

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير الأكاديمي

الميدان علوم اجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس عمل وتنظيم

إعداد: بوليف مخرافة

بعنوان:

# الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن

\_دراسة ميدانية على عينة من أعوان الأمن بالإقامات الجامعية\_ بمدينة ورقلة\_

تاريخ المناقشة: 2015/05/27

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

د | زكري نرجس \_ جامعة قاصدي مرباح ورقلة \_ ..... ( رئيسا ومناقها )

د | باوية نبيلة \_ جامعة قاصدي مرباح ورقلة \_ ..... ( مخرفا ومقررا )

د | خميس عبد العزيز \_ جامعة قاصدي مرباح ورقلة \_ ..... (عضوا مناقها)

الموسم الجامعي: 2015/2014

## شكر وتقدير وعرفان

الحمد لله على دوام فضله وإصباح نعمه وعطائه أن من علي بإتمام هذه الدراسة ، والصلاة والسلام على نبي الهدى المبعوث رحمة للعالمين أخرج الناس من الظلمات إلى النور ،وعلى آله وصحبه وسلم .

أتقدم بشكري الجزيل وامتناني وتقديري واحترامي للأستاذة الدكتورة " باوية نبيلة " لتفضلها بالإشراف على هذه الدراسة ولكل ما قدمته من توجيهات ومساندة مستمرة فليبارك الله لها هذا الجهد وليعوضها خيرا إن شاء الله .

وأشكر كذلك كل أساتذة علم النفس بالأخص علم النفس عمل وتنظيم ، كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى عمال (أعوان الأمن ) بالإقامات الجامعية بورقلة الذين فتحوا لي أبوابهم وقدموا لي كل احتجته من معلومات والذين شاركوا بكل حماس للإجابة عن الأداة المصممة للدراسة الحالية .

وشكر خاص كذلك إلى من شرفونا بقبولهم لمناقشة هذه الدراسة .

كما أشكر جميع أفراد أسرتي لما قدموه لي من دعم ومساندة .

وكذلك أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدم يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد وأخص بالذكر أمال + حليلة عمال المكتبة ، وكذلك زملائي في الدراسة دفعة العمل وتنظيم .

أشكر الوالدين الكريمين الذين كانا لهم الفضل الكبير بعد الله عز وجل في المساندة وتذليل الصعاب أمامي حفظهما الله ورعاهما .

وإلى كل من ساهم معي برأي أو جهد أو مساعدة في إنجاز هذا العمل وإتمامه ليظهر إلى العلن في حلة إن شاء الله ،

دعاء صادق بأن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم .

مخلوفة



## ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة .

بحيث تمثلت إشكالية هذه الدراسة في:

ما مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية؟

والتي تندرج ضمنها التساؤلات الجزئية التالية :

### التساؤلات الجزئية التالية :

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن

بالإقامات الجامعية باختلاف الأقدمية؟

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن

بالإقامات الجامعية بورقلة باختلاف الحالة الاجتماعية؟

ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي المناسب لطبيعة الدراسة الحالية ، أما العينة

فقد اختيرت بطريقة قصديه على حسب متغيرات الدراسة المراد قياسها والتي كان عددها (215) عون أمن من

مجتمع الدراسة الأصلي لأعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة .

كما تم الاعتماد في جمع البيانات على الأداة المصممة من طرف الطالبة لقياس الانعكاسات النفسية للعمل

التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة .

وبعدما تم الاطمئنان على الخصائص السيكومترية للأداة من خلال حساب الصدق والثبات قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية ، ثم عولجت البيانات إحصائيا باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) في نسخته التاسعة عشر .

### وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

✓ وجود مستوى منخفض للانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة .

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة باختلاف الأقدمية .

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية باختلاف الحالة الاجتماعية .

وقد نوقشت هذه النتائج المتوصل إليها في ضوء التراث النظري المتعلق بهذا الموضوع والدراسات السابقة وختمت الدراسة بمجموعة اقتراحات موجهة لأعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة .

## **Le Résumé:**

la présente étude a pour but de révéler le niveau des répercussions psychologiques du travail entre les agents de sécurité avec des logements universitaires à Ouargla. Si cette étude a inclus le problème suivant de répercussions psychologiques comment du travail entre les agents de sécurité dans les logements universitaires ? En plus des questions partielles suivantes: y a-t-il des différences significatives dans le niveau des répercussions psychologiques du travail entre les agents de sécurité dans les résidences universitaires pour ancienneté différente ? Existe-t-il des différences significatives dans le niveau des répercussions psychologiques du travail entre les agents de sécurité dans les logements universitaires à Ouargla dans différente situation sociale ? J'ai misé sur ce exploratoire étude descriptive est appropriée pour cette étude, l'échantillon a été sélectionné pour délibérer sur l'étude des variables à mesurer et que nombre d'aide (215) de la société d'étude originale des agents de la sécurité dans les résidences universitaires à Ouargla. Comme outil de collecte de données conçu par l'élève d'évaluer l'impact psychologique de la Maj fonctionne entre les agents de sécurité dans le port de logement Université de OURGLA.

Après il est terminela reporteurde caractéristique cikométre pour outil parcalculer la sincérité et la stabilité ,avant sappliquer dans les étudesprincipales.puis,des donnes est corrécté statistician avec lutilisation des trousseau émunérative pour sience social(spss)de son dix neuf copie/ L'étude a révélé les résultats suivants : il s'avère que, il y a un

faible niveau de répercussions psychologiques du travail entre les agents de sécurité avec des logements universitaires à Ouargla. Il y a des différences significatives dans le niveau des répercussions psychologiques du travail entre les agents de sécurité dans les logements universitaires à Ouargla, selon l'ancienneté. Il y a des différences significatives dans le niveau des répercussions psychologiques du travail entre les agents de sécurité dans les résidences universitaires pour les statuts sociaux différents. Ceux-ci ont été discutés à la lumière des résultats de l'héritage théorique de cela, des études antérieures et a conclu les propositions de groupe d'étude pour les agents de sécurité pour les logements universitaires à Ouargla.

## فهرس المحتويات

أ	كلمة شكر
ب	ملخص الدراسة
هـ	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
1	مقدمة:
الجانب النظري	
الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة	
03	1-تحديد إشكالية الدراسة
07	2- تساؤلات الدراسة
07	3- أهمية الدراسة
08	4- أهداف الدراسة
09	5- التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة .
09	6- حدود الدراسة .
الفصل الثاني: الانعكاسات النفسية( القلق النفسي، الضغط النفسي)	
11	تمهيد
	أولا : الضغط النفسي

12	1- مفهوم الضغط النفسي
13	2_ بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي
15	3- مراحل الضغط النفسي
17	4- مصادر الضغط النفسي
18	5- الآثار الناجمة عن ضغوط العمل
	ثانياً : القلق النفسي
22	1_ مفهوم القلق النفسي
23	2_ أسباب القلق النفسي
26	3_ أنواع القلق النفسي
27	4_ مظاهر القلق النفسي
29	خلاصة
الفصل الثالث : نظام العمل بالدوريات	
	تمهيد
31	1_ مفهوم نظام العمل بالدوريات ( العمل التناوبي)
32	2_ أهمية العمل بالدوريات.
33	3_ أسباب العمل بالدوريات.
34	4_ التوافق المهني في نظام العمل بالمناوبة.



34	5_ تنظيم دوريات العمل .
36	6_ أنماط الدوريات.
38	7_ أنواع الدوريات .
40	خلاصة.
<b>الفصل الثالث: الدراسة الاستطلاعية</b>	
43	1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
44	2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية.
45	3- وصف أداة الدراسة الاستطلاعية.
46	4- بعض الخصائص السيكومترية للأداة.
<b>الفصل الرابع : الدراسة الأساسية</b>	
53	1- التذكير بتساؤلات الدراسة.
53	2- المنهج المستخدم في الدراسة.
54	3_ وصف عينة الدراسة الأساسية .
55	4_ وصف أداة الدراسة الأساسية .
56	4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة و تفسير النتائج</b>	
58	1- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل العام

60	2-عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الأول
63	3-عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثاني
63	الاستنتاج العام
64	الاقتراحات
	قائمة المراجع

### فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
44	يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية	01
45	يوضح أوزان بدائل الأجوبة للفقرات الموجبة والسالبة	02
49	يبين صدق المقارنة الطرفية	03
55	يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية	06
58	يوضح النسب المئوية لدرجات استجابات الأعوان (مرتفع،منخفض)	07
60	يوضح الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن باختلاف الأقدمية	08
63	يوضح الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن باختلاف الحالة الاجتماعية	09

مقدمة

## مقدمة:

إن العصر الذي نعيش فيه هو عصر التطورات العلمية والتكنولوجية، وهذه التطورات قد تنعكس بشكل إيجابي على حياة الفرد والأمم في الكثير من الجوانب، إلا أن الأمر لا يخلو من بعض الإفرازات والتي من بينها الانعكاسات النفسية التي قد تكون من ضمنها الضغط النفسي والقلق النفسي، وقد أشار "جمال أبو دلو" >> أن القرن الحالي هو عصر الضغوط النفسية والقلق، حيث تعد من الظواهر التي تتطلب كفاءة معينة للتكيف والتعامل معها، بل التعايش معها والخفض من حدتها. <<

(جمال أبو دلو، 2009، ص 15)

والواقع يشير إلى أن أعوان الأمن أثناء تأديتهم لمهامهم قد يواجهون العديد من المشاكل والمواقف الضاغطة التي تنتج عن الظروف الفيزيائية وظروف العمل بالمناوبة وما يتبع هذا النظام من صعوبات .

ولقد اخترنا هذه العينة من الأعوان لإجراء الدراسة والكشف عن الانعكاسات النفسية لديهم و هذا لما قد تعانيه هذه الفئة من العمال من متاعب وصعوبات جزاء نظام العمل بالمناوبة ، ولقد جاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على ظاهرة الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة، ولقد قسمت الدراسة إلى جانبين وهما:

### الجانب النظري: والذي يحتوي على ثلاث فصول وهي :

**الفصل الأول:** حيث تم فيه تحديد إشكالية الدراسة والتساؤلات الجزئية لها وبعدها الفرضيات المقدمة للإجابة عن تلك التساؤلات وتليها أهمية الدراسة وأهداف الدراسة وحدود الدراسة وأخيراً التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.

**الفصل الثاني:** وقد تضمن هذا الفصل الحديث عن الانعكاسات النفسية المتمثلة في كل من القلق النفسي والضغوط النفسية، حيث بدأنا بتحديد مفهوم الضغط النفسي والإشارة إلى بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي، وتم التطرق إلى مراحل الضغط النفسي بالإضافة إلى مصادر الضغط النفسي والآثار الناجمة عن ضغوط العمل.

هذا بالإضافة إلى الحديث عن القلق النفسي ، وقد تم فيه تحديد مفهوم القلق النفسي والإشارة إلى أسباب القلق النفسي بالإضافة إلى أنواع القلق النفسي ومظاهر القلق النفسي .

**الفصل الثالث:** وقد تضمن هذا الفصل الحديث عن نظام العمل بالدوريات بحيث قمنا بتحديد مفهوم العمل التناوبي والتطرق إلى أهمية العمل التناوبي هذا بالإضافة إلى أسباب ظهور الدوريات وتنظيم دوريات العمل وكذا أنماط دوريات العمل وخلاصة في الأخير .

**الجانب الميداني:** ويضم ثلاث فصول وهي:

**الفصل الرابع:** وتضمن الدراسة الاستطلاعية، حيث بدأ بالحديث عن الهدف من هذه الدراسة ثم وصف العينة وأداة هذه الدراسة، وفي الأخير عرض لبعض الخصائص السيكومترية للأداة (الصدق والثبات).

**الفصل الخامس:** تضمن الحديث عن الدراسة الأساسية بحيث تم وصف عينة الدراسة والمنهج المستخدم مرورا بالأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في حساب تساؤلات الدراسة الحالية .

**الفصل السادس:** لقد تضمن هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج المتوصل إليها ، من خلال التساؤل العام والتساؤلات الجزئية.

يلي هذا الفصل عرض الاستنتاج العام بالإضافة إلى بعض المقترحات تخص الأعوان العاملين بنظام العمل بالمنابوة.

# الجانب النظري



## الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة

1- تحديد إشكالية الدراسة

2- تساؤلات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- التعاريف الإجرائية للمفاهيم الدراسة

6- حدود الدراسة

## تحديد إشكالية الدراسة:

إن الوضع العام للأفراد العاملين يرتبط كثيرا بالشغل وظروف العمل وكذا طبيعة المنصب ، فالفرد العامل أثناء تأديته لعمله قد تعترضه الكثير من أعباء العمل ، وهنا وبحكم الفروق الفردية بين الأشخاص فقد نجد من يتحملها ويديرها ومن ينهار بتراكم مشكلات العمل وتزايد هذه الأعباء . لاسيما مع متغيرات سوق العمل والتطورات التي تستوجب على المؤسسات مجابقتها فبعدها كان اعتماد نظام الحياة التقليدية الطبيعية، التي يراعى فيها المؤشرات الطبيعية كشرق الشمس وغروبها في تحديد مواعيد الالتحاق بالشغل ومغادرته، فقد تعدى الأمر اليوم إلى أنظمة التناوب في العمل.

