

مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين بورقلة

بالطبيب سعاد (طالبة دكتوراه)¹، أ.د غربي صيرينة²

^{2.1} مخبر علم النفس و جودة الحياة

^{2.1} جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين بورقلة، و معرفة الفروق في مصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف المتغيرات الشخصية و التنظيمية (السن، مدة الخبرة)، و من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إختيار عينة مكونة من (103) سائقا من سائقي نقل المسافرين بورقلة بطريقة عشوائية، حيث طبق عليهم مقياس مصادر الضغوط النفسية و المهنية المعد من طرف الباحثان وذلك بعد دراسة خصائصه السيكومترية، و أظهرت نتائج الدراسة ارتفاعا في مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية، وقد كان ترتيب المصادر تنازليا كما يلي: (ظروف العمل، العمليات التنظيمية، علاقات العمل، خصائص المهنة، علاقة السائق مع الركاب، العلاقات الاسرية)، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف السن، وتوصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف الخبرة ما عدى في مصدر العلاقات الاسرية يوجد فرق يعزى الى الفئة الأكثر خبرة (من 15 سنة فأكثر)، وقد فسرت النتائج على ضوء التراث العلمي حول الموضوع.

الكلمات المفتاحية : مصادر الضغوط النفسية و المهنية.

Abstract

This study aims to identify the resources of psychological and occupational stress among transport drivers in Ouargla, and to know the differences between these resources depending on the personal and organizational variables (the age and experience). Therefore, In order to achieve the objectives of this study, a sample of 103 transport drivers in ouargla has been selected randomly, to applied on them the researcher's scale of the psychological and occupational stress resources, after studying its psychometric characteristics. The study findings indicated a high level in the resources of psychological and occupational stress, the resources was ranked in descending order: work conditions and organizational processes and work relations and characteristics of the task and the relationship between the driver and the passengers and family relationships, and there are no statistically significant differences in the level of psychological and occupational stress resources according to the age. The study found that there are no statistically significant differences in the level of the psychological and occupational stress resources according to the experience. There is a difference except in the resource of the family relationship (the most experienced group from 15 years old and more).

The key words: resources of psychological and occupational stress

1 - مشكلة الدراسة :

تعتبر الحوادث المرورية احد ابرز الكوارث التي تهدد حياة المجتمعات و أمنها و اقتصادها، فهي تستنزف الموارد البشرية و المادية للدولة، حيث تم تصنيفها من قبل منظمة الصحة العالمية من اكبر الأوبئة الفتاكة في العقود الأخيرة، الأمر الذي دفعها إلى وصف ظاهرة حوادث المرور بسرطان العصر الذي يتعين العمل على استئصاله او على الأقل التخفيف من أثاره و تخفيض درجة خطورته. و الجزائر تعد من بين دول العالم التي تمثل اكبر نسبة في عدد حوادث المرور، حيث تحتل المرتبة الرابعة عالميا و الأولى مغاربيا و عربيا من حيث حوادث المرور، و حسب إحصائيات المركز الوطني للوقاية و الأمن عبر الطرق انه لقي 688 شخصا حتفهم و أصيب 7365 آخرين بجروح متفاوتة في 5278 حادث مرور سجلت على المستوى الوطني خلال الثلاثي الأول من سنة 2018، اما المناطق الحضرية سجلت خلال سنة 2018، 276 حادث مروري، خلفت 16 قتيلا، و 307 جريحا، الشئ الذي يؤكد خطورة الأمر و يدق ناقوس الخطر، وقد نتج عن التزايد المستمر لحوادث السير اهتمام العديد من الباحثين بدراسة أسبابها و الظروف المؤدية إلى وقوعها بهدف وضع استراتيجيات و قائية للتقليل من حجمها، فبعد ما كانت مقتصرة على البحث في صيانة الطرق و معايير السلامة في السيارات أصبحت تهتم الآن بالبحث في العوامل الفيزيولوجية و النفسية و الاجتماعية و المعرفية لكافة مستعملي الطرق، لأنهم ادركوا ان مشكلة المرور ترتبط ارتباطا مباشرا بسلوك الأفراد سواء من مستعملي المركبات او الطرق، فاغلب الدراسات تؤكد على ان العنصر البشري هو المتسبب الأول و المباشر في استئصال ظاهرة حوادث المرور، حيث ان المسؤولية العظمى أقيت على عاتق السائق و باعتبار انه «هو من يتولى قيادة أي مركبة في الطريق و يجب ان تتوفر فيه خاصيتين حتى يتمكن من القيام بفعل السياقة و هما التحكم في السيارة و الخضوع لتكوين تطبيقي لنيل الشهادة تسمح له بالسياقة، اين يتم تقييم الحذر، التروي، التركيز، و يكون في حالة بدنية و عقلية و نفسية تسمح له بالتحكم في عملية السياقة» (Bailet,2006) .

انطلاقا من فرضية ان السائق هو المتسبب الأول في حوادث المرور، بات من الضروري الاهتمام بالجانب النفسي لسائق أثناء قيادة المركبة و معرفة العوامل التي تؤدي به ان يكون في حالة مزاجية غير ملائمة للسياقة، لأن الحالة النفسية للسائق تلعب دور مهم في الحركة المرورية، ، وخاصة عند سائقي نقل الجماعي باعتبارهم مسؤولين عن أرواح آلاف الركاب. ويرى إلتوان مابو ان العامل يتأثر بظروف العمل المختلفة ففي حالة ضعف هذه الظروف يتدهور الإنتاج و تقع الحوادث، حيث كلما زادت المشاكل و الضغوط كلما ارتفع عدد هذه الحوادث بها، و تعتبر الحوادث مؤشرا على سوء التوافق المهني (فرج،1996،ص247) . فالضغط مهما كان نوعه او مصدره يعتبر عاملا معيقا للفرد مضرا بصحته النفسية، فأى توتر او قلق يشعر به السائق او يعاني منه في مكان عمله ينعكس مباشرة على كل الجهود التي يحاول بذلها، كما تفكك هذه الضغوط توازنه و تشتت انتباهه ليصل به المطاف الى الوقوع في الأخطاء و ارتكاب الحوادث. (فرشان لويزة،2015،ص254) و هذا ما أشارت إليه كلا من دراسة جيمس ليون James Lean (1998) ان 50 ألف يموتون كل عام إضافة الى ثلاثة ملايين جريح و هكذا عاما وراء عام، وذلك نتيجة الضغوط و المشقة التي يواجهها السائقون، و كذلك نتيجة للحالة المزاجية غير العادية التي تنتاب السائقين. (محمود السيد أبو النبيل،2005،ص360)، فالضغوط و الحالة النفسية السيئة تعتبر إحدى المعوقات التي تجعل السائق يقع في الخطأ و منه حوادث المرور. و أيضا دراسة قاشي محمد،(2013) إن سائقي الشاحنات يتعرضون لضغط نفسي و قلق كبيرين و خاصة المسافات طويلة مما يؤدي بهم الى الوقوع في سلوكات غير آمنة. (قاشي محمد،2013،ص77) إضافة لدراسة خالدي عبد الكامل و عمار قاسمي (2018): التي تناولت الأسباب النفسية لحوادث المرور-من وجهة نظر سائقي سيارات الأجرة-دراسة ميدانية على عينة من سائقي سيارات الأجرة لمدينة باتنة، و هدفت إلى محاولة الكشف

