

الضغوط المهنية لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز وهران في ظل بعض المتغيرات الشخصية و المهنية

The Professional stress of executives in Sonalgaz, Oran in the light of some personal and Professional variables

أ.د. بن زاهي منصور

أ.دريال أمال

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر

مخبر علم النفس و جودة الحياة

مخبر علم النفس و جودة الحياة

Benzahi.ma@gmail.com

psychologie.travail.2015@gmail.com

تاريخ القبول: 2019/05/23

تاريخ الاستلام: 2018/10/24

الملخص: هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الضغط المهني لدى الإطارات العاملة بشركة سونلغاز وهران، أين تم التعرف على نوع الضغط السائد في المؤسسة والكشف على أثر المتغيرات الشخصية و المهنية (الجنس، الحالة الاجتماعية، مدة العمل) في إحداث الفروق لمستوى الضغط المهني، ولتحقيق ذلك قام الباحثان بتطبيق مقياس SPPN لـ « Isabelle Hansez » الذي يشخص نوع الضغوط المهنية إذا كانت سلبية باعتبارها ضغوط مرضية تؤثر على صحة العامل أو ضغوط إيجابية تحفيزية حيث اعتمد الباحثان على عينة عشوائية بسيطة متكونة من 80 إطار بإتباع خطوات المنهج الاستكشافي الملائم للدراسة و بعد معالجة البيانات باستخدام النسخة 22 للبرنامج الإحصائي SPSS، أفضت نتائج التحليل إلى أن للإطارات مستوى متوسط من الضغط المهني إضافة إلى عدم وجود فروق بين المتزوجين وغير المتزوجين في مستوى الضغط المهني و لم يكن هنالك فروق بين الإطارات باختلاف سنوات الأقدمية في العمل.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني، الضغط الإيجابي، الضغط السلبي، الإطارات.

Abstract: The purpose behind this study is to know the level of Professional stress in the executives of “Sonalgaz”, where the type of stress prevailing in the institution and the detection of the impact of personal and professional variables (age, sex, marital status, duration of work). They were identified in the differences of level of Professional stress. The researchers applied the SPPN standard for Isabelle Hansez, which diagnoses the type of occupational p stress. Therefore, if it is negative as a satisfactory stress affect the health of the worker or motivational positive stress where the researchers relied on a sample of the purpose of the 80 frames follow the steps descriptive approach appropriate to study and after processing the data Using version 22 of the statistical program SPSS. The results of the analysis led to the executives of the average professional level stress with addition to the no existence of differences between married and unmarried Professional stress level, there are no differences between frames in different years of seniority at work.

Key Words: Professional Stress ,Positive Stress, Negative Stress , Executive's.

JEL Classification : D23, M12.

المقدمة:

شهدت العقود الأخيرة من القرن الماضي و السنوات الأولى للقرن الحالي كثيرا من التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة التي لعبت دورا كبيرا في تحقيق الرفاهية كما أنها تفرض على الفرد مطالب جديدة و مستمرة وأدوار مختلفة ، حيث أصبح العمل اليوم يحمل في طياته ضغوطا نفسية ناجمة عن أعباء المهن و متطلباتها ، فأصبحت بيئة العمل مليئة بالإحباط و الصراع ، حيث أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لأخر، و ذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة، و نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لأخر، نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم و ردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة (صالح السعد، 2008) .

كما اهتم الباحثون في مجال السلوك التنظيمي بموضوع ضغوط العمل لما له من آثار سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم نحو العمل وعلى حالتهم النفسية وبالتالي ينعكس على مستوى أدائهم (عبد الفتاح خليفات، 2010). فالضغوط السلبية وهو ما يطلق عليه الضيق وهو عبارة عن صورة مدمرة للضغوط حيث يؤدي إلى ضعف في الأداء و عندما تثار استجابة الضغط بشكل قوي و متكرر تؤدي بالفرد إلى نتائج فيزيولوجية و نفسية و سلوكية ضارة تختلف حدتها بين الأفراد (ميسون السقا، 2009).