فلقد أدى كل من ازدياد فترات الراحة وتقلص ساعات العمل من جهة، ووجوب اشتغال الكثير من المؤسسات بدون انقطاع من جهة أخرى إلى تبني ما يسمى بنظام العمل بالمناوبة، وهو يعتمد على تتابع فرق العمل من أجل ضمان استمرارية الأداء أو الإنتاج بحيث أن الفرقه الموالية غالبا ما تكمل عمل الفرقة التي سبقتها. (بوظيفة حمو، 1995، ص49)

وعلى الرغم من أن هاته الأنظمة كفيلة بتحقيق الأهداف التي تسعى للوصول إليها ، لكنها في الوقت نفسه غالبا ما تؤدي إلى ظهور العديد من المؤشرات الدالة على وجود نوع من اختلال التوازن بين العامل وعمله. ومن بينها نذكر : القلق ، التغيب ، الضغط النفسي، حوادث العمل... الخ.

بحيث نجد أن كل من ظواهر القلق والضغط النفسي تحتل مكان الصدارة بين المظاهر النفسية السالفة الذكر وغيرها، التي يتعرض لها العامل في ظل العمل التناوبي. (بشير لعريط، 2006، ص17)

وتعتبر ظاهرة القلق النفسي والضغط النفسية من الظواهر الإنسانية المعقدة التي قد تتجلى في مضامين نفسية وسلوكية، فيعتبر الباحث أن كل ما قد يتعرض له العامل أثناء عمله من قلق نفسي وضغوط نفسية هو أمر حتمي لا مفر منه فواقع العمل محفوف بالأحداث والخبرات ، ومن النادر أن يتعرض الفرد إلي نوع واحد من الضغوط، بل الاحتمال الأقوى أن الفرد يتعرض لأكثر من نوع واحد من أنواع الضغوط والقلق النفسيين ، سواء كان ذلك بإرادته أو فوق طاقته ، والكل يحدث في وقت واحد ليس في فترات متباعدة.

ومن الدراسات السابقة التي تناولت جوانب من موضوع الانعكاسات النفسية لدى العاملين بنظام العمل بالمناوبة دراسة "كولكاون 1977" بحيث قام هذا الأخير بدراسة مقارنة بين عمال المناوبة (8X3) وعمال اليوم



العادي بهدف الكشف عن الجمود في الشخصية، ولقد كانت العينة مكونة من 115 عاملاً بالمنابرة و115 عاملاً بنظام اليوم العادي، وقد توصلت الدراسة إلى أن عمال المناوبة لا يشعرون بالأمن والهدوء على عكس عمال اليوم العادي، وبالرغم من أن هذه الدراسة لم تأخذ بعين الاعتبار بعض المتغيرات الديموغرافية إلا أنها كشفت عن بعض أعراض القلق الناتجة عن العزلة البيئية التي يختص بها نظام العمل التناوبي .

(بشير لعريط، 2006، ص17)

نلاحظ من خلال هذه الدراسة أنها تعرضت في نتائجها إلى جانب مهم من الانعكاسات النفسية ألا وهو القلق. ومما لا شك فيه أن من أوائل الباحثين الذين ساهموا في تفسير وتحليل ظاهرة القلق " سيجموند فرويد" مؤسس مدرسة التحليل النفسي، وقد أشار "علي شعيب" إلى أن: >> القلق يمثل نوعاً من الانفعال السار يكتسبه الفرد ويكونه خلال المواقف التي يصادفها.<<

(علي شعيب، 1989، ص2)

كما يفيد "مايجمان" (1981) الذي تبين له من خلال دراسته التي اعتمد فيها في جمع البيانات على بناء استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة من بينها المتعلقة بنوعية النوم وعلاقته بنشوء التعب لدى العمال بعد العمل في النوبة الليلية، وقد توصل إلى أن العمال يعانون من صعوبة النوم إضافة إلى صعوبة الاستيقاظ بعده مما يؤدي إلى حالة من التعب والإرهاق وعدم الشعور بالطمأنينة، ويفسر هذا عبء العمل الناتج عن العمل في النوبة الليلية الذي يؤدي في أحيان غالبية إلى انعدام الثقة في النفس.

( بشير لعريط ، 2006 ، ص17،18،19)

ولقد أصبحت ظاهرة القلق النفسي في بيئة العمل محل اهتمام كثير من المنظمات والمديرين بسبب الأمراض الناجمة عن الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها العاملين إذ تشير كثير من الدراسات المتعلقة بالضغوط النفسية في العمل إلى أن الضغوط المتكررة يمكن أن تؤدي إلى شعور العامل بعدم الرضا عن العمل والإصابة بالاضطرابات النفسية والجسمية.

بحيث يشير "سيللي" (1974) إلى أن التوتر الشديد يؤدي إلى إصابة الفرد بالعديد من الأمراض كالقرحة المعوية والشقيقة وارتفاع الضغط وحدوث ألم في الرقبة .

هذا وتعد الضغوط النفسية من الظواهر النفسية الشائعة في حياة الفرد العملية، وإحدى المفاهيم الرئيسية لفهم السلوك وتفسيره.

فالإنسان يشعر بالمتعة والسرور حين يصل إلى إشباع حاجاته، ويشعر بالضييق أو الضغط النفسي إذا منع من إشباع تلك الحاجات ،وعندما نتحدث عن الضغوط النفسية أو الضغوط في العمل فإننا نتحدث عن مشكلة رافقت الإنسان منذ وجوده على الأرض وبدأ العمل فيها .

ويفيد "دافيد فونتانا"،(2011) بأن نصف إلى ثلاثة أرباع الأمراض والحوادث التي تصيب العاملين ترجع لأسباب متعلقة بزيادة الضغوط النفسية في بيئة العمل.

كما يفيد "لانكري" (1988) في دراسته التي أجراها في فرنسا على 1700 عامل يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة سنة 2004 حاولت الكشف عن أهم الاستجابات النفسية للضغط الناتج عن خصائص النظام التناوبي وخلصت إلى ما يلي : صعوبة النوم ، التعب الذهني ، الخوف الدائم ، السلوك العدواني، الإحباط ،عدم القدرة المتزايدة على التركيز، التشاؤم وعدم الاستمتاع بالحياة،صعوبة اتخاذ القرارات ،الخوف من فقدان الوعي ،الخوف من الموت ، الخوف من الفشل ومن الآخرين.

حيث نلاحظ أن هذه الدراسة سلطت الضوء على أهم الاستجابات النفسية للضغط الناتج عن نظام العمل بالمناوبة ، والتي يمكننا اعتبارها أيضا كإشارات إنذار على حدوث إجهاد نفسي إن تطور الأمر أو زاد على الحد المعقول .

كما نلاحظ أن غالبية الدراسات سواء المتعلقة بالضغط النفسي أو المتعلقة بالقلق النفسي تكاد تتشابه في بعض أهدافها وتختلف في البعض الآخر، فمن الدراسات ما سعت إلى معرفة مستوى الانعكاسات النفسية (القلق ، الضغط النفسي) الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة .ومنها ما سعت إلى معرفة العلاقة بين حدوث الانعكاسات و الاضطرابات النفسية الجسمية مع نظام العمل بالمناوبة ، ومنها ما هدفت إلى تحقيق هذه الأهداف مجتمعة . وكذلك بالنسبة للاختلاف كل يستخدم المنهج الذي يناسب دراسته وأدوات وطرق جمع البيانات أيضا ، كما نجد اختلاف بسيط في بعض المؤشرات والمتغيرات التي لها علاقة بالدراسة ومن هذا المنطلق حاولنا أن نقوم بصياغة تساؤلات مناسبة للدراسة التي نحن بصدد دراستها .

ولقد جاءت دراستنا هذه لمحاولة إلقاء الضوء على قدر أو درجة التعرض للانعكاسات النفسية لدى أعوان الأمن العاملين بنظام العمل بالمناوبة من خلال طرح الإشكالية العامة التالية :

1/ما مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة؟

2/ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانعكاسات النفسية لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية باختلاف الأقدمية؟

3/ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانعكاسات النفسية لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية باختلاف الحالة الاجتماعية؟

### 3/ أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من طبيعة الموضوع وحدثته وقلة المراجع المتوفرة فيه حيث يكشف لنا هذا الأخير عن الانعكاسات النفسية التي يتعرض لها أعوان الأمن جزاء العمل التناوبي، والتي يتصدرها بعدي القلق النفسي والضغط النفسي وهذا حسب ما جاءت به الدراسات السابقة والأطر النظرية في هذا الموضوع وركزنا عليه نحن في دراستنا الحالية، كما تتجلى الأهمية أيضا في :

— إبراز مدى إحساس هذه الفئة من العمال (أعوان الأمن) بالضغوط النفسية والقلق النفسي الناتجة عن أعباء هذا النوع من العمل .

— تكمن الأهمية أيضا في كون هذا الموضوع لم يأخذ حظه من البحث والمتابعة وهذا ما يشجع البحث فيه أكثر والتعمق في هذا الوسط من نظام العمل .

— فتح المجال لدراسات أخرى للتوسع في دراسة هذا الموضوع من حيث الجوانب التي لم يتم التطرق لها في الدراسة الحالية .

— تزويد مكتبة الجامعة بمقياس جديد فيما يخص الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي والذي تم تصميمه من طرف الطالبة في الدراسة الحالية .

— بلوغ تحقيق أهداف الدراسة الحالية .

### 4/ أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي :

— الإجابة على تساؤلات الدراسة المطروحة .

\_\_ بناء مقياس للانعكاسات النفسية للعمل التناوبي يغطي أبعاد رئيسية والتي وردت في الأطر النظرية استنادا إلى مقاييس سابقة .

\_\_ التعرف على مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة .

\_\_ معرفة الفروق في الانعكاسات النفسية بين العمال باختلاف الأقدمية والحالة الاجتماعية .

## 5/ المفاهيم الإجرائية:

### \_\_الانعكاسات النفسية:

هي تلك الاستجابات السلبية المتمثلة في القلق النفسي والضغط النفسي ، الناتجة عن نظام العمل بالمنابذة لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بمدينة ورقلة والدرجة التي سوف يحصل عليها العون من خلال الأداة المصممة في الدراسة الحالية للموسم الجامعي 2015/2014.

### \_\_ بعد الضغط النفسي:

هو درجة عدم الارتياح النفسي التي يعبر عنها عمال أو أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة والتي تعيق قدراتهم وتعيق تحقيق أهدافهم والتكيف مع مطالبهم ، والتي سوف تقاس من خلال الدرجة التي سوف يحصل عليها الأعوان على مقياس الانعكاسات النفسية المصمم في الدراسة الحالية للموسم الجامعي 2015/2014.

### \_\_ بعد القلق النفسي:

هو استجابة الأعوان والتي تعبر عن حالة وقتية ومتغيرة مرتبطة بشعور العون بأنه منفعل ومتوتر بالإضافة إلى أعراض مختلطة ويندرج ذلك ضمن الأداة المصممة من طرف الطالبة في الدراسة الحالية .

## 6/ حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي :

الحدود الزمنية :تحدد هذه الدراسة بالسنة الجامعية (2014/2015)

الحدود البشرية: تتحدد هذه الدراسة بالعينة التي ستختار والتي قوامها حوالي ( 290) عون أمن موزعين على مختلف الاقامات الجامعية تبعا لمؤشري الأقدمية والحالة الاجتماعية .

الحدود المكانية :

تتحدد هذه الدراسة مكانيا بجميع إقامات مدينة ورقلة وهي كالاتي:

— إقامة سالم بن يونس بامنديل (إناث) ، إقامة محمد بن موسى حي النصر ( ذكور)، إقامة أبو عمار عبد الكافي (ذكور)، إقامة لعبيدي محمد الطاهر (إناث) ، إقامة قريشي محمد بالناجي (إناث) ، إقامة بن مالك محمد حسان (إناث)، إقامة لخضاري محمد لخضاري (ذكور) ، إقامة بن دحمان بشير (ذكور)، إقامة حساني محمد ابراهيم (إناث)، إقامة 500 سرير (الإطعام المركزي).

## الفصل الثاني:

### الاضغاط النفسية ( الضغط النفسي، القلق النفسي )

تمهيد

#### أولاً: الضغط النفسي

- 1\_ مفهوم الضغط النفسي
- 2\_ مراحل الضغط النفسي
- 3\_ مصادر الضغط النفسي
- 4\_ الآثار الناجمة عن ضغوط العمل

#### ثانياً : القلق النفسي

- 1\_ مفهوم القلق النفسي
- 2\_ أسباب القلق النفسي
- 3\_ أنواع القلق النفسي
- 4\_ مظاهر القلق النفسي

خلاصة

## تمهيد:

يعيش الفرد في وقتنا الحالي زيادة سريعة في معدلات التغيير التي مست شتى المجالات ، مما جعله في أغلب الأحيان لا يستطيع التلاؤم معها ، فأصبح يعاني من العديد من المظاهر النفسية وفي مقدمتها الانعكاسات النفسية والتي تتضمن كل من القلق النفسي والضغط النفسي بالإضافة إلى بعض المؤشرات الأخرى .

