

## الصحة المهنية تناول خاص بالرضا عن الحياة وعلاقته بنوعية حياة العمل لدى مراقبي الحركة الجوية

د/ حدة وحيدة سايل

د/ يوسري بن نوار

جامعة الجزائر 2

### المخلص :

### Abstract :

This study aimed to examine the relationship between satisfaction with life and quality of work life of the air traffic controllers(ATC). The study was conducted on a sample of (88) ATC who are active in Airport Algiers - Houari Boumadien-, aged 27-60 years old. In order to verify the hypotheses of the study, two scales have been applied namely, the scale of life satisfaction and the scale of the quality of work life. The results showed higher averages for satisfaction with life and quality of work life of ATC. Also it revealed a correlation between satisfaction with life and quality of work life. The study concluded the need for attention to quality of work life as seen its impact on life satisfaction of ATC. Therefore, the interest must be focused on health by promoting these protective health factors. ATC play an essential role in the organization of air traffic.

**Keywords:** satisfaction with life, quality of work life, air traffic controllers, Algeria.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الرضا عن الحياة ونوعية حياة العمل لدى مراقبي الحركة الجوية. أجريت الدراسة على عينة قوامها (88) مراقب للحركة الجوية بمطار الجزائر - هوارى بومدين- تتراوح أعمارهم بين 27-60 سنة، وللتحقق من فرضيات الدراسة تم استخدام مقياس الرضا عن الحياة ومقياس نوعية حياة العمل. أوضحت النتائج أن مراقبي الحركة الجوية يتمتعون برضا عن الحياة ونوعية حياة العمل فوق المتوسط، كما كشفت عن وجود ارتباط طردي بين الرضا عن الحياة ونوعية حياة العمل. خلصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بنوعية الحياة العمل لما لها دور في رضا المراقب للحركة الجوية للحياة. ينبغي ان يركز اهتمامنا على صحة مراقبي الحركة الجوية بتعزيز هذه العوامل الواقية للصحة نظرا لدورهم الفعال في تنظيم الحركة الجوية.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا عن الحياة، نوعية حياة العمل، مراقبي الحركة الجوية، الجزائر.

## مقدمة

تمثل مهنة مراقبة الحركة الجوية واحدة من أهم الركائز الأساسية في صناعة النقل الجوي، من خلال ارتفاع معدلات السفر السنوي، وتعاضم كثافة الحركة الجوية، ويقوم مراقبي الحركة الجوية بضمان سلامة الحركة الجوية لدى تتطلب منهم طبيعة الوظيفة تنمية مهاراتهم باستمرار عن طريق التدريب المتواصل الذي يتوافق مع تطوّر المراقبة الجوية وتنامي صناعة النقل الجوي العالمي.

أدلت الهيئة العربية للطيران المدني (2015) أنّ الجزائر من بين الدول الإفريقية التي عرفت تزايد بنسبة 50% في حركة الطيران ، وحسب المؤسسة الوطنية للملاحة الجوية (Etablissement National de la Navigation Aérienne (ENNA, 2014) بلغت عمليات عبور الأجواء وعمليات الوصول والمغادرة في المطارات الجزائرية ما بين 2013 و 2014 ما يقارب 700 ألف عملية، هذا ما يولد لدى المراقب مزيد من الضغوط لتعاظم مسؤوليته .

يسعى مراقب الحركة الجوية إلى تسيير الطائرات وتنظيم الحركة الجوية، ومنع التصادم بين الطائرات، وتحقيق سرعة إنسياب الحركة الجوية والحفاظ على إنتظامها، وكذلك تقديم الإرشاد والمعلومات المفيدة لسلامة الرحلات الجوية وكفاءتها، والإشراف والمسؤولية عن جميع حركات الطائرة . ويعتبر المراقب الجوي عامل يتعرض لضغوط مختلفة ذات الصلة بطبيعة عمله والتزامه بالمشاركة الفعالة في تسيير الحركة الجوية بالتالي يعتبر التّركيز على نوعيّة حياة عمل مراقبي الحركة الجوية من أجل تحسينها مسعى لتحقيق الأهداف المسطرة من طرف المنظمة وتأدية المهام على أحسن وجه وبالتالي تدعيم الانفعالات الايجابية والرضا عن الحياة.

يندرج اهتمامنا في هذه الدراسة من جهة في إطار علم النفس المعاصر-علم النفس الايجابي- الذي يولي أهمية للصحة الايجابية بحيث يمثل الرضا عن الحياة الأداة الفعّالة في دعم الأفراد للارتقاء بالصحة. ومن جهة أخرى يدخل في إطار علم النفس الصحة الذي تطوّر في الآونة الأخيرة وأدمج المتغيرات الايجابية لعلم النفس الايجابي، وبذلك أصبح كما أشارت له Bruchon-Schweitzer وأتباعها لا يكتفي بدراسة العوامل النفسية الاجتماعية المؤثرة في تطوّر المرض وإنما يهتم أيضاً بالعوامل التي لها تأثير على الصحة

الإيجابية مثل الرضا عن الحياة ونوعية الحياة في مجال العمل، وذلك لفهم الطرق البيو- نفسية-اجتماعية المؤدية إلى مخارج مختلفة للصحة.

في هذا السياق، أوضح الإتحاد الدولي لعمال النقل International Transport Worker's Federation (ITWF) في دراسة دامت 7 سنوات ما بين 2000-2007 حول الضغط والتعب للطيارين ومراقبي الحركة الجوية وشملت الدراسة 116 بلداً من أنحاء العالم، إفريقيا وآسيا وشمال أمريكا وأمريكا اللاتينية وأوروبا، بعينة قوامها 800 000 عامل، بحيث أوضحت الدراسة أن بيئة عمل مراقبي الحركة الجوية تحتاج إلى خطة عمل مستقبلية لتحسين نوعية حياة العمل، هذا الأخير يؤثر بصفة كبيرة على تحسين المنظمات الجوية، كما أبرزت الدراسة على وجود علاقة بين بيئة عمل مراقب الحركة الجوية والضغط المهني لما له من سلبيات على أداءه وصحته ورفاهيته .

