

مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستهداف للحوادث المهنية

(دراسة ميدانية على العاملين في المركب المنجمي للحديد والفوسفات - تبسة -)

أ- الأزهر عبد المالك: جامعة عنابة - الجزائر

أ. بوفولة بوخميس: جامعة باتنة 1 - الجزائر

lazharpsy@yahoo.com

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين مصادر ضغوط العمل والاستهداف للحوادث المهنية، فقد أجريت هذه الدراسة في المركب المنجمي للحديد والفوسفات بولاية تبسة . ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأداتي المقابلة والإستبيان (مصادر ضغوط العمل والاستهداف للحوادث المهنية) أعد من طرف الباحث بعد التأكد من خصائصه السيكومترية (الصدق والثبات) حيث تم توزيعه على عينة الدراسة المقدرة بـ (50) عامل من عمال الأمن الصناعي بطريقة قصدية، واستخدم في التحليل الإحصائي عدة أساليب منها : معامل الارتباط لبرسون برافيه، و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. واختبار "ألفا كرونباخ" لقياس درجة ثبات الاستبيان باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) .

توصلت هذه الدراسة الى أن لمصادر ضغوط العمل ارتباط طردي موجب بالاستهداف للحوادث المهنية، لدى العاملين في المركب المنجمي للحديد والفوسفات بولاية تبسة-

الكلمات المفتاحية :- مصادر - ضغط العمل- الإستهداف - الحوادث المهنية

Abstract: This study aims to explore the relationship between work stress and targeting sources for occupational accidents, the study was conducted in mining iron and phosphate compound to tébessa.

In order to achieve the objectives of the study were using descriptive analytical and corresponding instruments questionnaire (sources of work pressure and targeting of occupational accidents) prepared by the researcher after confirming the psychometric characteristics (honesty and constancy) where distributed to the estimated study sample (50) security workers Satellite groups, used in the statistical analysis several methods: correlation coefficient liborsonbravet, and arithmetic averages and standard deviations. Cronbach ' alpha ' testing to measure the degree of reliability the questionnaire using the statistical package for Social Sciences (Spss). This study found that the sources of work stress link covariant plus targeting for occupational accidents, among workers in mining iron and phosphate composite mandate - tébessa.

Keywords:-sources-working pressure-targeting-occupational accidents

مقدمة :

عاش الإنسان منذ بداية الكون باحثا عن الاستقرار والأمان ، جاريا وراء الراحة التي تعطيه الاتزان، وهو يسعى لتخفيف عبء الحياة عن كاهله، ولما ازدادت الحياة تعقيدا وقوة توسعت وازدادت مطالبها وحاجاتها، فازدادت الضغوط الواقعة عليه لتلبية تلك المطالب فلا يستطيع التوقف عن مجاراة ذلك، مما اضطره إلى مواكبة التسارع لتحقيق الرغبات والمطالب، هذا الإسراع زاده مرة أخرى من الضغط على النفس وتحميلها أكثر من طاقتها بغية اللحاق بموكب التخصّر بكل ما يحمله من قسوة ورخاء، فالحضارة تحمل معها رياح التغيير، والتغيير يحمل معه التبدّل في السلوك وينتج عنه بعض الانحرافات⁽¹⁾ .

ولقد عرف العامل الجزائري تغيرات عميقة ومتنوعة في كل الميادين والمجالات ، مما أدى إلى ظهور حالات كثيرة من ضغوط العمل الذي يؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى الآخر في الشعور بالعزلة وذلك نتيجة للمفهوم السائد بأن الاعتراف بالضغط يعني إظهار الضعف، ومهما تكن أسبابه وتأثيراته فهو كائن في أغلب المنظّمات، وأصبح واحد من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة المنظّمات فمصادر الضغط تنقسم إلى مصادر رئيسية هي البيئة، التنظيم، والأفراد.

فهذه المصادر يمكن أن تؤدي إلى تصرفات خاطئة من طرف العامل ، قد يرجع السبب في ذلك إلى عوامل شخصية أو تكنولوجية تتمثل في إهمال العامل لعمله أو إلى ضعف دافعيته للبقاء في المنظمة، أو تعقّد الآلات والتقنيات التي تفوق قدرات ومستوى تكوين العامل، أو الظروف الفيزيائية التي تحيط به .

فترى معظم المؤسسات عبر التراب الوطني تعاني من مشكلات حوادث العمل ، والاستهداف لها ، وهذا يرجع كما أسلفنا إلى عدّة عوامل، وحوادث العمل والاستهداف لها أثر سلبي على نفسية العمال؛ بحيث تضعف معنوياتهم، ناهيك عن التّغيبات اليومية والتباطؤ في العمل وعدم الارتياح والدخول في دوامة من الخوف المستمر من ارتكاب حوادث مهنية قد تؤدي بالعامل إلى ترك عمله أو تسبب له إعاقة دائمة .

ومن بين هذه المؤسسات المركب الحديد والفسفات بمدينة تبسة، وبالرغم من أهمية هذا القطاع ومكانته من بين المؤسسات الاقتصادية الكبرى في الجزائر إلا أن ظروف العمل الصعبة والمتمثلة في الطّبيعة الشبه صحراوية الشديدة الحرارة صيفا والبرودة شتاء، والغبار الناتج عن استخراج الفوسفات وانتشاره في الهواء، كذلك الضجيج الصادر من الآلات المستعملة أو القديمة جدا ، و الضوضاء النابعة من قطاع الصيانة من تلحيم وخرابة المعدات والآلات الكبيرة التي تؤثر على أداء العمال، إضافة إلى ذلك نلاحظ جوانب أخرى تعيق أداء العمال كالبيئة الخارجية للمركب التي تمتاز بخصوصياتها وصعوبة التأقلم فيها لسوء المعيشة بها، وكل هذه الظروف الصعبة لها كيان ملموس ، وتشكل عائقا كبيرا في تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الشركة وتجعل العمال يقعون في معاناة شبيهة دائمة تتمثل في عدم القدرة في التحكم ومسايرة العمل .

