضغط الدم، القدرات الذهنية، والتي عادة ما ترتفع وتتنخفض ليلا، ويختلف الإيقاع البيولوجي من حيث أوقات النشاط والخلود خلال (24ساعة)، حيث توصلت دراسة (بقادير عبد الرحمان: 2006، ص33) أن القدرة على العمل تزداد خلال ساعات الصباح وتبلغ أعلى مستوياتها بين التاسعة صباحا إلى الساعة الواحدة ظهرا ثم تبدأ في الانخفاض ما بين الساعة الثانية إلى الرابعة عصرا ثم ترتفع مرة أخرى من الساعة الرابعة إلى الساعة الثامنة مساء ثم تبدأ في الانخفاض أكبر بكثير مما يتوقعه العامل، الأمر الذي قد يجعل عمال الدوريات يشعرون بدرجات متفاوتة من الإجهاد المهني، حيث يقول (علي عسكر: 2000، ص122) أنه حالة من الإنهاك والاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط العالية ويتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب والإرهاق في العمل ويواجهون صعوبات في توافقه مما قد يؤثر سلبا على دافعيتهم إلى الانجاز، حيث ذكرت دراسة، (بن زاهي منصور: 2006) أنه وكنتيجة لظروف العمل فإن كثيرا من عمال الإدارة الوسطى في مختلف قطاع المحروقات يجدون أن مشاعرهم واتجاهاتهم نحو أنفسهم ونحو مهنتهم قد أصبحت أكثر سلبية مما كان عليه، فقد يظهر لديهم انفعالات نفسية مختلفة مثل الغضب، القلق، قلة الحيلة، الانزعاج، أو تثبيط العزم، ومن ثم فقد يفقدون الدافعية نحو الإنجاز في عملهم، وهؤلاء الأفراد يوصفون بأنهم يعانون من الاغتراب الوظيفي في العمل والتي قد تمنعهم من القيام بواجباتهم المهنية على أكمل وجه.

ويشير (بشير لعريط: 2006، ص 17) بأن كل من (كولكاون: 1977) و(مايجمان: 1981)، يتفقان على أن المهنة التي تقوم على نظام المناوبة من أكثر المهن التي تسبب إجهادا نفسيا على المشتغلين بها، ويضيف إلى أن عمال المناوبة لا يشعرون بالأمن، والهدوء على عكس عمال اليوم العادي، ويعانون من صعوبة في النوم إضافة إلى صعوبة الاستيقاظ مما يؤدي إلى حالة من التعب والإرهاق وعدم الشعور بالطمأنينة، ويفسر هذا عبء العمل الناتج عن العمل في النوبة الليلية الذي يؤدي في أحيان غالبية إلى انعدام الثقة في النفس وتدني على مستوى دافعيتهم للعمل، ومستوى الصحة النفسية لديهم، وإن كان هذا الإجهاد الذي يتعرضون له في أدنى مستوياته، فإن ذلك ينعكس إيجابا على نفسياتهم ويزيد من دافعية الإنجاز لديهم، ويجعلهم يحبون مهنتهم، ويقبلون عليها مما ينعكس بالإيجاب أيضا على أدائهم ويمثل تحسينا وتطويرا للعملية ككل وهو ما ينشده الجميع، أما إذا كان هذا الإجهاد الذي يتعرضون له في مستويات عالية فإن ذلك ينعكس سلبا على نفسياتهم ويجعلهم ينفرون من مهنتهم، فيؤدون أداءا سلبيا وسيئا مما ينعكس على دافعية الإنجاز لديهم، ورغم تعدد الدراسات التي أولت الاهتمام بالإجهاد المهني المترتب عن العمل إلا أنها هذه الدراسات لم تعطي أهمية لبعض الجوانب النفسية التي تعتبر المحرك الرئيسي لسلوك الفرد داخل التنظيم وخارجه وهنا يستثيرنا موضوع الإجهاد المهني لماله من أهمية قصوى في فهم السلوك الإنساني وبخاصة في المنظمات التي تتبع نظام العمل الدوري كأسلوب في التسيير، وعليه يمكن طرح الإشكال التالي:

✓ ما هي درجة الإجهاد المهني، لدى العمال بنظام الدوريات (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتقريب (ENAFOR)؟

**فرضيات الدراسة:**

- 1- درجة الإجهاد المهني لدى عمال نظام الدوريات (4/4) بالمؤسسة الوطنية ENAFOR مرتفعة؛
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني تعزى لمتغير الحالة العائلية؟
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني تعزى لمتغير الإقدمية؟

**أهمية الدراسة:** تبرز أهمية الدراسة من خلال مظاهر الإجهاد المهني في العمل من شعور بالإحباط وفقدان للمعايير وغياب معنى العمل وفقدان السيطرة والتشاؤم أحد مداخل مرض المنظمة، وما يشهده قطاع المحروقات من نمو في السنوات الأخيرة على جميع الأصعدة وما صاحب هذا النمو مشكلات نفسية، واجتماعية.

**أهداف الدراسة:** تمثلت أهداف الدراسة في التعرف على درجة الإجهاد المهني لدى العمال بنظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات خلال قيامهم بالأعمال الموكلة لهم .

**التعاريف الإجرائية:**

**أ- الإجهاد المهني:** هو حالة من عدم التوازن الداخلي نتيجة للاستجابة لمثيرات ضاغطة التي تستهدف عمال نظام الدوريات (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتقريب (ENAFOR) ورقة .

**ب- العمل بنظام الدوريات:** هو نظام الذي يقوم على مبدأ أربع أسابيع عمل وأربع أسابيع راحة (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتقريب (ENAFOR).

**II - الجانب النظري:**

**1- مفهوم الإجهاد المهني: الخلفية التاريخية لمصطلح الإجهاد المهني :** إن دراسة تاريخ مفهوم الإجهاد من الناحية الزمنية ليس بالأمر اليسير لأن كلمة " stress " في حد ذاتها سابقة لتاريخها ،حيث يرى "جون بن جامين ستوار" أن الكلمة صعبة التحديد زمنيا ،وهذا لأن مفهوم الإجهاد في حد ذاته مأخوذ من الكلمة (stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف ،وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتا ومنظما (jaon benjamin stora p03) ،وأن هذه الكلمة استخدمت لأول مرة خلال القرن الرابع عشر ولم يكن هذا الاستخدام بصورة ثابتة و منظمة (ثابت، 2003، ص 42)