عن الأسباب النفسية لحوادث المرور من وجهة نظر سائقي سيارات الأجرة ومن أهم النتائج التي كشفت عنها الدراسة زيادة مستوى القلق و الضغط النفسي لدى السائق من احد مسببات وقوع حوادث المرور. (خالدي عبد الكامل و عمار قاسمي، 2018، ص163) و لهذا فسلوك السائق يرتبط بتحكمه في حالته النفسية كالغضب و التهور ناهيك عن الحفاظ على وضع جسمي مستقر و صحو عقلي و كفاءة في العمليات المعرفية و التي من شأنها ان تحافظ على قيادة آمنة تحول دون تعرضه او تعرض الآخرين للخطر (بوغازي الطاهر، عمامرة سميرة، 2014، ص222)، فوجد دراسة بوظرفة **حمو و زملائه 1991** "العوامل النفسية و الاجتماعية المؤثرة على سلوك السائق و التي خلصت أن معظم السائقين يميلون إلى الانفعال و العناد الأمر الذي يحوله دون سلوك بشكل آمن". وكذلك دراسة (Duffy and MCGoldrick 1990) التي هدفت لمعرفة العلاقة بين مستويات ضغوط العمل الصحية و النفسية على عينة من سائقي السيارات يبلغ تعدادهم 376 سائق و كان من النتائج التي توصلت إليها ان الأفراد ذو المستويات العالية من الضغوط يتمتعون بانخفاض في مستوى درجات الصحة النفسية و بالعكس. (مؤيد عبد الكريم شاکر النقيب، 2012، ص152)،

ورغم اختلف الباحثين حول مصادر الضغوط النفسية و المهنية، وذلك باختلاف مدارسهم سواء النفسية أو الاجتماعية، غير أنهم يشتركون في أغلب العناصر المسببة لها، إذ تجمع أغلب الدراسات والبحوث على أن مصادر ضغوط العمل ترجع للفرد نفسه، أو التنظيم . ويعد هانز سيلبي (Selye 1979) من أوائل الباحثين الذين وجهوا الانتباه إلى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل، فقد أشار إلى أن كثيراً من ظروف العمل المادية تسبب الضغوط للأفراد وتتضمن هذه الظروف: الضوضاء- الضوء واختلاف درجة الحرارة والصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل والآلات الموجودة فيه (غنوة محمد نادر، 2013، ص59)، اما (Savery & hall 1989): فقد حدد مصادر الضغوط كما يلي : غموض الدور، صراع الدور، عدم تمتع الإداري بسلطة كافية تمكنه من ممارسة مسؤولياته، زيادة العبء الوظيفي و ذلك على ضوء نتائج الدراسة التي أجريها على 532 إداري يعملون في 36 مؤسسة. (Savery & hall ,1989,P29)

أما عن مصادر الضغوط المهنية عند سائقي نقل المسافرين متعددة، و بما ان السياقة من المهن المعقدة و التي تتطلب مستوى عال من الانتباه و الدقة و التركيز و الوعي و الإدراك التام بما حوله، فإنها تتأثر بمسببات الضغط و خصوصا عند أولئك الذين يمتنون السياقة لكسب العيش، حيث انه من الممكن احتمالية تعرضهم لمستويات عالية من الضغط قد يكون بسبب ظروف العمل وطبيعة و خصائص المهمة و ما تتسم به من أعباء و مسؤوليات لا نجدها في مهن أخرى، فالسائق يجد نفسه أمام مسؤولية كبيرة ملقاة على عاتقه، ألا وهي مسؤوليته عن أرواح و حياة الركاب و حياته هو أيضا، و دقة المواعيد و نوعية الحافلة و قلة أوقات الراحة بسبب برمجة ساعات العمل في أوقات غير مناسبة، الذي يؤدي الى تذبذب ساعات النوم و الشعور المستمر بالتعب و الإعياء، (زعابطة سيرين هاجر، 2010، ص120، بتصرف)، كذلك قد تتجم عن ظروف العمل كرداءة الطريق، أو الازدحام الذي يشل حركة المرور او قد يتمثل في الأحوال الجوية السيئة، ضف الى ذلك تواجد السائق مع مختلف شرائح المجتمع (المسافرين) خلال فترة عمله و خاصة المسافات الطويلة، مما قد يخلق صراعات و صعوبة في التعامل معهم، و قد يؤدي استمرار السائق بالعمل في ظل هذه الظروف الى بروز ردود أفعال سلبية و تهيج مفرط و قلق مستمر، وهذا بدوره قد ينعكس على الحالة الصحية و النفسية للسائق، فالضغوط و الحالة النفسية السيئة تعتبر إحدى المعوقات التي تجعل السائق يقع في الخطأ و منه حوادث المرور و التي قد تكلفه الكثير، و في هذا الصدد اشار (وينتلن 1959) فيما يخص أسباب الضغط النفسي في حركة المرور فإنه ذكر عددًا كبيرًا منها، الى كثرة الاستنارات في الطريق (كالحواجز الأمنية)، و العدد الزائد للإشارات، و الظهور المفاجئ للإشارات فهذا يؤدي الى اختلال السلوك و الهيجان، وانهيار القدرة و غيرها من المظاهر السلبية و انخفاض قدرات استعمال الخبرات. (خالدي عبد الكامل، عمار قاسمي، 2018، ص169)

و يرى **بوظريفة (1991)** ان أغلبية السائقين لهم ضرورة ملحة لبلوغ أهدافهم بدون عائق و ان هناك ضغطا نفسيا كبيرا فالموانع و الحواجز و معرقلات السير كالأضواء و الانحرافات مثلا تؤدي الى تشكل سلوك مضاد تحكمه الحاجة الى الوصول. و قد هدفت دراسة **راجية بن علي، سامية شرفة، مفيدة بن حفيظ (2013)** "الضغوط و استراتيجيات مواجهتها لدى سائقي المركبات بولاية باتنة" الى الكشف عن أهم مصادر الضغوط المادية و البشرية التي تواجه السائقين و كذا إستراتيجية مواجهتها وأسفرت النتائج ان أهم مصادر الضغوط المادية تنحصر في وضعية الطرقات أولا ثم وضعية المركبات، ثم أمن الطرقات، اما مصادر الضغوط البشرية فهي عدم احترام قانون المرور و غياب الثقافة المرورية (**راجية بن علي، سامية شرفة، مفيدة بن حفيظ، 2013، ص445**) اما دراسة **خضرة حديدان (2014)** المصادر المهنية للإجهاد و علاقتها بظهور الأمراض السيكوسوماتية لدى سائقي الحافلات التابعين لمديرية النقل لمدينة تيسة هدفت الى معرفة مستوى الإجهاد لدى سائقي الحافلات و اهم المصادر المهنية للإجهاد و أسفرت النتائج على: يعاني سائقي الحافلات من مستوى متوسط الى ضعيف و تتمثل أهم المصادر تعارض الأدوار، أخطار المهنة، الحوافز (**خضرة حديدان، 2014، ص474**)

