

مستويات الضغط المهني في المؤسسات الوطنية

شركة إنتاج الكهرباء نموذجاً

Niveaux de stress professionnel dans les institutions nationales Un exemple d'entreprise de production d'électricité

عبابو اليزيد

جامعة حسينية بن بوعللي الشلف

ملخص:

جاءت دراستنا كغيرها من الدراسات التي عاجلت موضوع الضغوط المهنية، عند عينة جد مهمة وهي عمال شركة إنتاج الكهرباء، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي من أجل تحقيق أهداف الدراسة، واختبار الفرضيات وقد تم استعمال اختبار الضغوط المهنية لجون أورنرايش (2006) John Ehrenreich، أما مجتمع الدراسة فتكون من عمال شركة إنتاج الكهرباء، وقد بلغت عينة الدراسة الأساسية 25 عاملاً. وقد تم اختيارهم بطريقة قصدية، بعد تطبيق أداة الدراسة على العينة الأساسية تم التوصل إلى أن الحرارة تعتبر من العوامل المسببة للضغوط المهنية لعمال شركة إنتاج الكهرباء، في حين لا تعتبر كل من الإضاءة والضجيج وكذا حوادث العمل من العوامل المسببة للضغوط المهنية لعمال شركة إنتاج الكهرباء.

الكلمات المفتاحية: الضغط؛ الضغوط المهنية؛ الشركات الوطنية.

Résumé :

Notre étude, comme d'autres études traitant du sujet des pressions professionnelles, a porté sur un échantillon très important, à savoir les travailleurs de la société de production d'électricité. La population d'étude était constituée des travailleurs de la société de production d'électricité, et l'échantillon de base composé de 25 travailleurs, et ils ont été choisis de manière intentionnelle. Après avoir appliqué l'outil d'étude à l'échantillon principal, il a été conclu que la chaleur est considérée comme l'un des facteurs de stress professionnel pour les travailleurs de la société de production d'électricité, tandis que l'éclairage, le bruit et les accidents de travail ne sont pas pris en compte parmi les facteurs de stress

professionnel pour les travailleurs de la Société de production d'électricité.

Mots clés : le stress; le stress professionnelle; les entreprises nationales

1. مقدمة:

لقد حظي موضوع الضغوط باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عدة، لعله من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم في العمل، باعتبار أن معظم العمال يواجهون أنواع عديدة من الضغوط أثناء العمل، حيث تختلف مصادر هذه الضغوط بحسب الخصوصية المهنية لكل عامل. كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعدة عوامل كشخصية العامل وجنسه (ب. سلامي، 2008، 15)، وتعتبر الظروف الفيزيائية السيئة من بين العوامل المسببة للضغط المهني والذي غالباً ما ينجم عنه ترك العامل للعمل وهو ما يكلف المنظمات تكاليف باهضة، حيث يقول بوربانيز وآخرون (2005) Bourbannis et al.; أن هناك ما يعادل ستة ملايين من أيام العمل الضائعة سنوياً في كندا، أما في الولايات المتحدة الأمريكية فقد أثبتت دراسة شانلات (1999) Chanlat أن التكاليف الناتجة عن ضغوط العمل قدرت بـ 200 مليار دولار، أما في كندا فقد قدرت بـ 20 مليار دولار كندي. تكمن أهمية هذه الدراسة في اهتمامها بقطاع جد حساس ومهم وهو قطاع الإنتاج في مجال الكهرباء. فقد أصبحت شركة سونلغاز شركة فاعلة في إنتاج الكهرباء، وذلك ليس على المستوى الوطني فحسب، بل امتد نشاطها إلى العديد من الدول الإفريقية، وهذا ما قد يولد ضغطاً مهنيًا إضافياً على عمالها. وعليه فإننا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة أهم أسباب الضغط المهني لدى عمال الشركة وذلك بالإجابة على الإشكالية التالية:

ما مستوى الضغوط المهنية لدى عمال شركة إنتاج الكهرباء؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