ويعد مصطلح الإجهاد ( Stress ) من المصطلحات قديمة الاستخدام في مجال العلوم الطبيعية ففي عام 1676 وصف قانون "هوكس" ظاهرة في العلوم الطبيعية مؤداها أن لكل آلة أو جهاز تحمل أو درجة معينة من التحمل وأن زيادة هذا العبء قد يقود إلى إحداث العديد من الأضرار أو على أسوأ الفروض يسبب " إجهاد " إلا أن " هانز سيللي" عام 1950 قد استخدم هذا المصطلح ونقله من مجال العلوم الفيزيائية إلى مجال العلوم الإنسانية ليرمز حقيقة مؤداها أن الجسم البشري حين يتعرض لأحد المواقف المؤثرة أي الضاغطة فإن إستجابة الجسم الفيزيولوجية سوف تكون مرهقة أو مجهددة ورغم أن المصطلح فيزيائي إلا أن النقل المثار من واقع الضغط و إجهاد الآلات وما يقود إليه من ردود أفعال سيئة إلى الإنسان مما أدى إلى شيوع هذا المصطلح وكأنه أبين شرعي وغير مقم على مجال علم النفس. (محمد حسن غانم، 2009، ص 11)

ويشير مصطلح الإجهاد في العلوم الإنسانية عامة وعلم النفس بوجه خاص إلى القوة التي تؤثر على الفرد بصورة كبيرة فتسفر عن تأثيره وتعرضه لبعض التغيرات النفسية الضارة مثل التوتر الصراع، القلق، والضيق، وحدة الانفعال وقد يصاحب ذلك تأثيرات عضوية وفسولوجية وقد يتعرض الفرد من جراء ذلك إلى الاضطراب النفسي وسوء التوافق.

ويمكن تعريف الإجهاد النفسي لغة واصطلاحا من خلال ما يلي:

- ما يقابل كلمة "STRESS" في اللغة العربية فهناك كلمات: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد، هذه الأخيرة التي اختارها أنطوان هاشم في تعريبه لكلمة "STRESS" لكونها فصاحة وأقرب للاستعمال (لوكيا، بن زروال، 2006، ص 08)

**لغة:** جهد الطاقة، تقول: أجهد، جهدك وقيل الجهد المشقة والجهد الطاقة والجهد: الشيء القليل يعيش به المقل على جهد العيش، وفي التنزيل العزيز ﴿ **والذين يجدون لإجهدهم** ﴾ على هذا المعنى، وقال القراء: الجهد في هذه الآية الطاقة، نقول هذا جهدي أي طاقتي. (جمال الدين أبي الفضل 2003، ص 167)

ويقال "جهدي" في الأمر ضاق وأشدت، وجهد المقل قدر ما يحتمله حال القليل المال.

**اصطلاحاً:** تعرض مفهوم الإجهاد النفسي كغيره من المفاهيم إلى العديد من وجهان النظر التي حاولت تعريفه نذكر من أهمها:

**الإجهاد ( Stress ):** هو عبارة عن مجموعة الاضطرابات الجسمية والنفسية المتولدة عن بواعث متنوعة كالبرد والمرض أو الانفعال أو الصدمة الجراحية وعمل البواعث والظروف المؤدية إلى هذه الاضطرابات. (جان بنجامان ستوار، 1997، ص 14)، كما يعرفه "سيلاي" Selye: "إنه استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد الإيجابية والسلبية وهذه الاستجابات تكون كرد فعل سماها بأعراض التكيف. (رواية حسن ، 2003، ص 371)، ويرى كل من **أوكي بوكولا وجيجدا أن Occupational stress** تعبر عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي، وتحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل. (Okebukola, P. A & Jegede, 1989: 15)

مما سبق نلاحظ اختلاف الباحثين في مجال الإجهاد النفسي في تعريفهم لهذا المفهوم فمنهم من يقوم تعريفه على أساس المثير ومنهم من يقوم على أساس استجابة لمواقف ضاغطة.

وهناك من اتجه تعريفه على أنه التفاعل البيئي أي أنه العلاقة الوسيطة بين المثير والاستجابة "لازورس" ومنهم من ركز على سوء التكيف مع ضغوطات الحياة لكن جميع التعريفات اشتركت في جانب واحد على أن الإجهاد حالة توتر لدى الفرد فيه وعلى أدائه مما يسبب تأثيرات جانبية أخرى.

نستخلص مما سبق أن الإجهاد يمكن أن يعرف كمنبه و كاستجابة وكفعل.

**1-1- تعريف الإجهاد كمنبه:** حيث يرى "ناصر بوكلي حسن" أننا نستطيع أن نفهم الإجهاد كمنبه أو كحادث حياتي أو تعبير حياتي، أو مجموعة من الظروف التي تؤدي لاستجابة مزعجة تزيد من قابلية الفرد للإصابة بالمرض. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص 122)، حيث يتعرض الفرد لمجموعة من المؤثرات تؤدي به إلى استجابة إما سلبية أو استجابة متمثلة في الإجهاد.

**1-2- تعريف الإجهاد كاستجابة:** يعرف ناصر بوكلي حسن الإجهاد كاستجابة بأنه أي اضطراب يسببه المنبه أو مسبب للإجهاد، ويعرف "سيلاي" الإجهاد بأنه إثارة الدماغ والجسم استجابة للأعباء المطلوبة منهما، ويعرف "شافر" الإجهاد بأنه: استجابة الجسم اتجاه أي نوع من الأعباء الملقاة على عاتقه، (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص 122) من خلال هذه التعاريف نلاحظ أنها كلها تركز على الاستجابة وليس على الحدث المسبب للإجهاد، إذ يعتبر الإجهاد في هذه الحالة نتيجة لما يتعرض له الفرد من أعباء .

**1-3- الإجهاد كفعل ( كمدولة ):** يعرف "لازاروس" الإجهاد كمدولة حيث قال: إن نظرية الإجهاد كمنبه والإجهاد كاستجابة لا تأخذان بحسبانهما الاختلافات الشخصية، ولا تفسران العوامل لماذا يستطيع بعض الأشخاص للاستجابة بأسلوب فعال مقارنة بغيرهم ، ولا تفسران لماذا يستطيع بعض الأشخاص أن يتلاءموا لتغيرات طويلة من الزمن ولا يستطيع آخرون ذلك إن مفهوم لازاروس يشمل العمليات المعرفية التي تحدث بين مواجهة ورد الفعل، والعوامل التي تؤثر على طبيعة هذه العملية، وبذلك يمكنه تفسير الاختلافات بين الأشخاص في الظروف المتماثلة. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص ص 125 - 126).

من خلال هذه التعاريف يظهر لنا المعنى الحقيقي للإجهاد والذي يتمثل في أن الإجهاد هو أي حادثة تفوق فيها متطلبات البيئة أو المتطلبات الداخلية أو كلاهما.

## 2- تمييز الإجهاد عن بعض المفاهيم ذات الصلة به:

**2-1- الإجهاد ليس إنهاك:** الإنهاك هو عبارة عن زملة الأعراض البدنية والعاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائه في الأعمال التي تقوم بها وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل وفقدان الثقة بالنفس وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص 18).