و نظرا لأثار السلبية لضغوط العمل على سائقي نقل المسافرين، وعلى الأمن و السلامة المرورية، وانطلاقا من ان السلامة الصحية و النفسية لهاته الفئة يسهم في الوقاية من حوادث السير، و يخفف من إرهاب الطرقات، جاءت دراستنا الحالية -و التي تختلف عن الدراسات السابقة من حيث الفترة الزمنية، و البيئة المحلية و كذلك من حيث المصادر المتناولة- للتشخيص الواقعي للظاهرة، و الكشف عن مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين، و ذلك من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- هل يختلف متوسط مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين عن المتوسط النظري؟
- 2- هل توجد فروق في مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين باختلاف السن؟
- 3- هل توجد فروق في مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين باختلاف الخبرة المهنية؟

2- الفرضيات:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم اقتراح الفرضيات التالية:

- 1- يوجد فرق دال إحصائيا بين متوسطات درجات مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين و المتوسط النظري.
 - 2- يوجد فرق دال إحصائيا في مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين باختلاف السن.
 - 3- يوجد فرق دال إحصائيا في مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين باختلاف الخبرة المهنية.
- 3 - أهمية الدراسة :**

- 1- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الشريحة التي تتناولها الدراسة ألا و هي سائقي نقل المسافرين اللذين هم مسؤولين من جهة عن أرواح الاف المسافرين والحرص على ائصالهم بسلامة، ومن جهة أخرى على مستعملي الطريق، و لقيام سائقي المسافرين بهذا الدور كما ينبغي لا بد ان يتمتعوا بمستوى عال من الصحة و السلامة النفسية.
- 2 تزويد المكتبة الجامعية الجزائرية بمقياس جديد يقيس مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى هذه الفئة.
- 3-تسليط الضوء على اهم مصادر الضغوط النفسية و المهنية التي يعاني منها سائقي نقل المسافرين .
- 4- مساعدة صانعي القرار على مستوى وزارة النقل، و كذا المسؤولين على أمن الطرقات لوضع برامج لتخفيف من الضغوط النفسية و المهنية التي يواجهها سائقي نقل المسافرين على ضوء نتائج الدراسة.

4 - أهداف الدراسة : تهدف الدراسة الحالية إلى :

- 1-الكشف عن مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين .
- 2- التعرف على مصادر الضغوط النفسية و المهنية التي يعاني منها سائقي نقل المسافرين
- 3- التعرف على الفروق في مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية من وجهة نظر أفراد عينة دراسة باختلاف المتغيرات الشخصية و التنظيمية .
- 4- إثراء البحث العلمي لتزويد المكتبة بمثل هذه الدراسات .
- 5- التحديد الإجرائي لمتغير الدراسة :

-مصادر الضغوط المهنية و النفسية:هو حالة من التوتر الشديد، التي يعاني منها سائق الحافلة القائم بالنشاط يؤدي به إلى اختلال توازنه النفسي و اضطراب في سلوكه بسبب ما يتعرض له من أحداث و مواقف في بيئة عمله من ظروف العمل، وخصائص المهمة، البيئة التنظيمية، علاقات العمل، العلاقات الأسرية، و تقاس بالدرجة التي يتحصل عليها سائق حافلة نقل المسافرين بورقلة من خلال إجاباته على مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية المصمم و المعد لهذا الغرض.

6 - الإطار المفاهيمي :

6-1 مفهوم الضغوط النفسية و المهنية: (Psychological and Professional pressures): لقد تباينت آراء ووجهات نظر الباحثين حول تعريف ضغوط العمل، فوجد منهم من ركز على الجوانب النفسية و اخرون على الجوانب الاجتماعية و الفردية و فريق ركز على الجوانب التنظيمية، وفي دراستنا سيتم التطرق للتعريف التي يخدم موضوع البحث الحالي

وقد عرفها « كوبر Cooper(1984):على انها مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبيا على أداء الفرد في العمل و منها :غموض الدور،صراع الدور،ظروف العمل البيئية،عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل هذه العوامل تسبب الاجهاد الفيزيولوجي و النفسي للفرد.»(شعبان علي حسين السيسى،2002، ص 356)

و « بروذنكي وزملائه (Brodzinki&Others) : فيعرفونه بأنه تفاعل بين الفرد و البيئة ينتج عنه تغيرات جسمية و نفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي»(Brodzinki & Others , 1994,p.77)

أما «(ماهر أحمد) فعرف الضغوط المهنية بأنها حالة من عدم الاتزان النفسي والجسمي، وتنتشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، ومحصلتها هو عدم الاتزان النفسي والجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل»(عبد الباقي صلاح الدين محمد، 2011،ص284)

إذن فالفرد يتعرض الى ضغوط مختلفة المصادر تؤثر كل منها او متفاعلة معا عليه، اختلف الباحثين و العلماء في تحديد مصادر ضغوط العمل ويرجع ذلك الى اختلاف توجهاتهم، فما هي هذه المصادر؟

6-2- مصادر الضغوط النفسية و المهنية : بين (Wallace& Szilagy) ان ضغوط العمل تتبع بصفة أساسية من ثلاثة مصادر رئيسية و هي المصادر التنظيمية و المصادر الوظيفية و المصادر الشخصية و تسهم هذه المصادر في الثلاثة مجتمعة في خلق أشكال مختلفة من الضغوط على الفرد. (Wallace& Szilagy ,1987,P.131)

6-2-1: ظروف العمل: تشمل ظروف العمل المادية على تجهيزات مكان العمل و الموقع و المساحة و الإضاءة و التهوية و زيادة حدة ضغوط العمل، و على العكس من ذلك، و التحسن في هذه الظروف يقصد تكيف عناصر العمل و ظروفه مع نفسية و ظروف الموظف.(خالد عيادة علميات،2011،ص82-83)

6-2-2 صراع الدور: يحدث أن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره

بوصفه زوجاً أو أباً فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسه، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد. (مريم عثمان، 2010، ص35)

6-2-3 عبء الدور: ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وطاقاته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية: زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه. (مريم عثمان، 2010، ص34)