- هل تعود أسباب الضغوط المهنية لعمال شركة إنتاج الكهرباء لعامل الإضاءة؟
- هل تعود أسباب الضغوط المهنية لعمال شركة إنتاج الكهرباء لعامل الحرارة؟
- هل تعود أسباب الضغوط المهنية لعمال شركة إنتاج الكهرباء لعامل الضجيج؟
- هل تعود أسباب الضغوط المهنية لعمال شركة إنتاج الكهرباء لحوادث العمل؟

2. الضغط المهني *le Stress professionnel*:

إن الضغط المهني هو عبارة عن ردود الأفعال الفسيولوجية، الانفعالية والنفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل، حيث تتضمن ردود الأفعال الفسيولوجية علامات الاستثارة الزائدة مثل: سرعة التنفس، ضربات القلب، زيادة ضغط الدم وتصبب العرق، أما الاستجابات الانفعالية للضغط فتتمثل في القلق، الخوف، الإحباط والقنوط.

أما ردود الأفعال النفسية فتشتمل على تقييم مصدر الضغط، وما يمكن أن ينتج عنه من آثار التفكير في جميع جوانب الموقف الذي يحدث فيه الضغط، والإعداد الذهني لاتخاذ خطوات لمعالجة الضغط بالكرّ أو الفِرّ (حلمي، 1999، ص 290-291). "إن الضغط المهني هو الحالة التي يوجد فيها العامل عندما يصعب عليه التكيف مع وضعية معينة نتيجة شعوره بأن قدراته لا تسمح له بالاستجابة لمتطلبات المحيط أو لمتطلبات العمل".

3. مصادر ومسببات ضغوط العمل:

يتعرض الأفراد في العمل إلى العديد من الضغوط والتي تختلف مصادرها من منصب عمل لآخر، فبعض المهن تتضمن مصادر ضغط أكبر وأشد من مهن أخرى، فوظائف الجراحين والمراقبين الجويين والطيارين تتميز بالضغط العالي نظراً لأن حياة الآخرين تعتمد على دقة الأداء لديهم (حلمي، 1999)، فأى خطأ يقومون به قد يكون سبباً في هلاك الآخرين أو قد يصيبهم بالأذى، فكما نعلم أن حوادث الطائرات تكون نتائجها في كثير من الأحيان جد وخيمة.

يمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى فئتين رئيسيتين:

1.3 المصادر التنظيمية لضغوط العمل:

تمثل المصادر التنظيمية في كل الضغوط الناجمة عن بيئة العمل وواجباته (حلمي، 1999)، ومن بين أهم هذه المصادر نذكر:

1.1.3 عوامل خاصة بالمهنة:

عادة ما تتمثل هذه العوامل في عبء العمل، صعوبة العمل، الظروف الفيزيائية.

- عبء العمل: يعتبر عبء العمل الزائد من بين العوامل المسببة للضغط المهني، حيث

توصل شولتز في نهاية الثمانينات في دراسة له على عمال شركة فولفو لصناعة السيارات، إلى أن عبء العمل الزائد يعتبر من العناصر المسببة للضغوط المهنية (محمد شحاتة، 2001، ص 257)، فهو يؤدي بالعمال إلى الانهيار البدني أولاً ثم يليه الانهيار النفسي.

على غرار عبء العمل الزائد فإن عبء العمل المنخفض يعتبر أيضاً من مسببات الضغط المهني، حيث يرى لطفي راشد (1992) "أن العمل القليل قد يتطلب قدرات أقل من إمكانات الموظف، وغير كافٍ لاستعاب طاقاته واهتماماته" (إيقارب، 2009، ص 45)، فنجد في بعض الأحيان أن العامل يكون له طموح كبير في العمل ويسعى جاهداً للمساهمة في تطوير عمله غير أنه يصطدم بواقع أن المؤسسة و/أو زملاء العمل ليس له الرغبة الكافية في تطوير هذا العمل أو تغييره للأحسن، وهذا ما يشعر العامل بخيبة الأمل وهو ما يترتب عليه ضغط نفسي.