**2-2 الإجهاد المهني ليس احتراق نفسي:** الاحتراق النفسي ليس هو التعب أو الإجهاد النفسي أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذه المؤثرات قد يكون علامة مبكرة للاحتراق النفسي، فإن الاحتراق النفسي يشمل التغيير في اتجاهات وعلاقات العامل نحو عمله وعملائه بجانب الشعور بالإنهاك والشد العصبي الذي يحدث في بعض الأحيان. (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص 187).

ومنه يمكن أن نخلص إلى أن الضغوط النفسية المتزايدة مع مرور الوقت تسمى عبء ثقيل قد لا يستطيع الفرد التكيف معها فيحدث الإجهاد النفسي فإذا استمرت المعاناة انتقلت إلى إنهاك ثم الاحتراق أي أن الفرق بين الإجهاد والإنهاك والاحتراق يكمن في شدة الدرجة والحدة.

**3- العمل بنظام الدوريات (4/4):** مع تطور العمل البشري الذي واكب الحياة المعاصرة والتكنولوجيا انتهجت العديد من المنظمات أنظمة عمل تحقق غايات الأفراد والمجتمعات، ومن بين هذه الأنظمة نظام العمل بالدوريات الذي أصبح أحد أساليب التشغيل التي تحقق صيرورة المنظمات ويعني عمل 4 أسابيع متواصلة بمعدل 12 ساعة يوميا، وقد تكون نهائية أو ليلية أو متناوبة (أسبوعين نهائية و أسبوعين ليلية ) ويليهما 4 أسابيع راحة (مروك فاطمة الزهراء، 2017، ص 49).

**4- الدراسات السابقة:** توصلت دراسة "بعلي وبريشي" (2009)، التي أشارت إلى وجود درجة متوسط من الإجهاد الوظيفي لدى عينة الدراسة، والتي شملت عمال قطاع المحروقات بحاسي مسعود ورقلة، وأنه لا علاقة بين الإجهاد الوظيفي، وبعض المتغيرات في الجانب المهني، كما وجدت دراسة "راضية بوزيان" (2009)، أن مستوى الإجهاد الذي يقع على أفراد العينة من الموظفين أثناء ممارستهم لمهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم الشخصية كان متوسط نسبيا، ولكنها تعارضت مع الدراسة الحالية من حيث الأسباب المؤدية إلى الإجهاد لدى أفراد عينة الدراسة ومنها التقدم المهني، كما توصلت دراسة "توال حمداش" (2003)، إلى أن درجة الإجهاد المسجلة مرتفعة لدى عينة دراستها، وأن هناك مصادر مختلفة تساهم في شعور الموظف الجزائري بالإجهاد، فمنها ما هو تنظيمي ومنها ما هو شخصي، وكذلك دراسة "صابر بحري" (2009)، في دراسة علاقة الإجهاد المهني بالاغتراب الوظيفي، وهذا ما أسفرت عليه نتائج دراسة "أيت حمودة وفاضلي" (2012)، على أن ظروف العمل في الصحراء تؤدي إلى ارتفاع شدة الضغوط المهنية لدى غالبية العمال بالشركات النفطية.

وفي الاتجاه نفسه أشارت دراسة "فتيحة بن زروال" (2007)، إلى أنه لا بد من وجود درجة معقولة أو متوسطة من الإجهاد وتقول في هذا الصدد "الإجهاد المتوقع هو استجابة الفرد لإجهاد متوقع فيحضر الذهن الجسم سلفا للتعبير، ويعتبر هذا الأخير مفيدا لتعديل درجة الإجهاد وتضيق كذلك في نفس السياق إلى أن الإجهاد الحالي ينشأ ويتراكم خلال تجربة الضغط، إذا يستثار الجسد إثارة شديدة كاليقظة الشديدة أثناء مناقشة أو كتدفق طاقة المتسابق في المائة متر الأخيرة فإذا تم ضبط هذا الإجهاد يصبح حيويا وفعالا لإنجاز العمل إنجاز جيدا. وتشير دراسة "منصور بن زاهي" (2006)، ودراسة "لعريط بشير" (2006)، إلى أن هناك علاقة بين المهنة التي تقوم على نظام المناوبة، والإجهاد المهني حيث تعتبر من بين المهن الأكثر إجهاد حيث سجل (41%) من عمال النظام الدوري يعانون من ارتفاع مستويات الإجهاد لديهم، وذلك مقارنة بالعاملين بالوظائف الإدارية الأخرى.

**III- الإجراءات المنهجية للدراسة:**

1- **الدراسة الاستطلاعية:** تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي، وكذا التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة. (مروان إبراهيم عبد المجيد، 2000، ص 38)، وتمت الدراسة الاستطلاعية في فرع العمليات بالمؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR) وهو المهتم بإدارة أنشطة وعمليات الشركة عن طريق رصد العمليات اليومية، وتقديم التقارير للإدارة التي ينتمي إليهما مجتمع الدراسة وقد شملت الدراسة الاستطلاعية على (35) عامل، وقد تم تطبيق المقياس حيث تمت قراءة تعليمات المقياس وشرح طريقة الإجابة على بنود كل مقياس وكان الهدف من هذه الدراسة، التعرف على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث والصعوبات التي ربما تواجهنا في تطبيق أدوات البحث، والدراسة الأولية لأدوات البحث للتحقق من صحة أدوات جمع البيانات التي تم اختيارها، وقد تمت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة بين 2017/12/23 و 2018/01/08 .

**جدول رقم (01): توزيع العينة الاستطلاعية حسب: الجنس، الإقدمية، الحالة العائلية**

خصائص العينة	الفئة	العدد	النسبة المئوية	الفئة	العدد	النسبة المئوية	المجموع
الأقدمية	أقل من 15 سنة	20	57.14%	أكثر من 15 سنة	15	42.86%	35
الحالة العائلية	أعزب	17	48.57%	متزوج	18	51.43%	35

**2- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:**

2-1- **إستبيان الإجهاد المهني وصف الأداة وكيفية بنائها:** قام الباحثان بالاطلاع على مقاييس متعددة في موضوع الإجهاد المهني مثل مقياس (فتيحة بن زروال) للإجهاد لدى العاملين بالحماية المدنية البريد ومصلحتي الاستجالات والتوليد (2008)، ومقياس (نوال حمداش) للإجهاد لدى الزوجة الجزائرية العاملة (2002) وذلك بغرض الاستفادة منها في إعداد أداة الدراسة، وقد صاغ الباحثان فقرات الاستبيان في صورته الأولية حيث تكونت من (61)، وبعد حساب الخصائص السيكومترية لاستبيان تم حذف بعض العبارات التي لم تكن تقيس حسب رأي المحكمين ليصبح عدد بنود (50 بندا)، وتم توزيع الفقرات على خمسة أبعاد تم اشتقاقها من الإطار النظري لمفاهيم الدراسة، وهي كالتالي:

**جدول رقم (02): توزيع البنود على الأبعاد المكونة لمقياس الإجهاد النفسي**

أبعاد الاستبيان	فقرات البعد	المجموع
الأعراض النفسية	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	10
الأعراض الجسمية	11-12-13-14-15-16-17-18-19-20	10
الأعراض السلوكية	21-22-23-24-25-26-27-28-29-30	10
المؤثرات الفيزيائية وبيئة العمل	31-32-33-34-35-36-37-38-39-40	10
المؤثرات الاجتماعية	41-42-43-44-45-46-47-48-49-50	10
المجموع الكلي لبنود المقياس		50

2-2- **طريقة تصحيح المقياس:** يتم تقدير الدرجات الخام في استبيان الإجهاد المهني عن طريق إجابة ذي المستويات الثلاث وفق نظام ليكارت: (موافق تماما)، (غير متأكد)، (غير موافق مطلقا)

**جدول رقم (03): مستويات الإجهاد النفسي**

الإجهاد	المستوى
إجهاد مهني متدني	من 50 إلى 83
إجهاد مهني متوسط	من 84 إلى 113
إجهاد مهني مرتفع	من 114 إلى 150

**2-3- خصائصه السيكومترية لمقياس الإجهاد المهني:**

أ- الثبات: لقد تم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام معامل الثبات التالي:

**معامل ألفا - كرونباخ:** يمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة، وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزأين من أجزاء الاختبار، ويستخدم هذا المعامل في صورته العامة عندما تكون احتمالات الإجابة على الأسئلة ليست ثنائية (0، 1)، (سعد عبد الرحمن: 1998، ص 173).

**جدول رقم (04): معاملات ثبات أبعاد مقياس الإجهاد المهني بطريقة ألفا لكرونباخ**

أبعاد المقياس	معامل ألفا لكرونباخ
الأعراض النفسية	0.67
الأعراض الجسمية	0.81
الأعراض السلوكية	0.73
مؤثرات البيئة الفيزيائية	0.61
الأعراض الاجتماعية	0.82
المقياس الكلي	0.89

نستنتج من الجدول السابق أن معاملات الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ بين أبعاد استبيان الإجهاد المهني تراوحت بين (0.61 و 0.82)، وهي معاملات ثبات مرتفعة، في حين بلغ معامل الثبات الكلي للمقياس (0.89)، وهو معامل ثبات مرتفع، وهذا يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات يمكن على أساسها الوثوق في نتائجه.

**ب- صدق مقياس الإجهاد المهني:**

**صدق الظاهري:** وهو المظهر العام للاختبار أو الصورة الخارجية له من حيث نوع المفردات وكيفية صياغتها ومدى وضوحها، ويشير هذا النوع من الصدق أيضاً إلى كيف يبدو الاختبار مناسباً للغرض الذي وضع من أجله" (الغريب، 1981، ص 680)، حيث عرض الاستبيان على مجموعة من أساتذة علم النفس للحكم على مدى انتماء الفقرات للأبعاد الواردة، وقد بلغ عدد المحكمين (05) محكمين وبناءً على آرائهم تم تعديل صياغة بعض الفقرات، وأصبح الاستبيان في صورته النهائية، وبعد حساب صدق المحكمين بتطبيق معادلة "كوبر" بلغت نسبة الاتفاق بين المحكمين (95,22)، وهذه نسبة اتفاق مرتفعة يمكن الاعتماد عليها في اعتبار المقياس صادقاً ويمكن استخدامه في الدراسة الحالية.

**3- حدود الدراسة:**

**الحدود المكانية والزمنية:** أجريت هذه الدراسة في فرع الإمداد، وفرع الوسائل المادية بالمؤسسة الوطنية للتقريب

(ENAFOR) ورقلة في الموسم 2017./2018

**4- خطوات تطبيق أدوات الدراسة:** تم تطبيق المقياس في صورة مطبوعة تم توزيعها على عينة الدراسة بإتباع الخطوات التالية: تحسيس العينة بأهمية الدراسة، وضرورة تقديم استجابات صادقة وصريحة على العبارات الواردة في أدوات البحث، لأن ذلك له أهمية في صدق الإحصائيات والعمل بعد ذلك، توزيع المقياسين والشروع في تقديم التعليمات الخاصة بكيفية الإجابة على الفقرات حيث يُطلب من كل شخص قبل الإجابة أن يكتب معلوماته الشخصية أولاً، ثم تم توزيع 166 استبانة لكل مقياس على أفراد الدراسة من الذكور والإناث، بمساعدة بعض المشرفين على العمال، بعد جمع الاستبيانات وفرزها على أساس استيفائها كل الشروط المطلوبة، ثم تم تفرغ البيانات وفق مقاييس التصحيح المبينة سابقاً، ثم حسب درجات كل فرد على كل مقياس منها، وتم معالجة البيانات إحصائياً.

## 2- الدراسة الأساسية

**2-1- المنهج المعتمد في الدراسة:** لقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعنى بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع كما يهتم بتحديد الممارسات الشائعة والاتجاهات عند الأفراد (فان دالين، ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون، 1997، ص 231)، مع الاعتماد على الإجراءات الإحصائية من الوصف والاستدلال الذي يدرس الوحدات ويهدف إلى إجابات كمية عن أسئلة مشاكل البحوث والتحقق من الفرضيات المطروحة (بوعلاق، 2009، ص 19).

**2-2- مجتمع وعينة الدراسة:** نظرا لطبيعة موضوع الدراسة فقد تم اختيار العينة بطريقة غير احتمالية أي بشكل قصدي وهذا لتوقع أن العينة المختارة لها خصوصية خاصة عمال قطاع المحروقات الذي يتميز بكثرة الأعباء الملقاة على عاتق العامل، وهذا لطبيعة الاختصاص وطبيعة المنطقة، أما بالنسبة للعينات التي يمكن استخدامها في المنهج الوصفي، فيجب أن تكون ممثلة لمجتمع الدراسة سواء كانت هذه العينات عشوائية احتمالية أو غير عشوائية تساعد في المحصلة النهائية الباحثين على الحصول على نتائج، واستنتاجات لها درجة معقولة من المصادقية حتى يمكن تعميمها (محمد عبودات وآخرون، 1999، ص 47)، اشتملت هذه الدراسة على عينة قوامها (166) من العمال الذين يعملون بالمؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR) ومن كلا الجنسين في الموسم 2018/2017، وقد بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (166) استبيان، استرجع منها (155) وعند القيام بالتفريغ والتصحيح لدراسة النهائية وتحليل البيانات وجد (122) استبيان صالحة للدراسة وهم العينة محل الدراسة، ولتحديد استجاباتهم تم ذلك عن طريق اختبار تكرارات أفراد العينة، والجدول رقم (05) يوضح خصائص عينة الدراسة من حيث الأقدمية والحالة العائلية.