ولها انعكاسات سلبية على الحالة النفسية للفرد من توتر قلق عدوانية استثارة ، إضافة لأعراض جسدية كالإصابة بالأمراض البسيكوماتية (أمراض القلب و الشرايين و السرطان و داء السكري..)، مما يؤثر على صحة العامل من جهة و على مخرجات المنظمة من جهة أخرى. وإذا زادت الضغوط عن حدود قدرات الفرد مع عدم قدرته على التكيف معها بسرعة و كفاءة مناسبة سيكون لها تأثير عكسي على الحياة النفسية و الجسمية و الاجتماعية والعقلية للفرد (رشيد مسيلي، 2009) ما جعل موضوع الإجهاد ولحد الساعة يلقي الكثير من الاهتمام من طرف باحثين و مختصين بالصحة النفسية.

ولقد أكدت العديد من الدراسات أنّ للإجهاد أثارا إيجابية على الموظف وعلى المنظمة التي يزاول بها عمله، فالضغوط الإيجابية هي بمثابة دافع أو حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل و يساعده على الإبداع و تنمية الثقة بالنفس. (المشعان، 2000) وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل، وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة (فاروق عبده فلي، السيد محمد عبد المجيد، 2005) .

مشكلة وأهداف الدراسة:

من خلال ما سبق الإشارة إليه فإن العديد من الدراسات تناولت موضوع الضغوط المهنية في القطاع العام سواء كان الصحي و التعليمي... وتأتي هذه الدراسة كإضافة لتسليط الضوء على القطاع الاقتصادي كون أن الضغوط المهنية تمثل مشكلة أساسية للمنظمات في ظل بيئة العمل و بالخصوص لدى فئة مهمة متمثلة في الإطار الواسطى

المشرفين على الموظفين و المسؤولين الأدنى منهم مستوى ، بحيث يكونون همزة وصل بين الإطارات العليا والعمال والموظفين في أسفل السلم الهرمي للتنظيم.

ويعتبر عمل الإطارات الأقرب إلى ما وصفته (Maslach&Leiter) بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة، فتتحمل المسؤولية، الالتزام بتحقيق النتائج و التنسيق بين الأتباع، وتنفيذ الأوامر الفوقية، تتطلب كل ذلك، والأهم من كل هذا مقاومة الضغوط المهنية الهائلة، فقد يكون الإجهاد والاحتراق النفسي نتاج طبيعي لمهنة التأطير (مراد خلاصي، 2013).

ولذلك جاءت الدراسة بهدف تشخيص الضغوط المهنية السائدة لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالي:

- ✓ وصف مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران.
- ✓ التعرف على نوع الضغوط المهنية السائدة لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران.
- ✓ التعرف على دلالة الفروق في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الجنس (ذكور، إناث).
- ✓ التعرف على دلالة الفروق في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج).
- ✓ التعرف على دلالة الفروق مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الأقدمية في العمل (اقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

فرضيات الدراسة :

انطلاقا من تلك الاعتبارات النظرية وما توصلت إليه الدراسات السابقة حول موضوع الضغوط المهنية من أسباب ، مصادر و إستراتيجيات مواجهتها تركز الدراسة الحالية في تناول الضغوط المهنية من حيث الآثار و النتائج المترتبة عنها سواء كانت ايجابية أو سلبية لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران انطلاقا من:

- ✓ تتوقع مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران.
- ✓ تتوقع وجود ضغوط مهنية سلبية لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الجنس.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الحالة الاجتماعية .
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الأقدمية في العمل.

1. الإطار النظري:

1.1 تعريف الضغوط المهنية:

لغة مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق (شحاتة حسن، 2003).

-الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمثقة (بن زروال فتيحة، 2003).

اما اصطلاحا" الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه" (الصباغ، 1981).