إن دراسة العلاقة بين ميدان عمل مراقب الحركة الجوية ونوعية حياة العمل ينعكس على تكيفه وشعوره بالرضا عن الحياة، ومن هنا يمكن التأكيد على المحور الأساسي في عملية تحقيق الأهداف المسطرة من طرف منظمة الملاحة الجوية. في هذا الصدد أكد Ganguli (1976) و Joseph (1976) في دراسة حول نوعية حياة العمل بين الشباب العاملين في الخطوط الجوية الهندية ونوعية الحياة العامة والرضا عن الحياة لعينة مكونة من 66 عامل، أشارت النتائج أن هناك نوعية حياة عمل جيدة بين مختلف الرتب ومختلف الجهود البدنية والفكرية، كما أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين العلاقات المهنية والرضا عن الحياة، كما أشارت الدراسة أن العلاقات الأسرية ترتبط إيجابياً مع الرضا عن الحياة ونوعية حياة العمل، وخصت إلى أن الطموح لدى العمال الشباب يؤثر بصفة إيجابية على نوعية حياة العمل .

أجرى Hopkin (1982) دراسة حول العوامل البشرية في مراقبة الحركة الجوية، وأكد الباحث على دور مراقبي الحركة الجوية في الحفاظ على سلامة الحركة الجوية لما يتمتعون به من خبرة وذكاء وصبر ومواجهة التحديات والتخطيط وحل المشكلات...، وأوضح أن رضا مراقب الحركة الجوية عن حياته يرجع للمهمة التي يقوم بها وللخبرة والسّن، فكلما زادت الخبرة أصبح المراقب راضٍ بصفة خاصة عن عمله وعن حياته .

قام McMillan (1998) بدراسة حول خلل الاتصالات في مراقبة الحركة الجوية، وبين أن الخلل في الإتصال بين الطيار ومراقب الحركة الجوية مشكلة دولية يرجع مصدرها

الرئيسي للعوامل البشرية، وقام McMillan بمقارنة الدراسات العالمية حول خلل الاتصالات، ولخص عوامل عديدة وكانت الرفاهية والرضا الوظيفي والرضا عن الحياة لدى الطيارين ومراقبي الحركة الجوية أحد مشاكل خلل الإتصال، رغم وجود معوقات ميكانيكية يجب تحسينها وتحسين هيكله نظام المجال الجوي .

وقام (2006 Marcus) بدراسة لتحديد أبعاد نوعية حياة العمل وتأثيرها على إدراك وأداء مراقبي الحركة الجوية، فاشتمل مجتمع الدراسة مركزين، مراقبة الحركة الجوية وخدمات الحركة الجوية الإدارية، أجريت الدراسة على 635 مراقب للحركة الجوية وموظفين آخرين، وركز على ثمانية مجالات رئيسية لأبعاد نوعية حياة العمل، وبينت النتائج وجود تأثير إيجابي لنوعية حياة العمل على أداء المراقبين، وبشكل خاص توازن الحياة الشخصية والمهنية وخصائص الوظيفة والاستقلالية في أداء العمل وكذا نمط الإشراف، المشاركة في إتخاذ القرار، علاقات العمل، الأمان المهني والسلامة المهنية .

أوضح كل من Bergheim و Hystad و (2010 Eid) في دراسة في إطار علم النفس الإيجابي أنّ هناك علاقة بين رأس المال النفسي (Psychological Capital (PsyCap من خلال الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل والمرونة لعينة مكونة من 1080 مراقب الحركة الجوية وبيئة عملهم من خلال إتخاذ القرارات، بيئة العمل المعنوية، والعلاقات الجماعية، من خلال هذه الدراسة أوضح الباحثون أنّ مراقب الحركة الجوية يتمتع بنقاط قوة في الشخصية، وتوفر مناخ بيئي سليم أدى إلى حالة نفسية إيجابية لديه قابلة للتطور .

تناولت دراسة (2011 Luuk) السوابق المصاحبة للشدة النفسية وهي دراسة مقارنة بين مراقبي الحركة الجوية من الجنسين (رجال ونساء)، أظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباطية بين الرضا عن الحياة والمشاعر الإيجابية، وعلاقة ارتباطية بين سمات الشخصية والرضا عن الحياة، كما أنّ هناك فروق بين الرجال والنساء في شدة الضغط والرفاهية الذاتية لدى مراقبي الحركة الجوية ، وأجريت دراسة Luuk و Luuk و (2009 Aluoja) حول توقع النجاح المهني لمراقبة الحركة الجوية من خلال دراسة الملفات الشخصية عند القبول والتدريب منذ البداية، بينت نتائجها أنّ المراقبين الراضين عن حياتهم ومعدلات الرفاهية العالية لديهم تمكنهم من مزاوله مهنتهم لأطول مدة وبنجاح مهني متميز .

قاما فريقين من الباحثين Brasil وزملائه (2011) بجامعة San José State California مع Prevo و (2011 Smith) بمركز البحث Nasa (Moffet Federal

(Airfield) بدراسة حول تقييم وتعديل مسار أدوات إدارة الحركة الجوية لعمليات الجبل القادم، تهدف إلى تقييم وتعديل أدوات تعزيز المسار الآلي لدعم الحركة الجوية في المستقبل أجريت بين سنتي 2009 و 2010، بينت نتائجها أنّ استخدام الأداة تزيد من تحسن الحركة الجوية وتخفض حجم العمل وزيادة الإتصال الفعّالة، هذا ما يُؤدّي إلى حالات إنفعاليّة إيجابيّة من رضا ورفاهيّة وسعادة لدى مراقب الحركة الجوية .