6-2-4 طبيعة العمل: تختلف حدة الضغوط باختلاف طبيعة العمل، فالوظيفة التي تتطلب من شاغلها اتخاذ القرارات هامة في ظل ظروف عدم التأكد، و الوظيفة التي تتضمن قدراً من التحكم والرقابة... غالباً ما ينتج عن ممارسة هذه الوظائف مستوى عال من الضغط. (خالد عيادة عليمات، 2011، ص64)

6-2-5 علاقات العمل: تتمثل علاقات العمل في سوء العلاقات بين الموظف وزملائه (كتنافس، عدم التعاون، حجب المعلومات) أو بين الموظف ومرؤوسيه (كعدم اطاعتهم لأوامره أو تدني أدائهم) أو سوء العلاقة بين الموظف وبين رؤسائه (كعدم تفويضه صلاحيات كافية أو عدم تقديرهم لجهوده...) (عقلة مبيضين و ربحي الحسن، 2000، ص160) رغم اختلاف الباحثين حول مصادر الضغوط النفسية و المهنية، إلا أنهم يشتركون في أغلب العناصر المسببة لها، ويرجع الاختلاف إلى عدة عوامل نذكر منها طبيعة و خصائص كل مهنة ، وأيضاً إلى اختلاف أهداف و عينة الدراسة. فدراستنا الحالية تميزت عن باقي الدراسات السابقة من حيث أنواع المصادر المتناولة، و من خلالها سيحاول الباحثان معرفة مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية، وكذا ماهي المصادر التي تسبب ضغطاً لدى سائقي نقل المسافرين بورقلة. و هذا ما سيتم توضيحه في الجانب الميداني.

7- إجراءات الميدانية :

7-1- المنهج المستخدم في الدراسة : إتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي، إذ عرفه "ملحم" بأنه " أحد أشكال التحليل و التفسير العلمي المنظم للوصف ظاهرة أو مشكلة محددة ، تصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات و معلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة ، تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة " (ملحم، 2002، ص 352)

7-2- مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في سائقي نقل المسافرين بورقلة، ويتكون من (490) سائق موزعين على خطوط قصيرة و خطوط طويلة .

7-3-1- عينة الدراسة الاستطلاعية: وهي أول خطوة من سلسلة البحث الاجتماعي، و يتوقف العمل في مراحل البحث التي تلي الدراسة الاستطلاعية، على البداية الصحيحة و الملائمة التي تخطوها هذه الدراسة (حسام هشام: 2000، ص 160) و تكونت العينة الاستطلاعية في الدراسة الحالية من (30) سائق بمحطة نقل المسافرين بورقلة ، حيث تم سحبهم بطريقة عشوائية. اعتمد الباحثان على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، فخصص القسم الأول للمعلومات الشخصية و التنظيمية (مدة الخبرة ، السن) الخاصة بأفراد عينة الدراسة، أما القسم الثاني يتعلق بقياس مصادر الضغوط النفسية و المهنية، و لتحقيق من الخصائص السيكمترية للأداة تم الاعتماد على صدق المحكمين حيث عرضة الأداة في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين عددهم (09)، حيث قدموا مجموعة من الملاحظات تم أخذها بعين الاعتبار. للتأكد إحصائياً من صدق المقياس تم اعتماد طريقة المقارنة الطرفية لاختبار مدى قدرته على التمييز بين الفئة العليا و الفئة الدنيا في السمة لدى العينة الاستطلاعية، بعد تصحيح الاستبيان وترتيب الدرجات تنازلياً أخذ 27% من الدرجات العليا و 27% من الدرجات الدنيا، وبتطبيق اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين تبين أن قيمة "ت" المحسوبة

تساوي (8.65) وهي أكبر من قيمة" ت "المجدولة، وهذا يدل بأن الفرق قد كان ذو دلالة إحصائية ومن ثم فإن الأداة صادقة وتقيس فعلاً ما أعدت لأجله. وهذا يجعلها صالحة للتطبيق في الدراسة الأساسية. ثم تم حساب الثبات الكلي للمقاس بطريقتين:

أولاً بطريقة التجزئة النصفية: بعد تقسيم درجات الاستبيان إلى نصفين متساويين على أساس الفقرات ذات الأرقام الفردية للنصف الأول و الفقرات ذات الأرقام الزوجية في النصف الثاني ، و بعد تحصيل مجاميع كل نصف تم تقدير معامل ارتباط بيرسون بين النصفين وكانت نتائج ذلك قبل و بعد تصحيحها بمعادلة سبيرمان براون، تحصلنا على ثبات قدره (0,70) ، و بعد إجراء عملية التعديل باستعمال معادلة سبيرمان براون "تحصلنا على ثبات قدره (0.82) ، و يظهر أن معامل الارتباط مرتفع و هذا يدل على أن للأداة ثبات مرتفع. • **ثانياً: طريقة معامل ألفا كرونباخ:** استخدمت معادلة ألفا كرونباخ كطريقة ثانية لتقدير ثبات الأداة و قد كانت نتائج ذلك كما يلي: أن قيمة معامل الارتباط ألفا كرونباخ بلغت (0.95) و هي قيمة مرتفعة تشير إلى ثبات الأداة. وبعد التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة ، يرى الباحثان أنها صالحة للتطبيق في الدراسة الأساسية.

7-3-2- أداة الدراسة ، و بعد التأكد من الخصائص السيكومترية للأداة الدراسة ، و في صورتها النهائية إحتوة على 73 فقرة موزعة على سنة(06) مصادر: ظروف العمل و تتكون من (18) فقرات ،خصائص المهمة و يتكون من (11) فقرات،علاقة السائق مع الركاب و يتكون من (10) فقرات ،علاقات العمل و يتكون من (12) فقرات ،العمليات التنظيمية و يتكون من (13) فقرات ،العلاقات الاسرية و يتكون من (09) فقرات ، و تتم الاستجابة على المقياس وفقاً لتدرج خماسي البدائل و تتراوح درجة كل فقرة من فقرات المقياس و التي كانت ايجابية من 5 إلى 1 درجات على التوالي للبدائل كما يلي : (دائماً/غالبا/أحياناً/نادراً/ابدا) .

7-4- الدراسة الأساسية : تتمثل عينة الدراسة الأساسية في عدد من أفراد مجتمع الدراسة ، بعد قياس صدق و ثبات الإستبانة ، و إجراء تعديلات تخص الصياغة اللغوية تم تطبيق الأداة على عينة تقدر ب (119) و قد اعتمدنا على تحديد العينة الأساسية على المعاينة العشوائية البسيطة ، و قد تم استرجاع (106) ،وتم استبعاد (03)استمارات كانت غير صالحة، و الجدول رقم (01) يمثل توزيع عينة الدراسة.