ويمكن اعتبار الضغط من زاوية الانسجام الذي ينبغي أن يحدث بين الكائن البشري ومحيطه، فلما يكون الفرد تحت متطلبات لا تتوافق مع قدراته الحالية أو حاجاته أو طموحاته فإن هذا التباين يسبب الضغط، فإذا كان الفرد قادرا على التجاوب مع هذه الظروف الجديدة انخفض مستوى الضغط، ويمكن اعتبار التأثير ايجابيا .وعليه فأى تحد مفاجئ كمشروع جديد صعب التنفيذ يمكن أن يكون له أثر جيد ويدفع المعني إلى تجاوز نفسه .وإن لم يتمكن الفرد من التجاوب أصبح الضغط عاملا مزمنًا وموهنا لحياته اليومية و تتأثر صحته سلبا إلى درجة أنه قد تصير حياته نفسها في خطر(وافية صحراوي، 2013).

في حين أننا نجد في " كتاب تسيير الموظفين " (Sekiou et Blondin ، 1986) يُعرف البعض الضغط من خلال أعراضه، مثل ارتفاع الضغط، والقرحة، والأرق، والقلق والصداع .ويصنّفه البعض الأخر من خلال عوامل الضغط مثل: العلاقات الشخصية غير المناسبة، وزيادة عبء العمل، وتغيير في المهام، والسرعة التي تفرضها التغيرات السريعة على النفس .

وتجدر الإشارة إلى أنه لكل فرد تصور حدسي حول ماهية الضغط .فهناك من يرى أن للضغط جانبين اثنين، جانب ايجابي ويكون محفز للفرد على بذل الجهد والنجاح و التفوق، وهذا الضغط يعد مفيدا، وغير ضار للفرد، وجانب سلبي يكون مضرا للفرد ويتمثل في الآلام التي يشعر بها الفرد.فبمجرد ذكر لفظ الضغط غالبا ما ينصرف معناه إلى الجانب السلبي. (وافية صحراوي، 2013).

2.1. مستويات الضغوط المهنية: صنفتها هانم ياركندي إلى مستويين:

أ. المستوى الأمثل للضغوط:

بعض العلماء ينظرون إلى الضغط باعتباره مهارات الحياة حيث يمكن أن ينظر إلى الفرد الذي يتميز بمستوى توافق شخصي مرتفع بأن لديه القدرة على مواجهة الضغط العادي بل وقد يتمتع به وبذلك فهو يؤكد نوع الضغوط الإيجابية أو الضغوط المفيدة . وهذا النوع من الضغوط يعطي إحساسا بالقدرة على إنجاز الأعمال السريعة والحاسمة فهي بمثابة حوافر إيجابية لما لها من تأثير نفسي وإيجابي عند شعور الفرد بالإنجاز، وما يجلبه ذلك من شعور بالسعادة والغبطة والسرور، وبالتالي فهي ليست لها أضرار على صحة الفرد، بل إن كمية من الضغط يعتبر مطلبا وشرطا أساسيا للإنجاز .

ب. المستوى المرتفع أو المنخفض من الضغط:

وهو ذو انعكاسات سلبية على صحة الفرد النفسية والبدنية، وتنتج عن العوامل والظروف الخارجية، والشعور بعدم الراحة والاستقرار، مما يؤدي إلى الاضطراب، ويدل ذلك على عدم القدرة على التكيف مع الظروف والعوامل.

3.1. الآثار المترتبة على الضغوط المهنية: لضغوط العمل العديد من الآثار منها ايجابية وأخرى سلبية:**أ. الآثار الايجابية:**

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى الضغوط المهنية على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً. ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن للضغوط المهنية آثارا ايجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها. ومن الآثار الايجابية كما يوردها (العميان، 2005) كما يأتي:

- ✓ التحفيز على العمل
- ✓ يزداد تركيز الفرد على العمل
- ✓ ينظر الفرد إلى عمله بتميز
- ✓ التركيز على نتائج العمل
- ✓ المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر

ب. الآثار السلبية: يترتب على الإحساس بتزايد الضغوط المهنية بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة ومنها ما يأتي:

ب.1. آثار الضغوط على الفرد:

عندما تثار استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر ولم يستطع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط ومن ثم يؤدي الى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية ضارة تختلف حدتها بين الأفراد وبعضهم البعض.