وهذه المعاناة تجسدت في ارتفاع نسبة الإصابات، والاستهداف لحوادث العمل داخل المركب ما جعل الشركة تلوم العامل، وتسند له الأسباب وتحمله مسؤولية الوقوع في هذه الأخطاء المهنية، ومن جهة أخرى يرجع العامل الدواعي إلى الظروف الصعبة التي يعمل فيها أو طريقة الإدارة في التعامل معه .

كذلك يرى بعض العمال أن الأسباب الرئيسية للوقوع في الحوادث يعود إلى عوامل شخصية تتمثل في إهمال العمال لأعمالهم، أو إلى ضعف دافعية البقاء في مكان عملهم؛ نتيجة هذه العوائق التي تحيط بهم، مما ينعكس ذلك في نفسيتهم، فالحوادث تؤدي إلى وقوع أضرار مادية ونفسية متفاوتة الخطورة حسب ما تنتهي إليه الإصابة من كسور أو جروح أو شلل أو إعاقة أو قلق نفسي أو تشوهات، أو عاهات، وقد ينتهي الأمر بالوفاة أو العجز الكامل إضافة إلى العديد من الآثار الاجتماعية والاقتصادية التي تنعكس سلباً على المجتمع بأسره .

إن تفاقم نسبة حوادث العمل والاستهداف لها في المركب المنجمي للحديد والفسفات نتيجة مجموعة من العوامل السلبية سواء داخل المؤسسة أو خارجها والذي قد تنعكس عنه آثار نفسية سلوكية على الفرد العامل مما يؤدي إلى ظهور العديد من المؤشرات الدالة على وجود نوع من اختلال التوازن بين العامل وعمله منها : القلق، الاكتئاب، الإجهاد، الضغوط المهنية، وهذا الأخير الذي أصبح جزءاً رئيسياً، ومؤثراً في حياة كل عامل، إذ أصبح عالم العمل مليئاً بالضغوط الناتجة، إما عن العوامل التنظيمية التي تحيط بالفرد في المنظمة التي يعمل فيها أو عن الانعكاسات النفسية المتعلقة به نتيجة هذه الظروف التي تكون هي نفسها مصدراً لهذه الضغوط .

فالحوادث والاستهداف لها، والإصابات، والأخطاء المهنية بالمركب، بالرغم من توفره على خدمات الأمن الصناعي بكل إمكانياته المادية، والبشرية، كان دافعا قويا للدراسة فهل هنالك علاقة بين مصادر ضغوط العمل وبين الاستهداف للحوادث المهنية؟

1- أسئلة الدراسة :

يمكن صياغة السؤال الرئيسي وفق مايلي : هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل وبين الاستهداف للحوادث المهنية ؟

من هذا السؤال الرئيسي تفرعت عنها الأسئلة الفرعية الأربعة التالية :

- السؤال الفرعي الأول: هل توجد علاقة ارتباطية بين سوء الوضع الاجتماعي للعاملين والاستهداف للحوادث المهنية؟
- السؤال الفرعي الثاني: هل توجد علاقة ارتباطية بين الظروف الفيزيكية للعامل وبين الاستهداف للحوادث المهنية ؟
- السؤال الفرعي الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية بين عدم الراحة الفيزيولوجية للعاملين والاستهداف للحوادث المهنية؟
- السؤال الفرعي الرابع: هل هناك علاقة ارتباطية بين سوء سياسة تسيير الموارد البشرية وبين الاستهداف للحوادث المهنية ؟

2- أهداف الدراسة :

نظرا للأهمية البالغة لموضوع ضغوط العمل والاستهداف للحوادث المهنية، وكونها أصبحت من بين المواضيع التي كانت ومازالت محل اهتمام الباحثين والدارسين في هذا المجال، إذ يمكن تلخيص أهداف الدراسة فيما يلي :

- التعرف على العلاقة بين سوء الوضع الاجتماعي للعاملين والاستهداف للحوادث المهنية .
- التعرف على العلاقة بين الظروف الفيزيكية للعامل و بينوا الاستهداف للحوادث المهنية
- التعرف على العلاقة بين عدم الراحة الفيزيولوجية للعاملين والاستهداف للحوادث المهنية .
- التعرف على العلاقة بين سوء سياسة تسيير الموارد البشرية وبين الاستهداف للحوادث المهنية .

3- مفاهيم الدراسة (إجرائيا):

✓ **مصادر ضغط العمل:** هي مجموعة من المثيرات والمواقف والمشكلات تتواجد داخل بيئة العمل وخارجها، ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في شكل سلوك ، تسبب القلق والضيق للعامل بدرجة محددة حسب المقياس المقترح في هذه الدراسة .