## جدول رقم (05): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية والحالة العائلية

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة المئوية
الحالة العائلية	أعزب	51	41.80%
	متزوج	71	58.20%
الأقدمية	أقل من 15 سنة	76	62.30%
	أكثر من 15 سنة	46	37.70%
المجموع		122	100%

يمثل الجدول رقم (05) توزيع وتصنيف أفراد العينة حسب المتغيرات الوسطية التالية: (الحالة العائلية، الأقدمية)، ولقد قدرت عينة المتزوجين ب (71) أي بنسبة (58.20%) وعينة العزاب (51) أي بنسبة قدرت (41.80%)، فيما قدرت عينة الذين أقدميتهم أكثر من 15 سنة ب (46) أي ما نسبته (37.70%) بينما قدرت عينة الذين أقدميتهم أقل من 15 سنة ب (76) أي ما نسبته (62.30%).

## IV - عرض نتائج الدراسة مناقشتها وتفسيرها:

1- عرض وتحليل ومناقشة نتائج متغير الإجهاد المهني لدى العمال بنظام الدوريات (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR) ورقلة: بعد تفريغ البيانات ثم تحليلها إحصائيا والحصول على النتائج كما توضحها الجداول التالية:

## الجدول رقم (06): بعض المؤشرات الإحصائية لمتغير الإجهاد المهني

122	أفراد العينة
92.46	المتوسط الحسابي
102	المنوال
08.21	الانحراف المعياري
104	الدرجة العليا
64	الدرجة الدنيا
11281	المجموع

يتضح من الجدول رقم (06) أن أفراد عينة الدراسة قد سجلوا في متغير الإجهاد متوسط حسابي قدره (92.46) بانحراف معياري قيمته (08.21) كما كانت الدرجة الأكثر تكراراً على مقياس الإجهاد المهني هي (102)، كما يوضح الجدول أيضاً بعض المؤشرات الأخرى، ومن خلال الاعتماد على درجات أفراد العينة على مقياس الإجهاد المهني الموضحة في الجدول التالي

#### جدول رقم (07): درجات عينة الدراسة على مقياس الإجهاد المهني

المستويات	الدالة	عدد الأفراد	النسبة المئوية
83-50	منخفض	17	13.93%
113-84	متوسط	105	86.07%
150-114	مرتفع	00	00.00%
المجموع		122	100 %

تبين أن معظم أفراد العينة تمركزوا في المتوسط أي بين (84-113) حيث بلغ عددهم (105) فرداً بنسبة قدرت بـ (86.07%) وهم من يتسمون بإجهاد متوسط يميل إلى الارتفاع، أما بالنسبة لعدد الأفراد الذين سجلوا درجات منخفضة في مقياس الإجهاد المهني أي بين (50-83) بلغ عددهم (17) فرداً بنسبة قدرت بـ (13.93%)، أم بالنسبة لعدد أفراد العينة الذين سجلوا درجات مرتفعة في مقياس الإجهاد المهني أي بين (114-150) بلغ عددهم (0) وهذا ما يدل على أن أفراد العينة لم يسجلوا درجات عالية في الإجهاد المهني، ويمكن تفسير تمركز الغالبية من أفراد العينة في وسط المتصل الكمي بأنه يعكس بصفة عامة نظرهم الواقعية للانعكاسات الإجهاد المهني، وسعيهم الدائم لتحقيق التأقلم مع المواقف المجهد، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة زهية، بعلي مريامة، بريشي (2009)، إلى أن نسبة (45.94%) من عمال المحروقات يعانون من الإنهاك المهني أثناء ممارستهم لمهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم الشخصية، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن العمال بنظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات يعملون على اكتساب وتبني إستراتيجيات فعالة في مواجهة والتكيف مع المواقف المختلفة التي يواجهونها خلال تأديتهم لواجباتهم المهنية، وفي هذا الصدد تشير فتية بن زروال (2008) إلى أن الاستراتيجيات المتبناة من طرف العامل أو الموظف ترجع بالأساس إلى نمط شخصية الفرد العامل فمنها ما يركز على استراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكلة بينما يستخدم الآخرون استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر، والتي تتعكس بدورها مستوى الصحة النفسية الذي يتمتع به غالبية أفراد عينة الدراسة الحالية وذلك حسبما أشارت بعض الدراسات السابقة ومنها دراسات، بلحيك (1999)، إلى ارتباط العديد من متغيرات الحياة السوية، وإن اغلب الناس وفق المعيار الإحصائي للصحة النفسية يفترض أن يكونوا أصحاء نفسياً، بينما يمكن اعتبار الباقي (وهم قليلون) غير عاديين. ومن وجهة نظر (Over & Sapshin) يشير مصطلح الصحة هنا إلى حالة مقبولة أكثر من كونها حالة مثلى، وأن العاديين من الناس وفق هذا المحك لا ينتظر منهم أن يسلكوا عند مستوى عال ولكن المنتظر أن يسلك أغلبهم بطريقة معقولة وفي حدود المدى الطبيعي، وأنهم خالون بدرجة معقولة من مشاعر عدم الراحة (بلحيك عبد الحق: 1999، ص38)، وتشير نتائج العديد من الدراسات السابقة كدراسات: نوال حمداش (2003)، إلى أن الإجهاد المهني المترتب عن العمل يرتبط إيجابياً بعدد من المتغيرات مثل، الصحة النفسية والصحة الجسمية، والرضا عن الحياة والسعادة، والمواجهة الفعالة للضغوط، وحل المشكلات بنجاح، والأداء الوظيفي، والأداء الأكاديمي الجيد والانبساط، والدافعية للعمل وجودة الإنتاج، وضبط النفس، وقلة الألم والتعب، كما يرتبط سلباً بعدد من المتغيرات مثل: عبء الدور الكمي، تناقض الدور، عبء الدور النوعي وغموضه، ووجود كثير من الروتين في العمل، هي من الأسباب المؤدية إلى زيادة الإجهاد لدى الأفراد العاملين، كما لا يمكننا أن ننكر دور الوسط الاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه عمال الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات فلهو دوراً في ظهور الإجهاد المهني، وهذه النسبة المتوسطة للإجهاد المهني لا دليل على إحساس عينة الدراسة باستقرار الظروف والمواقف المهنية والاجتماعية والاقتصادية التي يعيشونها والتي تكون سبباً في توافقه المهني، والاجتماعي والمهني ما يدل