7-4-1- خصائص العينة و مواصفاتها : تم رصد المجتمع الأصلي للعينة و المتمثل في سائقي نقل المسافرين و قد تم اختيار متغيرين افتراضاً لهما علاقة بمتغير الدراسة الحالية و هما : السن،مدة الخبرة . و سوف يتم توضيح في الجداول الآتي توزيع أفراد العينة حسب هذه المتغيرات مع تحديد النسب المئوية لكل فئة :

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغيرات (السن، الخبرة)

السن	عدد الأفراد	النسبة المئوية	الخبرة	عدد الأفراد	النسبة المئوية
من 25 الى 36	26	% 25.24	أقل من 7 سنوات	29	% 28.15
من 37 الى 45	41	% 39.80	من 7 سنوات إلى أقل من 15 سنة	45	% 43.68
أكثر من 45	36	% 34.95	من 15 سنة فأكثر	29	% 28.15
المجموع	103	%100	المجموع	103	% 100

7-5- الأساليب الإحصائية : لمعالجة البيانات الفرضيات تم الاستعانة ببرنامج ssps.21

8-1- عرض و تفسير نتائج الفرضية الأولى : نص الفرضية الأولى: «يوجد فرق دال إحصائي بين متوسطات درجات مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين والمتوسط النظري» لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسط النظري لكل مصدر من مصادر الضغوط النفسية و المهنية ومقارنة كل متوسط نظري بمتوسط درجات

الأفراد على كل مقياس فرعي. المتوسط النظري للمقياس الفرعي = ((عدد بنود المقياس الفرعي × 1) + (عدد بنود المقياس الفرعي × 2)) / (5 × 2)

تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة من أجل مقارنة المتوسط النظري لكل مصدر من مصادر الضغوط النفسية و المهنية بمتوسط درجات الأفراد على هذا المصدر فكانت النتائج كما يلي:

جدول (02): نتائج اختبار (ت) لعينة واحدة لدراسة دلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل مقياس فرعي.

ترتيب	مستوى الدلالة	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	مصادر الضغوط النفسية و المهنية
1	غير دل	0.49	102	447.845	54	ظروف العمل
4	غير دل	0.31		3.37863	33	خصائص المهمة
5	غير دل	1.14		1.24273	30	علاقة السائق مع الركاب
3	غير دل	0.44		6.62143	36	علاقات العمل (علاقة السائق مع الزملاء و قابض السعر)
2	غير دل	0.74		40.1845	39	العمليات التنظيمية
6	غير دل	0.11		27.1262	27	العلاقات الاسرية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن المتوسطات الحسابية لكل مصدر من مصادر الضغوط النفسية و المهنية أكبر من المتوسطات النظرية، وأن الفرق بين هذه المتوسطات غير دالة إحصائياً ، مما يدل على أن مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين مرتفعة. ويرجع الباحثان هذه النتيجة إلى عدة أسباب نذكر منها طبيعة وخصوصية مهنة سائق و خاصة عند الذين يمتنونها لكسب العيش فهي تعرف بمهنة المصاعب لما يحوقها من مخاطر، فيجد السائق نفسه امام مسؤولية ثقيلة تقع على عاتقه ألا وهي المحافظة على حياة و امن وسلامة الركاب، مما يتطلب منه اليقظة و قوة التركيز طوال الرحلة (خاصة المسافات الطويلة) ، ولا مجال لسهو او الخطأ تجنباً للوقوع في الحوادث، فهم يتعرضون للضغط بسبب الظروف الفيزيائية (ضوضاء، تلوج، أضواء، رياح، ارتفاع درجة الحرارة...) ووضعية الطرقات المهترئة ، ووجود المنعرجات الخطيرة وعدم وضوح إشارات المرور، وهذا ما بينه إعلان منظمة العمل الدولية التابعة للأمم المتحدة و المعنية بشؤون العمل و العمال ان نحو 10% من البالغين يصابون بفعل ظروف العمل الضاغطة بأنواع من الإحباط المؤدية للكآبة (باهي سلامة، 2008، ص95) ، كما ان نوعية ووضعية الحافلة (قديمة، عدم موائمتها لأبعاده الجسمية)، وكذا دقة المواعيد و قلة أوقات الراحة و تذبذب ساعات النوم و الشعور المستمر بالتعب نتيجة العمل لساعات طويلة خاصة أن مهنة السائق لا تعترف بالعمل وفق نظام 8 ساعات يوميا بل تمتد إلى ساعات أطول، ضف إلى ذلك الصراعات مع الركاب، و التي قد تصل إلى الاعتداءات اللفظية و حتى الجسدية، كما نجد بعض الركاب يتدخلون في عمل السائق مثلا احينا يطلبون منه زيادة السرعة و أحيانا أخرى التخفيض، وكذا مكان و مدة التوقف، كل هذه العوامل و الاوضاع تجعل مهنة السائقين مجهدة ومستوى الضغوط النفسية و المهنية مرتفع لدى أفراد العينة، و هذا ما أكده جيمس ليون **James Lean (1998)** ان 50 ألف يموتون كل عام إضافة الى ثلاثة ملايين جريح و هكذا عاما وراء عام، وذلك نتيجة الضغوط و المشقة التي يواجهها السائقون، و كذلك نتيجة للحالة المزاجية غير العادية التي تنتاب السائقين. وكذلك تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **1990 cm dna yffuDKircdlog** التي هدفت الى معرفة العلاقة بين مستويات ضغوط العمل و الصحية و النفسية على عينة من سائقي السيارات و التي توصلت الى ان افراد العينة يعانون من مستوى عالي من الضغوط و بانخفاض في مستوى درجات الصحة النفسية. و تتفق مع دراسة **قاشي محمد، (2013)** التي أثبتت أن سائقي الشاحنات يتعرضون لضغط نفسي و قلق كبيرين و خاصة المسافات طويلة مما يؤدي بهم الى الوقوع في سلوكيات غير آمنة، تتفق أيضا مع نتائج دراسة

خالدي عبد الكامل و عمار قاسمي (2018): الأسباب النفسية لحوادث المرور-من وجهة نظر سائقي سيارات الأجرة لمدينة باتنة، ومن أهم النتائج التي كشفت عنها زيادة مستوى القلق و الضغط النفسي لدى السائق من احد مسببات وقوع حوادث المرور. في حين اختلفت مع دراسة **خضرة حديدان (2014)** التي هدفت الى معرفة مستوى الاجهاد لدى سائقي الحافلات و اهم المصادر المهنية للإجهاد و اسفرت النتائج على ان سائقي الحافلات يعانون من مستوى متوسط الى ضعيف.