✓ **الحادث:** يلاحظ أن هنالك فرق بين حادثة العمل وإصابة العمل؛ فالحادثة هي الفعل الاجتماعي المرتبط بالآلة وقد يرتبط بالإنسان بينما الإصابة هي في جوهرها إصابة وضرر يلحق بالإنسان العامل، وإن كان التمييز عادة ليس دقيقا بهذا الشكل لكن بعض البحوث تؤكد على هذه النقطة⁽²⁾

فحادث العمل هو كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطرا في إطار علاقات العمل⁽³⁾

وبموجب القانون رقم 83-13 المعدل والمتمم بموجب الأمر رقم 96-19 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، تم تأسيس نظام وحيد يسري على العمال مهما يكن قطاع النشاط الذي ينتمون إليه وتشمل التغطية الحوادث التي يمكن أن يتعرض لها العامل أثناء العمل وبسببه⁽⁴⁾

إذا أخذنا كل التعاريف المختلفة بعوامل ونقاط فإنه يمكننا ألا نصل إلى تعريف إجرائي يمكن تبيينه في هذه الدراسة إن حدث العمل هو فعل اجتماعي صناعي جرى في الموقف (المؤسسة) الخاصة بالعمل أي محدد مكانا بأنه ضمن العمل وزمانا في أثناء ساعات العمل المخصصة للعامل المعني أو فئة العمال المعنيين ويترتب على ذلك تحديد للمسؤولية للعامل نفسه جهة وللمؤسسة من جهة أخرى وهذه المسؤولية محددة بقانون يشكل المرجع الذي يقيم الحادث ومن ثم تكاليف العلاج المترتبة عليه.

✓ الاستهداف للحوادث :

هو استعداد يقوم على مجموعة من الصفات والمميزات الشخصية، يهيئ الفرد للوقوع في الحوادث فتجعل معدلها عنده أعلى دائما من معدل ما يقع لغيره من الأفراد الذين يعملون في نفس ظروف عمله⁽⁵⁾ .

✓ المستهدف للحوادث :

هو الشخص الذي يتورط في حوادث تعادل أو تزيد على الربع الأعلى في توزيع الحوادث داخل المجموعة التي يعمل معها، وحسب التصنيف السنوي لمعدلات الحوادث في المركب المنجمي .

5- الإطار النظري للدراسة :

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه، والذي يشمل كل مجالات الحياة، حيث أصبحت السمة المميزة للعصر الحالي، مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة؛ لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها، التي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني، حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في كثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد .

5-1- تعريف ضغط العمل:

عرف (لوثنانز، Louthenz) ضغط العمل بأنه "الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة⁽⁶⁾ ؛ أي هي حالة الكائن الذي يتعرض لضغوط والتي يمكن أن تأخذ شكل نشاط ذاتي متزايد وتسبب على الطويل انهيار الكائن أو تؤدي إلى الإصابة بالاضطرابات النفسية⁽⁷⁾ . وعرف (كابن Caplan) وآخرون ضغط العمل "بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد، ووفقا لتعريف (مارشال وكوبر Marshal.Copper) "بأنه مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل (غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل البيئية والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين ويعرف كل من (فرانش وروجرز French. Rogers) ضغط العمل " بأنه عدم الموازنة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله. أما (مارغليس Marghlis) فيعرفه " بأنه بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العمل الشخصية تسبب خلافا في الاتزان البدني والنفسي للفرد، أما (غراث Greth) فيعرفه بأنه عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص⁽⁸⁾

فضغط العمل بالمفهوم العلمي هو تفاعل بين الدوافع والمنبهات الموجودة في البيئة الخارجية، وبين الاستجابة الفردية لها بأشكال تحددها معالم الطباع والشخصية، وهذا يعني أن مستوى الشعور بضغط العمل وانعكاساتها يتفاوت من شخص لآخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المؤسسة⁽⁹⁾، ومنه يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط⁽¹⁰⁾

5-2- عناصر ضغط العمل:

***المثير** : البيئة أو المنظمة أو الفرد و من الباحثين الذين استعملوا هذا التناول الذي يستند إلى المثير كل من (ماري بيتشين، كوفو، والتور، Marybeethichin, Cavper. Walhhwar) حيث تعرّف (ماري) الضّغط على " أنه ضغط بارز السلبي في مكان العمل " و عليه ترى الباحثة أن ضغط العمل هو عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل .

***الاستجابة** : تتمثل الاستجابة في مختلف ردود الأفعال النفسية و الجسدية و إتجاه المثير، و نذكر من بين هذه الاستجابات مايلي :

***القلق**: يرى (الأزرق بن علو 1993) أن القلق يعني الضيق الذي يحصل في القفص الصدري لا إراديا نتيجة عدم قدرة البدن من الحصول على مقادير كافية من الأوكسجين، و يلاحظ أن الشخص إذا شعر أنه مهدّد يعيش في عالم معاد له فيتوقع مكروهاينطوي على نفسه فتكتمش علاقته مع المحيط؛ و معنى هذا أنه سيعيش في عزلة و ضيق وهو إجراء اضطراري ليحمي نفسه من العالم المعادي، وهذا يشبه إلى حدّ كبير ضيق القفص الصدري لدى الشخص القلق و شعوره أحيانا بالإختناق؛ فالشخص الذي يضيق تنفسه يبدو وكأنه يرفض أن يفتح لنفسه الهواء الآتي من العالم الخارجي، وهذا ما يزيد في تركيز مشاعره حول نفسه و رفضه للمحيط الخارجي، و كأنه يعيش داخل قوقعة مجازا أو حقيقة . فيقدر ما تزيد درجة شعور المرء بالقلق يزيد إنطاؤه على نفسه و تصبح قوقعته هي عالمه بحدوده الضيقة .