✓ الآثار الفسيولوجية:

يوضح عدد متزايد من الدراسات منها دراسة (Matteson، 1982)، ودراسة (Holt، 1991) وكذلك تقرير صدر في مجلة (Human Resource Magazine، 1982) أن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية، كما أن البحوث الطبية تكشف عن أكثر من 50% من الأمراض يرتبط أصلا بالضغط. ومن هذه الأمراض الأزمت القلبية، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، سكر الدم، الربو، الصداع النصفي، آلام الظهر ويطلق البعض على هذه الأمراض مسمى أمراض التكيف (ميسون السقا، 2009)

✓ الآثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة. وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل. ومن أهم تلك التغيرات المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في

عادات النوم واستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة (العميان، 2005).

✓ الآثار النفسية:

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين ومن أهم تلك الأعراض الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، النسيان المتكرر، التردد، اللامبالاة (العميان، 2005).

ب.2. آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجاز الآثار السلبية للضغوط المهنية على المنظمة بما يلي: (العميان، 2005، 5.200)

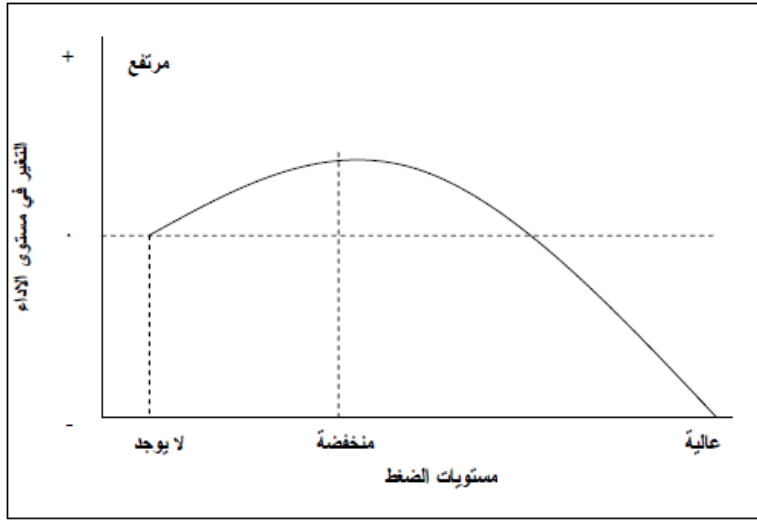
- ✓ زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل)
- ✓ تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته
- ✓ صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية
- ✓ ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات وعدم الرضا الوظيفي
- ✓ عدم الدقة في اتخاذ القرارات
- ✓ سوء العلاقات بين أفراد المنظمة وسوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

ب.3. تأثير الضغوط المهنية على الأداء

يعتمد مقدار تأثير الضغوط المهنية على الأداء على مدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط. إلا أن الثابت هو أن مقدار معقول ومناسب من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي يسيطروا ويتحكموا في هذا التوتر. كما أن التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقداراً من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الانجاز. ويقول (ماهر، 2002) أن مقدار مناسب من الضغوط المهنية هو مساعداً على أداء العمل وارتفاع مستواه، كما أن كلا من ارتفاع مستوى الضغوط المهنية عن هذا المقدار المناسب أو انخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل. ويرى (سيزلاقي والاس، 1991) أن العلاقة بين الضغط والأداء تبدو أكثر تعقيداً مما كان يتصورها الناس فيما مضى. فمن الممكن أن الضغوط المهنية يكون للضغط اثر سلبي أو ايجابي (على الأداء). او قد لا يكون له أي اثر على الإطلاق كما هو موضح بالشكل رقم (1)