***ترتيب مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين :** كما يوضح الجدول رقم (02) ترتيب مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين بورقلة بشكل التالي في المرتبة الأولى **مصدر ظروف العمل في المراتب الأولى**، بمتوسط حسابي قدر ب (54.84) والذي قد يرجع الى عدة عوامل من بينها الظروف الفيزيائية (الضوضاء ، الرياح ، التلوج ، الحرارة...)، وضعية الطرقات السيئة، كثرة الممهلات، المسافات الطويلة وشعور السائق بالملل، مرور الشاحنات ذات الحجم الكبير، عبور الحيوانات، ضف الى ذلك وضعية الحافلة فكنا نرى ان اغلب حافلات السفر الموجودة بالجزائر و-خاصة ذوي المسافات الطويلة (ورقلة-الجزائر، ورقلة - بشار، ورقلة-تمنراست...) - قديمة مقارنة بتطور وسائل النقل العالمية. فهذه الظروف السيئة تجعل السائق مستاء و متذمر و يعيش حالة من الضغط و القلق، تظهر في سلوكياته و انفعالاته ، وهذا ما اشار إليه **(وينتلن 1959)** فيما يخص أسباب الضغط النفسي في حركة المرور فإنه ذكر عددًا كبيرًا منها، الى كثرة الاستنارات في الطريق (كالحوادث الأمنية)، و العدد الزائد للإشارات، و الظهور المفاجئ للإشارات فهذا يؤدي الى اختلال السلوك و الهيجان، وانهيار القدرة و غيرها من المظاهر السلبية و انخفاض قدرات استعمال الخبرات. واحتلت مصادر العمليات التنظيمية المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (40.18) ويرجع الباحثان هذه النتيجة الى عدة مشاكل تنظيمية يعاني منها سائقي نقل المسافرين متراكمة لم يجد لها حل منها صعوبة الحصول على إجازة، كذلك عدم تناسب الأجر مقارنة مع الجهد المبذول و في ظل ارتفاع مستوى المعيشة والأوضاع الاقتصادية الراهنة، وكما انه يوجد سائقين غير مؤمنين فاذا ما تعرض الى حادث و أصيب سوف يفقد عمله و لا يتحصل عن تعويض مادي و لا حتى منحة تقاعد في المستقبل، إضافة الى ذلك عدم وجود حوافز لا مادية ولا معنوية مما يجعل السائق في حالة تذمر و ملل فكل المهن تقوم بتطور و تجديد خبرات موظفيها الا مهنة السائق، فكل هذه المشاكل تجعل السائق يعاني من ضغوطات مهنية مرتفعة، اما المرتبة الثالثة علاقة العمل قد ترجع الى الجو السائد بين الزملاء من مشاحنات و مشاجرات بسبب جلب الركاب، وعدم احترام توقيت الانطلاق، و تنافس الغير لائق للوصول أولا للمحطة فهذه الأمور تزيد من ضغط السائق، اما المراتب الأخيرة (خصائص المهنة، علاقة السائق مع الركاب، العلاقات الأسرية بمتوسط حسابي قدر ب على الترتيب: (27.12،31.24،33.37،36.62) كانت متقاربة و التي قد تكون إما أن أفراد العينة مقتنعين و يحبون مهنتهم و يدركون خصوصيتها، وانهم اعتادوا عليها، ولا يقلقهم الجلوس أمام المقود لمدة طويلة، او الى القانون الجديد الذي يلزم رب العمل بوجود سائقين خلال الرحلة خاصة طويلة منها، فهذا ما يجعل السائق مرتاح، أما علاقة مع الركاب لا تسبب ضغط كبيراً مقارنة مع المصادر السابقة الذكر ارجع الباحثان ذلك أولاً الى الخبرة التي اكتسبها افراد العينة في التعامل مع الركاب، لأن اغلبهم (45سائق) خبرتهم المهنية من 07 سنوات الى اقل من 15 سنة، فهي مدة كفيلة ان تعلم السائق كيف يتعامل مع الركاب و لا يدخل في صراعات معهم، ثانياً قد يرجع الى عامل السن معظم افراد العينة (41) تتراوح أعمارهم من 37 الى 45، وهذه المرحلة العمرية يعرف الإنسان بها بالنضج، أما العلاقات الأسرية فكانت هي اقل من المصادر الأخرى قد يكون السبب أن أفراد العينة لا تفصح عن الحقيقة و يرجع ذلك لطبيعة الرجل الجزائري الذي لا يحب الخوض و مناقشة أمور حياته الخاصة والعلاقات الأسرية مع الآخرين فهي تعد طابو من الطابوهات الغير مسموح فتحها و مناقشتها. نجد نتائج هذه الدراسة تتفق مع دراسة **راجية بن علي، سامية شرفة، مفيدة بن حفيظ**

(2013) وهدفت الدراسة الى كشف عن اهم مصادر الضغوط المادية و البشرية التي تواجه السائقين و كذا استراتيجية مواجهتها لدى سائقي المركبات بولاية باتنة وأسفرت النتائج ان أهم مصادر الضغوط المادية تنحصر في وضعية الطرقات أولاً ثم وضعية المركبات، ثم أمن الطرقات، اما مصادر الضغوط البشرية فهي عدم احترام قانون المرور و غياب الثقافة المرورية. و تختلف مع نتائج دراسة خضرة حديدان (2014) التي هدفت الى معرفة مستوى الاجهاد لدى سائقي الحافلات و اهم المصادر المهنية للإجهاد و أسفرت النتائج على: يعاني سائقي الحافلات من مستوى إجهاد متوسط إلى ضعيف، تتمثل أهم المصادر المهنية للإجهاد في: تعارض الأدوار، أخطار المهنة،- الحوافز، اما البيئة المادية للعمل، طبيعة العمل، علاقات مع الآخرين فكانت اقل جهداً".

2-8- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثانية : تنص الفرضية على الآتي: « يوجد فرق دال إحصائياً في

مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين باختلاف السن» وللاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي One- Way ANOVA لحساب الدلالة الفروق بين المتوسطات باختلاف السن (من 25 الى 36، من 37 الى 45، اكثر من 45) في مصادر الضغوط النفسية و المهنية كما هو موضح في الجدول الموالي:
الجدول رقم (03) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لمصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف السن

مصادر الضغوط النفسية و المهنية	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	F	القرار الإحصائي
ظروف العمل	بين المجموعات	668.741	334.371	2	1.10	غير دال
	داخل المجموعات	30148.774	301.488	100		
	مجموع الكلي	30817.515	—	102		
خصائص المهمة	بين المجموعات	351.081	175.540	2	1.16	غير دال
	داخل المجموعات	15053.152	150.532	100		
	مجموع الكلي	15404.233	—	102		
علاقة السائق مع الركاب	بين المجموعات	299.600	149.800	2	1.23	غير دال
	داخل المجموعات	12165.332	121.653	100		
	مجموع الكلي	12464.932	-	102		
جماعة العمل	بين المجموعات	536.203	268.101	2	1.35	غير دال
	داخل المجموعات	19856.030	198.560	100		
	مجموع الكلي	20392.233	—	102		
العمليات التنظيمية	بين المجموعات	1035.747	268.101	2	2.05	غير دال
	داخل المجموعات	25267.748	198.560	100		
	مجموع الكلي	26303.495	-	102		
العلاقات الاسرية	بين المجموعات	65.286	32.643	2	0.23	غير دال
	داخل المجموعات	13766.073	137.661	100		
	مجموع الكلي	13831.359	—	102		

