

المصادر المهنية للإجهاد وعلاقتها بظهور الأمراض السيكوسوماتية لدى سائقي الحافلات "

دراسة ميدانية على سائقي الحافلات التابعين لمديرية النقل لمدينة تبسة

ملخص

تتميز بعض المهن بكونها صعبة وتؤثر على الحياة الشخصية للإنسان ، ومن بين هذه المهن مهنة السائق الذي يقضي ساعات يومه وليله في الطرقات وبين كل رحلة ورحلة يقضي وقته في النوم والراحة استعدادا للرحلة الموالية، مما يؤثر على أدائه لدوره كأب، كزوج، وكأخ ، فيزداد توتره، ولليبحث عن مستوى الإجهاد تسعى الدراسة الحالية التي أجريت على سائقي الحافلات بولاية تبسة (نقل مابين الولايات، نقل ريفي، نقل حضري، نقل جامعي) إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى الإجهاد لدى سائقي الحافلات؟

- ما هي أهم المصادر المهنية للإجهاد لدى هذه الفئة؟

أ. خضرة حديدان

قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة تبسة
الجزائر

مقدمة

يشهد العالم حركة سريعة تطلبت من الإنسان بذل المزيد من الجهود والاستنفار الدائم لمواكبة هذه الحركة السريعة مما يجعل الإنسان عرضة للإجهاد، خاصة في البيئة المهنية حيث يتطلب الأمر منه اللهث دائما لتلبية متطلبات هذه البيئة ، خاصة إذا تعلق الأمر بالمهنة التي تفرض تحديات تفوق أحيانا طاقة العامل مثل مهنة السائق الذي يكون دائما عرضة للإجهاد، فما هو مستوى الإجهاد لدى سائقي الحافلات؟

Résumé

Cet article se propose d'étudier les sources, et le niveau de stress chez les chauffeurs de bus, à la ville de Tébessa. Pour la collecte des données une échelle a été élaborée, et passée à un échantillon de 300 chauffeurs inscrits au niveau de la direction du transport du Tébessa .

1- تعريف الاجهاد:

اشتقت كلمة STRESS من الفعل اللاتيني STRINGERE، ومعناه "سحبه بشدة" ضغط، ومنه أخذ الفعل الفرنسي ETEINDRE، ومعناه طوق بجسمه، ضاغطا بقوة (ستورا، 1997، ص7).

ويرى (لوكيا) و(ابن زروال) أن كلمة "STRESS" ظهرت في اللغة الفرنسية خلال القرن العشرين لكنها استعملت في اللغة الإنجليزية على مدى قرون للدلالة على الضجر و المحن و المصائب، و قد عرف هذا المدلول تطورا منذ القرن الثامن عشر، بحيث أصبحت الكلمة تعني القوة الضغط، الذي يؤدي إلى تشوه المادة مع مرور الزمن مادام الضغط يشوه المعادن (التعدين) يمكنه على المدى الطويل أن يسبب أمراضا جسدية و نفسية(لوكيا وبن زروال، 2006، ص8).

اصطلاحا:

تندرج تعاريف الإجهاد ضمن ثلاث فئات: كمنبه او كاستجابة أو كتفاعل بين المنبه والاستجابة.

1- تعريف الإجهاد كمنبه:

يرى هيت وميدلميست HIT & MSTMIDDLE (1988) أن الإجهاد هو: "هوتلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد و يترتب عليها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد(بلال، 2002، ص182).

تعريف الإجهاد كاستجابة:

عرفه لوثا نزل LUTHANS (1985) في ميدان العمل بأنه: "استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفسولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة".

تعريف الإجهاد كتفاعل بين المثير والاستجابة:

عرف كشرود الإجهاد بأنه: " استجابة تكيفيه تتوسطها الخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي يضع متطلبات طبيعية و نفسية معينة على الفرد، و هذه الخصائص قد تشمل متغيرات كالعمر و الجنس و الحالة الصحية و الوراثية و ما إلى ذلك. أما العمليات النفسية فقد تشمل هي الأخرى عوامل أو متغيرات مثل مكونات الاتجاهات، و القيم والمعتقدات، و عدد كبير من أبعاد الشخصية من النمط السلوكي أ/ ب، و تحمل الغموض ، و مركز التحكم (كشرود، 1995، ص311).

II . آلية الإصابة بالإجهاد:

إن الإصابة بالإجهاد عملية يمكن التمييز فيها بين أربع مراحل هي:

- مرحلة التعرض للإجهاد:

يمكن تسمية هذه المرحلة بالإنذار المبكر، وتبدأ عندما يتعرض الفرد إلى متير(داخلي أو خارجي)، فتفرز الغدد الصماء هرمونات معينة، يمكن الاستدلال من خلالها على تعرض الفرد للإجهاد، و أهم هذه المظاهر(زيادة ضربات القلب، الأرق، التوتر، الاستهداف للحوادث، ..) (بلال، 2002، ص184).