فبينما يكون الضغط منخفضاً أو منعدماً على سبيل المثال يحافظ العاملون على مستويات أدائهم الحالية على وجه العموم. وبذلك ينعدم النشاط أو الدافعية لأداء أكثر. وفي مستويات الضغط المنخفضة إلى المتوسطة يبين البحث أن الناس ينشطون أو يستحثون لتحسين مستويات أدائهم وفي الواقع هناك مستويات ضغط معينة يمكن أن تعمل كمثير للأداء إلا أن العامل الحاسم في هذه المسألة يتمثل في مدى الفترة الزمنية التي يستطيع الشخص أن يؤدي فيها العمل في هذه الظروف الضاغطة. (ميسون السقا، 2009)

الشكل 01: " تأثيرات الضغط على الأداء "



المصدر: سيزلاقي أندرو، والاس مارك، " السلوك التنظيمي والأداء"، ترجمة احمد جعفر، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991

2. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.2. عينة الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في اختيار عينة من الإطارات الوسطى العاملين بالشركة كونها تمثل أهداف وموضوع فروض الدراسة، فأغلب الإطارات يزاولون مهام إدارية تمتاز بالإشراف والتعامل المباشر مع الزبون العادي والمتمثل في المواطن العادي، أو المؤسسات الأخرى باختلاف نشاطاتها، إضافة إلى مهامه التقنية في الميدان والتي تحمله أعباء مهنية وضغوطات متزايدة زيادة عن خصوصيات المنطقة الفيزيائية باعتبارها مدينة كبرى، قمنا من خلال هذه الدراسة باستخدام العينة العشوائية البسيطة، حيث بلغ حجم عينة الدراسة 112 مفردة وقد تم توزيع الاستبانة أين استردنا 82 استبانة، كما استبعدنا 02 استبانة لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات 80 أي ما يعادل نسبة 71.42% من المجموع الكلي للاستبيانات.

2.2. المنهج المستخدم في الدراسة:

إن طبيعة المشكلة المطروحة في الدراسة هي التي تحدد نوع المنهج الذي يتبع من بين المناهج المختلفة، وبما أن دراستنا تسعى إلى معرفة مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات، فقد اعتمدنا المنهج الاستكشافي، الذي يهتم باستكشاف ووصف الظاهرة المدروسة وذلك بالتحليل والتفسير والمقارنة، وهو ما ينطبق على موضوع دراستنا.

3.2. أدوات الدراسة:

اعتمد الباحثان على مقياس SPPN المعد من طرف باحثين في مصلحة "علم النفس العمل و المؤسسات" لجامعة Liège بلجيكا تم نشره لأول مرة سنة 2001 من طرف فرونيك كيسار (Véronique

(Keyser) وإيزابيل هانز (Isabelle Hensez) ويعتبر أحد الأساليب والاختبارات المصممة المعتمدة لتحليل بيئة العمل وتقييم المخاطر النفسية الاجتماعية بصفة خاصة الضغوط و هو اختبار موجه لتقييم مدى تحكم العمال لظروف عملهم و التشخيص الكامل من خلال كشف مواضع المشكلات التي يتلقاها العامل في عمله و كذا تقييم نوع الضغط الايجابي أو السلبي، كما أنه عرف نجاح و إقبال متزايد من طرف المؤسسات لاستخدامه ، و يتكون من سلمين:

- سلم الضغط السلبي (stress Professionnel Négative) SPN
- سلم للضغط الايجابي (Stimulation Positive) SP