***الغضب** : يقول أيضا هنا (الأزرق بن علو) أن الغضب يؤدي إلى الانفعال ، والغضب إذا استمر إلى أعراض بدنية مرضية ، فإذا لاحظنا شخصا أثناء ثورة غضب شديد ترى كيف تنفتح أوداجه، وتختنق الكلمات في حلقه، و تتوتر عضلاته، و يحمر وجهه كما تضطرب معدته، و ترتفع نسبة حامض الهيدروكلوريد فيها و ينتج عن هذا الغضب المكبوت أعراض أخرى كثيرة منها: ارتفاع ضغط الدم و نقص الشهية و سرعة نبضات القلب والتعب المزمن، و مما يزيد الطين بلّة أثناء الغضب زيادة إنتاج الأدرينالين في الدم، وهذا يزيد في تهيجه و غليانه، و تضعف طاقته، كما أن جزء من الدّم يترك الأعضاء الداخلية والدماغ ليتوجه نحو العضلات و الأطراف، و لهذا يشعر المرء الغاضب ببعض الدوران⁽¹¹⁾.

***الإحباط** : يحدث لوجود عائق بين السلوك و الهدف الموجود له حيث يرى (مصطفى عشوي 1992) أن الإحباط هو " بمثابة الإحساس بالعجز عن إشباع حاجة ما و الشعور بالتصادم أو تناقض عدّة حاجات

من نفس الوقت و هذا التناقض و التصادم هو الذي يؤدي إلى حالة نفسية تسمى بالصراع، و يسبب هذا الإحباط إلى تحوّل إعتداء لفظي أو فعلي أو إلى حادث مهني".

***التفاعل**: نقصد به مجموع المثيرات و الاستجابات بين العوامل المسببة للضغط، و الاستجابة له، فالضغط هنا هو عبارة عن تفاعل مركّب للبيئة و التنظيم و الخصائص الفردية والشخصية، و في هذا الإطار يقول : (لطي راشد 1992) عن الضغط أنه " حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس و أعمالهم، و تنسم بإحداث تغيرات في داخلهم، تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي (12).

3-5- مصادر ضغط العمل :

وتتلخص في النقاط التالية :

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة .
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب و الحوافز .
- تغيير العاملين من وظائفهم بطريقة غير منتظمة أو نقلهم من أماكن عملهم .
- الهيكل والمناخ التنظيمي حيث أن تمرکز السلطة وعدم تفويضها ووجود درجة من الرسمية قد يرافقها تهديد للحرية، ومن ثمة قد تؤثر على حالة الفرد النفسية، فالحرية في أداء العمل تعطي الفرد الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية إنجازها .

- ظروف العامل المادية السيئة.

عوائق تتعلق بشخصية العامل:

- نمط الشخصية ، الملامح الشخصية
- مركز التحكم في الأحداث
- الصراع الشخصي (13).

4-5- الاستهداف للحوادث المهنية :

يرى (هينرينش) أن العامل الإنساني يسبب 90% من الحوادث وأن 10% فقط ترجع لأسباب غير إنسانيكالات والهيكل البنائية، كما تبين من خلال البحوث التي توصل إليها كل من غرين Green وود Wood أن هناك أفراد يقومون بالحوادث أكثر من غيرهم، هذا كما يرى بعض الباحثين أن هناك أفراد يقومون بالحوادث أكثر من غيرهم، كما يرى بعض الباحثين أن هناك ثلاثة أنواع من الاستهداف وهي: الاستهداف العصابي، حيث يكون الأفراد المستهدفون أفرادا مصابين بأمراض نفسية ، و الاستهداف غير العصابي ناتج عن أثر العوامل الشخصية للفرد والتي لا تنتم بطابع عصابي كنقص الذكاء وقلّة الخبرة والمزاج، وكذلك التأزم النفسي وعيوب في بعض الحواس، والاستهداف البيئي، أي بين الاستهداف العصابي و غير العصابي.

5-6- نظريات حوادث العمل: توجد عدة نظريات حول حادث العمل منها:

أ- **النظرية القدرية** : يرى أصحاب هذه النظرية أن الناس صفات أحدهما سعيد الحظ والأخر تعيس الحظ فمنهم من لديه حصانة ضد الحوادث ومنهم من يفقد هذه الحصانة ويكون أكثر قابلية للحوادث بل هناك من يصاب بها بصفة مستمرة، ويفسرون استمرار هذا الشخص الذي وقع في الحادث سيئ الحظ ومرده إلى القدر، ولقد أثبتت دراسات كثيرة متعددة أن هناك بعض الأفراد يكون نصيبهم من الحوادث أكثر مما ينتظر من أن يكون محض مصادفة .

إن النظرية القدرية هي اقرب إلى الفلسفة من العلم لان التوجه الفلسفي يعمم والتوجه العلمي يخصص فالقدرية تحمل في طياتها جانبا غيبيا يصعب دراسته إمبيريقيا .

ب- **النظرية الطبيعية** : تقول أن الشخص دائم الإصابة إنما يعاني خلالها جسديا أو عصبيا هذا الخلل هو السبب في هذه الحوادث، نحن لا ننكر هذا ولكن لم يكن هو السبب الفعال في تكرار حوادث العمل فلقد وجد (غراف Grave) في بحث أجراه أن حوادث العمل في 0.9 % من الحالات ليس لها أي سبب متعلق بالناحية الطبية وان 1.5% من حوادث هذا المصنع لها أسباب طبية وتدخل في هذه الفئة الضئيلة الخلل السمعي والبصري .