- مرحلة رد الفعل(التعامل مع الإجهاد):

بعد حدوث التغيرات السابقة، تبدأ المرحلة الثانية، حيث تستثار العمليات الدفاعية في الجسم كمحاولة للتعامل مع هذه التغيرات، و رد الفعل هذا يأخذ اتجاهين على شكل مواجهة الخطر أو الهروب منه (بلال، 2002، ص184)، حيث يرسل الهيبتوتالاموس تنبيها للغدد الكظرية التي تستجيب بدورها وتفرز هرمون الأدرينالين في الدم و تزداد دقات القلب، وتتسارع عملية التنفس، وترتفع نسبة السكر في الدم، وتظهر لنا هذه العملية، بمظهر شحوب الوجه، برودة اليدين والقدمين، كما تفرز المعدة حمض الكلوريدريك، الذي يفرز عادة لهضم الغذاء، فإذا ما كانت المعدة خاوية، والفرد متوترا يمكن أن يصاب بالقرحة المعدية.

- مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

خلال هاته المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت في المرحلة السابقة، ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، ومحاولة التكيف. فإذا نجح الفرد في ذلك قد يستقر الأمر وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما إذا فشل وبقيت عوامل الضغط متواصلة، يتواصل عمل الجسم على مواجهتها بشدة، وهذا يؤدي إلى زيادة النشاط الهرموني للكظر، وإذا استمر الوضع لمدة طويلة فإن الموارد الغذائية والفيتامينات تنقص بالتدريج حتى النضوب و هنا يدخل الفرد مرحلة الإنهاك (بلال، 2002، ص 184-185). و(عسكر، 2003، ص43).

- مرحلة الإنهاك:

وإذا استمرّ الإجهاد دون مواجهة يمكن أن يؤدي إلى الوفاة، ويرى "سيلي" أنّ الأمراض السيكوسوماتية تصنّف فيما يسمّى بأمراض التكيف، ولأنها تنتج عن المقاومة المستمرة للإجهاد، حيث يحاول العضو التكيف مع البيئة.

3-أنواع الإجهاد:

ترى بريجيت ترانكيم TRANKIEM BRIGTTE أن الإجهاد ثلاثة أنواع:

- تحت الإجهاد(Le sous-stress): و يخص الأشخاص الذين يرفضون مجابهة الصعاب، و يفتقدون للطموح، يتميزون بالهروب، أو أن بيناتهم ليست محفزة.

- **الإجهاد المفيد (Le bon stress):** يضع الفرد في أحسن الظروف لاستعمال قدراته بشكل متناسق و كذا إمكانياته للتكيف.

- **فوق الإجهاد (Le sur-stress):** يرغم الفرد للالتجاء إلى مصادر الطاقة لمجابهة مثيرات جد قوية، تفوق طاقاته، و يستنفذ كليا في هذا النوع من الإجهاد. (TRANKIEM BRIGTTE, p10, 1995)

4- مصادر الإجهاد:

قسم (تشارلز ورت و ناثان NATHAN & CHARLESWORTH) (1984) مصادر الإجهاد إلى :

المجموعة الأولى: و تشمل الإجهاد الناتج عن التغيير، والضغط الكيميائية، والضغط المصاحبة لعملية اتخاذ القرارات..

المجموعة الثانية: و تشمل الإجهاد المصاحب للأمراض، والضغط الانفعالية، والضغط البيئية، و الضغط المصاحبة للآلام .

المجموعة الثالثة: الإجهاد المرتبط بالخوف، والضغط الجسمية، والضغط الاجتماعية، و الضغط المهنية. (إسماعيل، 2004، ص 56).

وقد قسم (لازاروس وكوهين) مصادر الإجهاد إلى ثلاثة أقسام رئيسية، هي:

- الظواهر العنيفة الجائحة (PHENOMENA CATAclysmic): مثل الأعاصير، تسرب الإشعاعات، التعرض للفتاب الجوية (وهي كوارث تمر بها المجموعات السكانية المشتركة)..

2- يتضمّن النوع الثاني الحرمان أو التوقف عن العمل حيث يكون لها أيضاً التأثير القوي والمفاجئ على الأفراد الذين تحدث لهم.

3- المشاحنات اليومية: وهي تشير إلى المواقف الضاغطة الموجودة في كل زمان ومكان (إسماعيل، 2004، ص ص56-57).

وقد سلك (GODEFROID) نفس المسلك إذ قسم مصادر الإجهاد إلى ثلاثة:

1- الحياة اليومية: الواجبات الأسرية، المدرسية، فترة الامتحانات، الحياة المهنية.... الخ

2- الكوارث الطبيعية والحوادث: الحرائق، الزلازل، الفيضانات، الحروب، حوادث المرور...

3-التغيرات الحياتية: وفاة احد المقربين، تغيير البيئة الدراسية، تغيير بيئة العمل،...
(Godefroid, 2001, PP382-383).