حيث قام الباحثان بترجمة الأداة الى اللغة العربية ومن أجل إثبات الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المختصين في مجال الإدارة وعلم النفس وقد أخذنا بعين الاعتبار جميع الملاحظات، و التوضيحات حول الأداة و كانت من بين الملاحظات ان المقياس المعتمد حول نوع الضغوط الايجابية و السلبية حديث العهد، أما من حيث الوضوح فالمقياس واضح بنسبة 100% و المضمون يتطابق مع الميدان بنسبة 90% لان عينة بحث حساسة والضغط من المواضيع التي تمس الجوانب السلوكية و الفسيولوجية مع مبحوثين يعاشون و يعيشون في هذا الإطار- باعتبار أن الضغوط المهنية تدخل ضمن الاهتمامات البحثية و العلمية للأساتذة المحكمين.

للتأكد أكثر من ملائمة مقياس الضغوط المهنية تم الاعتماد على طريقة صدق المقارنة الطرفية والتي أظهرت النتائج التالية: قيمة" ت "المحسوبة (12.44) أكبر من قيمة" ت "المجدولة التي قدرت ب (4.24) عند مستوى الدلالة (0,01) وانطلاقاً من هذا يمكن القول: أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق تجعله صالح للتطبيق. علاوة على ذلك تم التعرف على ثبات فقرات الاستبيان من خلال حساب معامل الاتساق الداخلي (Cronbach-Alpha) حيث جاءت قيمته لكل من سلم الضغط الايجابي و سلم الضغط السلبي على التوالي (0.86،0.79) وفي هذا إشارة إلى نوع من الاتساق الداخلي العالي للأداة.

4.5 أساليب التحليل الإحصائي: اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تمكنهما من وصف المتغير و دراسة الفروق حسب ما تشير إليه الفرضيات البحث، وقاما بمعالجتها باستخدام النسخة 22 للبرنامج الإحصائي SPSS .

3. عرض نتائج الدراسة و مناقشتها:

عرض الفرضية الأولى: التي مفادها "نتوقع مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران" و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول 01: " مستوى الضغوط التي يتعرض لها إطارات المؤسسة المبحوثة"

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
4.72	23.91	الضغط الايجابي
9.46	18.70	الضغط السلبي
8.42	42.61	الضغط المهني

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

يلاحظ من خلال الجدول: أن المتوسط الحسابي للضغط المهني قدر ب (42.61)، بانحراف معياري قدر ب (8.42) وهي قيمة تدل على وجود ضغوط متوسطة لدى أفراد العينة المبحوثة و هذا ما أشارت إليه (I.HANSEZ,2003) في تحديدها لمعايير تصحيح المقياس، و يمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها إلى وضوح العمل و كذا طبيعته، و تتفق دراستنا الحالية مع (KAKALI,2013) و (العقون زينب،2018).
الفرضية الثانية: التي تنص على "نتوقع وجود ضغوط مهنية سلبية لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران".

من خلال الجدول (01) نلاحظ ان المتوسط الحسابي للضغط الايجابي قُدر ب (91.23) و هو أكبر من المتوسط الحسابي الخاص بالضغط السلبي المقدر ب (18.70) و بالتالي يمكننا القول بأن نوع الضغوط المهنية السائدة بشركة سونلغاز هي ضغوط إيجابية تحفيزية و يمكن تفسير ذلك أنه بالرغم من عبء العمل و كثرة المهام المنوطة للإطار إلا ان ظروف العمل ووضوح الإجراءات والقواعد ساهمت بشكل جيد في إنجاز المهام بكفاءة و كذا تفاعله مع زملائه وخلق جو من النشاط و هذا ما لاحظناه من خلال الزيارة الميدانية للمؤسسة، وقد توافقت دراستنا الحالية مع دراسة (العقون زينب،2018).

الفرضية الثالثة: تنص على "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الجنس" تم تطبيق اختبار ت لعينتين مستقلتين، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول 02: "يوضح نتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الجنس"

عدد الإطارات	المتوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	ت الجدولة	مستوى الدلالة
45	42.95	8.61	78	0.41	0.68	0.01
35	42.17	8.26				

ذكور

إناث

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يلاحظ من خلال الجدول: أن لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني بين الذكور و الإناث غير دالة إحصائيا حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (0.41) وهي اقل من قيمة "ت" الجدولة التي قدرت ب (0.68) عند مستوى الدلالة 0.01 .