على دور كل من بيئة العمل والبيئة الاجتماعية من تأثير مباشر على درجة الإجهاد لدى الفرد العامل، وفي هذا الصدد يشير "ناصر بوكلي (2003)" إلى أن للبيئة المهنية وبيئة المسكن على السواء يمكن أن يكونا مصدرين من مصادر الاضطرابات النفسية والاجتماعية، وخاصة عند العمال والموظفين ولقد عرفت العوامل النفسية الاجتماعية المهنية بأنها الخصائص التي توجد في بيئة العمل والتي تؤثر على العامل أو الموظف أيا كانت مهنته، ومن المعروف أن نسبة ضخمة من العمال تعاني من آثار هذه العوامل (ناصر بوكلي، 2003، ص 39)، وتشير هذه النتائج أن كل مجتمع قد يكون له طابعه الخاص فيما أن يتسم بالتخفيف من الإجهاد المهني بوجه عام وإما أن يكون أميل إلى زيادة عبء الإجهاد، فلكل مجتمع ظروفه التاريخية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتي قد تكون أثرت في تشكيل شخصية أفرادها، ويتضح مما سبق تأثير كل من ظروف وبيئة العمل والبيئة الاجتماعية لدى العمال بنظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات، كونها تعزز التوافق النفسي الاجتماعي المهني وتشعرهم بمشاركة الأخر لظروفه وهي بمثابة التنفيس عن ضغطه يعاناه العامل بهذا النظام يشعره براحة ويدفع به لتجديد الطاقة والعمل في ظروف نفسية أحسن فالمدح والثناء والتشجيع يحقق معجزات في نفس البشرية يتفق هذا مع ما أشار إليه "برهام" في أن المساندة الاجتماعية تقوم بمهمة حماية الشخص لذاته وزيادة إحساسه بفاعليته بل إن احتمالات إصابة الفرد بالاضطرابات النفسية العقلية تقل عندما يدرك الشخص أنه يتلقى المساندة الاجتماعية من شبكة علاقاته الاجتماعية المحيطة به، ولا شك أن هذه المساندة تؤدي دورا مهما في تجاوز أي أزمة قد تواجه الشخص، ويتفق هذا مع ما أشار إليه "سار اسون" وآخرون إلى أن المساندة الاجتماعية تسهم في التوافق الايجابي والنمو الشخصي للفرد بل تجعله أقل تأثرا في تلقيه أي ضغوط أو أزمات (محمد حسن غانم: 2009، ص 217).

ويرى الباحث أن للبيئة التي يعمل فيها العمال بنظام الدوريات (4/4) بقطاع المحروقات، دور كبير في زيادة أو تخفيف من درجات الإجهاد المهني فمعظمهم يعملون تحت نفس الظروف التنظيمية والفيزيائية، ويعيشون في نفس البيئة مما يجعلهم لا يتفاوتون في درجة الإجهاد النفسي وتشير استجابات أفراد العينة أن (بعد بيئة العمل وظروفه الفيزيائية وبعد الأعراض الاجتماعية) وكيف أن كل منها يلعب دورا كبيرا في خفض أو رفع درجات الإجهاد المهني المترتب عن العمل والموقف الصعبة التي يتعرضون لها في بيئة العمل سواء في النوبات الصباحية، أو في الفترات المسائية، خصوصا مع مراعاة طبيعة المناطق الصحراوية التي تعرف بقسوة الظروف خاصة شتاء بارد وقارص وصيف حار وساخن وما كان ليكون هذا ليكون في غياب العلاقات الجيدة وجو الاحترام المتبادل داخل المنظمة .

**2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية:** تنص الفرضية الثانية "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الإجهاد المهني تعزى لمتغير الحالة العائلية " للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين غير متجانستين لكشف الفروق في درجات الإجهاد المهني بين العزاب و المتزوجين من عمال نظام الدوريات (4/4) .

**الجدول رقم (08) : نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الإجهاد المهني حسب الحالة العائلية**

المتغير	متزوج (ن=52)		أعزب (ن=70)		درجة الحرية	ت المحسوبة	ت الجدولة	مستوى الدلالة	القرار
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري					
الإجهاد	91.30	8.62	93.32	7.84	120	-1.34	1.64	0.05	غير دالة

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أن المتوسطات الحسابية بين درجات المتزوجين و العزاب في مقياس الإجهاد المهني غير متفاوتة حيث قدر المتوسط الحسابي لدى المتزوجين بـ:(91.30) و عند العزاب بـ:(93.32) كما قدر الانحراف المعياري بـ (08.62) للمتزوجين في حين قدر عند العزاب بـ: (07.84)، كما أن قيمة "ت" المحسوبة المقدر بـ : (-0.82) وهي أصغر من قيمة ت الجدولة والمقدرة بـ:(1.64) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجين و العزاب في مقياس الإجهاد المهني

لدى أفراد العينة و على إثر النتائج المتوصل ن قبل الفرض الصفري القائل بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الإجهاد المهني تعزى لمتغير الحالة العائلية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن عمال نظام الدوريات، وإن اختلفت حالتهم الاجتماعية سواء كانوا متزوجين أو عزاب فهم يقومون بنفس الدور و بنفس المهام والأعمال، وهذا ما يجعل الفروق لا تظهر بشكل واضح فالعامل في كل الأحوال هو مسئول مسؤولية إنسانية أخلاقية اتجاه العمل.

ولكن ذلك لا يمنع وجود فروق طفيفة ملاحظة بين العزاب والمتزوجين من العمال في درجة الإجهاد المهني وهذا ما أسفرت عنه نتائج الدراسة بعد تطبيق اختبار (ت) و يظهر ذلك في الجدول رقم: (08) إذا لم تكن فيه الفروق دالة إحصائياً، ولكن الفروق الطفيفة الملاحظة كانت لصالح العمال العزاب إذ بلغ متوسطهم الحسابي (93.32)، أما العمال المتزوجين فبلغ متوسطهم الحسابي (91.30) ويعود هذا الاختلاف بين العمال العزاب والمتزوجين كون العمال العزاب يعانون من صراع الدور بدرجة كبيرة كونهم دوماً في السعي نحو الاستقرار الاجتماعي والنفسي مما ينتج عنه عدم الثبات أو التناقض، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من "فيشر وليبور" (1994) و"فايد" (2000) إلى أن السند الاجتماعي مصدر هام لمواجهة إجهاد العمل حيث يتزود الفرد بالدعم الاجتماعي من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية التي تضم في الغالب كل من الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل، وأن السند الاجتماعي يلعب دوراً مهماً في التخفيف من الإجهاد المهني المترتب عن العمل وذلك عن طريق التواصل الاجتماعي الجيد والعلاقات الأسرية المرنة والحميمة حيث يري فهد الربيعة أن الفرد الذي يتمتع بمساندة اجتماعية من الآخرين يصبح شخصاً واثقاً من نفسه وقادراً على تقديم المساندة الاجتماعية للآخرين، وأقل عرضة للاضطرابات النفسية وأكثر قدرة على المقاومة والتغلب على الإحباط ويكون قادراً على حل مشكلاته بطريقة إيجابية سليمة، لذلك نجد أن المساندة الاجتماعية تزيد من قدرة الفرد على مقاومة الإحباط وتقلل الكثير من المعاناة النفسية. (فهد الربيعة، 1997، ص31)

ويفسر الطالب الباحث هذه النتيجة أنه من الطبيعي ازدياد ظهور الإجهاد لدى العزاب الذي قد يؤدي إلى صعوبة التوافق والتأقلم مع المهام والواجبات التي تتطلبها مهنة التناوب، وبالتالي قد تظهر العديد من المشاكل والمواقف التي يعجز فيها العامل العازب عن التعامل معها بشكل مناسب.