أما (الصبوة) فقد قسم الضغوط إلى أربعة مجموعات متمثلة في:

1- الضغوط الفيزيائية: وتشمل منبهات البيئة الخارجية التي تحيط بجسم الإنسان

والتي إن تعرّض لها سببت له ضرراً أو أذى محدداً. كالحرارة أو البرودة الشديدة، تلوث الهواء، وأشعة الشمس، الجاذبية، الضغط، الرطوبة.. الخ

2- الضغوط الطارئة: وهي تلك الأحداث التي لا تتّصف بالدوام والتي تحدث فجأة وبشكل طارئ، كحوادث السيارات أو الطائرات أو أية وسيلة مواصلات، أو غياب شخص عزيز بسبب الموت أو السفر، وكذا الطلاق، السرقة، والكوارث الطبيعية كالزلازل والأعاصير... الخ.

3- الضغوط الاجتماعية: وتشمل المكانة الاجتماعية و الاقتصادية، الفقر، سوء التغذية، و المستوى التعليمي ومكان الإقامة.

4- الضغوط الشخصية: وهي تنشأ من داخل الفرد ذاته، مثل ضغط أسلوب الحياة المتبع من طرف الشخص، والضغوط الجسميّة والعصبية والنفسية الناتجة عن النمط الغذائي للفرد وكذا تناول بعض المشروبات والأدوية والمسكرات بطيب خاطر و بكامل إرادة الشخص.(حسين و حسين، 2006، ص ص 38-39)

4-2: مصادر الإجهاد في البيئة المهنية و التنظيمية:

تعرف مصادر الإجهاد في العمل بأنها ظروف وخصائص العمل التي تجلب المخاوف والمخاطر للعامل والتي تنتج من بيئة الفرد المهنية غير الملائمة (إسماعيل، 2004، ص 64).

ويحدّد ماك لين (1980) متغيرين أساسيين يؤديان بالعامل إلى تجاوز حدود الاحتمال، وبالتالي إلى إجهاد مرتبط بالعمل هما: العبء الكمي (زيادة حجم العمل المطلوب انجازه)، و العبء الكيفي (تطلب مهام صعبة لتحقيق العمل).

ومما لا شك فيه أنّ مصادر الإجهاد في العمل متنوعة، بعضها خاصة ببيئة العمل الطبيعية، وبعضها الآخر نفسي اجتماعي في طبيعته، والوظيفة ذاتها يمكنها أن تتضمن عوامل ضاغطة مثل زيادة عبء العمل، نقص الاستقلالية..

أمّا وار WARR (1992) فقد وضع تسع خصائص تتميز بها الوظائف الضاغطة (رغم أنّ هذه الخصائص لا تكشف عن كل مصادر الإجهاد في العمل) و هي:

- نقص الأمن المهني.
- نقص أو عدم استخدام المهارات.
- قلة التنوع أو التجديد في العمل.

- قلة أو زيادة متطلبات العمل.
- عدم التأكد الزائد.
- الأجور المنخفضة.
- سوء ظروف العمل.
- عدم التقدير الاجتماعي للعمل.
- نقص المساندة الاجتماعية.

ويرى (وار) أنّ الأعمال الضاغطة هي التي تتوافر فيها واحدة أو أكثر من الخصائص السابقة و بدرجة عالية، وأكثر الوظائف تميّزاً بالخصائص الثلاثة الأولى هي الوظائف الخاصة بالعمال الكادحين كعمال النظافة، أمّا الوظائف الإدارية فتتميز بالخاصيتين الرابعة و الخامسة (إسماعيل ، 2004، ص 65).

- و حدّد (ريجيو) أيضاً خصائص الوظائف التي تسبب الإجهاد:
- كثرة العمل و شدّته.
- عدم استخدام الفرد لمهاراته و قدراته.
- ظروف عمل خطيرة جداً.
- مسؤولية عالية تجاه الآخرين (صحتهم و رفايتهم).
- واجبات صعبة و معقدة.

و حسب (المعهد الوطني للأمن بالدانمارك) فإن قائمة مصادر الإجهاد في العمل طويلة و تتطوّر كما يتطوّر عالم الشغل، ومع ذلك يمكن تمييز خمس فئات كبرى من المصادر هي:

1- المهمة :

يكون العمل مصدراً للإجهاد المهني بطبيعته: كالحالات الاستعجالية التي يتكفل بها رجال monotones المطافئ ، أو الأعمال الرتيبة التي تتطلب معالجة عدد كبير جداً من المعلومات والمعطيات، أو بتميّزاته: كزيادة العبء أو نقصه في عمل ما، أو ضغط الوقت، أو التكنولوجيا الحديثة. الخ

2- منظمة العمل:

غياب المراقبة حول توزيع المهام و تخطيطها، غموض الأدوار، متطلبات متناقضة، ضعف قنوات الاتصال أو انعدامها، التوتر، عدم توافق توقيت العمل مع متطلبات الحياة الأسرية والاجتماعية، عدم استقرار أوضاع العمل، عدم تحديد الأهداف العامة للمنظمة. الخ.