لقد جاءت نتائج هذه الدراسة غير متوافقة مع ما افترضه الباحثان في بداية البحث مما يدل انه يتعرض كلا الجنسين الى نفس مستوى الضغط المهني ويمكن تفسير ذلك نتيجة المهام المسندة للإطار و طبيعة العمل التي لا تقتصر على جنس محدد وخضوع جميع الموظفين للإجراءات و القواعد المرتبطة بالمؤسسة و اتفقت دراستنا مع دراسة (ليندة موساوي، 2001)، (غسان حسين الحلو، 2003) ودراسة (الهاف رانيا، 2016)

الفرضية الرابعة: التي مفادها "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الحالة الاجتماعية" تم تطبيق تحليل التباين، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول 03: "يوضح نتائج تحليل التباين في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الحالة

الاجتماعية"

تباين الحالة الاجتماعية	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	ف الجدولة	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	219.90	2	109.95	1.57	0.21	0.05
خارج المجموعات	5383.08	77	69.91			
المجموع	5602.98	79				

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

يلاحظ من خلال الجدول: أن الفروق فيما يخص مستوى الضغط المهني لدى اطارات مؤسسة سونلغاز باختلاف الحالة الاجتماعية غير دالة إحصائيا ،حيث بلغت قيمة " ف " المحسوبة ب (57.1) عند قيمة " ف " الجدولة التي قدرت ب (0.21) أكبر من 0.05 .

لقد جاءت نتائج هذه الدراسة غير متوافقة مع ما افترضه الباحثان حيث لوحظ أن ليس هناك فروق جوهرية لدى الاطارات باختلاف حالتهم الاجتماعية من حيث تحملهم للمسؤولية وقيامهم بالتزامهم المهنية إتجاه مؤسساتهم من

جهة وحاجتهم الاجتماعية و الاقتصادية للعمل من جهة اخرى وهو ما توصلت اليه نتائج دراسة (العقون زينب،2018).

الفرضية الخامسة: التي تنص على "توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الأقدمية في العمل" تم تطبيق تحليل التباين، فكانت النتائج ملخصة في الجدول الآتي:

الجدول 04: " يوضح نتائج تحليل التباين في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الأقدمية في العمل"

تباين الحالة الاجتماعية	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف المحسوبة	ف الجدولة	مستوى الدلالة
داخل المجموعات	123.70	2	61.85	0.86	0.42	0.05
خارج المجموعات	5479.28	77	71.16			
المجموع	5602.98	79				

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا إلى مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS

من خلال الجدول: نلاحظ أنه لا توجد فروق فيما يخص مستوى الضغط المهني باختلاف الأقدمية في العمل، حيث بلغت قيمة " ف" المحسوبة ب(0.86) عند قيمة "ف" الجدولة التي قدرت ب (0.42) أكبر من 0.05 عكس ما افترضه الباحثان و يمكن تفسير ذلك ويعتقد الباحث أن ذلك يعود إلى المرحلة الحاسمة التي تشهدها الشركة خاصة في مجال توظيف الكفاءات من الشباب حاملي الشهادات والذين يتقلدون مناصب ذات مسؤولية مباشرة بعد تثبيتهم و تلقيهم التكوين المتخصص للمنتصب مما يرفع من جودة الأداء، كما يعتقد الباحثان أن ذلك يعود إلى أن أغلبية الإطارات من الجامعيين. واتفقت النتائج المتوصل إليها مع نتائج (عمر النعاس،2005)، (عبد المالك بن جلول،2017) ودراسة (العقون زينب،2018).