وقد عرف الإنسان الانعكاسات النفسية منذ أقدم العصور وكثيرا ما يطلق على هذا العصر بعصر القلق والضغط النفسية ، بسبب انتشار الاضطرابات النفسية والأمراض العقلية، ويعد القلق والضغط النفسي أحد أهم المظاهر تأثيرا على قدرة الشخص في ممارسته لحياة طبيعية مفيدة إذ يعيقه عن أداء واجباته كاملة وعن الاستمتاع بحياته.

وتعد الانعكاسات النفسية من أهم الموضوعات التي تناولها علم النفس إلى غاية يومنا هذا ، وقد أجريت دراسات كثيرة على المستويين العالمي والعربي عنها ، وستناول في هذا الفصل كل من القلق النفسي مفهومه وأسبابه ومستوياته... الخ. بالإضافة إلى الضغط النفسي مفهومه، مراحل ومصادره وآثاره... الخ.

## أولاً: الضغط النفسي

## 1\_ تعريف الضغط النفسي:

يعرفه " سمير شيخاني "على أنه: الاستجابة التلقائية "المقاومة أو الهروب" في الجسم .

ويعرفه أيضا على أنه هو البلى والتمزق ( البلى بالاستعمال الذي تعنيه "stress")

( سمير شيخاني ،2003،ص11)

ويعرفه "علي حمدي ، عبد الله رضا الفرماوي " (2003)على أنه الحمل الذي يقع على كاهل الكائن الحي وما يتبعه من استجابات من جانبه ليتكيف أو يتوافق مع التغيير الذي يواجهه ، بما أن التغيير هو إحدى الحقائق الثابتة في الحياة .

( علي حمدي ،عبد الله رضا الفرماوي،2003،ص18)

ويعرفه " فاروق السيد عثمان " (2001) >> أنه يستخدم على نطاق واسع من حالات الإنسان كرد الناشئة بفعل التأثيرات المختلفة بالغة القوة . <<

( فاروق السيد عثمان ،2001،ص18)

ويعرفه "أحمد نايل العزيز ، وأحمد عبد اللطيف أبو سعد " (2009) أنه عبارة عن شدة أو صعوبة جسدية أو عقلية أو انفعالية تحدث بسبب مطالب أو ضغوطات سيئة أو موقفية أو شخصية .

( أحمد نايل العزيز وأحمد عبد اللطيف أبو أسعد،2009،ص25،26)

\_\_ ويعرفه "هارون توفيق الرشيدى " (1999) >> أنها ظاهرة معقدة ومتداخلة الأبعاد والعلاقة بين أبعادها دائرية ولم يتفق العلماء على تعريف يمكن أن يعكس الناحية الكيفية والكمية للضغط النفسي.<<  
( توفيق هارون الرشيدى ،1999،ص15)

كما يعرفه "ابراهيم عبد الستار " على أنه يشير في أبسط معانيه إلى أي تغيير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ،فمثلا ظروف العمل الفيزيائية التنظيمية والانشغال على أفراد الأسرة كما هو الشأن في العمل الليلي تشكل في مجملها أحداثا تسهم في إفراز بعض التغييرات على الفرد العامل كالإصابة بالمرض ، الأرق... الخ والتي تعتبر بدورها من مؤشرات الضغط النفسي.



( ابراهيم عبد الستار ، 1998، ص 115 )

بناء على التعاريف السابقة يمكننا اعتبار الضغط على أنه ظاهرة إدراكية تحدث نتيجة لإدراك الفرد بعدم وجود توازن بين مهامه أو متطلباته وما تقتضيه المواقف المختلفة ، ويستخدم مفهوم الضغط للدلالة على حالتين مختلفتين ، تشير الأولى إلى الظروف التي تحيط بالفرد في بيئة عمله مثلا ، فتسبب له الضيق والتوتر ، أو بالأحرى المصادر الخارجية للضغط ، أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر والمتمثلة في شعور الغير سار الذي ينتاب الفرد .

## 12 / بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي:

المقاربة النظرية لمفهوم الضغط النفسي ترتبط بمفاهيم ثلاثة تتمثل في كل من القلق النفسي، الإجهاد النفسي والاحتراق النفسي.

**القلق النفسي:** هو حالة من الخوف الشديد الغامض الذي يمتلك الفرد ويسبب له الكثير من مشاعر الضيق والانزعاج فالشخص القلق يتوقع الشر دائما ويبدو متشائما ومتوتر الأعصاب ومضطربا كما يتميز بفقدان الثقة بالنفس كما تبدو عليه كل من مظاهر العجز في البث في القضايا المختلفة وفقدان القدرة على التركيز.

( رمضان محمد القذافي، 1997، ص 118.)

انطلاقا من هذا فإن القلق مرتبط بشكل واضح بمفهوم الضغط بل متضمن فيه ، ذلك أن هذا الأخير كما سبقت الإشارة إليه يشير إلى عدم التوازن بين الموقف والإمكانات المتاحة لدى الفرد للتعامل معه مما يؤدي إلى حالة من مشاعر الضيق ، الألم والتوتر... الخ تترجم إلى سلوك غير مرغوب فيه

## **الإجهاد النفسي:**

يشير إلى ذلك الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة ، أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية ، بحيث لا يستطيع أداء المهام المطلوب منه إنجازها على الوجه الأكمل بسبب الإجهاد الذي يعيشه الناتج أساسا عن الخلل الموجود بين مطالب الحياة المهنية والاجتماعية وخصائصه النفسية، العقلية ، الجسدية والاجتماعية مما يتيح فرصة ظهور التوتر والألم بصورة طاعية على حياته النفسية والتي بدورها تؤدي إلى إفرازات فيزيولوجية أهم معالمها كل من التعب والإنهاك ، ومن هنا فإن مفهوم الإجهاد النفسي غالبا ما يؤخذ به كمفهوم الضغط النفسي.

**الاحتراق النفسي:**

إن الاحتراق النفسي يشير إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية منها الإرهاق ، عدم الاهتمام بالعمل ، عدم الاهتمام بالآخرين ، الكآبة ، الشعور بالعجز والسلبية في تقدير الذات .

نلاحظ من خلال ما سبق تتضح العلاقة التداخلية التفاعلية بين كل من الضغط النفسي ، الإجهاد النفسي ، القلق النفسي ، والاحتراق النفسي ، فارتفاع مستوى القلق يؤدي إلى وقوع الفرد في حالة إجهاد نفسي وفي حالة استمرار هذا الإجهاد يؤدي إلى ظهور حالات الضغط النفسي وفي حالة تكرار هذه الضغوط العالية تؤدي إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي الذي يتميز بكل من الإنهاك والاستنزاف البدني والانفعالي لطاقة الفرد .

**3/ مراحل الضغط النفسي:**

الضغط كما سبق الإشارة إليه هو تجربة ذاتية تحدث احتلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه ، ولفهم مراحل الضغط ينبغي تناول مصادر الضغط فمن خلال التعريف السابق يمكن تحديد ثلاث مكونات رئيسية للضغط في منظمات العمل ، هي المثير ، الاستجابة والتفاعل ، فالعامل الأول المتمثل في المثير يشمل كل من القوى المسببة للضغط ، فمثلاً نظام العمل بالمناوبة وتبعاً لخصائصه المتمثلة في العمل الليلي وما يفرزه من انشغال ، توتر ، طول ساعات العمل ، إضافة إلى التغير المستمر لفترات العمل ، مما يصعب على العضوية التكيف معها ، وتعتبر في مجملها عوامل ضاغطة .

فهي بذلك تشكل مثيراً على أساس ذلك فمن الممكن أن تنشأ العوامل المثيرة للضغط من البيئة كالأسرة مثلاً أو المنظمة كطبيعة نظام العمل أو الفرد نفسه ، تبعاً لخصائص شخصيته التي تميزه عن الآخرين ، ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية اتجاه الضغط مثل الإرهاق ، التوتر القلق النفسي ،... الخ . وبصفة عامة هناك استجابتان للضغط تلاحظان كثيراً أولها الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف منه ، وثانيهما القلق وهو إحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض الوضعيات ، أما عن المكون الثالث للضغط فهو ذلك التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له .

وعلى أساس ذلك حدد "هانز سلي" الذي وضع تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه الضغط ثلاث مراحل متميزة لرد فعل الإنسان اتجاه الضغط هي الإنذار أو ما يعرف بالتنبيه للخطر والمقاومة والإنهاك.

( سيزلاقي أندرودي وألاس مارك جي ، 1995، ص181)

#### أ/ مرحلة الاستجابة للإنذار :

تتم هذه المرحلة الأولية من خلال تقبل الجسم عامل الإجهاد ، فبعدها يتم التعرف عليه بواسطة المخ ، يرسل هذا الأخير رسالة بيوكيميائية إلى جميع أجهزة الجسم التي تصبح في حالة من الاستعداد تميزها التغيرات الفيزيولوجية الواضحة التي تتجلى في توتر الأعصاب ، ارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس ، وكلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد إلى المرحلة الثانية .

#### ب/ مرحلة المقاومة :

من أعراضها كل من القلق ، التوتر والإعياء ، وكل ذلك يشير إلى المقاومة التي يبديها الفرد للضغط في هذه المرحلة يتم تحديد ميكانيزمات الدفاع التي تستعمل في تعبئة الطاقة الفيزيولوجية ، وما دامت قدرات الفرد محدودة فقد تكون مقاومته لعامل الإجهاد فاشلة ، ومن بين النتائج المترتبة عن ذلك نجد اتخاذ القرارات الخاطئة بالإضافة إلى التعرض للأمراض المختلفة .

#### ج\_ مرحلة الإرهاق:

عندما تنهار المقاومة فإن الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي ستبرز فالتعرض المستمر للإجهاد يضعف ميكانيزمات المقاومة فتعجز عن المواجهة ومن بين أعراض الأمراض التي تنتج عن إنهاك جهاز المناعة نجد كل من القرحة المعدية ، الصداع وارتفاع ضغط الدم ، وكل ذلك من شأنه تشكيل تهديدا واضحا على المعاش النفسي للفرد .

انطلاقا مما سبق نصل إلى أن هذا الأخير ( الضغط النفسي) هو ظاهرة من الظواهر الإنسانية المعقدة وهذا لما يسببه من آثار حادة على حياة الأفراد .

#### 4\_ أعراض الضغط النفسي:

من المؤشرات التي قد تشكل دلالات على الضغط النفسي ما يلي على حسب ما جاء به كل من " بكر جيلان وهوب توني 1998".

### المشاعر:

سرعة الانفعال والإثارة ، القلق ومشاعر الحزن

### الخوف:

فقدان السيطرة على النفس، الانشغال على الصحة ، الإحساس بالتعاسة ، تبدل الأحاسيس، عدم احترام الذات.

### الأفكار:

خشونة في المعاملات ، النسيان وارتكاب الأخطاء، صعوبة التركيز ، عدم الحسم في اتخاذ القرارات ، الارتباك ، توقع الأذى.

( بكر جيلان ،هوب توني،1998،ص288)

### السلوك:

إساءة إدارة الوقت .إساءة تنظيم الذات ،الاندفاع والتشتت في مناحي عدة ،تجنب إدارة المشاكل ،توجيه اللوم للآخرين ،الحاجة إلى استخدام المهدئات وأقراص النوم .

### الإحساس:

الصداع وآلام المعدة ،آلام عضلية.النوم المتقطع ،اضطراب في الشهية للأكل ،اضطراب في الشهوة الجنسية، سرعة الغضب لأتفه الأسباب.

(بكر جيلان ، هوب توني،1998، ص289)

نلاحظ من خلال أعراض الضغط النفسي أنها تترجم كلها على شكل سلوك يظهر للعيان بشكل إشارات وإيماءات وتعايير تظهر لنا جليا لدى الفرد الذي يشعر بضغط نفسي.

## 16 / الآثار الناجمة عن ضغوط العمل:

بالرغم من الاختلاف الواضح في الطرق التي يسلكها العمال مع الضغط ، إلا أن أغلب الأبحاث حول نتائج الضغط قد ركزت على آثاره السلبية وهناك طرق عديدة لتصنيف النتائج السلبية للضغط ، ولعل أكثرها شيوعاً هي الآثار السلوكية النفسية والتنظيمية .

**\_ الآثار السلوكية :**

إذا تجاوز الضغط المستوى العادي فإنه ستظهر ردود فعل سلوكية تشمل كل من القلق ، العدوان ، الملل والاكنتاب إضافة إلى الإرهاق والتوتر ومن الممكن أن تحدث أسباب أخرى هذه الأنماط السلوكية أيضاً ، إلا أن الضغط النفسي يتصدر هذه الأسباب العديدة لهذه الأنماط ، فإذا أخذنا نظام العمل التناوبي فإننا نجد هناك نمطان سلوكيان يرتبطان بالضغط هما الاستهلاك المستمر لكل من المنبهات والمنومات بمختلف أنواعهما ، وهذا من شأنه إتهاك صحة العامل وبالتالي تنقص فعالية أدائه في عمله ، ويمكن إدراك هاته السلوكيات من خلال مؤشرات متنوعة منها التغيب المتكرر ، البطء في العمل ، الأخطاء العملية ، انخفاض فعالية العمليات العقلية ، إضافة إلى التوتر والشكوى الدائمة من المرض .