كما أجريت دراسة (Loura و Yadav (2013) حول العوامل البشريّة والضّغط لدى مراقبي الحركة الجوية بمطار New Delhi I.G.I Indira Gandhi International Airport (الهند) وجد الباحثان أنّ هناك عوامل عديدة تُؤثّر على نفسيّة مراقب الحركة الجوية، كما يعدّ قطاع الطّيران من بين المهن التي يعاني عمّالها من ضغوط شديدة ومستمرّة تُؤثّر على أداء مراقبي الحركة الجوية بوجه الخصوص، ولطالما تمّ إعتبار المراقبين خاضعون للضغوط على جميع المستويّات داخل وخارج العمل، ممّا تُؤثّر في رضا مراقب الحركة الجوية عن حياته ورفاهيّته وسعادته والاستمتاع بالحياة، وهدفا الباحثان من خلال هذه الدّراسة الكشف عن المشاكل ونقاط القوّة في بيئة المراقبة الجوية، وخلصت الدّراسة بتحديد كيفية استخدام هذه المعلومات لتوجيه جميع الجهود للتقليل من التوتّر والضغوط لدى مراقبي الحركة الجوية وتحسين قدرتهم، بالتالي تحقيق الرفاهيّة والرّضا عن الحياة .

وتناولت دراسة (Jou و Kuo و Tang (2013) أثر الرّضا الوظيفي كعامل وسيط لضغوط العمل والدوران بين الحركة الجوية لدى مراقبي الحركة الجوية، بيّنت نتائجها أنّ النّمو السّريع في حجم حركة الطّيران وخصائص مهنة المراقبة تولّد الضغوط، وخلصت الدّراسة أنّ هناك علاقة بين الضغط والرّضا الوظيفي، كما أنّ حجم العمل المليئ بالضغوط له تأثير كبير على رضا مراقب الحركة الجوية عن مهنته، وتلعب العوامل الأسريّة دوراً مساهماً، ممّا يقلّل رضا مراقب الحركة الجوية عن حياته .

وفي دراسة (2014) Kujanpää) حول الأساسيات التّقييمات الدّاتيّة السلبية للتمييز بين قبول ورفض المرشّحين لتخصّصات الطّيران الرّئيسيّة، أجرت على طيارين ومراقبي الحركة الجوية، قام الباحث ببناء مجموعة من الاستبيانات وكان هدف الدّراسة التّحقق من صحّة الاستبيانات، وكشفت نتائجها على أهميّة تقدير الدّات، المسؤوليّة، الانتباه، الرفاهيّة الدّاتيّة، إحترام الدّات، الرّضا عن الحياة أثناء إختيار المرشّحين .

## 1. مشكلة الدراسة

انطلاقاً من الاحتكاك بميدان عمل مراقبي الحركة الجوية بمطار الجزائر العاصمة، ونظراً لعدم توفر دراسات جزائرية حول الصحة المهنية وبشكل خاص نقص الاهتمام بخصائص ايجابية لهذه الفئة من العمال، وإستناداً للأدبيات السابقة، نحاول من خلال الدراسة الحالية الكشف عن مستوى كل من الرضا عن الحياة ونوعية حياة العمل لدى مراقبي الحركة الجوية الجزائريين، بالتالي المساهمة في تحديد بروفيل لمراقب الحركة الجوية وفهم انفعالاته الايجابية والكشف عن بيئة عمله. وهو عمل مبدئي تعتمز التركيز عليه مستقبلاً لتدعيم الصحة المهنية وترقيتها. لهذا نتساءل حول مستويات هذه المتغيرات لدى عينة الدراسة ومن تم إبراز العلاقة بينهما.

## 2. فرضيات الدراسة

□ يُبدي مراقبي الحركة الجوية مستوى فوق المتوسط للرضا عن الحياة،  
 □ يُبدي مراقبي الحركة الجوية مستوى فوق المتوسط لنوعية حياة عملهم،  
 □ يوجد علاقة ارتباطية بين الرضا عن الحياة ونوعية حياة العمل لدى مراقبي الحركة الجوية.

## 3. حدود الدراسة

تحدد نتائج الدراسة بحجم العينة التي تم إختيارها من مراقبي الحركة الجوية بمطار الجزائر "هوارى بومدين"، كما تتحدد بالمنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي والأدوات المستعملة في الدراسة.

## 4. التعاريف الاجرائية

□ الرضا عن الحياة: هو التقييم المعرفي للفرد لنوعية حياته، من خلال شعوره بالراحة والطمأنينة نتيجة تقبله لذاته وعلاقاته الاجتماعية ورضاه عن إشباع حاجاته.  
 □ نوعية حياة العمل: هي مجموعة من المبادئ تتميز بها بيئة العمل، يتضمّن بيئة العمل المعنوية، الأجور والمكافآت، الخلو من الضغوطات، جماعة العمل، الإشراف العادل.  
 □ مراقب الحركة الجوية: هو الشخص الذي يُقدّم خدمة الحركة الجوية من خلال تنظيمها ومنع التصادم بين الطائرات، وتسهيل الحركة الجوية، والمحافظة على سلامة الطائرات والركاب.

## 5. عينة الدراسة وخصائصها

تتكوّن عينة الدراسة من (88) مراقب للحركة الجوية عاملين بمطار الجزائر هواري بومدين، 72 ذكر و 16 أنثى، من بينهم 74 متزوج و 14 أعزب، يتراوح أغلبيتهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة (52,27%)، وأقل نسبة تمثلت في أكبر من 50 سنة، كما أنّ أغلبية المراقبين ذو أقدمية تتراوح بين 5 و 10 سنوات.