من خلال جدول رقم (03) الذي يبين تقدير الفروق لكل مصدر من مصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف السن و من خلال إختبار تحليل التباين الأحادي تبين أن هذه الفروق غير دالة إحصائياً لأن قيمة "ف" المحسوبة لكل مصدر ظروف العمل، خصائص المهمة، علاقة السائق مع الركاب، علاقة العمل، العمليات التنظيمية، العلاقات الأسرية تساوي بالترتيب (1.10، 1.16، 1.23، 1.35، 1.35، 2.05، 0.23) و هي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 ، و عليه نقبل الفرض الصفري و الذي تنص على أنه " لا يوجد فرق دال إحصائياً في مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين باختلاف السن"، و يرجع الباحثان ذلك الى عدة أسباب منها: يمكن تفسيره

بتشابه ظروف العمل أن كل افراد عينة الدراسة يخضعون لنفس ظروف العمل و خصائص المهمة. لذلك نجد أن السائق الأصغر سننا لا يختلف عن السائق الأكبر سننا ، و قد يرجع لصعوبة المهنة و ما تعرفه من ارهاق بدني و عقلي و نفسي، و هذا ما يسبب ضغط لكل فئات افراد العينة لا فرق بين اصغر سننا او اكبر سننا.

3-8- عرض و تفسير نتائج الفرضية الثالثة : تنص الفرضية على الآتي: «توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف الخبرة»، وللاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي **One- Way ANOVA** لحساب الدلالة الفروق بين المتوسطات باختلاف الخبرة (اقل من 7 سنوات، من 7 سنوات الى أقل من 15 سنة، من 15 سنة فأكثر) في مصادر الضغوط النفسية و المهنية كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (04) يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لمصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف الخبرة

مصادر الضغوط النفسية و المهنية	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	F	القرار الإحصائي
ظروف العمل	بين المجموعات	366.592	183.296	2	0.60	غير دال
	داخل المجموعات	30450.923	304.509	100		
	مجموع الكلي	30817.515	-	102		
خصائص المهمة	بين المجموعات	387.310	193.655	2	1.29	غير دال
	داخل المجموعات	15016.923	150.169	100		
	مجموع الكلي	15404.233	-	102		
علاقة السائق مع الركاب	بين المجموعات	223.994	111.997	2	0.91	غير دال
	داخل المجموعات	12240.938	122.409	100		
	مجموع الكلي	12464.932	-	102		
علاقات العمل	بين المجموعات	383.094	191.547	2	0.95	غير دال
	داخل المجموعات	20009.139	200.091	100		
	مجموع الكلي	20392.233	-	102		
العمليات التنظيمية	بين المجموعات	389.023	194.512	2	0.75	غير دال
	داخل المجموعات	25914.472	259.145	100		
	مجموع الكلي	26303.495	-	102		
العلاقات الاسرية	بين المجموعات	1053.609	526.805	2	4.12	دال
	داخل المجموعات	12777.750	127.778	100		
	مجموع الكلي	13831.359	-	102		

يتبين من الجدول رقم(04) تقدير الفروق في مقياس مصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف الخبرة و من خلال إختبار تحليل التباين الأحادي أن الفروق في اغلب مصادر الضغوط النفسية و المهنية غير دالة إحصائياً، حيث بلغت " ف" المحسوبة كما يلي: (ظروف العمل 0.60، خصائص المهمة 1.29، علاقة سائق مع الركاب 0.91، علاقات العمل 0.95، العمليات التنظيمية 0.75، عدا مصدر العلاقات الأسرية حيث الفروق كانت دالة إحصائياً، إذ بلغت " ف" المحسوبة 4.12 عند مستوى الدلالة 0.05. أسفرت النتائج المتعلقة بهذا الفرض على أنه لا توجد فروق في مصادر الضغوط النفسية و المهنية عدا مصدر العلاقات الاسرية باختلاف الخبرة لدى سائقي نقل المسافرين ، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى ان كل الفئات الثلاث يخضعون لنفس البيئة المهنية (من ظروف عمل، عمليات تنظيمية و خصائص المهمة...)، ولا يوجد فروق بين من اشتغل منذ عامين او اكثر من 07 سنوات او اكثر من 15 سنة ، و قد يرجع الى أسباب أخرى كأن السائق المنتمي الى فئة خبرة اقل قد يكون كان يمارس السياقة منذ سنوات سواء بسيارة نفعية او بنقل المسافرين بولاية أخرى، فيكون يملك خبرات سابقة عن المهنة و ظروفها، و كذا يأتي محمل بضغوط الحياتية و البيئية

كالظروف الاقتصادية، و الاجتماعية(انتشار البطالة، الأفاقت الاجتماعية...)، فهي بدورها تؤثر و تتأثر بضغوط العمل. فهذا ما انعكس على استجابات افراد العينة. وقد أسفرت النتائج الدراسة الحالية على أن هناك فروق في مصدر العلاقات الأسرية، فربما يرجع ذلك الاختلاف الى عدم تشابه البيئة العائلية المتواجد بها افراد العينة، فيوجد من هو مرتاح و يجد الدعم من طرف عائلته، و يوجد العكس. فيؤثر ذلك في ظهور فروق بين الفئات الثلاثة في مصدر العلاقات الاسرية، ولمعرفة موقع الخبرة ذي الدلالة الإحصائية تم حساب اختبار توكي للمقارنات البعدية والنتائج مبينة في الجدول :

الجدول رقم(05) يوضح نتائج اختبار توكي في مصدر العلاقات الأسرية من مصادر الضغوط النفسية و المهنية

المصدر	الخبرة	المتوسط الحسابي	اقل من 7 سنوات	7 سنوات الى اقل من 15 سنة	من 15 سنة فأكثر	الدلالة
العلاقات الأسرية	اقل من 7 سنوات	24.4138		-1.20843-	*-7.5862-	دالة لصالح ذوي الخبرة
	من 7 سنوات الى اقل من 15 سنة	25.6222	1.20843		-6.55019-	من 15 سنة
	من 15 سنة فأكثر	32.1724	*7.75862	*6.55019		فأكثر