(بكر جيلان ، هوب توني، 1998، ص 189)

**\_ الآثار النفسية :**

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة بين الضغط النفسي والاضطرابات النفسية وهذا ما أدى ببعض الأبحاث إلى القول بأن أكثر من 50% من الاضطرابات والأمراض ترجع إلى أسباب ترتبط بالضغط النفسي ، أما عن أنواع الاضطرابات العضوية فقد تظهر في شكل اختلالات بسيطة مثل : العرق ، جفاف الفم ، برد وحمى ، ومشكلات تظهر في شكل إحباط ، قلق واكتئاب ، أو عواقب أكثر خطورة مثل ارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم ، سرعة ضربات القلب ، ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب .

**\_ الآثار التنظيمية :**

إن العلاقة بين الضغط والأداء معقدة إلى أبعد الحدود فمن الممكن أن يكون للضغط أثر سلبي أو إيجابي على الأداء أو قد لا يكون له أي أثر ، فحينما يكون الضغط منخفضاً فإن العمال سيحافظون على مستويات أدائهم الحالية ، وبذلك ينعدم النشاط أو الدافعية لأداء أكثر ، أما في مستويات الضغط المنخفضة إلى المتوسطة

فإن البحث العلمي يؤكد على أن العمال سيقعون تحت تأثير حافز لتحسين مستويات أدائهم ، وفي هاته الحالة يعتبر الضغط محركا للأداء الأحسن ، غير أن العامل الحاسم في هذه المعادلة يتمثل في الفترة الزمنية التي من الممكن أن يتحمل العامل فيها هذه الظروف الضاغطة ، مقابل ذلك فإنه إذا ارتفعت مستويات الضغط يمكن أن ينخفض الأداء بصورة واضحة . ( بشير لعريط ، 2005، ص09)

نلاحظ من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل، يمكن القول أن مصادر الضغط النفسي عديدة منها ما هو مرتبط بالبيئة ومنها ما يرجع إلى خصائص الفرد نفسه، ولكن يمكن التعرف على مؤشرات الضغط النفسي لدى العامل من خلال المشاعر، الخوف، الأفكار، السلوك والأحاسيس. كما يمكن القول أن الضغط النفسي لدى عمال المناوبة (X) يترتب عليه أثارا عديدة تنعكس على الجانب النفسي، إضافة إلى الجانب التنظيمي كنتيجة حتمية أفرزتها الخصائص الاستثنائية لذلك النظام من العمل .

## الانعكاسات النفسية

### ثانيا: القلق النفسي

إذا نظرنا إلى أصل مصطلح القلق سنجد أنه مشتق من الكلمة اللاتينية (Angers) التي تعني الكبت أو الاختناق وهو شعور عام مصاحب للقلق وهناك انشقاق أقرب للمعنى الأشمل الذي نستعمله عن القلق وهو (anxiétés) التي تشمل الجوانب العقلية .

- يعرفه " سبليجر " ( 1977) بأنه حالة انفعالية مقته، يشعر بها الإنسان عند إدراكه لموقف يهدد ذاته فينشط جهازه العصبي الإرادي ويشعر بالتوتر ويستعد لمواجهة هذا التهديد ، كم يفرق بين حالة القلق وسمة القلق التي توجد بينها فروق ثابتة نسبيا في القابلية للقلق ترجع إلى اختلافات بين الناس في نظرهم إلى العالم المليء بالمواقف العديدة والمثيرة التي تدرك بوصفها أمورا خطيرة ومهددة.

### اصطلاحا:

يعرفه " فرويد " على أنه علاقة مع حدث صدمي خارجي حيث ينجر إثارة مفرطة، مهددة للأنا فتنتج صدمة الميلاد و الانفصال عن الأم، كما أن القلق يشكل مؤشر خطر بالنسبة للأنا، إذ يحذر من الأخطار المتوقعة سواءا كانت داخلية أو خارجية.

و يعرفه مختارة حمزة بأنه: >> مركب انفعالي من الخوف المستمر مثير ظاهر و يتضمن الخوف المصاحب للخوف المستمر تهديدا متوقعا أو متخيلا لكيان الفرد الجسمي أو النفسي و يعوق الأداء العقلي و المعرفي و سلوك الفرد بصفة عامة, و يؤثر على الفرد في أشكال مختلفة منها المرض أحلام اليقظة و الكواليس.<<

( مختارة حمزة, 1994, ص260 )

كما يعرفه "حامد عبد السلام زهران" >> بأنه توتر شامل نتيجة تواجد تهديد خطر فعلي أو رمزي قد يحدث و يصحبها خوف غامض و أعراض نفسية جسمية.<<

( حامد عبد السلام زهران, ب س, ص397 )

ويضع "الفالوجي" تعريفا واضحا للقلق فيقول >> القلق هو الشعور بالخوف من احتمال وقوع شيء غامض ومكروه .

( عبد الواحد ، 1922 ، ص22 )

ولتوضيح هذا التعريف نرى أن لفظ تخوف يكون واضحا على الفرد القلق كحالة نفسية غير سارة تتضح معالمها على سلوكياته وذلك بسبب تعب مستمر منشأه الخوف من شيء خفي كما أن استمرار الفرد في التفكير والاضطراب يؤدي إلى نفس الشعور نحو القلق مما يؤدي إلى فقدان التوازن لدى الفرد .

## 2/ أسباب القلق:

على اعتبار أن القلق حالة نفسية ترجع إلى عدة أسباب ذاتية و موضوعية, الأولى مرتبطة بتكوين شخصية الفرد, أما الثانية فمرتبطة بالظروف و المواقف المختلفة.

### \_ الأسباب الذاتية:

وجود صراعات تراكمية نفسية: إن الفرد يجلب معه إلى العمل ما يشعر به من صراعات نفسية تكونت داخل الأسرة, فإذا كان تاريخه قد أعاقه عن تكوين علاقات تجاوب وجداني مع الآخرين, فإن استجابته تتضمن مصدرا من مصادر الخطر, لذلك نجد الشخص فاقد الثقة في رئيسه و زملائه.

( حسن الظاهري صالح, 1999, ص33.)

\_ اضطراب العلاقات الاجتماعية و انخفاض تقدير الذات و عدم الشعور بالأمن: تعتبر نظرية الحاجات من أبرز النظريات في تفسير السلوك الفردي للعامل, و التي ترى أن للفرد حاجات أولية و ثانوية يجب إشباعها, ذلك أن

الإحلال بما يمكن أن يؤدي إلى اضطرابات, و حيث أن نظام العمل بالمناوبة يتميز بالتغيير في أوقات العمل و دوران العديد من العمليات الحيوية, فإن ذلك يؤثر على العلاقات الاجتماعية مما يؤدي إلى إحباط الحاجة للتقدير و الانتماء مما يعجل بشعور العامل بأنه شخص غير مرغوب فيه, فتزداد بذلك معاناته و يصبح قلقه مستمرا.

### \_الضغط النفسي:

يشير مفهوم الضغط في أبسط معانيه إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة و مستمرة.

( بشير لعريط، 2006، ص15)

و يمكن أن تكون مصادر القلق من الخارج كالأعباء اليومية و ضغوط العمل و التلوث البيئي أو بسبب عوامل عضوية داخلية كالإصابة بالأمراض و من الأمثلة على ذلك نجد كل من الضغوط الانفعالية النفسية, الضغوط الأسرية بما فيها الصراعات, و كثرة المجادلات, و تربية الأطفال... الخ, إضافة إلى الضغوط الاجتماعية، أما عن ضغوط العمل فتتجلى بوضوح في نظام العمل بالمناوبة أين نجد كل من التغيير المستمر لفترات العمل و كثافته مما يتطلب المزيد من المسؤوليات و أخيرا نجد الفرد يتجه نحو استخدام العقاقير، الكافيين، النيكوتين ، مما يعجل بظهور أعراض القلق.

و لقد ثبت أن استمرار التعرض للضغوط يؤدي تدريجيا إلى فقدان الطاقة اللازمة لإحداث التوازن ، و من ثم تضعف في الحالات البشرية قدرة الجسم على المقاومة فيحدث القلق الحاد بعدد من المتغيرات سالفه الذكر.

### \_ الأسباب المرتبطة بالعمل:

على اعتبار أن نظام العمل بالمناوبة نظام غير عادي، فإن الظروف التي تسبب القلق لدى العمال الذين ينتهجونه عديدة أهمها:

### \_درجة الاستقرار في العمل:

وهي ترتبط ارتباطا شديدا بمدى القدرة على التنبؤ بطبيعة العمل, ففي المنظمات الكبيرة مثلا التي يتسم العمل فيها بالتعقيد, فإن مجموعات العمل من يجعلهم لا يرتبطون بتلك المهام كونهم يجهلون إذا كان سيسمح لهم بالاستمرار في أدائها و هذا ما يسبب القلق لديهم.

(رمضان محمد القذافي, 1997, 261)



**ـ درجة التعقيد:**

تشير درجة التعقيد إلى مستوى الصعوبة في تنفيذ المهارات المطلوبة, في حين ينتاب العامل الشعور بأن النجاح بعيد عن الاحتمال فإن دافع الرغبة في الإنجاز يضعف، مما يسبب له التوتر، الانشغال المستمر و الشك مما يعجل بظهور حالة القلق لديه.

**ـ كثافة العمل:**

تتنوع طبيعة العمل و كثافته بحيث تتدرج من السهولة إلى الصعوبة, هاته الوضعية تستوجب التكيف لضمان تعامل سليم معها مما يحقق نوع من الراحة النفسية، أما إذا حدث خلل على مستوى ذلك التكيف لسبب من الأسباب فإن العامل في أغلب الأحيان يكون مستهدف للتوتر و الإحباط مما يعجل في ظهور القلق لديه.

**ـ الظروف الفيزيائية:**

تعتبر الظروف الفيزيائية من أهم العوامل المؤثرة على إنتاجية و نفسية العامل, ذلك أن كل من الضوضاء, الحرارة , التهوية ، درجاتها في موقع الإنتاج تؤثر بوضوح على جسد و نفسية العامل, فالضوضاء إذا زادت عن حد معين فإنها تتحول إلى عامل تشتت الانتباه ، و الحرارة المرتفعة تعمل على ضياع الطاقة, أما التهوية الضعيفة فتفرز الضيق, و كل ذلك يعتبر من مؤشرات القلق لدى العامل.

**ـ جماعات العمل:**

إن المؤسسات الصناعية الضخمة كما هو الحال بالنسبة للحدود المكانية لبحثنا الحالي الاقامات الجامعية نجد العامل.

( بشير لعريط، 2006، ص)

نلاحظ من خلال هذا العنصر المتعلق بأسباب القلق النفسي أنها متعددة ومختلفة على حسب وضعية العامل التي يكون فيها ، فمن الممكن أن تكون أسباب ذاتية كما يمكن أن تكون بسبب طبيعة العمل أو درجة التعقيد في العمل أو كثافة العمل، والمقصود هنا هو كمية المهام الموكلة إلى العامل في العمل ، بالإضافة إلى الظروف الفيزيائية (الحرارة ، الضوضاء، الإضاءة ، التهوية... الخ وجماعات العمل .

**3/ أنواع القلق:**

هناك عدة أنواع للقلق من أبرزها و أكثرها انتشارا نجد:

**\_ القلق العصابي:**

مصدره خطر داخلي، و تكون أسبابه مكبوتة و لا مبرر لها، فهو بذلك اضطراب سلوكي من خصائصه عدم الشعور بالراحة، و قد يصاحب هذا الشعور أعراضا كالعرق و احمرار الوجه.

**\_ القلق الذاتي:**

هذا ما يسميه "فرويد" بالقلق الأخلاقي، و يرى أن مصدره هو ذلك التهديد الموجود على مستوى ضمير الأنا الأعلى فالإنسان يخاف من أن يعاقب على فعل شيء يتعارض مع معايير الأنا المثالي، فالقلق الأخلاقي الذي يمارس في صورة إحساسات بالذنب أو الخجل في الأنا هو الخوف من العقوبة.

**\_ القلق الموضوعي العادي:**

يكون مصدره خارجيا معروفا و يطلق عليه أحيانا القلق الواقعي، فهو بذلك قلق مؤقت، و يمكن أن يكون سببه معلوم، و أول من استخدم مصطلح القلق الموضوعي هو < فرويد > فالقلق الموضوعي في نظره يكون إزاء خطر خارجي يشكل تهديدا واقعا للشخص ، و هو من المحتمل أن يوجد لدى العمال و الذي يعتبر محل جزء من دراستنا الحالية.