جدول رقم (1) خصائص أفراد عينة الدراسة (ن:88)

الخصائص	الفئات	العينة	النسب المئوية
الجنس	ذكر	72	81,81%
	أنثى	16	18,18%
الحالة الاجتماعية	متزوج (ة)	74	84,09%
	أعزب/عزباء	14	15,90%
	مطلق (ة)	00	00%
	أرمل (ة)	00	00%
السّن	من 25 إلى 30 سنة	14	15,90%
	من 31 إلى 40 سنة	46	52,27%
	من 41 إلى 50 سنة	18	20,45%
	أكبر من 50 سنة	10	11,36%
الأقدمية في العمل	أقل من 5 سنوات	6	6,81%
	من 5 إلى 10 سنوات	36	40,90%
	من 11 إلى 15 سنة	17	19,31%
	أكبر من 15 سنة	29	32,95%

## أدوات الدراسة

تمّ استخدام في هذه الدراسة مقياس الرضا عن الحياة لـ Diener و Emmons و Larsen و Griffin (1985) بحيث تتكوّن من 5 بنود، ويجب عن كلّ البنود ضمن 7 إختيارات، وتتراوح درجاته ما بين 1 (غير موافق على الإطلاق) إلى 7 (موافق جداً)، وتتراوح الدّرجة الكلية للمقياس ما بين (5-35)<sup>1</sup>. وفي الدراسة الحالية، قام الباحثان من ترجمة المقياس من اللغة الانجليزية إلى اللغة العربية وتمّ التحقّق من صدق وثبات المقياس على

عينة مكونة من 30 مراقب للحركة الجوية بمطار الجزائر "هوارى بومدين"، بحيث كانت معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية مقبولة بحساب معامل ارتباط Guttman بين البنود الفردية والزوجية وتم الحصول على معامل الثبات الكلي قدره (0,75)، كما تم الاعتماد على معامل Cronbach's Alpha بحيث قدره (0,74). كما اعتمد الباحث على حساب الصدق الذاتي وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات وكانت النتائج عالية تراوحت بين (0,86).

كما تم استخدام في هذه الدراسة مقياس نوعية حياة العمل من تصميم المغربي (2004) يتكون من (36) بند، موزعة على ستة (6) أبعاد (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات). يندرج نمط الاستجابة على المقياس من غير مرافق تماماً إلى موافق تماماً "خماسي التقدير" والدرجة الكلية للمقياس تتراوح ما بين 36 و 180<sup>2</sup>. وفي الدراسة الحالية، تحقق الباحث من صدق وثبات المقياس على عينة مكونة من 30 مراقب، بحيث كانت معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية مقبولة فكانت تتراوح ما بين (0,710-0,791)، كما تم الاعتماد على معامل Cronbach's Alpha وكانت النتائج تتراوح ما بين (0,831-0,715). كما تم حساب الصدق الذاتي وكانت النتائج عالية تراوحت بين (0,901-0,813).

## 7. نتائج الدراسة ومناقشتها

### أولاً : نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها

جدول رقم (2) نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسط درجات الرضا عن الحياة والمتوسط الفرضي للعينة

العدد	المتوسط الحسابي	المتوسط الإختباري	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة
88	23	20	3,02	9,30	87	0,01

يُبين الجدول رقم (2) أنّ متوسط الرضا عن الحياة بلغ (23) لدى عينة مراقبي الحركة الجوية وبلغ الانحراف المعياري (3,02)، وتشير مقارنة المتوسط الحسابي بالدرجة



الإختبارية 20 لهذا المتغير بأنّ هناك فرق بين التّسبّتين، بحيث بلغت قيمة "ت" (9,30) وهي تدل على وجود فرق دال عند المستوى (0,01) وهو لصالح متوسّط العيّنة في متغيّر الرّضا عن الحياة، وبالتالي يُبدي مراقبو الحركة الجويّة مستويات فوق المتوسّط لرضاهم عن الحياة. وعليه فقد تحققت الفرضية الأولى.

تراوحت نتائج أفراد عينة على مقياس الرّضا عن الحياة ما بين الدّرجتين 17 و31، وقُدّرت أعلى درجة بـ 21، يشير ذلك إلى أنّ مراقبي الحركة الجويّة راضين عن حياتهم، ومن خلال تفحص إجاباتهم على مقياس الرّضا عن الحياة نجد أنّهم راضين عن الحياة التي يعيشونها، وقد حقّق حتّى الآن الأشياء التي يريدونها.

يُمكننا اعتبار أنّ مراقبي الحركة الجويّة يدركون الجوانب المحيطة بحياتهم سواء المهنية منها أو الأسريّة أو غيرها وتقييمها على أساس أحداث سارة جعلت رضاهم عن حياتهم مقبول. في هذا السّياق يعتبر Pavet و Diener (1993) الرّضا عن الحياة أنّه كفيّة حكم وتقييم الأفراد لحياتهم من وجهة نظرهم الخاصّة من خلال إدراكهم وتقييمهم للحياة بشكل عام، أو تقييم جوانب محدّدة من الحياة مثل الرّضا عن الحياة والرّضا عن العمل، وكذلك تقييمهم لحياتهم بناء على تكرار الأحداث المستحبة أو غير المستحبة التي تسبب إمّا السعادة والفرح أو التوتر والقلق والاكتئاب وبالتالي الشّعور بالرضا أو عدم الرضا بدرجاته المتفاوتة.