3- نوعية العلاقات في العمل:

نقص الدعم من طرف الزملاء و المشرفين، إدارة لا تقوم على المشاركة، نقص أو انعدام المعرفة للعمل، عزلة اجتماعية أو مادية.. الخ.

البيئة الفيزيائية:

الضجيج، الحرارة، الرطوبة، وجود عدد كبير من الموظفين في مساحات صغيرة.. الخ

البيئة الاجتماعية الاقتصادية للمنظمة:

أهمية المنافسة الوطنية والدولية، الحالة الاقتصادية السيئة للمنظمة، قدرة المنظمة أو عدم قدرتها على المنافسة.. الخ (Corinne van de weerd & al, 2003 , p2) أما دومينيك أوارو فقد قسم مصادر الإجهاد إلى: Dominique Hoareau

* عوامل الإجهاد الموضوعية: أي القابلة للقياس والملموسة ومنها:

- خطورة العمل (احتمال الإصابة بالحوادث).
- الضجيج، التلوث، الحرارة، البرودة، الرطوبة.
- وتيرة العمل، العمل في دوريات.. الخ.

* عوامل الإجهاد الذاتية:

- الدور والصورة المهنية.
- تحديد المهام.
- صراع الأدوار.
- درجة المراقبة و المسؤولية.
- درجة المشاركة واتخاذ القرار.
- العلاقات مع زملاء العمل.
- العلاقات مع المشرفين.
- العلاقات مع الزبائن.

ملاحظة: كلّ الناس يمكن أن يصيبهم الإجهاد في العمل مهما كانت رتبهم لكن الإجهاد يختلف؛ فالأشخاص الذين لديهم سلطة لاتخاذ القرار أقل عرضة للإجهاد من أولئك

5- تأثيرات الإجهاد على الفرد:

إن استجابة الفرد للإجهاد ، تكون على ثلاثة مستويات متداخلة وهي :

أ- الاستجابة النشطة (Réaction active):

وتظهر على شكل سلوكيات تجنبية لدى الفرد، إذ يتجنب مثلاً الصراعات أو تحمّل المسؤوليات ، قد يلجأ إلى تغيير عمله ، و قد يصل به الأمر إلى حد الهروب ، فيغيّر

مكان سكنه، أو ينفصل عن الزوج (أو الزوجة)، كما قد يتجلى في شكل صراعات مهنية و خلافات عائلية .

ب-الاستجابة السلبية (Réaction passive):

يلجأ الفرد إلى هاته الاستجابة عندما يعجز عن الاستجابة النشطة؛ وتظهر على شكل سلوكيات مختلفة كالشعور الدائم بالتعب، والأرق، و نقص الحيوية ، وتقلبات المزاج ، والانطواء، وعدم انتظام العادات الغذائية(فقدان الشهية أو الشراهة للأكل)، وصعوبة اتخاذ القرار، والعجز عن مواجهة أبسط المشكلات، والمشاكل الجنسية (كالبرود الجنسي)، والاكتئاب.

الاستجابة السوماتية (Réaction Somatique):

عندما ينهك الجسم و يستنفذ كل طاقته نتيجة الاستنفار المفرط للجهاز الدفاعي ،

وعندما يصل إلى حدود قدراته ، تظهر الأعراض الجسدية والتي تتمثل في :القرحة المعدية ، أمراض الأوعية و القلب ، الربو أو الحساسية (آجرابات في لوكيا وبن زروال،2006،ص ص19-20)، وقد توصل (آدم العتيبي) في دراسة حول علاقة الإجهاد في العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية أنه كلما زاد الإجهاد لدى الموظفين الكويتيين زاد معدل إصابتهم بالاضطرابات السيكوسوماتية (العتيبي،1997،ص197)

6- تأثيرات الإجهاد على العمل :

إن الفرد لا يدفع ثمن الإجهاد بمفرده، بل تشاركه المنظمة التي ينتمي إليها في ذلك، ومن مؤشرات الإجهاد المهني، ارتفاع نسبة الغياب والحوادث، والإصابات في العمل وارتفاع نسبة الشكاوى والتذمر بين الأفراد العاملين، وهذا يتجلى في انخفاض مستوى الأداء في العمل مما يؤثر حتى على وضعية المؤسسة .

وقد توصلت بحوث(ماك غراث)1976 إلى أن تعرض العامل للإجهاد الحاد والمستمر، يؤثر تأثيراً قوياً على أنماط عديدة من السلوكيات التنظيمية ، وتتمثل في :

1-6 الأداء:

إن العلاقة بين الإجهاد في العمل والأداء علاقة معقدة، و يرجع هذا التعقيد إلى أن العلاقة تتأثر بمستوى صعوبة المهمة التي يؤديها العامل، كما أن هناك عوامل تتدخل في هاته العلاقة وهي مصادر توالد الإجهاد المختلفة، والعوامل الشخصية (العمر- الخبرة) والمتغيرات الموقفية كمنط القيادة، وظروف العمل (الصيرفي،2007،ص119).