**4\_ مظاهر القلق النفسي:**

إن للقلق مظاهر عديدة ومتنوعة ونذكر من بينها على سبيل المثال لا الحصر الانشغال وآثاره السلبية على العامل ،

**\_ تعريفه:**

الانشغال هو مجموعة المخاطر و التهديدات التي يمكن أن تتواجد على مستوى تفكير الفرد أو تكون في انتظاره ، فكلما زاد الانشغال كلما ساء ما يشعر به، و كلما زاد هذا الأخير زادت طريقة التفكير سوءا، لذلك فالانشغال يعتبر من الأعداء للحالة المزاجية الجيدة بالرغم من أنه يتبين أن معظم وقت الانشغال كان أمرا لا ضرورة له ، فالعامل الذي يعمل وفق نظام العمل بالمناوبة مثلا نجده أثناء العمل في النوبة الليلية منزعجا لبعض

الأمر المرتبطة بتخيلاته عن ما قد يقع لأسرته مرض، شجار... الخ هاته الوضعية تنعكس سلبا على أدائه، و تقدير لذاته.. ( بشير لعريط ، 2007/2006 ، 314 )

### \_\_ الآثار السلبية للانشغال:

هناك مجموعة من الطرق التي يستطيع فيها الانشغال أن يؤثر على تفكير العامل وسلوكه ومشاعره وعلى جسده أيضا .

### \_\_ على مستوى التفكير :

\_\_ يبقى العامل في حالة ترقب للمشاكل ، يفقد القدرة على الانتباه. الجيد، تركيز الانتباه على الذات أكثر من العمل ، يصعب أمر اتخاذ القرارات ، يجعل من العامل أكثر تشاؤما والميل إلى التنبؤ بما هو أسوء.

### \_\_ على مستوى السلوك:

\_\_ الإهمال من غير قصد ، يتحكم في طريقة الأداء، يدفع بالعامل إلى الاعتماد على الآخرين ، أداء المهام والواجبات المرتبطة بالعمل بثقة أقل .

### \_\_ على مستوى المشاعر :

\_\_ الإحساس بالارتباك والحيرة ، الشعور بالفزع والخوف، الشعور بأنه من غير الممكن السيطرة على النفس ، يجعل من العامل بأنه مغلوب على أمره.

### \_\_ على مستوى الجسد:

\_\_ يقلل من المقدرة على الاسترخاء، الشعور بالتعب، التوتر ، الصداع.

( بشير لعريط، 2006 )،

بناء على ما سبق نلاحظ أنه إذا لم يتحقق ذلك الانشغال فإن الاستمرار فيه يتحول إلى عرض من أعراض القلق النفسي وبالتالي يعتبر الانشغال لدى العامل ضرورة حتمية ينبغي أن تحقق.

**خلاصة:**

من خلال ما سبق تم التحدث في هذا الفصل عن الانعكاسات النفسية والمتمثلة في كل من القلق النفسي والضغط النفسي اللذان يمثلان محل الصدارة في دراستنا هذه وقد تم في هذا الفصل التركيز على كليهما في إطار الانعكاسات النفسية وقد حاولنا أن نعرض بإيجاز مفهوم كل من الضغط والقلق النفسيين بالإضافة إلى باقي العناصر الأخرى .

## الفصل الثالث : نظام العمل بالدوريات

### تمهيد

1/ مفهوم نظام العمل بالدوريات

2/ أهمية العمل بالدوريات

3/ أسباب ظهور الدوريات

4/ التوافق المصنعي في نظام العمل بالمناوبة

5/ تنظيم دوريات العمل

6/ أنماط دوريات العمل

### خلاصة

**تمهيد:**

لقد أدى كل من ازدياد فترات الراحة وتقلص ساعات العمل من جهة . ووجوب اشتغال الكثير من المؤسسات بدون انقطاع من جهة أخرى، إلى تبني ما يسمى بنظام العمل بالدوريات .

وقد عرّف نظام العمل بالدوريات بالعديد من التعاريف نذكر من بينها :

يعتمد نظام العمل بالمناوبة على تتابع هذه الفرق من أجل ضمان استمرارية الإنتاج بحيث أن الفرقة الموالية غالباً ما تكمل عمل الفرقة التي سبقتها .08

ومن جهته يقدم " فيو " (1997) تعريفاً مماثلاً لنظام العمل بالدوريات على أنه : >> نمط من تنظيم أوقات العمل لضمان استمرارية الإنتاج بواسطة تعاقب فرق عمل على مكان العمل دون انقطاع <<

(بوظيفة حمو، 1995، ص 49)

ولعل التعريف الأكثر ملائمة هو ذلك الذي اقترحه "ماكدونالد ودويل" (1981) حيث يعتبران نظام العمل بالدوريات على أنه : >> نظام تتم فيه ساعات العمل على الأقل جزئياً خارج الأوقات العادية للعمل <<.

وقد يرجع عدم تمكن مختلف الباحثين من إيجاد تعريف كامل وشامل للدوريات إلى تعدد أنماط هذه الأخيرة من جهة، والتنوع الواسع لمختلف عناصرها التنظيمية من جهة أخرى

بناءً على ذلك فالعمل وفق نظام المناوبة هو نظام عمل تقسم فيه مدة العمل إلى فترات متساوية ومتعاقبة بين العمال، تلي بعد عدد من أيام العمل فترات راحة .

هذا النظام من العمل يعتبر من الطرق التي تلجأ إليها الكثير من المؤسسات لرفع قدرتها الإنتاجية وضمان استمرارية الخدمات، وبذلك فإنه يعتبر ضرورة اقتصادية واجتماعية.

## 2 أهمية العمل بالدوريات :

لقد كانت دوريات العمل بمثابة نظام تقليدي بالنسبة لبعض أصحاب المهن كالحباز والمرضى والبحار، ومع ذلك كانت نسبة العمال بالدوريات جد منخفضة إلى وقت غير بعيد. ويرجع عهد نظام العمل بالدوريات في بريطانيا، على سبيل المثال، إلى الأزمة الناتجة عن نقص الذخيرة الحربية سنة 1915، حيث تم تمديد ساعات العمل لتصبح 14 إلى 15 ساعة يوميا لمدة ستة أو سبعة أيام في الأسبوع، الأمر الذي أدى إلى الحوادث والغياب ونقص الإنتاج في نفس الوقت.

(بوظيفة حمو، 1995، ص51، 50)

عمد أرباب العمل إلى الزيادة في ساعات العمل اليومية التي كانت طويلة إلى حد كبير، الأمر الذي أدى إلى ظهور ضغوط عالية ومطالبتها سنة 1918، 1919، بشماني ساعات عمل في اليوم وأربعين ساعة في الأسبوع وهو ما أدى إلى ازدياد عمال الدوريات، الذي ارتفع في العشرين ما بين 1964، 1954 بأكثر من الضعف.

وتتجلى أهمية العمل بالدوريات أكثر فأكثر في ارتفاع عدد المؤسسات التي تلجأ إلى هذا التنظيم من جهة، ومن جهة أخرى في تزايد العمال المشتغلين به، خصوصا في بعض القطاعات الاقتصادية والاجتماعية الحساسة. يبدو كذلك أنه كلما كان حجم المؤسسة كبيرا كلما لجأت إلى نظام العمل بالدوريات. (بوظيفة حمو، 1995، ص50)

## 3 أسباب ظهور الدوريات :

قبل التعرض الآثار الناجمة عن العمل بالدوريات بمختلف أمثاله، ومتغيراته يدفعا الاهتمام بدراسة دوريات العمل إلى البحث في البداية عن أسباب وجود هذا النوع من التنظيم. فقد يرجع هذا الأسباب اقتصادية، اجتماعية أو تقنية. مثل ما هو الحال في الصناعات الكيميائية والمستشفيات أو عملية تشغيل الأفران الكبيرة.

## -الأسباب الاقتصادية-

دفعت الحاجة إلى إنتاج أكبر لتلبية حاجات السوق والربح السريع للمؤسسات.

رغبة المؤسسات في استغلال تجهيزاتها بصورة مكثفة لمسايرة التطور التكنولوجي والاجتماعي بالإضافة إلى

المنافسة.

ضرورة استغلال الآلات والتجهيزات طيلة الأربع والعشرين ساعة باستمرار حتى يمكن تثبيتها من الناحية الاقتصادية.

أدى كل من تطور وسائل النقل وتزايد عدد السكان إلى ضرورة توفير المواد الأساسية الواسعة الاستهلاك، كما أن تزايد عمليات النقل للبضائع والأشخاص أدى إلى خلق الكثير من الخدمات الموازية، كل ذلك أدى إلى انتشار نظام العمل بالمناوبة بمختلف أنواعه.

### \_ الأسباب التقنية

هناك بعض العمليات الصناعية وبعض الأنواع من الآلات تتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف إنتاجي معين وحتى لا تصاب الآلات أو المواد المستعملة في العملية الإنتاجية بالتلف.

- زاد التطور التكنولوجي من كفاءة بعض الآلات وقدرة تحملها كالعقول الإلكترونية الشيء الذي تبنى هذا النظام أكثر فأكثر.

- ازدادت الحاجة إلى هذا النظام من العمل في مجال المحروقات والقطاع العسكري وفي مصانع الخدمات العامة كالمستشفيات خصوصا أثناء وبعد الحرب العالمية الثانية لضرورة القيام بالمراقبة المستمرة وتحقيق الإنتاج الوفير.

### \_ أسباب اجتماعية.

ظهور البطالة التي دفعت البعض إلى اقتراح تقليل عدد ساعات العمل في اليوم وتناوب عدة فرق على نفس المركز، كما أن بعض المصالح تستدعي العمل دون انقطاع إضافة إلى ضرورة تلبية حاجات المستهلك المتزايدة وحصوله على منتجات معينة بكميات كبيرة خدمات في مواعيد محددة، مما استدعى العمل في أوقات غير عادية.

(بوظيفة حمو، 1995، ص55-58)

نلاحظ من خلال ما ذكرنا سابقا أن هذه الأسباب الاقتصادية والتقنية والاجتماعية كلها تكاتفت لينتج لنا ما يسمى نظام العمل بالدوريات وهذا للتخفيف من عبء العمل في فترات منتظمة.



#### 4/ التوافق المهني في نظام العمل بالمناوبة :

>> يقيس مدى ملائمة أي نظام عمل على مدى تحقيقه لتوافق العمال في عملهم ويعرف " توافق بأنه تكيف الشخص مع بيئته الاجتماعية وفي مواجهة مشكلاته مع الآخرين في الحياة ، والتي ترجع لعلاقته بأسرته ومجتمعه ومعايير بيئته الاقتصادية والسياسية والحلقية ، فكل تعريف للتوافق يصب في معنى أوسع وأشمل تندرج ضمن كلمة تكيف .<<

( مصطفى سويف، 1960، ص339)

وقد ذكر " كرو" أن التوافق يعبر عن مدى قدرة الفرد على التلاؤم مع الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه ، وذلك في الوقت الذي يستطيع أن يقيم علاقات منسجمة وسوية مع الظروف والمواقف والأشخاص الذين يكونون البيئة المحيطة به. (كمال الدسوقي ، 1974، ص32)

بناء على هذا التعريف فإن التوافق يبني على مضمون معياري يتعلق بمقياس القدرة على التلاؤم مع الظروف العديدة التي تواجه الفرد العامل في حياته المهنية وخاصة في ظل وجود نظام العمل بالمناوبة

#### 5تنظيم دوريات العمل :

##### \_ الدوريات الدائمة والمتناوبة :

تعتمد بعض المؤسسات على دوريات عمل دائمة وهو ما يستدعي إبقاء العمال باستمرار في واحدة من الاثنين أو الثلاث دوريات الثابتة الموجودة ،أي أن العامل يعين للعمل باستمرار إما في دورة الصباح والمساء أو الليل ،هذا النمط نجده يكثر في الولايات المتحدة الأمريكية على وجه الخصوص في مقابل التنظيم الثابت يوجد تنظيم آخر يقوم على أساس ما يسمى بالدوريات المتناوبة أو المتحركة ،بحيث يتناوب الأفراد على مختلف الدوريات التي تسير تبعا لنوع الدوران المرسوم مسبقا ،كأن يعمل العامل دورية الليل وهكذا تتوالى العملية تبعا لجدول الدوران ومدته واتجاهه .

يرى البعض أن مردود الدوريات الليلية الثابتة تمكن الإيقاع البيولوجي من التكيف كما يكون فيها التكيف أكثر من الأولى.

(بوظريفة حمو، 1995، ص62).

**\_ التناوب المنتظم وغير المنتظم:**

يتمثل العمل بالتناوب المنتظم في إتباع وتيرة زمنية معينة بصفة دائمة ، كأن تتم عملية التناوب كل يوم أو كل ثلاثة أيام أو كل أسبوع، بحيث يعمل العمال بالتساوي في مختلف الدوريات تبعاً لوحدة زمنية محددة.

أما التناوب غير المنتظم فيقضي بتوزيع متعدد لأوقات العمل بين العمال وفق مرسوم على مدى فترات مختلفة تتم وفق خطة مدروسة، حيث يتيح هذا النوع أياماً للراحة تبعاً لكل دورية يهدف هذا التنظيم إلى أخذ الانعكاسات المختلفة لأنواع الدوريات بعين الاعتبار، سواء تعلق الأمر بصحة العامل أو حياته الأسرية و الاجتماعية.