كما اعتبر Brasil وزملائه (2011) و Smith و Prevot (2011) أنّ تحسين المعدّات التي يستعملها مراقبي الحركة الجويّة يزيد من أدائهم بالتّالي نقص في حجم العمل، ممّا يزيد من الرضا وهذا ما يُفسّر أنّ بيئتهم المهنية تؤثّر بصفة كبيرة عن رضاهم عن مهنتهم وعن حياتهم. وفي نفس الاتجاه<sup>12</sup>، أكّد Jou و Kuo و Tang (2013) أنّ النّمّو السّريع في حجم حركة الطّيران والدوران يولد لدى مراقبي الحركة الجويّة ضغوطاً تؤثّر على رضاهم المهني زيادة عن العوامل الأسريّة التي تساهم في رضاهم عن حياتهم<sup>14</sup>.

تنفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلنا إليها إذ أنّ مراقبي الحركة الجويّة لديهم علاقات إجتماعية وأسريّة تساعدهم على تحقيق الرضا عن حياتهم. أكّد Hopkin (1982) أنّ رضا مراقب الحركة الجويّة عن حياته يرجع للمهمّة التي يقوم بها وللخبرة والسّن، فكّما زادت الخبرة أصبح مراقب الحركة الجويّة راضٍ بصفة خاصّة عن عمله وعن حياته<sup>6</sup>.

وفي نفس الصدد أشار Brooker (2005) أنّ رضا مراقب الحركة الجوية عن حياته تتحقّق بتحقيق التقدّم التنظيمي والشخصي لديه من خلال التدريب. فقد أظهر مراقبي الحركة الجوية، عينة البحث الحالي، بشكل عام رضاهم عن الحياة التي يعيشونها يدلّ ذلك على وجود مشاعر إيجابية يتمتّعون بها تساعدهم على مواصلة المهنة رغم وجود ضغوط عالية<sup>3</sup>. في هذا الصدد بيّنت دراسة Luuk (2011) وجود علاقة ارتباطية بين الرضا عن الحياة والمشاعر الإيجابية، وعلاقة ارتباطية بين سمات الشخصية والرضا عن الحياة لدى مراقبي الحركة الجوية<sup>10</sup>.

كما أوضح كلا من Luuk و Luuk و Aluoja (2009) أنّ رضا مراقب الحركة الجوية عن حياته تمكّنه من مزاوله مهنته لأطول مدّة وبنجاح مهني متميّز<sup>11</sup>. وأشار Kujanpää (2014) إلى أهميّة رضا مراقب الحركة الجوية عن حياته كجزء مهمّ لاختياره لمزاولة مهنة مراقبة الحركة الجوية لما تحمله هذه المهنة من ضغوط عالية ومخاطر مهنيّة ومهام في غاية الأهميّة<sup>15</sup>.

ودعى Scal (2003) في دراسة مع مجموعة من الاستشارات الإدارية حول صعوبات مراقبي الحركة الجوية في القطاع الخاصّ بأمريكا إلى تحقيق تحسينات والمدخّرات التشغيليّة على المدى الطويل، كما أكّد على مسؤوليّة المؤسسة في الحفاظ على ظروف الطيران أمنة وفعّالة بالنسبة للركّاب الأمريكيّين، وأوصى الباحث أنّ ذلك لا يتحقّق إلّا من خلال تدريب وتوفير بيئة عمل ملائمة لمراقبي الحركة الجوية وتحسين رفاهيّة العامل الاجتماعيّة ورضاهم الوظيفي<sup>4</sup>.

#### ثانياً : نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها

جدول رقم (3) نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسط درجات نوعية حياة العمل والمتوسط الفرضي للعينة

العدد	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
88	124,69	108	4,03	38,83	0,01

يبيّن الجدول رقم (3) أنّ متوسط نوعية حياة العمل بلغ (124,69) لدى عينة مراقبي الحركة الجوية وبلغ الانحراف المعياري (4,03)، وتشير مقارنة المتوسط الحسابي بالدرجة

الإختبارية 108 لهذا المتغير بأن هناك فرق بين النسبتين، بحيث بلغت قيمة "ت" (38,83) وهي تدل على وجود فرق دال عند المستوى (0,01) وهو لصالح متوسط العينة في متغير نوعية حياة العمل، وبالتالي يبدي مراقبو الحركة الجوية مستوى فوق المتوسط لنوعية حياة عملهم. وعليه فقد تحققت الفرضية الثانية.

ولتحديد أكثر لنوعية حياة العمل قمنا بترتيب أبعاد نوعية حياة العمل كما تظهر لدى مراقبي الحركة الجوية ندرجه فيما يلي.

الجدول رقم (4) نتائج إختبار Friedman لترتيب متوسطات أبعاد نوعية حياة العمل لدى مراقبي الحركة الجوية

أبعاد نوعية حياة العمل	المتوسط الحسابي	الترتيب	ك <sup>2</sup>	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ظروف بيئة العمل المعنوية	3,56	4	232,75	5	0,01
خصائص الوظيفة	3,43	5			
الأجور والمكافآت	1,00	6			
جماعة العمل	4,59	1			
أسلوب الرئيس في الإشراف	4,57	2			
المشاركة في القرارات	3,85	3			

يتبين من خلال الجدول رقم (4) لترتيب أبعاد نوعية حياة العمل لدى مراقبي الحركة الجوية حسب نتائج إختبار Friedman والذي قدر بـ 232,75 وهو يدل على وجود دلالة لترتيبها عند المستوى (0,01)، نجد في المرتبة الأولى جماعة العمل بمتوسط بلغ 4,59، ويلبها أسلوب الرئيس في الإشراف بمتوسط بلغ 4,57. وتليها في المرتبة الثالثة المشاركة في القرارات بمتوسط بلغ 3,85، تليها ظروف بيئة العمل المعنوية بمتوسط بلغ 3,56، ثم تليها خصائص الوظيفة بمتوسط بلغ 3,43، وفي الأخير نجد الأجور والمكافآت بمتوسط بلغ 1,00. هكذا ومن خلال ما توصلت إليه النتائج الإحصائية، تتميز نوعية حياة عمل مراقبي

الحركة الجوية ب: (1) جماعة العمل، (2) أسلوب الرئيس في الإشراف، (3) المشاركة في القرارات، (4) ظروف بيئة العمل المعنوية (5) خصائص الوظيفة، (6) الأجور والمكافآت. ومن خلال نفس النتائج يتضح أن مستوى نوعية حياة عمل فوق المتوسط، وعليه تحققت الفرضية الثانية، بمعنى يتمتع مراقبي الحركة الجوية بمستوى فوق المتوسط لنوعية حياة العمل.