ويرى الإجهاد عندما Ivance vich and Mattson (1980) أن مستوى الإجهاد يكون منخفضاً جداً، فإن الفرد يحافظ على مستواه الحالي في الأداء ، أمّا المستويات المنخفضة للإجهاد فمن شأنها تنشيط العامل بدرجة كافية لرفع مستوى الأداء ، و قد أثبتت الدراسات أن رجال البيع و المديرين عندما يعانون مستوى معتدلاً من الإجهاد

يصلون إلى أفضل مستوى من الأداء ، أما المستويات العالية من الإجهاد ، فتؤدي إلى ظهور تأثيرات سلبية (التعب، عدم الراحة ، عدم الرضا).

2-6 دوران العمل والتغيب :

إن دوران العمل والتغيب، يعتبران من الأشكال التي تناسب العامل للانسحاب وترك الوظيفة والغياب.
يرى (عسكر) أن ترك العمل والغياب كوسائل انسحابية تعتبر من أخف الأضرار إذا ما قورنت بالبدائل الأخرى كالعدوانية والتخريب، رغم أن لهما تأثيراً على الإنتاج (عسكر في كشرود1995ص ص342-343).

3-6- العدوانية و التخريب:

إن الإحباط الحاد من شأنه أن يؤدي إلى ظهور السلوك العدواني تجاه الأفراد أو الأشياء، كالشتم، الاعتداء، تعطيل الآلة، إتلاف المواد الأولية، وما شابه ذلك ويكون هذا السلوك العدواني هو المتنفس الوحيد للفرد، إذ يشعر بالإحباط من ناحية، وليست لديه وسيلة مقبولة لمعالجة هذا الإحباط أو التعايش معه من ناحية ثانية (كشرود،1995،ص343).

وحسب (المكتب العالمي للعمل)، فإن آثار الإجهاد في العمل متعددة، ويتمثل أهمها في:

- التغيب عن العمل، دوران العمل، الحوادث، الإرهاق العصبي،.... bureau international du travail 1993

حسب المكتب الدولي للعمل (Mars 1993) فإن المهن التي يتعرض أصحابها لمستوى مرتفع من الإجهاد هي:

(1) العمال اليدويون: حسب دراسة بالولايات المتحدة الأمريكية على عشرين 20 تصنيفاً من العمال، بينت بأن سائقي الآلات وعمال التركيب هم الأكثر شكوى من اضطرابات سوماتية سببها الإجهاد والاكنتاب.

وفي دراسة أخرى سنة 1991، في مصانع الجعة البريطانية تبين أن العمال يأخذون عطلاً مرضية أكثر بضعفين من عمال التآطير.

(2) المدرسون:

أجريت دراسة سنة 1983 في اليابان، وكانت نتيجتها أن حوالي 40% من المدرسين يعانون من مشاكل صحية (صداع متكرر، اكتئاب، قلق مزمن.. الخ) وهذه الاضطرابات كانت أكثر حدة لدى النساء والشباب.

وفي المملكة المتحدة وحسب دراسة أجريت سنة 1990 فإن ما يزيد عن 20% من المدرسين يعانون من أعراض القلق و الاكتئاب و الإجهاد.

3) سائقو الحافلات:

في نيرمبرغ بألمانيا Nuremberg, en allmagne 5% من سائقي الحافلات يعملون حتى سن التقاعد (63 سنة)، و 30% يتقاعدون قبل سن الستين، لعدم قدرتهم على مواصلة عملهم، و38% منهم لديهم الحق في التقاعد المبكر لنفس السبب (الإجهاد)

4) العاملون على الشاشة:

في الولايات المتحدة الأمريكية هناك 20 مليون عامل يعملون في المراقبة، وفي دراسة لجامعة ويسكونسون L'université du Wisconsin تبين أن عمال المراقبة الالكترونية أكثر عرضة للمعاناة من غيرهم بنسبة 10 إلى 15% من الاكتئاب، الضغوط والقلق، كما أنهم يعانون من آلام المعصم بشكل مضاعف مقارنة مع غيرهم من العمال. (Le point des connaissances, 2003)

7- مشكلة الدراسة:

- ما هو مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة؟
- ما هي أهم المصادر المهنية للإجهاد لدى أفراد العينة؟

8- أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى :
- التعرف على مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة.
- التعرف على أهم المصادر المهنية للإجهاد لدى أفراد العينة.
- 9- فرضيات الدراسة: انطلاقاً من التساؤلات السابقة تمت صياغة الفرضيات التالية:
- يعاني سائقو الحافلات من مستوى مرتفع من الإجهاد.
- تتمثل أهم المصادر المهنية للإجهاد في: تعارض الأدوار، الحوافز، أخطار المهنة.

10- منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لكونه أكثر ملائمة لدراسة هذه الظواهر.