الخاتمة:

- تبين من خلال عرض وتحليل النتائج بعد تطبيق مقياس الضغوط المهنية الايجابية و السلبية على عينة الدراسة أنه:
- يوجد ضغوط مهنية معتدلة لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران.
 - وجود ضغوط مهنية ايجابية تحفيزية لدى الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بوهران.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الجنس.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الحالة الاجتماعية .
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات الوسطى باختلاف الأقدمية في العمل.

التوصيات: وعلى ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بما يلي:

- ضرورة عمل مسؤولي المؤسسة على اتخاذ التدابير الصحيحة التي تحد من الضغوط السلبية و تدعم الضغوط الايجابية التحفيزية بهدف تعزيز التزام موظفيها وهو ما يصب في تحسين فعالية نشاطهم ونشاط المؤسسة على حد سواء.
- القيام بدورات تدريبية لتطوير المهارات الاجتماعية و الحد من من الآثار السلبية للضغط
- توفير الفوائد التي تسمح للعامل بتنمية الإبداع وتبادل الآراء و الخبرات مع زملائه.

المراجع المستعملة:

- العقون زينب (2018)، الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل، دراسة حالة على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز بمدينة الاغواط.
- العميان محمود (2005)، " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان.
- بن جلول عبد المالك (2017)، " علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية" دراسة ميدانية على عينة من الإطارات الوسطى بشركة توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، مجلة الحكمة للدراسات التربوية و النفسية المجلد 5 ، العدد 12 .
- بن زروال فتيحة (2003)، "العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد-العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة"، أعمال الملتقى الدولي الأول ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.
- خلاصي مراد (2013)، "الاحترق النفسي لدى الاطارات الجزائرية"، مجلة العلوم الانسانية جامعة قسنطينة العدد 40.

- سيزلاقي أندرو، والاس مارك (1991)، " السلوك التنظيمي والأداء"، ترجمة احمد جعفر، معهد الادارة العامة، الرياض.
- شحاته حسن، زينب النجار (2003)، "معجم المصطلحات التربوية والنفسية"، الدار المصرية اللبنانية، لبنان.
- صالح السعد (2008) "أسباب و نتائج ضغوط العمل"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والادارة، المجلد 22 العدد الأول.
- الصباغ زهير (1981)، "ضغط العمل"، المجلة العربية للإدارة، العدد 01، المجلد 05، الرياض.
- عطوي جودت عبد الهادي (2000)، "أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية"، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة 1.
- غسان حسين الحلو (2004) "مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي المدارس الثانوية الحكومية بفلسطين"، مجلة دراسات، مجلة علمية محكمة، المجلد 31، العدد 2 أيلول، الجامعة الأردنية.
- فاروق عبده فلية، السيد محمد عبد المجيد (2005)، " السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية" ط 1، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطبع، عمان.
- ماهر احمد (2002)، "السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات"، الطبعة الثامنة، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- مسيلي رشيد (2009)، "شدة ادراك الضغط النفسي و علاقته بالاكتئاب و مشاعر اليأس لدى فئة من محاولي الانتحار، مجلة دراسات في العلوم النفسية والاجتماعية، جامعة الجزائر، العدد 13.
- ميسون سليم السقا (2009)، "اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات"، دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، غزة.
- الهادف رانيا (2016)، "الضغوط النفسية لدى القيادة الوسطى في منظمة فرتيال"، مجلة دراسات و أبحاث، العدد 23.
- Hansez, I., & De Keyser, V. (2003). Job control in changing work environments. In F. Avallone, A. Caetano & H. Sinangil (Eds.), Identity and Diversity in Organizations (pp. 42-50). Milan, Italy..
- Maslach, Christina & Michael P. Leiter (1997), The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Maslach, Susan E. Jackson, Michael & P. Leiter, (1997), Evaluating Stress, Maslach Burnout Inventory, Third Edition, The Scarecrow Press, Inc. Lanham, Md., London 1997.