يُبدى مراقبي الحركة الجوية أسلوباً راضياً لرئيس الوحدة، ظهر لنا ذلك من خلال الاحتكاك معهم أثناء تأدية مهامهم، وكذا في إجاباتهم بحيث يشجع رئيس الوحدة مراقبيه على المشاركة في اتخاذ القرارات، كما يقوم بتوضيح الأهداف بشكل محفز وذلك لامتلاكه قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل.

تتطلب مهام مراقب الحركة الجوية أخذ قرارات غاية في الأهمية في ثوانٍ لضمان سلامة الحركة الجوية، فيتضح من خلال إجابات أفراد العينة مستمتعين أثناء التعاون والمشاركة مع زملائهم في أخذ القرارات، كما يمكنهم المشاركة بأرائهم في حلّ مشكلات تخصّ العمل فيشعرون برضا عن الانجاز الذي يحققونه، وذلك لامتلاكهم المهارات اللازمة لأداء وظيفتهم، إلا أنهم يُعبرون باستياء على الأجر ومكافآت مقابل المهام الذي يقومون به، فهم يعتبرون الأجر التي يتقاضونها غير كافية، ومن خلال الإجابات يظهر أنهم غير موافقين على نظام الأجور والمكافآت في منظماتهم ولكن لا يحدّد أداءهم الفردي بمقدار أجرهم، فرغم وجود ضغوط مهنية عالية إلا أنهم يبدون سعادة في أداء مهامهم، ويبقى نظام الأجور والمكافآت للمناقشة بين أفراد العمل والرئيس.

تبقى مهنة مراقبة الحركة الجوية من بين المهن الأكثر ضغطاً راجع لطبيعة العمل بحدّ ذاتها ونوعية حياة عمل مراقبي الحركة الجوية، في هذا الصدد أشارت دراسة Arumugam و Ramachandram و Bhattacharyya (2014) إلى أنّ من مسؤوليات مراقبي الحركة الجوية المحافظة على أمن وتنظيم الملاحة الجوية سواء في الجو أو على الأرض بتنسيق حركة الملاحة الجوية للتأكد من أنّ الطائرات تبقى على مسافة آمنة مما يؤدي إلى ظهور أعراض القلق الناتج على السلامة المهنية، كما أنه من خلال تنظيم حركة مرور الطائرات والرحلات بين المطارات يحاول مراقب الحركة الجوية منع الحوادث والتقليل من تأخير الحركة الجوية، فمعظم قراراتهم هي أجزاء من الثانية مما يؤثر على سلامة الطيارين<sup>5</sup>.

إنّ مسؤولية المؤسسة الوطنية للملاحة الجوية توفير عوامل بيئية ملائمة لمراقبي الحركة الجوية للتمكن من أداء المهام بشكل كامل، وفي نفس السياق أشار Elias و Brass و Kirk (2013) في دراسة حول العزل الموجود في إدارة الطيران الفيدرالية (FAA) و Federation Aviation Administration من خلال تحكّم في الحركة الجوية وإستجابات Congress، وذلك بعد تسريح القوات المسلّحة الأنغوليّة لعدد من مراقبي الحركة الجوية تزامنا مع زيادة معدّلات السفر ممّا أدى إلى عبء عمل في وحدة التحكّم، أدى ذلك إلى بعض التأخير بحوالي 3% -4% في عمليّات الرّحلات، وأصبحت الأجواء مزدحمة خاصة في مدينة New York، وأكدت الدّراسة على ضرورة الاهتمام بنوعية حياة عمل مراقب الحركة الجوية وتوفير الرّفاهيّة ورضا الوظيفي لما له من أثر لتنظيم سير الحركة الجوية<sup>6</sup>.

قام Marcus (2006) بتحديد أبعاد نوعية حياة العمل وتأثيرها على إدراك وأداء مراقبي الحركة الجوية، فاشتمل مجتمع الدّراسة مركزين، مراقبة الحركة الجوية وخدمات الحركة الجوية الإدارية، أجريت الدّراسة على 635 مراقب الحركة الجوية وموظّفين آخرين، وركّز على ثمانية مجالات رئيسية لأبعاد نوعية حياة العمل، وبيّنت النّتائج على وجود تأثير إيجابي لنوعية حياة العمل على أداء مراقبي الحركة الجوية، وبشكل خاص توازن الحياة الشّخصية والمهنيّة وخصائص الوظيفة والاستقلالية في أداء العمل وكذا نمط الإشراف، المشاركة في إتخاذ القرار، علاقات العمل، الأمان المهني والسّلامة المهنيّة<sup>8</sup>.

وبيّن Shafique (2014) في دراسةٍ هدفت إلى تحديد إدارة أداء مراقبي الحركة الجوية على صحتهم، توصّلت نتائجها إلى عوامل يمكن أن يكون لها آثار ضارة وسلبية على أدائهم، وضرورة الأمان والتّدقّق السّريع لحركة النّقل الجوّي، واقترح نموذج مبسط لصياغة المعايير التي يجب إتباعها لتحسين نوعية حياة عمل مراقب الحركة الجوية التي بدورها تؤثر إيجابياً على صحّته<sup>7</sup>.