لا توجد مدة دوران ثابتة تخص نظام العمل بالدوريات بمختلف المؤسسات، إنما كل مؤسسة تحدد المدة حسب ما يناسبها، وتتمثل هذه المدة في يوم أو أكثر أو أسبوع أو حتى شهر، وتعرف مدة الدوران بأنها عدد أيام العمل المتتالية في نفس الدورية ويعتبر الدوران قصير المدى إذا كانت مدته لا تتجاوز 3 أيام متتالية، ومتوسطة المدى إذا كان يدوم أسبوعاً، وطويل المدى إذا زاد عن الأسبوع.

ومهما كانت مدة الدوران فقد يناسب كل نوع بعض العمال عن غيرهم حسب ظروفهم وحالتهم الشخصية والنفسية والاجتماعية .

يمكن أن يكون اتجاه دوران العمل عادياً حيث ينتقل العمال من دورية الصباح إلى دورية المساء ثم دورية الليل، ويسمى بالاتجاه الطبيعي للدوران، كما يمكن أن يكون اتجاه الدوران بصورة معكوسة من دورية الصباح إلى دورية الليل إلى دورية المساء وهو ما يسمى بالاتجاه المقلوب .

( بوظيفة حمو، 1995، ص60)

## 6/أنماط الدوريات :

## \_ نمط الدوريات الجزئية نصف المتواصلة :

يتضمن هذا النمط دوريتان بانقطاع في آخر النهار ،وأخذ عطلة في نهاية الأسبوع هذا النمط أكثر

انتشارا في مختلف النشاطات الصناعية والتجارية والخدمات العامة خاصة في الأعمال الدقيقة كالإلكترونية. وهو أكثر قبولا لدى العمال لكونه يتألف من دورتين : (صباحية ،ومسائية )وغالبا ما يقترح أن تبدأ الدورة الصباحية على الساعة الثانية زوالا، ويتم تغيير الدورية كل يوم أو أسبوع أو أكثر ، كما يمكن أن تلجأ بعض المؤسسات إلى تثبيت كل دورية كما هو معمول به في الولايات المتحدة الأمريكية. (بوظيفة حمو، 2006، ص77)

## \_ نمط الدوريات الجزئية المتواصلة :

هو الآخر عبارة عن دورية صباحية وأخرى مسائية بانقطاع يومين ،لكن دون عطلة نهاية الأسبوع ،وعادة ما يبدأ العمل على الساعة الخامسة والنصف أو السادسة صباحا للدورية الصباحية وينتهي على الساعة 9:30أو العاشرة للدورة المسائية ،وهو نمط شائع في كثير من المؤسسات .

## \_ نمط الدوريات نصف المتواصلة :

كثير الانتشار يضم ثلاث دوريات على الأقل ، دورية صباحية ومسائية وليلية الأولى تسمح للعامل بتناول وجبة العشاء مع أسرته ومشاركتهم في بعض النشاطات الاجتماعية ،إلا أن توقيتها مبكر جدا ومتعب وتحرم العامل من القدر الكافي من النوم ، أما الثانية غير مناسبة للحياة الاجتماعية ،إلا أنها تسمح للعامل بأخذ قسط كافي من النوم ،أما الأخيرة فتسمح للعامل بتناول وجبتي الغذاء والعشاء مع أسرته ،مع ذلك فهي متعبة ومجهدة للعامل بتناول وجبة العشاء مع أسرته ومشاركتهم في بعض النشاطات الاجتماعية ،إلا أن توقيتها مبكر جدا ومتعب وتحرم العامل من القدر الكافي من النوم ،أما الثانية غير مناسبة للحياة الاجتماعية ،إلا أنها تسمح للعامل بأخذ قسط كافي من النوم ، مع ذلك فهي متعبة ومجهدة للعامل ولها آثارا سلبية على صحته .وهناك تقييمات مختلفة في تنظيم هذا النمط منها على الترتيب: (6-14)(14-22)(22-6)(8-16)(16-24)(24-8).

**\_ نمط الدوريات المتواصلة :**

يتضمن العمل بلا انقطاع إلا في العطلة السنوية ،تداول عليه ثلاث فرق دون الحصول على الراحة ،يعد انتشار هذا النمط محدودا بعض الشيء ،وعادة ما يطبق لأسباب تقنية تقضي باستحالة توقيف وسائل الإنتاج كل أسبوع أو كل شهر .

عرف هذا النمط عدة تحولات وتعديلات، فبعد أن كان قائما على ثلاث أفواج مع إجبار أحدهم على مضاعفة العمل في أحد أيام الأسبوع للسماح للفوجين الآخرين بالتداول وأخذ يوم راحة،أصبح الآن يتألف من أربع أفواج أو أكثر، يعمل كل واحد ثمان ساعات ،ويسمح بالراحة لأحدهما،بينما تكون البقية في حالة عمل تشكل حلقة مدتها أربعة أسابيع لهذا النمط أشكال أخرى فقد يتكون من أربع أفواج مع حلقة دوران مدتها ثمان أيام ،أربع أسابيع ، عشرون أسبوعا أو تكون مدة التغيير غير منتظمة.

(بوظيفة حمو، 1995، ص 78)

**7/أنواع نوبات العمل:**

هناك أنواع عديدة من نوبات العمل منها الليلية ، النهارية ، المتقطعة ، المضعفة.

**\_ نوبتي النهار و الليل:**

هما نوبتان نهارية و أخرى ليلية ، مدة كل واحدة منهما 8 ساعات للإشارة هنا أن مدة العمل فيها هي نفسها أي 8 ساعات في أغلب الأعمال و لكن الاختلاف فيها يمكن في زمن بدايتها و نهايتها.

(بوظيفة حمو ، 1995 ، ص 144)

**\_ نوبات النهار المضعف:**

وهي تفهم من معنى العبارة ، أي أن النوبة تكون مضعفة ، فهي عبارة عن نوبتان ، زمن الواحدة منها ثمان ساعات 8سا تكون النوبة الأولى صباحية والثانية مساءية ، و نفس الشيء مثل نوبات الليل و النهار فقد تكون تختلف النوبات في ساعات بدايتها و نهايتها.

**\_\_ نوبات متقطعة:**

تختلف هذه النوبة عن النوبتان السابقتان ، فهي عبارة عن ثلاث نوبات عملية و المداومة فيها تكون لمدة 5 أيام ، يتم العمل خلال هذه النوبة بطريقة التناوب بين العمال على الوظيفة الواحدة حيث يتناوب العامل ثلاث مرات في أربع و عشرين ساعة للعمل: العمل في الواحدة يستمر لخمسة أيام كما يوجد نوع آخر من النوبات المتقطعة ، تحتوي أيضا على ثلاث نوبات عمل ، يشتغل كل فوج عمل أو مجموعة عمل لمدة تسعة أيام متتالية و في نوبات مختلفة ، كل نوبة من هذه النوبات تشمل ثلاث أيام و مدة كل نوبة هي ثمانية 8 سا ، بعد العمل في نوبات الثلاث تأتي فترة الراحة ، بحيث يأخذ العامل بعد تسعة أيام عمل فترة راحة و تكون مدتها ثلاث أيام.

كما سلف الذكر فهذا الأسلوب من نظام العمل بالمناوبة هو الأسلوب الأكثر استعمالا من غالبية المؤسسات الحيوية منها المؤسسة الوطنية للصناعات البلاستيكية بسكيكدة (ENIP) و العمل فيها يكون كما يلي:

\_\_ ينطلق العمل على الساعة 4:30 ليستمر إلى غاية 12:30 ، و من الساعة 12:30 حتى الساعة 20:30 ، و من الساعة 20:30 حتى الساعة 4:30.

يلاحظ هنا أن العمل لا يتوقف من ( 4:30 إلى 4:30 مدة 24 ساعة ) يدرج إلى الأنواع السابقة الذكر أنواع أخرى هي في شكل ورديات منها

**\_\_ ورديات العمل المتصل ( 24 ساعة / 24 ساعة ):**

هذه الوردية كونت من أجل العمل المتواصل دون توقف ، و لصعوبة عمل العامل الواحد طيلة هذه المدة ، فهي في أغلب الأحيان تتكون من (04) فرق عمل ، يتناوبون عن العمل المطلوب إلى نهاية الدوام.

**\_\_ الوردية النصف الزمنية:**

في هذه الوردية يعمل العامل نصف الوقت أي نصف مدة العمل الحقيقي ، و بالتالي يحصل على نصف الأجر الذي من المفروض يتلقاه على العمل (كاملا) هاته الحالة نادرة و قليلا ما تستعمل في مؤسساتنا و ذلك لاعتبارات ثقافية.

نلاحظ من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل أن نظام العمل بالدوريات هو نظام لجأت إليه المنظمات وبعض المؤسسات لمعالجة التطورات في سوق العمل ويتضمن هذا الفصل الحديث عن مفهوم نظام العمل بالدوريات وأسباب ظهور الدوريات وكذا تنظيم دوريات العمل بالإضافة إلى أنماط دوريات العمل .

الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع : الدراسة الاستطلاعية

1\_ أهداف الدراسة الاستطلاعية

2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية

3- وصف أداة الدراسة الاستطلاعية

4- بعض الخصائص السيكومترية للأداة



يعتمد الباحث في البحوث العلمية على مجموعة من الخطوات والمراحل من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة تتمثل هذه الخطوات في دراسة استطلاعية يتم فيها تناول الهدف منها والتأكد من صلاحية أداة القياس المستخدمة فيها وذلك بتقريب صدقها وثباتها كذلك تناولت الطالبة في هذه الدراسة وصف لعينة الدراسة ووصف الأداة المستخدمة بالإضافة إلى بعض الخصائص السيكومترية للأداة .

### الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أساساً جوهرياً لبناء البحث كله ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ميدان البحث بدقة وكذلك خصائص العينة والمتمثلة في بعض المؤشرات للانعكاسات النفسية جراء العمل التناوبي ،بالإضافة إلى قياس صدق وثبات الأداة المستخدمة في الدراسة الأساسية وذلك بغرض التأكد من صلاحيتها لها

### 1/ أهداف الدراسة الاستطلاعية :

إن لهذه الدراسة مجموعة من الأهداف من بينها :

- بناء استبيان يقيس الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة .
- التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة للقياس وذلك من خلال معرفة صدقها وثباتها باستخدام مختلف الأساليب الإحصائية الممكنة.
- النزول إلى الميدان وتطبيق الأداة على عينة من المجتمع الأصلي لاكتشاف الصعوبات والعراقيل وتغاديتها أثناء إجراءات الدراسة الأساسية . معرفة الصعوبات والنقائص المسجلة أثناء التطبيق لتداركها فيما بعد

### 2\_ وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

لقد تمثلت عينة الدراسة الاستطلاعية في (30) عون أمن موزعين على ثلاث إقامات جامعية تم اختيارهم بطريقة قصديه : إقامة سالم بن يونس (10 أفراد) ،إقامة أبو عمار عبد الكافي (10 أفراد)،إقامة محمد بن موسى حي النصر (10 أفراد).والموزعين على حسب المتغيرات التصنيفية الآتية :

الأقدمية (أقل من 5 سنوات)، (أكثر من 5 سنوات) والحالة الاجتماعية (أعزب )، (متزوج). وهو ما سوف يتم توضيحه في الجدول أدناه.

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية :

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة المئوية %
الأقدمية	أكثر من 5 سنوات	18	60%
	أقل من 5 سنوات	12	40%
الحالة الاجتماعية	أعزب	9	30%
	متزوج	21	70%

يمثل الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة التصنيفية الآتية الأقدمية ( أكثر من 5 سنوات، أقل من 5 سنوات) حيث قدرت نسبة الأعوان ذوي أقدميه أكثر من 5 سنوات ب(60%)، بينما قدرت نسبة الأعوان ذوي أقدميه أقل من 5 سنوات ب(40%)، أما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فقد بلغت نسبة العزاب (30%)، في حين بلغت نسبة المتزوجين ب (70%)

**3/ وصف أداة الدراسة الاستطلاعية:** وبناء على طبيعة المشكلة المدروسة والهدف الأساسي للدراسة الحالية ، تم تصميم أداة واحدة لجمع بيانات هذه الدراسة وتمثلت في استبيان مصمم لقياس الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة.

وصيغت بنود الاستبيان ضمن البعدين الأساسيين للانعكاسات النفسية :

\* /بعد القلق: ويتكون من 25 بندا قبل عملية التحكيم.

\* / بعد الضغط النفسي: ويتكون من 31 بندا قبل عملية التحكيم .

**\_ التعليمات المرفقة في أداة الدراسة :**

أرفقت بنود الأداة بتعليمات تنص على قراءة كل العبارات ووضع علامة (X) أمام كل عبارة تعبر عن آراء أفراد العينة كل واحد على حدى دون ترك أي عبارة بدون إجابة وقد كانت بدائل الأجوبة ثلاثة وهي كالآتي : (دائما ، أحيانا ، أبدا .)