- **صعوبة العمل:** تتمثل صعوبة العمل في عدم معرفة الفرد لجوانب عمله، أو لعدم فهمها على الوجه الحقيقي، وهذا ما يشعر العامل بعدم الاتزان في عمله وتعرضه لضغوط متتالية، وعادة ما تكون هذه الصعوبة ناتجة عن عدم وجود دليل للعمل (العمل المقرر)، أو إلى عدم شرح المسؤول المباشر للعامل مختلف جوانب عمله بصورة تفصيلية. كما قد تعود صعوبة العمل أيضاً إلى أن الوقت المخصص لإنجاز العمل يكون غير كاف، أو أن العمل المطلوب إنجازَه يفوق قدرة وطاقته العامل (سلطان المشعان، 1994).

- **الظروف الفيزيائية:** تختلف الظروف الفيزيائية في العمل من منظمة إلى أخرى وذلك نظراً لطبيعة العمل، فكلما اختلفت الظروف الفيزيائية ولم تكن مناسبة لخصائص الأفراد وتكون قدرة احتمالهم كلما أثر ذلك عليهم سلباً وأدى إلى إحساسهم بضغوط عمل مرتفعة، فرغم أن الظروف الفيزيائية تؤثر مباشرة على صحة العامل إلى أنها أيضاً تكون مصدر إزعاج للفرد كالضجيج وانعدام الرؤية بسبب الأبخرة والغبار (حلمي، 1999)، كما أن بيئة العمل غير الآمنة تشعر العامل بالخوف الدائم من تعرضه للحوادث.

2.3. عوامل خاصة بدور العمال في المنظمة:

تتمثل عوامل الضغط المهني الخاصة بدور العمال في المنظمة في كل من صراع الدور، غموض الدور.

4. الدراسة الاستطلاعية:

تهدف من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية إلى تكوين صورة دقيقة حول ميدان الدراسة، وذلك عن طريق معرفة خصائص شركة إنتاج الكهرباء، تحديد عينة الدراسة، إضافة إلى حساب صدق وثبات المقياس.

1.4. عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من اثنين وعشرين فرداً (22) موزعين كما يلي: ثلاثة عشر فرداً (13) من مصلحة الصيانة الخفيفة وتسعة أفراد (09) من مصلحة الاستغلال، حيث تم اختيار أفراد العينة بطريقة قصدية نظراً لطبيعة عملهم، حيث تميزت أعمالهم بالمراقبة المستمرة لسير المولدات والتدخل في أسرع وقت لإصلاح مختلف الأعطاب، أما عمال مصلحة الاستغلال فهم ملزمون بمراقبة المولدات عن طريق تشغيلها أو إيقافها وذلك وفقاً لأوامر الموزع الوطني، حيث يعملون بالتناوب طيلة 24 ساعة، دون مغادرة قاعة المراقبة، وهذا ما قد يفرض عليهم ضغوطاً مهنية.

2.4. أدوات الدراسة الاستطلاعية:**1.2.4. اختبار الضغط المهني:**

من أجل تكملة النقايس المتواجدة في وسائل جمع المعلومات السابقة وجمع معطيات أكثر دقة عن مدى إصابة العمال بالضغط المهني، قمنا بالاعتماد على اختبار الضغط النفسي المختصر للباحث الفرنسي جون أورنرايش (2006) John Ehrenreich، وهو مقياس غير تشخيصي يهدف إلى قياس مستوى الضغط المهني لدى الفرد من خلال ستة عشر (16) بنداً، ويلي كل بند أربعة بدائل (أبداً، نادراً، أحياناً، دائماً). يتمتع المقياس بصدق وثبات مرتفعين، حيث قُدِّر معامل الثبات باستخدام معادلة الفا لكرونباخ بـ 0.87.