### ثالثاً : نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها

الجدول رقم (5) نتائج إختبار Pearson بين الرّضا عن الحياة ونوعية حياة العمل لدى مراقبي الحركة الجوية

نوعية حياة العمل		الرّضا عن الحياة
0,596	معامل الارتباط	
0,01	مستوى الدّلالة	

يبيّن الجدول رقم (5) وجود علاقة ارتباطية دالة عند المستوى (0,01) بين الرضا عن الحياة ونوعية حياة العمل. وهو يشير إلى علاقة موجبة، بحيث قدر معامل ارتباط Pearson بـ (0.596)، يدلّ على أنّه كلما يكون الرضا عن الحياة مرتفع تكون نوعية حياة العمل مرتفعة. وعليه فقد تحققت الفرضية الثالثة.

يرتبط شعور مراقب الحركة الجوية بالرضا عن الحياة بمدى نوعية حياة عمله، ولا يعني بالضرورة الصعوبات التي يواجهها والضغوطات المهنية التي يعاني منها، بحيث يتم تدعيم الرضا عن الحياة لديه من خلال جماعة العمل من خلال وجوده كفرد داخل المنظمة يعمل في إطار منظم ومحكم من جهة، ومن جهة أخرى وجوده مع أفراد ذو ثقة، بحيث تقدم العلاقات الاجتماعية داخل العمل له الفرصة للإفصاح عن الذات والشعور بالانتماء بالتالي تولد لديه مشاعر الرضا عن الحياة.

يُعتبر النشاط الذي يُمارسه مراقب الحركة الجوية مُتعدّد، يساهم في منع التصادم بين الطائرات، وتحقيق سرعة إنتساب الحركة الجوية والحفاظ على إنتظامها، وتقديم الإرشادات والمعلومات المفيدة لسلامة الرّحلات الجوية وكفاءتها وغيرها<sup>3</sup>. بالتالي تكون يُكسب النشاط الذي يقوم به مراقب الحركة الجوية قيم معرفية وخلفية واجتماعية، مما تساهم في توفير الراحة والرضا عن الحياة بجانب الشعور بالمتعة هذا ما لاحظناه في الميدان.

يُمثّل شعور مراقب الحركة الجوية بالرضا عن الحياة مظهراً هاماً في حياته المهنية، وهو يدل على ارتباطه بصحته، بحيث يترافق الشعور بالرضا عادةً بالمشاعر الإيجابية، فخصائص مهنة مراقبة الحركة الجوية وأسلوب الرئيس في الإشراف، والمشاركة في القرارات تعتبر أبعاداً إيجابية إذ توقّرت بنجاح لارتفاع معدّل الرضا عند المراقبين.

ويشعر مراقب الحركة الجوية بالرضا عن الحياة عندما يُحقّق أهدافه، ويختلف الشعور بالرضا باختلاف الأهداف المهنية ودرجة تلك الأهداف بالنسبة له، فتحقيق الأهداف والطموحات مثلاً أن يكون رئيس وحدة المراقبة الجوية يُحقّق تمتّع بدرجة أعلى من الرضا عن الحياة، فشعوره بهذا الأخير راجع لنوعية حياة العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية المتبعة من طرف المنظمة.

تخلق ظروف العمل المعنوية لمراقبي الحركة الجوية درجات مختلفة من الرضا عن الحياة، هذا الأخير يعتمد على معايير موضوعية من الراحة والجو المريح، مما يُولد لديهم شعور متزايد بالرضا عن الحياة.

وتتفق نتائجنا بما توصل إليه العديد من الباحثين فقد أشار Bergheim و Hystad و Eid (2010) في دراسة في إطار علم النفس الإيجابي أنّ هناك علاقة بين رأس المال النفسي (Psychological Capital (PsyCap) من خلال الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل والمرونة، وبيئة عمل مراقب الحركة الجوية من خلال إتخاذ القرارات، بيئة العمل المعنوية، والعلاقات الجماعية، من خلال هذه الدراسة أوضح الباحثون أنّ مراقب الحركة الجوية يتمتع بنقاط قوة في الشخصية، وتوفّر مناخ بيئي سليم يؤدي إلى حالة نفسية إيجابية وهي قابلة للتطوير<sup>9</sup>.

كما أوضح Rose وزملائه (1982) في دراسة حول الضّغط في مهنة مراقبة الحركة الجوية، أثبت الباحثون أنّ هرمون التوتر يستقر وفق الخبرة المهنية التي تفوق خمسة سنوات، لتمكّنهم في السيطرة على جو العمل، كما أثبتت الدراسة أنّ هرمون السعادة يرتفع من خلال علاقات العمل في غرفة المراقبة والمسؤولية والسيطرة في المجال الجوي، من خلال هذه الدراسة يتضح أنّ هناك علاقة ارتباطية بين السعادة ونوعية حياة عمل مراقب الحركة الجوية<sup>8</sup>.

وأشار Gospel (2003) أنّ ساعات العمل الليلي لمراقب الحركة الجوية تؤثر على عملية إتخاذ القرارات كما يصبح أكثر عرضة للمشاكل الصحية وذلك راجع لنوعية حياة العمل، فأوصى الباحث على تعزيز نوعية حياة عمل مراقب الحركة الجوية ليلاً، وإتخاذ إحتياجات العاملين ليلاً بشكل جاد<sup>9</sup>.

وتبين ل Tattersall و Farmer و Belyavin (1991) أنّ المشاكل الصحية التي يُعاني منها مراقب الحركة الجوية أصبحت تتزايد بسبب زيادة الحركة المرورية، والطبيعة المتغيرة لهذه الحركة، والتقدم التكنولوجي في مجال المعدات، فمن المهم فهم الطبيعة المعقدة لهذا العمل وإدارة تلك الطبيعة من قبل وحدات التحكم، وذلك من خلال نوعية أداء النظام وتحقيق الرفاهية الذاتية والسعادة لمراقب الحركة الجوية لتفادي تفاقم المشاكل الصحية<sup>10</sup>.