ج- **نظرية التحليل النفسي** : تعتبر هذه النظرية الحوادث هي أفعال مقصودة لاشعوريا، وهي تشبه الهفوات، يعتقد أصحاب هذه النظرية أن الإصابة الجسدية إنما هي عدوان لاشعوري موجه للذات . ويعتبر (سيغموند فرويد) معظم الحوادث تعبيرا عن صراعات عصبية وان مسابقة الذات هو إحدى المركبات التي تستند عليها سببية الحوادث⁽¹⁴⁾

6- الدراسة الميدانية وإجراءاتها :

6-1- المنهج المستخدم في الدراسة :

انطلاقاً من كون الدراسة التي يقوم بها الباحث والتي تهدف إلى التعرف على ضغط العمل باعتباره متغيراً مستقلاً، و علاقته بالاستهداف للحوادث المهنية باعتباره متغيراً تابعاً وذلك من خلال وصف هذه الضغوط المهنية والتعبير عنها تعبيراً كمياً فإنه توجب على الباحث استخدام المنهج الوصفي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع البحث، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكوناتها، و الآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها و الآثار التي تحدثها⁽¹⁵⁾.

لذلك قمنا باستخدام المنهج الوصفي؛ لأن الدراسة تهدف إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل (متغير مستقل) و علاقتها بالاستهداف للحوادث المهنية (متغير تابع) .

ويشكل عام فإن هذا المنهج يعتمد على مراحل هي:

- ✓ فحص مجال الدراسة، ومعاينة جوانبه المختلفة .
- ✓ صياغة الفرضيات.
- ✓ اختبار الطرائق، والأدوات المناسبة و تحديد العينة .
- ✓ تحديد الوسائل التي تستخدم في تفريغ البيانات، تبويبها، تحليلها، والتعليق عليها.
- ✓ الوصول إلى استنتاجات، وتقديم الاقتراحات التي تتلاءم مع الظروف المحيطة بالظاهرة محل الدراسة .
- ✓ وانطلاقاً من تلك المراحل يمكن اعتبار المنهج الوصفي بأنه عملية تحليلية إذ بفضلها يمكن الوقوف على الظروف المحيطة بالموضوع الذي نرغب في دراسته و التعرف على الجوانب التي هي في حاجة إلى تقييم شامل، فهو في مجمله أداة لتوضيح الطبيعة الحقيقية للمشكلة .
- ✓ وعلى العموم فإن قوته تستمد من كونه يساعد على اكتشاف العلاقات القائمة بين الظواهر، والتي بمقتضاها يمكن إيجاد حل معقول للظاهرة المدروسة⁽¹⁶⁾

6-2- مجالات الدراسة:

أ-المجال المكاني:

تم إجراء الدراسة بمنجم الحديد والفوسفات بولاية تبسة وتظم مايلي :

-الأمانة العامة، دائرة الإدارة والمالية،مصلحة المستخدمين،مصلحة العلاقات الاجتماعية والمهنية،مصلحة الوسائل العامة مصلحة المحاسبة العامة،مصلحة طب العمل،مصلحة الإعلامالآلي،مصلحة الشؤون الاجتماعية مصلحة المحاسبة التحليلية ومراقبة الإدارة،دائرة الإنتاج،مصلحة المواد الثانوية،مصلحة الاستغلال (المحجر)،مصلحة التصنيع،دائرة الدراسات والتنمية،مصلحة الدراسات الجيولوجية،مصلحة التثمين،دائرة التجهيز والصيانة، مكتب التحضير والمناجم،المكتب التقني،مصلحة صيانة العربات الخفيفة والثقيلة، مصلحة التموين والمشتريات، مصلحة المخزن العام .

ب - المجال الزمني:

إن تحديد المجال الزمني لأي بحث أو دراسة ميدانية من الأمور الأساسية لإجراء دراسة علمية ، وعليه فقد تمت مباشرة القيام بالدراسة الميدانية بعد أخذ الموافقة من إدارة المؤسسة مكان التريض، وذلك بعدما تحصلنا على طلب القيام بالبحث الميداني من قسم علم النفس لجامعة باجي مختار -عنابة-وعليه تمت الدراسة من الفترة الممتدة من شهر مارس 2013الى غاية شهر جوان 2014 .

ج-المجال البشري:

تمثل المجال البشري في جميع العمال المصابين والمستهدفين للحوادث وعمال الأمن الصناعي البالغ عددهم 50 عامل موزعين على المصالح السالفة الذكر .

6-3- عينة الدراسة :

تعرف العينة " بأنها المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسة عليها بحيث تكون ممثلة بخصائص مجتمع الدراسة الكلي" ،أما عن عينة الدراسة في هذا البحث فقد تم اختيارها بطريقة قصدية، بما أن الدراسة تهدف إلى البحث في العلاقة بين ضغوط العمل و الاستهداف للحوادث المهنية . فعملية اختيار العينة هي إجراء عادي في مجال البحوث و الدراسات العلمية، و هي عبارة عن مجموعة من العناصر (الأفراد) التي تشكل المجتمع الأصلي، فبدلا من إجراء البحث أو الدراسة على كامل عناصر المجتمع يتم اختيار جزء منها بطريقة معينة، و مقننة، فهناك أسباب تؤدي بالباحث إلى اللجوء إلى استخدام عملية اختيار العينة أهمها عدم إمكانية إجراء الدراسة على كامل عناصر المجتمع الأصلي نظرا لكبر حجمه و بالتالي استحالة حصر جميع عناصر المجتمع الأصلي، إضافة إلى أن المجتمعات الكبيرة تتطلب وقتا وجهدا كبيرا، و تكاليف عالية جدًا و يكون الاختيار في هذا النوع من العينات (القصدية) أن تكون ممثلة بخصائص مجتمع الدراسة الكلي⁽¹⁷⁾

و مما يجدر الإشارة إليه أنه من الضروري قبل أن يستقر الرأي على اختيار العينة لإجراء بحث ما، أن يعرف أولا ما هي المعلومات المطلوبة ؟ و المراد منها ؟ و ما أهميتها ؟ و كيف تستخدم ؟

وكل هذه الأسئلة تجعل الباحث يحاول الحصول على العينة التي تعطي نتاجا ذا دقة معينة بأقل تكاليف ممكنة و هناك بعض الخطوات الأساسية التي يجب مراعاتها عند اختيار العينة تتمثل فيما يلي :

- تحديد الهدف من البحث
- تحديد المجتمع الأصلي الذي ستختار منه العينة
- تحديد دراسة للبيانات المراد جمعها
- تكوين الإطار الذي يحدد المجتمع الأصلي
- إنتقاء عينة ممثلة
- الحصول على عينة مناسبة(18).