**طريقة التصحيح :**

لقد تم تبني بدائل الأجوبة التالية ( دائما ، أحيانا ، أبدا)، كما كانت الأوزان كما يلي: 1،2،3 بحيث إذا كانت البنود تأخذ الصيغة الإيجابية تمنح الدرجات : دائما:1، أحيانا:2 ، أبدا:3

أما إذا كانت البنود سلبية فتمنح: دائما:3 ، أحيانا: 2، أبدا :1

**4/ الخصائص السيكومترية للأداة :**

قصد التحقق من صلاحية الأداة فقد قمنا بحساب صدق وثبات هذه الأداة وهذا من أجل الحصول على نتائج موضوعية موثوق فيها .

**أولاً: الصدق .**

وللصدق أهمية قصوى في إعداد الاختبارات >> وهو يعد أحد المؤشرات التي تبرهن على مصداقية الاختبار، فالاختبار الجيد هو الذي يقيس السمة التي تهدف إلى قياسها وتختلف الاختبارات في صدقها تبعاً لاقترابها أو ابتعادها من تقدير تلك السمة التي تهدف إلى قياسها .<<

(عبد الهادي، السيد عبده وآخرون ، 2002، ص45)

كما يقصد به >> أن يكون الاختبار قادراً على قياس ما وضع لقياسه ولا يكون الاختبار صادقا إلا إذا توفر ما يلي :

\_ أن تكون البنود على علاقة وثيقة بالخاصية التي تقيسها .

\_ أن يكون الاختبار قادراً على التمييز بين طريفي الخاصية التي يقيسها

\_ أن يميز بين الخاصية التي يقيسها والخصائص الأخرى .

\_\_ وقد اعتمدنا في الدراسة الحالية على طريقتين في التأكد من صدق الأداة ويتضح ذلك من خلال :

### \_\_ صدق المحكمين :

يعتبر التحكيم دلالة على صدق بنود الأداة ومناسبتها لموضوع الدراسة، وعليه فقد تم تقديم الأداة لعدد من الأساتذة المختصين في علم النفس عمل وتنظيم من أجل إبداء رأيهم حول الأداة من حيث :

\_\_ تقدير السلامة اللغوية لل فقرات .

\_\_ تقدير مدى ملائمة بدائل الأجوبة .

\_\_ تقدير مدى ملائمة الأبعاد لل فقرات .

(بشير معمره، 2000، ص15)

### بالإضافة إلى :

\_\_ تقدير مدى ملائمة الأوزان لبدائل الأجوبة .

\_\_ تقدير مدى ملائمة الفقرات للسمة المقاسة .

وقد تم توزيع استمارة التحكيم على 11 أساتذة محكمين من شعبة علم النفس و تم استرجاع 9 استمارات تحكيم وقد تم ذكر أسماء الأساتذة في الملحق رقم (01) في قائمة الملاحق.

### نتائج صدق المحكمين:

بعد توزيع استمارة التحكيم على الأساتذة المحكمين وعددهم 11 أستاذ محكم تم استرجاع الأداة بعد تحكيمها من طرف (9) محكمين وتم الأخذ بأغلب أحكامهم فحذفت بعض البنود وعلاوة على ذلك فإن البنود التي تم حذفها هي بنود مكررة في الاستمارة ولهذا تم الاستغناء عنها، وعدّل ما يجب تعديله، وأبقينا على البنود التي أخذت نسب عالية من الاتفاق من أغلب المحكمين ليصل عدد البنود الحالي للأداة إلى 48 بنود بعد أن كانت حوالي 57 بنود، وهي موزعة على كلا البعدين : القلق النفسي والضغط النفسي واللذان يتمحوران حول أعراض مختلفة للانعكاسات النفسية لدى الأعوان الأمن .

أما بالنسبة لمدى ملائمة الفقرات لبدائل الأجوبة وكذا ملائمة الأوزان و الصياغة اللغوية التي تم وضعها من قبلنا فقد تم قبولها من طرف أغلب الأساتذة المحكمين ونحن أخذنا برأي الأغلبية .

### \_ صدق المقارنة الطرفية :

تعتمد هذه الطريقة على ترتيب أفراد العينة الاستطلاعية ترتيبا تنازليا من أكبر درجة إلى أصغر درجة ،ولعل آخر التقسيمات التي ميزت بين المستويات الامتياز والضعيف ،هي التي تعتمد على الطرفين ( علوي ،سفلي ) ومن ثم قمنا بأخذ نسبة 27% من أفراد العينة من كل طرف من طرفي التوزيع كمجموعتين متناقضتين متطرفتين.

كما يرى "فؤاد البهي السيد" >> أن المقارنة الطرفية هي إحدى الطرق الإحصائية في قياس الصدق ،حيث تعتمد أساسا على تقسيم درجات الأفراد إلى مجموعتين بعد ترتيب الدرجات تنازليا << .  
( فؤاد البهي السيد،2006،ص40)

ولقد تم الأخذ بنسبة 27% من أفراد العينة من الطرف العلوي والسفلي والتي تمثل (8أفراد) من كل طرف كما هو موضح في الجدول أدناه:

### الجدول رقم (02) : يوضح نتائج المقارنة الطرفية لأداة الانعكاسات النفسية

مستوى الدلالة	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الأفراد	المؤشرات الإحصائية الفئات
0.01	14		3,73	104.37	8	الدرجات العليا
		17.51	2,86	75.25	8	الدرجات الدنيا

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أنه بعد حساب قيمة "ت" المحسوبة والتي قدرت ب (17,51) ومقارنة هذه النتيجة ب(ت) الجدولة والتي تساوي (2.14) عند مستوى الدلالة ( 0.01) ودرجة

الحرية (14) لوحظ أن (ت) المحسوبة أكبر من الجدولة وبالتالي يمكن القول أن أداة الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي على قدر من الصدق وبذلك يمكن استعمالها في الدراسة الأساسية.

### ثانياً: الثبات:

>> يعتبر الثبات أحد الخصائص السيكومترية للاختبار ويقصد به قدرة الأداة على تقدير السلوك بشكل لا يتغير بتغير الظروف والزمن. <<

(عبدا لحميد علي، طارق عبد الرؤوف عامر، 2009، ص288)

وهو باختصار ضمان الحصول على نفس الفرد أو نفس المجموعة، ولقد تم الاعتماد في حساب الثبات لأداة الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي على طريقة التجزئة النصفية .

>> تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاختبار المطلوب تعيين معامل ثباته إلى نصفين متكافئين وذلك بعد تطبيق الاختبار ككل على المجموعة فبعض الباحثين يأخذ الفقرات من النصف الأعلى وفقرات من النصف الأدنى كما قد يلجأ البعض الآخر من الباحثين إلى أخذ الفقرات الفردية والفقرات الزوجية. <<

(عبد الله الصمادي، ماهر الدرايع، 2004، ص198).

وبعد تطبيق الأداة على العينة الاستطلاعية تم تصنيف بنود الأداة إلى نصفين نصف أعلى ونصف أدنى وتطبيق معامل الارتباط بيرسون بين النصفين توصلنا إلى النتائج الموالية :

بعد حساب معامل الارتباط بين النصفين بمعادلة بيرسون بالنسبة للانعكاسات النفسية للعمل التناوبي وقدرت قيمته بـ (0.68) وتم تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون، وقد وجد أن معامل الأداة يساوي (0.81) ككل، وعليه يمكن القول أن القيمة دالة وبذلك فإن الأداة على قدر من الثبات .

**معامل ألفا كرونباخ:** يعتبر معامل ألفا كرونباخ والذي يرمز له عادة بالحرف اللاتيني  $\alpha$  وهو من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة.

ومعامل ألفا يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده، فازدياد نسبة تباين البنود بالنسبة إلى التباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات.

(بشير معمرية، 2007، ص 184)

وبعد حساب هذا المعامل تحصلنا على نتيجة (0.87) وهو معامل قوي يدل على اتساق عالي

بين البنود وبالتالي تجانس الأداة.

تم في هذا الفصل التعرض إلى الهدف من الدراسة الاستطلاعية ووصف عينة الدراسة التي استهدفت الاقامات الجامعية بورقلة بطريقة قصديه وقد حاولنا إبراز الخطوات الإجرائية للدراسة، بدءاً بـ أهداف الدراسة الاستطلاعية، ثم تطرقنا لوصف عينة الدراسة وأداة الدراسة الاستطلاعية، مروراً بالخصائص السيكومترية للأداة (الصدق والثبات) والتي من خلالها توصلنا إلى حساب الصدق والثبات، وتم التأكيد من أن الأداة صادقة وثابتة وبالتالي يمكننا استخدامها في الدراسة الأساسية وهذا ما سيتم التعرض له في الفصل الموالي.

## الفصل الخامس: الدراسة الأساسية

1\_ التذكير بتساؤلات الدراسة

2\_ المنهج المستخدم

3\_ وصف عينة الدراسة الأساسية

4\_ وصف أداة الدراسة الأساسية

5\_ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة



## الدراسة الأساسية

بعد التأكد من بعض الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة وتطبيق الأداة على العينة بالدراسة الأساسية، وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الحالي الذي يتم فيه التذكير بتساؤلات الدراسة وذكر منهج الدراسة ووصف عينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات إحصائياً.

## 1\_ التذكير بتساؤلات الدراسة:

## التساؤل العام :

1\_ مامستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة؟

## التساؤلات الجزئية :

2\_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانعكاسات النفسية لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية باختلاف الأقدمية (أقل من 5 سنوات، وأكثر من 5 سنوات)؟

3\_ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانعكاسات النفسية لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية باختلاف الحالة الاجتماعية (أعزب ، متزوج)؟

## 2\_ المنهج المستخدم:

مما لا شك فيه أن أي باحث أثناء القيام بدراسة ما عليه أن يتبع منهجا محددًا يساعده على البحث وهذا من خلال إتباع مجموعة من القواعد والإجراءات التي يعتمد عليها طريق البحث ، وكون دراستنا ذات طابع استكشافي وصفي ، تبين أنه من الملائم استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي، كونه مناسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية لأنه يصف الظاهرة وصفا موضوعيا من خلال البيانات التي يتحصل عليها باستخدام أدوات وتقنيات البحث العلمي .

( خالد حامد، 2009، ص43)

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي كونها استكشافية في منطلقها ثم امتدت لتدريس الفروق التي يمكن قياسها على أساس متغيرات الدراسة بما في ذلك التصنيفية .

## 3\_ وصف عينة الدراسة الأساسية :

ويعرفها " فوقية حسن " >> بأنها تمثل مجتمع البحث التي يدرسها الباحث وبالتالي تعد العينة ضرورية في إجراء البحوث الميدانية لتمثيل المجتمع الأصلي قدر الإمكان .

وقد تمثلت عينة الدراسة الحالية في عدد من أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة والبالغ عددهم (214) عون أمن موزعين على مختلف الاقامات الجامعية بورقلة على حسب متغيري الأقدمية والحالة الاجتماعية علما أن المجتمع الأصلي بلغ عددهم حوالي (290) عون أمن بمختلف الاقامات الجامعية والذين اختيروا بطريقة قصديه ، بحيث تحتوي كل إقامة على حوالي (20) عون موزعين على أربع أفواج تعمل وفق نظام العمل بالمناوبة.

بحيث تم توزيع أداة الدراسة على (214) عون أمن من مجتمع الدراسة الأصلي بالإضافة إلى عينة الدراسة الاستطلاعية والمقدر عددها ب (30) عون أمن ، وقد تم استرجاع كافة الاستثمارات ، في الفترة الممتدة مابين 15 مارس إلى غاية 14 أبريل للموسم الجامعي 2015/2014، والجدول الآتي يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغيري الأقدمية والحالة الاجتماعية .

**الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية والحالة الاجتماعية :**

المتغير	التصنيف	العدد	النسبة المئوية %
الأقدمية	أكثر من 5 سنوات	83	38.60%
	أقل من 5 سنوات	132	61.40%
الحالة الاجتماعية	أعزب	61	28.37%
	متزوج	154	71.63%

يمثل الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة التصنيفية الآتية الأقدمية ( أكثر من 5 سنوات، أقل من 5 سنوات) حيث قدرت عينة الأعوان ذوي أقدميه أكثر من 5 سنوات

ب(83)، بينما قدرت عينة الأعوان ذوي أقدميه أقل من 5 سنوات ب(132)، أما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فقد قدرت نسبة الأعوان المتزوجين بـ(71.63%) أما عن نسبة الأعوان العزاب فقد قدرت بـ (28.37%).

#### 4\_ وصف أداة الدراسة الأساسية :

بعد التأكد من حساب الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة والتأكد من صلاحيتها أصبحت الأداة تتكون من (48) فقرة موزعة وفق بعدين بعد القلق النفسي ويحتوي على (22) فقرة وبعد الضغط النفسي ويحتوي على (26) فقرة ، وقد كانت بدائل الأجوبة ( دائما ، أحيانا ، أبدا ) بحيث تم وضع مفتاح التصحيح المتمثل في إعطاء الأوزان التالية ( 3،2،1) هذا في الحالة السلبية أما في الإيجاب فتكون ( 3،2،1) .