**3 - عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة:** تنص الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الإجهاد المهني تعزى لمتغير الإقدمية، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في درجات الإجهاد المهني بين ذوي الإقدمية أكثر من 15 سنة وذوي الإقدمية أقل من 15 سنة لدى أفراد العينة.

**جدول رقم (09) : نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الإجهاد المهني حسب الإقدمية في العمل**

القرار	مستوى الدلالة	ت المجدولة	ت المحسوبة	درجة الحرية	أقل من 15 سنة (ن=76)		أكثر من 15 سنة (ن=46)		المتغير
					الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
غير دالة	0.05	1.64	-0.82	120	08.19	93.06	08.22	91.47	الإجهاد المهني

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن المتوسطات الحسابية بين درجات ذوي الإقدمية أكثر من 15 سنة وأقل من 15 سنة في إستبيان الإجهاد المهني غير متفاوتة حيث قدر المتوسط الحسابي لدى ذوي الإقدمية أكثر من 15 سنة بـ: (91.47) وعند ذوي الإقدمية أقل من 15 سنة بـ: (93.06) كما قدر الانحراف المعياري بـ (08.22) للذوي الإقدمية أكثر من 15 سنة في حين قدر عند ذوي الإقدمية أقل من 15 سنة بـ: (08.19) كما أن قيمة "ت" المحسوبة قدرة بـ : (-0.82) و هي أقل من قيمة "ت" المجدولة والمقدرة ب(1.64) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)

، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي الأقدمية أكثر من 15 سنة و ذوي الخبرة أقل من 15 سنة في درجات إستبيان الإجهاد المهني لدى أفراد العينة، و على إثر النتائج المتوصل إليها نقبل الفرض الصفري، والقائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الإجهاد النفسي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

ومن خلال عرض نتيجة الفرضية الثالثة يتضح أنه لا توجد فروق في درجات الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية وأن الاختلاف الطفيف الملاحظ لصالح الذين تقل أقدميتهم عن 15 سنة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهم (93.06)، أما المتوسط الحسابي للعمال الذين أقدميتهم أكثر من 15 سنة هو (91.47)، وإذا قمنا بإسقاط هذه النتيجة على واقع المؤسسات البترولية فإننا نجد العمال الذين أقدميتهم أقل من 15 سنة أكثر إجهاد من العمال الذين أقدميتهم أكثر من 15 سنة ويعود هذا الفرق إلى نقص الخبرة في فهم المناخ التنظيمي وكيفية التعامل معه، رغم أنهم يمتلكون معلومات تسمح لهم بالتعامل مع المواقف الضاغطة واحتكاكهم بزملائهم، وإتباع النظم الداخلي للعمل، وهذا ما يدفعهم إلى بذل أقصى جهد لتحقيق أفضل أداء، فهم يعتقدون بأن ليس لديهم الخبرة وبالتالي تقل ثقفتهم بأنفسهم مما يرفع من إمكانية حدوث إجهاد مهني لديهم، حيث يرى حدثي التوظيف أن الخبرات المستخدمة قديمة وغير مستحدثة في حين أن هناك متغيرات عديدة تطرأ بسبب عوامل داخل التنظيم وخارجه فهي تولد ضغوط وخلافات هائلة في التنظيم نفسه على العمال وبصفة خاصة هؤلاء الذين يسعون لتطبيق معارفهم ومهارتهم واتجاهاتهم فتحديث الخبرات يعني القدرة على التعرف على الديناميكيات الدقيقة والقوى المحركة لها ويتطلب ذلك السعي لاكتشاف والبحث والتجريب ومحاولة التكيف مع ظروف العمل مما يوقع العمال حديثي التوظيف في بعض المشاكل والخلافات، وسعيهم لكسب رضا أكبر عدد من الزملاء والمشرفين وبعده فترة قصيرة يصطدم بالواقع ويشعر بنوع من الإحباط والخيبة لعدم اهتمام وتشجيع مشرفيه على الجهد المبذول كذلك عدم توافق شخصيتهم مع متطلبات التنظيم المتقيد باللوائح والإجراءات الرسمية والمعتمدة على نظم إشراف متشددة فيتعارض عادة مع الرغبة في التصرف بحرية ومع حاجاتهم للنمو وتأكيد الذات، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "القحطاني" (2000) حيث أشارت إلى أن هناك علاقة عكسية بين سنوات العمل والخبرة وعلاقات الموظف في العمل" (www.faculty.ksu.edu.sa.17/03/2014.1730)

على عكس العمال الذين خبرتهم أكثر من 15 سنة فإنهم يكتسبون من خلالها مجموعة من الخبرات النفسية والمعرفية تؤهلهم لمعرفة بعض الخصائص وكيفية التعامل معها، فالأكيد أن ما قد يمر به الفرد خلال مساره المهني والاجتماعي يزوده بالعديد من الخبرات السابقة التي تجعله أقل إجهاد، إذ أنه يصبح أكثر قدرة على المواجهة بعض المشكلات والصعوبات التي تواجهه أثناء تأدية مهامه، سواء في علاقته مع زملاء العمل أو مع الطاقم الإداري، وهذا يعني أن سنوات العمل تمد الفرد بإحساس الانجاز والمتعة والرضا وتحقيق الذات وبشعب الحاجات إلى الاستقلال النفسي والاقتصادي ويعد مصدرا للمكانة الاجتماعية، إذا اعتقد الفرد أنه قادرا على مواجهة الصعوبات فإن مقاومته تصبح أكثر فاعلية بطول الوقت.