1.1.2.4. الخصائص السيكومترية لاختبار الضغط المهني:**1.1.2.2.4. صدق الاختبار:**

- صدق الاتساق الداخلي: والذي يوضح علاقة كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس، ولقد تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي،

وقد توصلنا إلى أن الفقرات (2، 3، 4، 5، 7، 8، 10، 12، 14، 15) كانت دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، والفقرتين (9، 13) كانت دالة عند مستوى الدلالة 0,05، أما الفقرات (1، 6، 11، 16) لم تكن دالة إحصائياً لذا تم إلغاؤها.

2.1.2.2.4. ثبات مقياس الضغط المهني:

من أجل التأكد من ثبات المقياس قمنا بحساب معامل الثبات بآلفا كرومباخ، والتجزئة النصفية حيث دلت النتائج على ما يلي:

جدول رقم (01): معاملات الثبات لمقياس الضغط المهني.

المتغير	الطريقة المتبعة	معامل الثبات
الضغط المهني	آلفا كرومباخ	0.71
	التجزئة النصفية	0.77

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) بأن معامل الثبات جاء بدرجة دالة إحصائياً ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة الأساسية.

3.4. نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال قيامنا بالدراسة الاستطلاعية توصلنا إلى تحديد عينة الدراسة، والمتمثلة في عمال مصلحة الصيانة الخفيفة، وذلك لطبيعة عملهم المتسم بالضغط المرتفع عن طريق تسريع عملية الصيانة من أجل إعادة تشغيل المولدات، كما تم حساب صدق وثبات الاختبار.

5. الدراسة الأساسية:

1.5. أهداف الدراسة الأساسية:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تشخيص درجة الضغوط المهنية على مستوى شركة إنتاج الكهرباء.

2.5. مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

إن مجتمع البحث في هذه الدراسة تكون من مائة وسبعة عمال (107) موزعين على ستة عشر (16) مصلحة، أما عينة الدراسة فتمثلت في عمال مصلحة الصيانة الخفيفة، حيث قمنا باختيارهم بطريقة مقصودة وهادفة نظراً لتوفرهم على نفس الخصائص، وقد تراوح عدد أفراد العينة خمسة وعشرين (25) فرداً من مهندسين وتقنيين سامين وعمال مهنيين يعملون

بمصلحة الصيانة الخفيفة كما هو موضح في الجدول رقم (12):

جدول رقم (02): عينة الدراسة الأساسية لعمال مصلحة الصيانة الخفيفة

عدد أفراد العينة	العمال
1	مهندس رئيس في الميكانيك
1	مهندس رئيس في الكهرباء
4	تقني رئيسي في الكهروميكانيك
4	تقني رئيسي آلاقي Instrumentation
1	تقني آلاقي
6	ميكانيكي آلات دوارة MMT
2	كهروميكانيكي
2	لحام
3	منظف آلات
1	عون متعدد المهام
25	المجموع

يوضح هذا الجدول عينة الدراسة الأساسية والمكونة من كل عمال الصيانة الخفيفة.

3.5. المنهج المستخدم في الدراسة.

في إطار هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يعتبر هذا المنهج جد مناسب للدراسة خاصة ونحن بصدد تشخيص الضغط المهني.

4.5. تقنيات الدراسة:

1.4.5. اختبار الضغط المهني: هو مقياس غير تشخيصي يهدف إلى قياس مستوى

الضغط النفسي لدى الفرد من خلال (16) بنداً.

2.4.5. الملاحظة: لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الملاحظة الفعلية للظروف التي يجري

فيها العمل، إضافة إلى أخذ صور من أجل التشخيص الجيد لواقع الظروف الفيزيائية.

3.4.5. المقابلة: إضافة للملاحظة فقد قمنا بمقابلة العمال والمهندسين وسؤالهم عن طبيعة

الظروف الفيزيائية التي يعملون فيها، وكذا أهم العوائق التي تصادفهم في مكان العمل.

4.4.5. الأساليب الإحصائية المستخدمة. لقد قمنا بالمعالجة الإحصائية عن طريق

SPSS، إضافة إلى حساب النسب المئوية.

6. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1.6. نتائج التساؤل الرئيسي:

لقد قمنا بتطبيق الاختبار على مجموعة من عمال مصلحة التنفيذ، ومجموعة من عمال مصلحة الاستغلال، وقد تم اختيار أفراد هاتين المصلحتين نظراً لأن لهما أهمية كبيرة داخل الشركة، حيث تهتم مصلحة الصيانة الخفيفة بالصيانة الدورية للمولدات 24/سا، إضافة إلى علاج مختلف الأعطاب الطارئة، وفي مقابل ذلك فإن مصلحة الاستغلال تسهر على تشغيل وتوقيف المولدات وذلك باتصال دائم 24/سا مع الموزع الوطني وكانت النتائج كما يلي:

- عينة من عمال مصلحة الصيانة الخفيفة: قمنا بتوزيع الاختبار على خمسة عشر فرداً من مهندسين وتقنيين يعملون في الصيانة الخفيفة، وتم إلغاء استمارتين لعدم احترام أصحابهما لمعايير الإجابة.

تم التوصل إلى أن نسبة العمال الذين يعانون من درجة ضغط مرتفع بلغت 69.23% بينما بلغت نسبة العمال الذين يعانون من ضغط خطر 15.38%، في حين بلغت نسبة العمال الذين يعانون من ضغط سوي 15.38%، وهذا ما يوضح أن فعلاً عمال الشركة يعانون من درجة مرتفعة من الضغط المهني.

- عينة من عمال مصلحة الاستغلال: قمنا بتوزيع الاختبار على اثني عشر (12) فرداً من مهندسين وتقنيين، وتم حذف أربع استمارات لعدم احترام أصحابها لمعايير الإجابة.

لقد تم التوصل إلى أن نسبة الأفراد الذين يعانون من ضغط مهني مرتفع بلغت 77.77% في حين بلغت نسبي الضغط الحَظَر والسَوي 11,11% وهذا ما يبين فعلاً أن عمال هذه المصلحة يعانون من ضغطٍ مهني مرتفع. ومنه يمكننا القول أن عمال شركة إنتاج الكهرباء يعانون من ضغط مهني مرتفع.

3.6. نتائج التساؤل الفرعي الأول (الإضاءة):

عند قيامنا بملاحظة عملية تصليح المحرك الكهربائي على مستوى الورشة لاحظنا أن العمال كانوا يعتمدون على الإضاءة الطبيعية، إضافة إلى الإضاءة الاصطناعية. وعليه يمكننا القول أن الإضاءة لا تعتبر من مسببات الضغط المهني لدى عمال شركة إنتاج الكهرباء،

وذلك لتوفر كلا نوعي الإضاءة الطبيعية والاصطناعية، كما أن العمال لم يظهروا أي انزعاج من هذا العنصر.

4.6. نتائج التساؤل الفرعي الثاني (الحرارة):

إن درجة الحرارة مقترنة بدرجة حرارة المحيط الخارجي ولا توجد مكيفات هوائية نظراً لشساعة الورشة، غير أنه في فصل الشتاء يتم تشغيل المدفئات. ومنه فقد تبين لنا أن درجة الحرارة المرتفعة في الورشة تعتبر من العناصر المسببة للضغط المهني لعمال شركة إنتاج الكهرباء، وخاصة في فصل الصيف.

5.6. نتائج التساؤل الفرعي الثالث:

إن درجة الضجيج على مستوى الشركة تختلف من منطقة إلى أخرى، حيث يتم مراقبة الضجيج باستمرار حتى لا يتجاوز الحد المسموح به، فقاعة المولدات أو كما يطلق عليها منطقة الضجيج لا يجب أن يتجاوز حجم الضجيج فيها 110 ديسيبال، أما الورشة فحجم الضجيج فيها 75 ديسيبال، كما تبلغ درجة الضجيج 60 ديسيبال بقاعة مراقبة المولدات، أما الإدارة فتبلغ درجة الضجيج فيها 45 ديسيبال. كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول (03): درجة الضجيج على مستوى الشركة.