11- عينة الدراسة:

تتكون العينة من 300 سائق حافلة يتوزعون: بين الولايات ، بين الدوائر، النقل الحضري، النقل الجامعي.

12- حدود الدراسة:

أجريت الدراسة بمحطات النقل التابعة لمدينة تبسه المسجلة بمديرية النقل للولاية، وذلك في الفترة الممتدة من جوان 2013 إلى ديسمبر 2013.

13- أداة الدراسة:

لقياس مستوى الإجهاد لدى سائقي الحافلات وأهم المصادر المهنية له تم بناء مقياس يستجيب له المفحوص باختيار احد الاختيارات من (1) إلى (5) حيث يشير:

(1)أبدا، (2) نادرا،(3) أحيانا،(4)غالبا،(5) دائما،

وتم حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية، وبعد التصحيح عن طريق معادلة سبيرمان – براون كانت النتيجة 0.91.

14- الأساليب الإحصائية: تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

-النسب المئوية -ا- لمتوسط الحسابي. -الانحراف المعياري.

- نتائج الدراسة:

هناك ثلاثة مستويات للإجهاد لدى أفراد العينة : مرتفع، متوسط،منخفض، وتم تحديدها بإعطاء نقطة لكل مصدر يسهم في شعور الفرد بالإجهاد من 1 الى 5، ثم حولت هذه النقاط إلى درجات خام، وصنفت هذه الدرجات ضمن احد المستويات المذكورة، ثم تم حساب عدد الأفراد في كل مستوى، ومن ثمة النسبة المئوية، كما هو واضح في الجدول رقم:(1).

جدول رقم:(1)يبين توزيع أفراد العينة على مستويات الإجهاد

مستوى الإجهاد	مجال الدرجات:	العدد:	%:
ضعيف	112-48	137	45.66%
متوسط	177-113	114	47%
مرتفع	240-178	22	07.33%

من خلال الجدول يتبين لنا أن مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة يميل إلى أن يكون متوسطا (47%) إلى ضعيف (45.66%)، في حين لا يميل إلى الارتفاع إلا بنسبة (07.33%) .

وللوقوف على أهم المصادر المهنية المولدة للإجهاد لدى أفراد العينة ، وبعد تحليل النتائج تم التوصل إلى :

1- **تعارض الأدوار (المحور السادس):** وذلك بمتوسط وزني يقدر ب(03,19)، ونجد في مقدمة البنود البند رقم 44 بنسبة(61,66%) من السائقين الذين يرون انه مجهد بدرجة كبيرة، والمتعلق بصعوبة تتبع المسار الدراسي للأبناء،ثم البند رقم(45) والمتعلق بالعجز عن حضور المناسبات العائلية المختلفة وذلك بنسبة تقدر ب(53%) من السائقين يرون انه مجهد بدرجة كبيرة،ثم البند رقم 43 والمتعلق بصعوبة القيام

بالزيارات العائلية كما يجب، وذلك بنسبة (52,66%) صنفوه ضمن المجهد بدرجة كبيرة أيضا ، ويليه البند رقم 48 والمتعلق بالحرمان من التمتع بالدفء العائلي وذلك بنسبة (51,33%) والبند 47 والمتعلق بصعوبة القيام بالواجبات تجاه الوالدين والإخوة وذلك بنسبة (50%) من السائقين الذين صنفوه من البنود المجهدة بشكل كبير. أي أن ما يجعل مهنة السائقين مجهدة لدى أفراد العينة هو قضاءهم معظم أوقاتهم خارج البيت مما يجرمهم من أداء واجباتهم كأباء، أو كأزواج وإخوة جزئيا وأحيانا بشكل كلي، خاصة أن مهنة السائق لا تعترف بالعمل وفق نظام 8 ساعات يوميا بل تمتد إلى ساعات أطول، وبالليل والنهار(المسافات الطويلة)، وأيام الأعياد والمناسبات الخاصة ، ونهايات الأسابيع، وحتى عند حدوث طارئ أو سماع نبا يتطلب من السائق التواجد في بيته كاب، أو كزوج، وكابن اواخ، فانه لا يمكنه المغادرة فورا مثلما يفعل أي موظف في إدارة او شركة، بل لا بد من إيصال المسافرين وتأمين الحافلة ، ثم بعد ذلك الانصراف وقد يمتد ذلك إلى ساعات طويلة وأحيانا لأكثر من يوم (في ظروف نفسية خاصة) مما يستنزف طاقة السائق ويجهده.

2- أخطار المهنة (المحور الثالث): وذلك بمتوسط وزني يقدر ب(2,85) ، ونجد في

مقدمة هذا المحور الذي يشكل مصدرا هاما من مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة البند رقم(25) والمتعلق بتحمل المسؤولية على حياة الآخرين وذلك بنسبة: (53,33%) من السائقين الذين يرون انه مجهد بدرجة كبيرة، ثم البند رقم 28 والمتعلق بتحمل السائق لعواقب تقصير مالك الحافلة (فيما يخص حالة الحافلة ، التامين، الصيدلية...) وذلك بنسبة (53%)، فالبند رقم (26) المتعلق بخطر التعرض للحوادث وذلك بنسبة (52,66%) من السائقين أيضا يرون انه مجهد بدرجة كبيرة.