لذلك اختير أفراد عينة الدراسة بطريقة قصدية، و كان عدد أفرادها 50 عاملا من عمال الأمن الصناعي، لأنهم الفئة الأقرب احتكاكا بالعمال المستهدفين للحوادث المهنية، ولديهم مستوى جيد، في حين أنالعمال التنفيذيين لهم مستوى تعليمي منخفض إضافة إلى 18 عاملا تمت إجراء مقابلات معهم من طرف الباحث، موزعين على المصالح التالية : (الصيانة، المحجر، الهدم الاستغلال، المعالجة)، و الجدول(01) يبين خصائص العينة حسب المتغيرات التالية :

- الجنس : من خلال الجدول رقم (01) سوف نقوم بتوضيح مدى الاختلاف بين أفراد عينة البحث.

الجدول رقم (01) يوضح توزيع عينة البحث وفقا للجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	49	98.0%
أنثى	01	02.0%
المجموع	50	100%

- السن : من خلال الجدول رقم (02) نوضح خصائص العينة وفق متغير السن .

الجدول رقم (02) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 25 سنة إلى 30 سنة	13	26.0%
من 31 سنة إلى 40 سنة	28	56.0%
من 41 إلى 50 سنة	08	16.0%
من 51 فما فوق	01	02.0%
المجموع	50	100%

- الحالة الاجتماعية : من خلال الجدول رقم(03) نوضح الحالة الاجتماعية لأفراد عينة البحث والتي قسمت إلى ثلاثة أقسام وهي (أعزب، متزوج، مطلق)

الجدول رقم (03) يوضح توزيع عينة البحث وفقا للحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
-------------------	---------	----------------

أعزب	14	%28.0
متزوج	33	%66.0
مطلق	03	%06.0
المجموع	50	%100

- الأقدمية في العمل : لا بد أن الخبرة التي يكتسبها الفرد في أداءه للعمل أثر كبير على طريقته في التعبير على آراءه ، ولهذا فان لهذا المتغير الديموغرافي أثر كبير على نتائج الدراسة.

الجدول رقم(04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	13	%26.0
من 6 إلى 10 سنوات	21	%42.0
من 11 إلى 15 سنة	10	%20.0
من 16 فما فوق	06	%12.0
المجموع	50	%100

- المستوى التعليمي: لا شك أن التعرف على المستوى التعليمي لأفراد عينة البحث يساعد في إلقاء المزيد من الضوء على نتائج الدراسة، حيث يكون المؤهل العلمي أثر على نوعية إجاباتهم، وذلك ما يبينه الجدول التالي :

الجدول رقم(05) يوضح توزيع عينة البحث وفق المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	01	%02.0
متوسط	20	%40.0
ثانوي	23	%46.0
جامعي	06	%12.0
المجموع	50	%100

6-4- أدوات جمع البيانات :

أ- المقابلة:

تم إجراء عدة مقابلات مع أفراد العينة باختلاف المتغيرات الديموغرافية حيث تمحورت أغلب أسئلتها حول التقصي عن أبرز ضغوطات العمل ومصادرها وعلاقتها بالاستهداف للحوادث المهنية، وما هي مختلف الاستراتيجيات للتغلب عليها؟.

ب-الملاحظة:

استخدمت في البحث للتعرف على المركب محل الدراسة وجمع قدر من المعلومات المتعلقة به وملاحظة أماكن العمل الخاصة بأفراد العينة محل الدراسة والظروف المحيطة بهم ومدى تقيدهم بوسائل السلامة المهنية والتعرف على أماكن العمل الحساسة والخطرة وكيفية مزاوله العامل لعمله في هذه المناصب.

ج-الاستبيان: يعتبر الاستبيان من الوسائل الأساسية التي اعتمد عليها الباحث في قياس متغيرات الدراسة ونظرا لطبيعة الموضوع الذي اختاره الباحث وكذلك طبيعة المتغيرات مصادر ضغوط العمل والاستهداف للحوادث المهنية وانطلاقا من نتائج الدراسة الاستطلاعية وكذا التراث النظري للموضوع. يتكون هذا الاستبيان من 75 بند موزعة على خمسة أبعاد والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (06): توزيع البنود على أبعاد ضغوط العمل والاستهداف للحوادث المهنية

البعد	عدد البنود	أرقام البنود
سوء الوضع الاجتماعي للعامل	26	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14 15-16-17-18-19-20-21-22-23-24 25-26
الظروف الفيزيائية	23	27-28-29-30-31-32-33-34-35 36-37-38-39-40-41-42-43-44-45 46-47-48-49
عدم الراحة الفيزيولوجية	08	50-51-52-53-54-55-56-57
سياسة المنظمة	12	58-59-60-61-62-63-64-65-66-67-68 69
الاستهداف للحوادث	06	1-2-3-4-5-6
المجموع	75	

وقد تمت الإجابة على الاستبيان وفقا للتدرج الخماسي على طريقة ليكرت (موافق بشدة، موافق، متردد، غير موافق، غير موافق بشدة) (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا) وصححت على التوالي بالدرجات (1-2-3-4-5)

-حساب الاتساق الداخلي لاستبيان "مصادر ضغوط العمل والاستهداف للحوادث المهنية":

قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة قوامها (10) أفراد من العاملين للتعرف على مدى التجانس الداخلي للاستبيان عن طريق التحقق من مدى الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان والجدول التالي يوضح ذلك :

- الجدول رقم (07): الاتساق الداخلي لاستبيان مصادر ضغط العمل

مستوى الدلالة	معامل الارتباط (الاتساق الداخلي)	البعد
دالة عند 0.05	0.79	سوء الوضع الاجتماعي
دالة عند 0.01	0.92	الظروف الفيزيائية
دالة عند 0.01	0.92	الراحة الفسيولوجية
دالة عند 0.01	0.90	سياسة المنظمة

يتبين من الجدول رقم (07) أن أبعاد استبيان مصادر ضغط العمل حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية للاستبيان عند مستوى دلالة (0.01-0.05) وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.79 - 0.92) ، مما يدل أيضا على أن الاستبيان في صورته النهائية يتسم بدرجة عالية من الصدق البنائي ، كما يشير ذلك إلى أن جميع فقرات وأبعاد الاستبيان تشترك في قياس مصادر ضغط العمل.

- حساب الصدق الذاتي :

$$\sqrt{\text{معامل الثبات}} = \text{الصدق الذاتي}$$

$$\text{ومنه الصدق الذاتي} = \sqrt{0.73} = 0.85 \text{ وهي قيمة أكبر من } 0.60$$

- حساب ثبات استبيان " مصادر ضغوط العمل والاستهداف للحوادث المهنية":

تم حساب تقدير ثبات الاستبيان في هذه الدراسة بواسطة معادلة " ألفا كرونباخ "، و يتضمن خلال الجدول رقم (08) أن معاملات الثبات كانت عالية، فقد كان معامل ثبات الدراسة ككل قد بلغ 0.73 وهو معامل ثبات مقبول بالنسبة للدراسات الاجتماعية، مما يشير إلى إمكانية ثبات الدراسة الحالية .

- الجدول رقم (08) : يوضح معامل الثبات " ألفا كرونباخ " أداة الدراسة

أبعاد الدراسة	عدد البنود	معامل الثبات
ثبات أداة الدراسة	75	0.73

7- عرض وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات :

7-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل، والاستهداف للحوادث المهنية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين والجدول رقم (09) التالي يوضح ذلك :

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مصادر ضغوط العمل	0.79	0.01
الاستهداف للحوادث المهنية		

ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)

يتبين من خلال الجدول وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين ضغوط العمل و الاستهداف للحوادث المهنية لدى أفراد العينة ، وهذا يعني أن هناك علاقة بين ضغوط العمل لدى أفراد العينة وبين الاستهداف للحوادث المهنية أي كلما زادت ضغوط العمل كلما ارتفع الاستهداف للحوادث المهنية وهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي فالفرضية العامة قد تحققت .

7-1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

توجد علاقة ارتباطيه بين سوء الوضع الاجتماعي للعامل والاستهداف للحوادث المهنية .

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين والجدول التالي رقم (10) يوضح ذلك :

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
سوء الوضع الاجتماعي للعامل	0.70	0.05
الاستهداف للحوادث المهنية		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) بين سوء الوضع الاجتماعي للعامل، وبين الاستهداف للحوادث المهنية، أي كلما ارتفع ضغط العمل الناتج من سوء الوضع الاجتماعي للعامل كلما ارتفع الاستهداف للحوادث المهنية . وهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي فالفرضية الجزئية الأولى قد تحققت .
7-2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية :
توجد علاقة ارتباطيه بين الظروف الفيزيائية و الاستهداف للحوادث المهنية .

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين والجدول التالي رقم (11) يوضح ذلك :

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الظروف الفيزيائية	0.76	0.01
الاستهداف للحوادث المهنية		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين الظروف الفيزيائية كمصدر من مصادر ضغط العمل، وبين الاستهداف للحوادث المهنية، أي كلما ارتفع ضغط العمل الناتج من الظروف الفيزيائية كلما ارتفع الاستهداف للحوادث المهنية، وهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي فالفرضية الجزئية الثانية قد تحققت .

7-3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

توجد علاقة ارتباطيه بين عدم الراحة الفيزيولوجية للعامل كمصدر لضغط العمل والاستهداف للحوادث المهنية

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين والجدول التالي رقم (12) يوضح ذلك :

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
عدم الراحة الفيزيولوجية	0.69	0.01
الاستهداف للحوادث المهنية		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) بين عدم الراحة الفيزيولوجية للعامل كمصدر لضغط العمل، وبين الاستهداف للحوادث المهنية ، أي كلما ارتفع ضغط العمل الناتج من عدم الراحة الفيزيولوجية كلما ارتفع الاستهداف للحوادث المهنية، وهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي فالفرضية الجزئية الثالثة قد تحققت .

4-7- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :

توجد علاقة ارتباطيه بين سوء سياسة تسيير الموارد البشرية كمصدر للضغط لدى العامل والاستهداف للحوادث المهنية .

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين والجدول التالي رقم (13) يوضح ذلك :

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
سوء سياسة تسيير الموارد البشرية	0.79	0.01
الاستهداف للحوادث المهنية		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا بين سوء سياسة تسيير الموارد البشرية كمصدر للضغط لدى العامل، وبين الاستهداف للحوادث المهنية، أي كلما ارتفع ضغط العمل الناتج عن سوء سياسة تسيير الموارد البشرية ارتفع الاستهداف للحوادث المهنية وهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي فالفرضية الجزئية الرابعة قد تحققت .