الأماكن	أقصى درجة الضجيج
قاعة المولدات	110 db
الورشة	75 db
قاعة مراقبة المولدات	60 db
الإدارة	45 db

يتضح من الجدول أن قاعة المولدات بها درجة ضوضاء عالية في حين أن درجة الضجيج في الورشة أقل منها، في حين نلاحظ أن درجة الضجيج تنخفض كثيراً على مستوى قاعة مراقبة المولدات وكذا الإدارة. ومنه نستنتج أن الضجيج لا يعتبر من مسببات الضغط المهني لعمال شركة إنتاج الكهرباء، وذلك لحرص الإدارة على ضبط درجة الضجيج حتى لا يكون عائقاً للعمال عن أداء عملهم.

6.6. نتائج التساؤل الفرعي الرابع (حوادث العمل):

عند اتصالنا بمسؤول الوقاية والأمن لم نجد الكثير من تقارير الحوادث خلال السنة الماضية، كما أن الحوادث التي صادفناها كانت بسيطة كما هو موضح في الجدول رقم (04).

جدول رقم (04): بعض حوادث العمل.

تاريخ الحادث	نوع الحادث	استعمال وسائل الحماية	التوقف عن العمل
أكتوبر 2013	السقوط أثناء رفع بعض الأحمال (فقد التوازن)	لم يستعمل حزام الأمان.	وجود آلام في القدم، لا يوجد أي توقف عن العمل.
جانفي 2014	جرح على مستوى الإبهام	لم يستعمل حزام الأمان.	لا وجود للتوقف عن العمل.
سنة 2015	لم يسجل أي حادث		
سنة 2016	لم يسجل أي حادث		
جانفي 2017	إصابة على مستوى الإبهام	لم يذكر في التقرير	توقف عن العمل لمدة 15 يوماً

يتضح من خلال هذا الجدول أن معدل حوادث العمل على مستوى الشركة جد منخفض، إذ يظهر من خلال الجدول أنه خلال ثلاث سنوات مضت لم تسجل إلا بعض الحوادث البسيطة وأن معظمها لم يؤدي إلى توقفات عن العمل، ومنه نستنتج أن حوادث العمل لا تعتبر من العوامل المسببة للضغط المهني لعمال شركة إنتاج الكهرباء.

7. الخاتمة:

إن الاهتمام البالغ الذي توليه الدول المتطورة لدراسة الضغوط المهنية من أجل معالجتها وضبطها والتحكم فيها، هو خير دليل على أنها تعتبر من العوامل المتحكمة في أداء العمال، فكلما تخلص العمال من الضغوط المهنية كلما زادت راحتهم في العمل وبالتالي زيادة الإنتاجية. وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة الوصفية إلى أن عمال شركة إنتاج الكهرباء يعانون من ضغط مهني مرتفع بلغ 77.77%، ومن أجل معرفة أسباب هذا الضغط ركزنا على دور العوامل الفيزيائية في ذلك، وقد وجدنا أن عمال الورشة يعانون من درجة الحرارة المرتفعة أثناء قيامهم بعمليات الصيانة في فصل الصيف، غير أن المؤسسة لم تولي أهمية بالغة لهذا العنصر وذلك بتوفير المكيفات الهوائية أو المراوح. وفي مقابل ذلك فقد وجدنا أن كل من

الضجيج وحوادث العمل لا يعتبران من العوامل المسببة للضغط المهني للعمال وذلك للاهتمام البالغ الذي توليه الشركة لهما.

8. قائمة المراجع:

1. إيقارب، فريدة. (2009) أثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، رسالة ماجستير (غير منشورة)، جامعة الجزائر 2، الجزائر.
2. حلمي، فارس. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
3. سلطان المشعان، عويد. (1994) علم النفس الصناعي، بيروت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
4. محمد شحاتة، ربيع. (2001) أصول علم النفس الصناعي. القاهرة، عميد معهد الدراسات العليا للدفاع الاجتماعي.
5. Bourhis, C. (2007) le stress au travail : comment les ergonomes s'y prennent-ils ? (Mémoire de master professionnel d'ergonomie non publiée), CNAM, Paris.