ومن النتائج السابقة نستنتج أن ما يجعل مهنة السائق مجهدة حسب أفراد العينة هو المخاطر التي تنطوي عليها، إذ أن الشعور بالمسؤولية على حياة الآخرين وأمنهم وسلامتهم يضع كل الثقل على السائق مما يجعله في يقظة وتركيز دائمين ، لا مجال للسهو أو الخطأ، علاوة على أن كل تبعات الحافلة تلقى على عاتق السائق أثناء الحواجز المرورية مما يجعل السائق بين نارين: المالك الذي يرفض بعض التعديلات من ناحية، والشرطي أو الدركي (في الحاجز) والذي يرى أن السائق هو الذي يقود الحافلة وبالتالي هو المسؤول عن تأمين الحافلة ، تجديد علبه الصيدلية، الأضواء، استخدام حزام الأمن بالنسبة الراكب... الخ.

كما أن خطر الحوادث الذي يتهدد حياة وامن وسلامة السائقين ومن هم تحت مسؤوليتهم، يجعل هاته المهنة من المهن المجهدة حسب أفراد العينة، خاصة في ظل اهتراء الطرقات وأحيانا عدم صلاحيتها، ضف إلى ذلك الاستعمال المفرط للسرعة، عدم احترام إشارات المرور...

3- الحوافز (المحور الخامس): وذلك بمتوسط وزني يقدر ب(2,78)، ويحتل الصدارة في هذا المحور البند رقم(36) والمتعلق بالعلاوات والمنح بنسبة (52.66%) من السائقين الذين صنفوه بدرجة كبيرة، يليه مباشرة البند رقم(35) والمتعلق بنظام الأجور وذلك بنسبة (51%)، ثم البند رقم (37) والمتعلق بعدم وجود فرص التطور في المهنة(50%) من السائقين الذين صنفوه أيضا ضمن درجة كبيرة.

من النتائج السابقة يتبين لنا عدم رضا السائقين عن شبكة الأجور والمنح الخاصة بمهنة السائق، في ظل ارتفاع الأسعار وضعف القدرة الشرائية للمواطن خاصة أن هذه المهنة تتطلب منهم جهدا جسديا وعصبيا ونفسيا، ويتعرض القائمون بها إلى مخاطر دائمة، ورغم ذلك لا يتحصلون إلا على اجر لا يفي بمتطلباتهم الخاصة ولا بمتطلبات عائلاتهم، إلا بشكل قليل مما يشعرهم بعدم التوازن بين ما يقومون به من جهد وما يحصلون عليه مقابل ذلك. كما أن أداءهم لمهنة ليست فيها فرصا للتطور وتحسين المستوى خاصة في الوقت الحالي: حيث يتطور العالم بشكل سريع، ويسعى الأفراد الى مواكبة هذا التطور عن طريق التكوين، الدورات التدريبية، الترقية... الخ، يجعل السائق خارج دائرة هذه التطورات لان مهنته ليست فيها فرصا للترقية والتطور.

4- البيئة المادية للعمل (المحور الثاني): وذلك بمتوسط وزني يقدر ب(2,40)، ويأتي البند رقم (15) في الصدارة ويتعلق بالطرق المتهترئة، وذلك بنسبة (73%) من السائقين الذين يرون أن هذا البند مجهد بدرجة كبيرة، فالمحور (17) المتعلق باكتظاظ الطريق بالسيارات ومختلف المركبات، وذلك بنسبة (49,66%) أيضا يرون انه مجهد بدرجة كبيرة.

يبدو من النتائج السابقة أن ما يجعل مهنة السائق مجهدة بالنسبة لأفراد العينة هو: نوعية الطرق التي يستخدمونها ويتواجدون عليها طيلة ساعات العمل على كثرتها، حيث هاته الأخيرة ورشة مفتوحة طيلة أيام السنة: إما لتعيدها، أو لإصلاح مقطع منها، أو لردم حفر أو قنوات .. وغيرها، كما أن عدم الإلتقان يجعلها تهترئ بصفة دائمة، والسائق ملزم على التعامل مع هذا الواقع وتقبله رغما عنه لأنه ليس لديه خيار مما يهدر طاقته الجسدية، العصبية والنفسية.

كما أن التزايد المستمر للسيارات ومختلف المركبات بالطريق يجعل السائق مجهدا: فسيارات أكثر معناها حرص اكبر، ومجهود اكبر وإهدار للوقت، بسبب الازدحام وبالتالي التأخر عن مواعيد الوصول والانطلاق من جديد وهذا يؤدي إلى النرفزة والعصبية خاصة في ظل ثقافة مرورية خاصة لدى الجزائريين عموما، والمجتمع التبسي خصوصا.