8- نتائج الدراسة :**بالنسبة للفرضية العامة :**

يتضح من خلال قيمة معامل الارتباط المتحصل عليه (0.73) وجود علاقة ارتباطيه طردية موجبة بين متغيري الدراسة (مصادر ضغوط العمل و الاستهداف للحوادث المهنية) وبذلك يمكن القول بأن الفرضية العامة قد تحققت .

بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى :

من خلال النتائج المتحصل عليها تبين وجود علاقة ارتباطيه طردية موجبة عند قيمة معامل الارتباط (0.70) بين سوء الوضع الاجتماعي للعامل كمصدر لضغط العمل، وبين الاستهداف للحوادث المهنية، أي كلما ارتفع ضغط العمل الناتج من سوء الوضع الاجتماعي للعامل زاد الاستهداف للحوادث المهنية وبالتالي يمكن القول بأن الفرضية الجزئية الأولى قد تحققت .

بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية :

يتبين لنا من خلال النتائج المتحصل عليها إلى تحقق الفرضية الجزئية الثانية والتي كان مفادها وجود علاقة ايجابية بين الظروف الفيزيكية كمصدر لضغط العمل وبين الاستهداف للحوادث المهنية والتي كان معامل الارتباط فيها (0.76) وبالتالي قبول الفرضية الجزئية الثانية .

بالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة :

أما عن الفرضية الجزئية الثالثة الفائلة بوجود علاقة ارتباطيه طردية موجبة بين عدم الراحة الفيزيولوجية للعامل كمصدر لضغط العمل والاستهداف للحوادث المهنية، والتي كان معامل الارتباط فيها موجب عند (0.69) وبالتالي قبول الفرضية الجزئية الثالثة .

بالنسبة للفرضية الجزئية الرابعة :

والتي تنص على وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين سوء سياسة تسيير الموارد البشرية كمصدر لضغط العمل لدى العامل والاستهداف للحوادث المهنية، ومن خلال النتائج المتحصل عليها عن طريق معامل الارتباط بين ضغط العمل الناتج عن سوء سياسة تسيير الموارد البشرية، و الاستهداف للحوادث المهنية والذي وجدناه (0.79) .

وهو معامل ارتباط موجب طردي أي أنه كلما ارتفع ضغط العمل الناتج عن سوء سياسة تسيير الموارد البشرية زاد الاستهداف للحوادث المهنية، وهذا ما يؤكد تحقق هذه الفرضية الإجرائية .

خاتمة :

انطلاقاً من الأدبيات التي تم جمعها حول موضوع البحث، وانطلاقاً من المعطيات التي تم التوصل إليها ميدانياً حول مصادر ضغوط العمل، وعلاقتها بالاستهداف للحوادث المهنية بإحدى المؤسسات المنجمية الجزائرية، والمتمثلة في مركب الحديد والفسفات بنسبة يمكن التأكيد على الأهمية البالغة التي تكتسبها هذه الدراسة والتي تعتبر خطوة إضافية تضاف إلى ميدان علم النفس العمل و التنظيم، ودراسة ضغوط العمل ليس أمراً هيناً، وذلك لما يتميز به من تغيير سريع، وتداخل عوامل شتى تؤدي إلى الحوادث في العمل والاستهداف لها .

وعليه فقد توصلت الدراسة الميدانية إلى وجود علاقة طردية موجبة بين متغيري الدراسة (مصادر ضغوط العمل و الاستهداف للحوادث المهنية) وذلك من خلال النتائج المتحصّل

وعموماً يمكن القول أن هذه الدراسة كشفت على أن هناك علاقة طردية موجبة بين مصادر ضغوط العمل والاستهداف للحوادث المهنية

الهوامش :

- 1- ماجدة بهاء الدين السيد عبدي، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ط1، ص19.

- 2-مرابط اليامنة، التكنولوجيا وإصابات العمال، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، الجزائر، 1988، 31-41.
- 3-سملالي يحضية، دراسة أثر حوادث العمل على الكفاية الإنتاجية وفعالية نظام الوقاية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الاقتصاد، جامعة الجزائر، 1996، 1995، ص50.
- 4-قالية فيروز، الحماية القانونية للعاملين والأخطاء المهنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق، مدرسة الدكتوراه، القانون الأساسي والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2012/2013، ص10.
- 5-عباس محمد عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1971، ص53.
- 6-محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، 2008، ص106-107.
- 7-جمعة السيد يوسف، إدارة ضغوط العمل، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ط1، ص18.
- 8-محمد سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الجامعة الأردنية ط4، 2008، ص04.
- 9-غريس فرح، ضغوط العمل ماهي أسبابها وأثارها؟ وما هو دور المسؤولين في معالجتها؟ مجلة الجيش، العدد 204، لبنان 2005، ص42.
- 10-صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة والنشر، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2001، ص283.
- 11-الأزرق بن علو، الإنسان والقلق، دار الطباعة المتميزة، القاهرة، 1993، ص35-56.
- 12-راشد لطفي، نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، الإدارة العامة، 1992، ص75.
- 13-عاشور خديجة، ضغوط العمل- النظريات و النماذج- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26، جامعة بسكرة، جوان 2012، ص191.
- 14-عباس محمد عوض، سيكولوجية الحوادث، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1985، ص29-30.
- 15-محمد شفيق، البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985، ص85.
- 16- بشير لعربط، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3x8)، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم النفس وعلوم التربية، فرع علم النفس العمل و التنظيم، جامعة قسنطينة، 2007/2006، ص124.
- 17- حسن منسي، مناهج البحث التربوي، دار الكندي للنشر و التوزيع، الأردن، 1999، ص92.
- 18- فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 188-189.