وتتفق نتائج البحث الحالي ايضا مع دراسة Assis و Paulich و Lacerda (2005) التي تشير أنّ هناك علاقة ارتباطية بين العمل التناوبي وبيئة عمل مراقب الحركة، بحيث يعاني مراقب الحركة الجوية من اضطرابات النوم ومشاكل صحية ناتجة عن العمل الليلي، فأثبتت الدراسة أنّ العمل التناوبي يؤثر على سعادة ورفاهية مراقب الحركة الجوية<sup>11</sup>.

وفي نفس الاتجاه بين Othman و Suleiman (2013) مدى تميّز بيئة عمل مراقبي الحركة الجوية الإيرانيين بالضعف، وذلك راجع لضعف الدافعية وعدم كفاية التدريب والتنمية وانعدام الأمن الوظيفي، ما جعل من الباحثان الحثّ على ضرورة صياغة سياسات التدخل لتحسين نوعية حياة عمل مراقب الحركة الجوية لما لهذا الأخير من دور في زيادة رفايته<sup>12</sup>.

### خلاصة

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الرضا عن الحياة ونوعية حياة العمل لدى مراقبي الحركة الجوية، وشملت الدراسة 88 مراقب للحركة الجوية، وتوصلت نتائجها إلى أن:

- أكبر نسبة منهم تتراوح أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة بنسبة 52,27% (18,18% رجال و 81,81% نساء)،
- من بينهم 74 متزوجين بنسبة 84,09%، و 14 عزاب بنسبة قدرت بـ 15,90%،
- وبلغت أقدمية في العمل أكبر نسبة للمراقبي للحركة الجوية ما بين 6 و 10 سنوات بلغ عددهم 33 مراقب بنسبة 37,5%،
- وبنسبة 32,95% ذو أقدمية أكثر من 15 سنة.
- أظهر مراقبي الحركة الجوية مستويات فوق المتوسط للرضا عن الحياة.
- كما بينت نتائج البحث مستوى فوق المتوسط لمستوى نوعية حياة العمل لديهم، بحيث تتميز هذه الأخيرة بجماعة عمل ذو تفاعل إيجابي، والأسلوب القيادي العادل للرئيس في الإشراف، ومشاركتهم في القرارات.
- وأوضحت النتائج المتوصل إليها أنّ هناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الحياة ونوعية حياة العمل. وانطلاقاً من هذه النتائج فقد تحققت فرضيات الدراسة. وهي تعتبر النتائج خاصة بعينة البحث ولا يمكن تعميمها على كل المراقبين للحركة الجوية الذين تعذرت مشاركتهم، رغم هذا يمكن أن تفتح النتائج المتوصل إليها أفقاً جديدة لبحوث قادمة مستقبلية سوف نساهم في تحقيقها باعتبارها نشطت اهتمامنا في مجال البحث لتفعيل مساهمتنا في تطوير ظروف عمل وصحة مراقبي الحركة الجوية منها:
- بناء مقياس خاص بنوعية حياة عمل مراقب الحركة الجوية لاعتقادنا أن هذه المهنة



تحمل خصوصية،

■ إجراء دراسة تتناول نفس المتغيرات لدى مراقبي الحركة الجوية في مطارات الجزائر على كامل التراب الوطني.

والمساهمة في ترقية الصحة لدى مراقبي الحركة الجوية باقتراح برنامج تربية صحية يعزز العوامل الصحية الوقائية.

### الهوامش:

<sup>1</sup> Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.

<sup>2</sup> المغربي عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية. *مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق*، 26 (2)، 2-51.

<sup>3</sup> Brooker, P. (2005). Air traffic control automation: For humans or people?. *Human Factors and Aerospace Safety*, 5(1), 23-42.

<sup>4</sup> Scal, E. & the HDR Management Consulting Group. (2003). *Pitfalls of air traffic control privatization*. The National Air Traffic Controllers Association. Columbia University.

<sup>5</sup> Arumugam, S., Ramachandran, K., & Bhattacharyya, A. (2014). Suitability screening test for air traffic controllers. *Global Journal of Human-Social Science: A Arts and Humanities, Psychology*. 14(4), Version 1.0.

<sup>6</sup> Elias, B., Brass, C. T., & Kirk, R. S. (2013). *Sequestration at the federation aviation administration (FAA): Air traffic controller furloughs and congressional response*. Congressional Research Service. May 7, 2013.

<sup>7</sup> Shafique, Y. (2014). *Managing the performance of air traffic controllers. Developing and proposing a conceptual perspective*. Khadim Hussein Road. Rawalpindi cantt, Pakistan.

<sup>8</sup> Rose, R. M., Jenkins, C. D., Hurst, M., Herd, J. A., & Hall, R. P. (1982). Endocrine activity in air traffic controllers at work II. Biological, psychological, and work correlates. *Psychoneuroendocrinology*, 7(1), 113-124.

<sup>9</sup> Gospel, H. (2003). *Quality of work life: A review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements*. International Labour Office, Geneva.

<sup>10</sup> Tattersall, A. J., Farmer, E. W., & Belyavin, A. J. (1991). Stress and workload management in air traffic control. *Automation and Systems Issues in Air Traffic Control*, 7, 255-261.

<sup>11</sup> Assis, M. R., Paulich, C. L., & Lacerda, E. T. (2005). The impact of shiftwork in the aviation environment: A review of some Brazilian studies. *17<sup>th</sup> International Symposium on Shiftwork and Working Time 18-22 September 2005*, Hoofddorp, The Netherlands.

<sup>12</sup> Othman, A. E. A., & Suleiman, W. (2013). An analysis of causes of poor attitude to work. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 97, 194-200