*دالة عند 0.05

يتبين من خلال الجدول رقم(05) ان قيمة اختبار توكي دالة عند مستوى دلالة 0.05، وهذا لصالح ذوي الخبرة من 15 سنة فأكثر، و يرجع الباحثان ذلك الى ان السائقين الذين لديهم اكثر من 15 سنة عمل هم في حاجة لدعم و مساندة الأسرة أكثر من ذوي خبرة اقل، و خاصة ان اغلبهم تتراوح أعمارهم ما بين (40-65 تقريبا)، ففي هذه مرحلة عمرية بالذات بحاجة الى الاهتمام والدفي والأمان العائلي أكثر من الفئات العمرية الأخرى، فان لم يجد الاحتواء العائلي شعروا بالاعتراب ومنه تأزم حالتهم النفسية. إضافة الى ذلك فهؤلاء قضوا جل عمرهم بعيد عن الأسرة، مما يحرمهم من أداء واجباتهم كأباء، أو كأزواج، فهذا يشعرهم بالذنب لتقصيرهم اتجاه أبناءهم و كذا زوجاتهم، إضافة الى عدم تمكنهم من حضور الأعياد والمناسبات الخاصة، او عند حدوث طارئ، فانه لا يمكنه المغادرة فوراً مثلما يفعل أي موظف في إدارة، بل لابد من إيصال المسافرين، تسليم الحافلة الى رب العمل، و هذا ما يجعل السائق في حالة توتر، مما يسبب له ضغط مرتفعاً، نتائج الدراسة الحالية تتفق دراسة خضرة حديدان (2014) حيث أسفرت على ان صراع الدور أكثر المصادر اجهاداً الى سائقي الحافلات، و تتفق الى حد ما مع نتائج دراسة (Savery & hall, 1989): التي هدفت الى التعرف على مسببات ضغط العمل التي يتعرضون لها، و توصلت الى ان المسببات هي: غموض الدور، صراع الدور، عدم تمتع الإداري بسلطة كافية تمكنه من ممارسة مسؤولياته، زيادة العبء الوظيفي.

الاستنتاج العام :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى سائقي نقل المسافرين، و أظهرت نتائج الدراسة ارتفاعاً في مستوى مصادر الضغوط النفسية و المهنية وقد كان ترتيب المصادر تنازلياً كما يلي: (ظروف العمل، العمليات التنظيمية، جماعة العمل، خصائص المهنة، علاقة السائق مع الركاب، العلاقات الاسرية)، هذا يدل على ان سائقي نقل المسافرين فعلاً يعانون من ظروف عمل سيئة، مما يسبب لهم ضغوطات و تأثر على حالتهم النفسية، هاته الفئة بحاجة إلى التفاتة لتخفيف من حدة الضغوط التي تعانيها، و مزيد من الأبحاث و الدراسات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف السن، وتوصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية و المهنية باختلاف الخبرة ما عدى في مصدر العلاقات الاسرية يوجد فرق يعزى الى الفئة الأكثر خبرة (من 15 سنة فأكثر)

1 - المراجع باللغة العربية :

أولاً- الكتب:

- 1- بوظرفة حمو (1991): دراسة عن أسباب حوادث المرور في الجزائر، مركز المطبوعة الجامعية الجزائر، الجزائر
- 2- حسام هشام (2007): منهجية البحث العلمي، معهد الدراسات التربوية، ط2، بيروت
- 3- خالد عيادة عليمات (2011): ضغوط العمل و اثرها على الأداء، دار الخليج، عمان، الأردن
- 4- عبد الباقي صلاح الدين محمد (2011): السلوك الفعال في المنظمات، ط3 ، الاسكندرية، الدار الجامعية، مصر،
- 5- عبد القادر طه فرج (1996): علم النفس و قضايا العصر، دار النهضة العربية، بيروت
- 6- شعبان علي حسين السبسي (2002) أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- 7- محمد السيد أبو النيل (2005): علم النفس الصناعي و التنظيمي عربيا او عالميا، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 8- ملحم ، سامي محمد (2002) : مناهج البحث في التربية و علم النفس ، عمان ، دار الميسرة .

ثانياً- المجلات :

- 9- بوغازي الطاهر، عمامرة سمير (2014): الضغط المهني و علاقته بسلوك السائقين الحافلات، دراسة ميدانية بوالة السفر الوادي، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد (17)
- 10- خالد عبد الكامل، عمار قاسمي (2018): الأسباب النفسية لحوادث المرور من وجهة نظر سائقي سيارات الأجرة، دراسة ميدانية على عينة من سائقي سيارات الأجرة بمدينة باتنة، مجلة البدر، المجلد (10)، العدد (2)
- 11- راجية بن علي، سامية شرفة، مفيدة بن حفيظ، (2013): الضغوط و استراتيجيات مواجهتها لدى سائقي المركبات باتنة، ملتقى وطني حوادث المرور بين مستعملي الطريق و تنظيم المرور يومي 24-25 افريل، باتنة
- 12- خضرة حديدان (2014): المصادر المهنية للإجهاد و علاقتها بظهور الأمراض السيكوسوماتية لدى سائقي الحافلات التابعين لمديرية النقل لمدينة تبسة، عدد 42 ديسمبر 2014 ص ص 461-476 جامعة قسنطينة 1 الإنسانية
- 13- عقلة مبيضين ،وربحي الحسن (2000): ضغوط العمل التي يواجهها موظفو الشؤون المالية في الإدارة المالية العامة الأردنية، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد (16)، العدد (3)
- 14- محمد قاشي، (2013): الأسباب النفسية لحوادث المرور من وجهة نظر سائقي مركبات الوزن الثقيل، ملتقى وطني حوادث المرور بين مستعملي الطريق و تنظيم المرور يومي 24-25 افريل، باتنة
- 15- مؤيد عبد الكريم شاكور النقيب (2012): العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل و علاقتها بالانتماء الوظيفي، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الإنبار، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الادارية، المجلد 4 ، العدد 9
- 16- لوييزة فرشان (2015): حوادث العمل: مصادرها المادية و المعنوية و علاقتها بالضغط المهني، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد (13)
- ثالثاً- الرسائل الجامعية :
- 17- باهي سلامة (2008): مصادر الضغوط المهنية و الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي المتوسط الثانوي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر
- 18- زعابطة سيرين هاجر (2011): علاقة التفاؤل غير الواقعي بسلوك السائقين الصحي لدى السائقين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإنسانية، جامعة باتنة

- 19- غنوة محمد نادر (2013): اثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا.
- 20- مريم عثمان (2010): الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الاجازلدى أعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسنطينة.

2 - المراجع باللغة الأجنبية :

الكتب:

- 21- Szilgay, M. Wallace (1987): Organization Behavior and Performance, Llionis: Foresman, And Company
- أولاً- المجلات :
- 22- Bailet, J.M.A. (2006). Le volant rend – il fou ? Psychologie de l'automobiliste. Paris, France. L' Archipel
- 23- Brodzininski, I, Scherer, R & Crayer, K (1994). "Work Place Stress", Personnel Administration, Vol. 7, No2, , p77
- 24- Duffy, c.a. and Mcgoldrick: (1990): "Stress and the bus driver innt transport industry work and stress 4
- 25- Savery lawson & Hall. kenneth (1987) : Stress Management , Management Decision (6)