ويفسر الطالب الباحث هذه النتيجة ميمكن من هنا الفصل بين مفهومي الأقدمية والخبرة فالأقدمية لا تتجاوز معنى التقدم والتراكم في سنوات العمل حيث يؤدي العامل مهامه بنفس الأسلوب أو الوتيرة مع مرور السنوات أما الخبرة فتعني التطوير والتحسين الدائمين لأسلوب العمل نحو الأحسن مع مرور سنوات العمل، ومنه يمكن القول أن سنوات الخبرة تلعب دورا بارزا في إكساب العامل بعض المهارات والتقنيات التي تسهل التعامل مع مختلف المواقف والمشاكل سواء كانت مهنية أو اجتماعية، والأقدمية تمنحه العديد من الخبرات في علاقاته مع زملائه ومعرفتهم حق المعرفة وكذلك التأقلم مع بيئة العمل الإدارية والفيزيقية

**V- توصيات واقتراحات الدراسة:** إن النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة تبقى غير كافية، وشاملة لموضوع الإجهاد المهني والدافعية إلى الإنجاز الذي يعتبر موضوعا متشعبا ومتفرعا كثيرا، وكذلك لانتشاره في المنظمات، وعلى جميع مستوياتها لذلك توصي هذه الدراسة بما يلي:

- فتح المجال للبحث في هذا الموضوع وكذلك بعدم نفي وجوده على مستوى الفئة المستهدفة بالدراسة لأن ذلك ما يلجا إليه العديد من العمال والموظفين، المدراء والمسيرين؛
- الفهم الجيد لموضوع الإجهاد المهني ودرجة تأثيره على المنظمة، والأفراد العاملين فيها؛
- ضرورة الاعتماد على الإجهاد المهني في شفه المفيد لخلق جو من المنافسة مما يؤدي بالعمال إلى التطوير والإبداع ولكن في درجاته المعقولة؛
- الاهتمام بالسلوك الإنساني داخل منظمات العمل وذلك عن طريق إدارة الموارد البشرية.

#### المراجع:

- الهاشمي لوكيا، فتحة بن زروال (2006)، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة و النشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر.
- بشير، لعريط (2006)، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (8/3)، جامعة قسنطينة.
- بلحيك، عبد الحق (1999)، مستوى الصحة النفسية لدى طلبة جامعة صنعاء وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، غ. م، جامعة صنعاء: كلية الآداب والألسن.
- جان بنجامان، ستوار (1997)، الإجهاد أسبابه وعلاجه، ط1، دار منشورات عويدات.
- جمال الدين، أبي الفضل (2003)، محمد ابن مكرم ابن منظور: لسان العرب، الجزء الثالث، ط1، بيروت: دار الكتاب العالمية.
- جمعة سيد، يوسف (2001)، النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية: مراجعة نقدية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- حمدي ياسين وآخرون، (1999)، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، القاهرة : دار الكتاب الحديث.
- حمو، بوظريفة (1995)، الساعة البيولوجية، ط1، الجزائر: دار الأمة.
- راوية، الحسن (2004)، السلوك التنظيمي المعاصر، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- زهية، بعلي. مريامة، بريشي، الأمراض المهنية في قطاع المحروقات: دراسة ميدانية استكشافية لعمال قطاع المحروقات، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 3، العدد 3، ص 503.
- سعد، عبد الرحمن (1998)، القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، ط3، دار الفكر العربي.
- عبد الرحمان، بقادير (2006)، العمل الليلي وآثاره الفيسيولوجية على العامل، جامعة الجزائر.
- علي، عسكر (2000)، الضغوط وأساليب مواجهتها الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، ط2، الكويت: دار الفكر الحديث.
- علي، عسكر (2000)، الضغوط وأساليب مواجهتها الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، ط2، الكويت: دار الفكر الحديث.
- فاروق السيد، عثمان (2001)، القلق وإدارة الضغوط، ط1، القاهرة : دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.
- فاطمة الزهراء، مروك (2017)، الاضطرابات السلوكية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى عمال قطاع المحروقات، رسالة دكتوراة غير منشورة جامعة ورقلة .
- فان دالين ديوبولد. ب، فان دالين (2003)، ت مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ترجمة محمد نبيل نوفل وآخرون، القاهرة : مكتبة أنجلو مصرية.
- فتحة، بن زروال (2007)، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر وإستراتيجيات المواجهة)، رسالة دكتوراه، غ. م ، قسنطينة: جامعة الإخوة منتوري.
- فهد، الربيعة (1997)، الوحدة النفسية والمساندة الاجتماعية لدى عينة من الطلاب والطالبات الجامعة دراسة ميدانية، مجلة علم النفس، (43)، الهيئة المصرية العامة للكتاب القاهرة مصر، تاريخ الإطلاع

- فؤاد، البهي السيد (2006)، علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط1، القاهرة: دار الفكر العربي.
- محمد، بوغلاق (2009)، الموجه في الإحصاء الوصفي والاستدلال في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، الجزائر: دار الأمل لطباعة والنشر والتوزيع.
- محمد حسن غانم (2009)، كيف تهزم الضغوط النفسية، القاهرة: دار أخبار اليوم، العدد 293، [www.akhbarelyom.org.eg/](http://www.akhbarelyom.org.eg/) ktab
- محمد، عبيدات وآخرون (1999)، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، ط 2، عمان: دار وائل للطباعة والنشر.
- مروان، إبراهيم عبد المجيد (2000)، أسس البحث العلمي للإعداد الرسائل الجامعية، ط1، عمان: مؤسسة الوراق.
- منصور، بن زاهي (2007)، الشعور بالاغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية إلى الإنجاز لدى الإطارات الوسطى بقطاع المحروقات، أطروحة دكتوراه، غ. م، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة.
- موفق، محمد الكبيسي (2003)، ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية
- ناصر، بوكلي حسن (2003)، الاضطرابات والعمل - الصحة والاضطرابات النفسية والسلوكية السلسلة الصحية للجميع، العدد 6، ط1، الجزء الأول، دمشق: دار ابن النفيس.
- نوال، حمداش (2002)، الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية واستراتيجيات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة.

## 2- المراجع الأجنبية:

- jaon benjamin stora .(1993). **le stress que sais je ?**, Edition dahleb .2<sup>eme</sup>ed, paris.
- Okebukola, P. A & Jegede, O. J .(1989). **Determinants of Occupational Stress among Teachers in Nigeria**. Educational StudiesPubMed - indexed for MEDLINE.
- Lazarus R. S. & Coyne. J. C., (1981): **Cognitive style stress perception and coping (IN), (IL) Kutach L. B. Schlesinger and. associates (eds) hand book on stress and anxiety**, Jessy bass publishers.

## كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

- سليمان خويلدي ، يمينة خلادي (2019) ، واقع الإجهاد المهني لدى عمال قطاع المحروقات دراسة وصفية لعمال النظام الدوري (4/4) بالمؤسسة الوطنية للتنقيب (ENAFOR) سوناطراك ورقلة ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 11 (01)/2019 الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص ( 1-14)