5- العوامل المرتبطة بطبيعة العمل (المحور الأول): حيث بلغ المتوسط الوزني (2,26)، وفي مقدمة البنود البند رقم (10) المتعلق بضرورة انتظار الدور لملا خزان

الحافلة بالوقود وذلك بنسبة (54,33%)، ثم البند رقم(9)المتعلق بضرورة التوقف بكل المحطات على كثرتها واختلافها، وذلك بنسبة (40,33%).

ومن النتائج السابقة أيضا يبدو جليا ان السائقين مجهودون من ضرورة انتظار الدور يوميا، ولمدة لا تقل عن ساعة في معظم الحالات لملا خزان الحافلة بالوقود ، ورغم أن للحافلات الأولوية، و اوقاتا محددة تساعدهم على تجنب الطوابير الطويلة إلا أنها ليست محترمة ،خاصة أن ولاية تبسه ولاية حدودية (تشتهر كغيرها من الولايات الحدودية بتهريب الوقود)، مما يجعل السائقين دائما تحت رحمة الازدحام وطوابير المهربين) التي لا تنتهي ليلا نهارا)، ضف إلى ذلك تعب السائق والحالة النفسية له مما يجعل كل طاقته تستنزف في وقت من المفروض انه يعد وقتا لراحته واسترجاعه لقواه.

كما أن اضطرار السائق الدائم للتوقف في كل المحطات (خاصة النقل بين الدوائر والحضري) وحسب رغبة المسافر يجهده، خاصة أن هذا الأخير يطلب من السائق أحيانا التوقف في أماكن لا يعترف بها قانونا كمواقف، وأحيانا أماكن ممنوعة: أي ان المسافر يحبذ أن يتوقف أمام بيته: والسائق لديه مواقف محددة فقط عليه احترامها، مما يجهده ويجعله بين نارين: احترام المواقف المحددة من ناحية، وتلبية رغبات المسافر من ناحية أخرى.

6-العلاقات مع الآخرين(المحور الرابع): إذ بلغ المتوسط الوزني(1,54)، أما بالنسبة للبنود فيتقدمها البند رقم(34) والمتعلق بالتعامل مع صاحب الحافلة الموائية حول انقضاء الوقت وذلك بنسبة(32,33%)، ثم البند رقم (29)المتعلق بالتعامل مع المسافرين وذلك بنسبة(31,66%).

ومن النتائج السابقة يتبين لنا أن العلاقات مع الآخرين هي آخر مصدر من ناحية الأهمية لدى أفراد العينة ،ويبدو ذلك في النسب التي تشير إلى بنوده، مثل البند رقم(34)المتعلق بما يحدث من شجار بين السائقين عندما يتعلق الأمر بانقضاء وقت السائق، ويماطل للحصول على زبائن آخرين: فينزعج منه صاحب الحافلة الموائية لأنه اعتدى على الوقت المخصص له.

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الإجهاد لدى سائقي الحافلات، كما سعت إلى التعرف على أهم المصادر المهنية للإجهاد لدى أفراد العينة المذكورة وتوصلت إلى النتائج التالية:

- يعاني سائقي الحافلات من مستوى إجهاد متوسط إلى ضعيف:أي أن الفرضية الأولى التي كانت تتوسم أن مستوى الإجهاد مرتفع لدى أفراد العينة لم تتحقق.

2- تتمثل أهم المصادر المهنية للإجهاد في: تعارض الأدوار، أخطار المهنة، الحوافز.

المراجع

- 1-جان بنجمان ستورا،الإجهاد :أسبابه وعلاجه،ترجمة أنطوان الهاشم، ط1، منشورات عويدات، بيروت،1997.
- 2-الهاشمي لوكيا وبن زروال فتيحة،الإجهاد،جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
- 3- محمد إسماعيل بلال، ضغوط العمل، محاضرات في السلوك التنظيمي ، المعمورة: مكتبة الإشعاع الفنية ،2002.
- 4--عمار الطيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، بنغازي:جامعة قار يونس ، ط1 ،المجلد2 ،1995.
- 5-علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، 2003.
- 6- Brigitte Trankiem : Stress, attention, action, Nathan pédagogie, 1997.
- 7- أسامة إسماعيل قولي، العلاج النفسي بين الطب والإيمان، بيروت:دار الكتب العلمية،2000.
- 8- Jo Godefroid : Psychologie science humaine et science cognitive, troisième édition actualisée et augmentée, ed. de Boeck, 2011.
- 9- طه عبد العظيم حسين ،سلامة عبد العظيم حسين، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، عمان ، دار الفكر،2006.
- 10- Corinne Van der Weerd, Définition,,importance et sources de stress au travail,Le point de connaissance.Finlande Helsinki 2005.
- 11-آدم العتيبي (1997)، علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 2، جامعة الكويت .
- 12- محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري ، الإسكندرية ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ،2007.