ثم شرعنا في إجراء الدراسة الأساسية في الاقامات الجامعية بورقلة وقد كانت في الفترة الممتدة بين (15 مارس إلى غاية 14 أبريل 2015) وهذا نظرا لطبيعة نظام العمل بالمناوبة لأعوان الأمن وقد تم الاستعانة بمديرية الخدمات الجامعية لمعرفة عدد المجتمع الأصلي للأعوان العاملين بنظام العمل بالمناوبة ، كما تم توزيع 214 استبيان وقد استرجعت كاملة .

#### \_ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية :

إن طبيعة الموضوع والهدف منه يفرض أساليب إحصائية معينة تساعد الباحث في الوصول إلى نتائج ومعطيات ، ليتم تفسيرها وتحليلها، وقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على الرزم الإحصائية التالية :

\_ النسب المئوية والتكرارات للإجابة على التساؤل العام .

\_ اختبار(ت) بدلالة الفروق والذي يستخدم لقياس الفروق عندما تكون البيانات المحصل عليها عبارة عن درجات ، وذلك للإجابة على التساؤلات الجزئية .

وتجدر الإشارة إلى أن المعالجة الإحصائية تمت باستخدام برنامج الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (spss) في نسخته التاسعة عشرة.

وقد تناولنا في هذا الفصل إجراءات الدراسة الميدانية بدءاً بالمنهج المتبع مروراً بالدراسة الاستطلاعية التي هدفت إلى التأكد من صلاحية أدوات جمع البيانات للاستخدام من خلال قياس الخصائص السيكومترية وإنهاءً بالدراسة الأساسية التي تم فيها شرح طريقة المعاينة في هذه الدراسة والصورة النهائية لأدوات جمع البيانات كما أشرنا إلى إجراءات التطبيق بالإقامات الجامعية .

## الفصل السادس: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير النتائج

عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل العام

عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الأول

عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثاني

بعدما تم تطبيق الأداة على عينة الدراسة الأساسية والحصول على النتائج ومعالجتها عن طريق الأساليب الإحصائية سيتم في هذا الفصل عرض نتائج تساؤلات هذه الدراسة وتفسيرها في ضوء الرصيد النظري لهذه الدراسة وبعض الدراسات السابقة وفيما يلي عرض و تحليل ومناقشة وتفسير نتيجة كل تساؤل على حدى.

### 1- عرض وتحليل ومناقشة و تفسير نتيجة التساؤل العام :

التذكير بالتساؤل العام : «ما مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة؟».

وللتحقق من هذا التساؤل تم حساب مجموع استجابات أفراد العينة في كل البدائل المقترحة بحيث تم تحديد المتوسط الحسابي للمجموع الكلي لدرجات أفراد العينة والذي كان حوالي (96.51)ومن ثم تم تصنيف أعوان الأمن وفق هذا المتوسط ، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه

الجدول رقم(04): يوضح قيم النسب المئوية لمستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان

#### الأمن بالإقامات الجامعية

النسب المئوية	العدد	المؤشرات الإحصائية	التصنيف
57.70%	91		مستوى مرتفع
42.30%	124		مستوى منخفض
100%	215		المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد الأعوان الذين تقع درجاتهم ضمن المستوى المرتفع بلغ عددهم (91) عون أمن وهم يشكلون نسبة (42.30%) ، في حين بلغ عدد الأعوان الذين تقع درجاتهم ضمن المستوى المنخفض (124) عون ويشكلون نسبة (57.70%)

وبناء على النتائج في الجدول السابق يتبين لنا أن الانعكاسات النفسية لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية منخفضة.

وقد أرجعت الطالبة تفسير النتائج التي توصلت إليها في الدراسة الحالية إلى أن تعود عون الأمن على مزاولة عمله ربما جعله لا يبالي بكمّ الصعوبات والمشاكل والعراقيل التي يتعرض لها ، والتي قد تؤدي إلى حدوث الانعكاسات النفسية. كما أن طبيعة العمل وكثافته أو قلته وكذا الظروف الفيزيائية للعمل كلها تعتبر عوامل مؤثرة في الحالة النفسية للعون، وبالتالي تحقيق نوع من الاتزان الانفعالي له، فكلما كان جو العمل يسوده نوع من الاحترام والهدوء والعلاقات الطيبة كلما ساعد ذلك في التخفيف من مستويات الضغط والقلق النفسيين اللذان يشكلان عائقا أمام تأدية العون لمهامه بشكل جيد بغض النظر على طبيعة العمل مناوبة أو فترة واحدة.

بحيث يمكن القول أن سبب عدم وجود مستوى مرتفع للانعكاسات النفسية ربما هو عدم وجود عامل ضاغط لأعوان الأمن العاملين بنظام العمل بالمناوبة وهذا في ظل وجود بعض العوامل الأخرى التي من شأنها أن تساعد في تحسين بيئة العمل للعامل وجعله بدلا من أن يتذمر يسعى إلى تحقيق الأفضل من بين هذه المتغيرات هو أن يكون هذا العمل هو الدخل الوحيد للفرد فهنا لا يستطيع أن يتركه أو يتذمر من أعبائه وما يسعه إلا المقاومة والتحمل لأعباء العمل إن وجدت ، >> وخاصة في ظل وجود نظام العمل بالمناوبة الذي يقضي بتوزيع متعدد لأوقات العمل بين العمال وفق مرسوم على مدى فترات مختلفة تتم وفق خطة مدروسة ، حيث يتيح هذا النوع أياما للراحة تبعا لكل

دورية يهدف هذا التنظيم إلى أخذ الانعكاسات المختلفة لأنواع الدوريات بعين الاعتبار ، سواء تعلق الأمر بصحة العامل أو حياته الأسرية والاجتماعية . <<

( بوظيفة حمو ، 1995، ص 60 )

## 2- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الأول :

نص التساؤل " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية باختلاف الأقدمية(أقل من 5 سنوات، أكثر من 5 سنوات.)؟" وللتحقق من هذه التساؤل تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق بين المجموعتين وتم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي SPSS نسخته 19 وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه :

الجدول رقم (05): يوضح نتائج اختبار(ت) بين متوسطات درجات أعوان الأمن ذوي أقدمية أقل من 5

سنوات وذوي أقدمية أكثر من 5سنوات .

مستوى الدلالة	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	المؤشرات الإحصائية	
						المتغيرات	
غير دالة	213	1.82	16.88	98.13	132	أقل من 5 سنوات	الأقدمية
			15.78	93.92	83	أكثر من 5 سنوات	



نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه رقم (05) أن المتوسط الحسابي لعينة الأعوان ذوي أقدميه أقل من 5 سنوات يقدر بـ (98.13)، أما المتوسط الحسابي لعينة الأعوان ذوي أقدميه أكثر من 5 سنوات يقدر بـ (93.92)، بانحراف معياري للعينة الأولى قدر بـ (16.88) كما نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة والمقدرة بـ (1.85) ودرجة الحرية (213)

كما نلاحظ أنه من خلال عرض نتيجة هذا التساؤل أن "ت" المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المذكور (0.05)، ومنه فهذا التساؤل غير دال إحصائياً، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي باختلاف الأقدمية لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة .

بعد عرض النتائج المتحصل عليها في الجدول، يتضح من نتيجة هذا التساؤل أن متغير الأقدمية لم يكن عاملاً في حدوث الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي، و عليه لا يمكن اعتبار الأقدمية مؤشراً لها، و منه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة باختلاف الأقدمية، وهذا يمكن تفسيره انطلاقاً من حيث، يمكن أن نرجع عدم وجود فروق في الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن، إلى أن الأعوان ذوي الأقدمية (أقل من 5 سنوات)، أي أن الجدد يتمتعون بجملة من الطاقات و المهارات و المعلومات، تساعدهم في مواجهة الانعكاسات التي قد تحدث، و بالتالي تزول الفروق بينهم و بين العمال ذوي الأقدمية (أكثر من 5 سنوات) في الانعكاسات النفسية، استفادة الأعوان ذوي أقدمية (أقل من 5 سنوات) من خبرة و تجربة الأعوان ذوي أقدميه (أكثر من 5 سنوات) في ظل وجود نظام العمل بالمناوبة، و بالتالي هذا يعكس عدم وجود فروق في الانعكاسات النفسية لديهم، وجود الدافعية العالية بالنسبة للأعوان الأقل أقدميه، و في مقابل الخبرة المهنية للقدماء، التعود على المواقف حيث أن الأعوان الجدد يعتادون على المواقف الضاغطة من خلال تكررها، و بالتالي استخدام نفس الأساليب التي يعتمد عليها الأعوان القداماء.

و تتفق هذه النتيجة إلى ما ذهب إليه "القماح": أن العمل يمد الإنسان الإحساس بالإنجاز و المتعة و الرضا و تحقيق الذات، و يشبع الحاجة إلى الاستقلال النفسي و الاقتصادي، و يعد مصدراً للمكانة الاجتماعية.

و في هذا الإطار صرح روجرز و جبريل (1983) ، قائلاً أنه إذا اعتقد الفرد أنه قادر على مواجهة الصعوبات، فإن مقاومته تصبح أكثر فعالية و أطول. (بوظيفة حمو و آخرون، 2008).

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع النتيجة التي توصلت إليها "أنعام صبري" (1993): «في دراسة هدفت إلى التعرف على إذا ما كان اختيار المعلمين لإستراتيجيات التعامل مع المشكلات، يعتمد على متغير الأقدمية، وكانت النتيجة أن هناك تشابهاً بين المعلمين في اختيار الإستراتيجيات، بغض النظر عن اختلافهم في سنوات الخبرة الأقدمية».

(يوسف ذياب عواد، 2007، ص 156)

فالمعلمات ذوي الخبرة و الأقدمية لا يختلفون عن المعلمات المستجدين أو الأقل أقدميه في إستراتيجيات المواجهة. كما قد يرجع تفسير ذلك إلى عدد سنوات الأقدمية في المجتمع الأصلي فقد وجدنا أن أغلب أعوان الأمن قليلاً ما تفوق أقدميتهم الخمس سنوات، وهذا يمكن أن يفسر بأنهم قليلاً ما يتعرضون لانعكاسات نفسية من هذا النوع وإن كانت فإنها لا تحدث أثراً كبيراً أو اختلاف بين الأعوان. وعلاوة على ذلك وجدنا بأنه لا توجد فروق بين الأعوان فيما بينهم نظام العمل بالمناوبة في حدّ قد لا يسمح في بعض الأحيان بإصابة أو تعرض العامل للقلق النفسي أو الضغط النفسي الناتج عن أعباء العمل ومسؤولياته ومشاكله وهو الأمر الذي أدى ربما إلى عدم وجود اختلاف في التعرض للانعكاسات النفسية تعزى لعامل الأقدمية فالعاملين في كلف الفئتين قد تحصلوا على نفس أقساط الراحة ونفس مسؤوليات العمل .

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن الأقدمية في مهنة عون أمن بالإقامات الجامعية بورقلة ليست عامل مؤثر في الاختلاف في الانعكاسات النفسية ، فمرور السنوات وحدها لا يمكن أن تكون كافية للحكم على أن هؤلاء

يتمتعون بانعكاسات نفسية (قلق نفسي، ضغط نفسي) و هذا يمكن أن يرجع إلى سمات الشخصية لكل عون التي تميزه عن غيره من الأعوان بغض النظر عن سنوات الأقدمية في العمل بنظام العمل بالمناوبة.

### 3- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثاني:

نص التساؤل « هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى

أعوان الأمن بالإقامات الجامعية باختلاف الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج)؟

وللتحقق من هذا التساؤل، تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق بين المجموعتين، وتم

الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي SPSS نسخة 19 وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(06): يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسط درجات الأعوان (العزب

،المتزوجين).

مستوى الدلالة	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	المؤشرات الإحصائية الحالة الاجتماعية
غير دالة	213	2.06	16.26	95.03	154	متزوج
			16.84	100.24	61	أعزب

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه رقم (06) أن المتوسط الحسابي لعينة الأعوان المتزوجين قدر بـ (95.03) وهو أقل من المتوسط الحسابي لعينة الأعوان الغير متزوجين المقدر بـ (100.24)، بانحراف معياري للمجموعة الأولى المقدر بـ (16.26) وهو أقل من الانحراف المعياري للمجموعة الثانية والمقدر بـ (16.84).

كما نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة والمقدرة بـ (2.06) وبدرجة حرية قدرت بـ (213) عند مستوى الدلالة (0.05)، بحيث نجد أن "ت" المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المذكور، ومنه فهذا التساؤل غير دال إحصائياً، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي باختلاف الحالة الاجتماعية (أعزب ، متزوج)

بعد عرض النتائج المتحصل عليها اتضح من خلال التساؤل الجزئي الأول أن متغير الحالة الاجتماعية لم يتضح تأثيره في تحديد الفروق في الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي. وعليه لا يمكن اعتبار الحالة الاجتماعية مؤشرا لتحديد الفروق في الانعكاسات النفسية. ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة.

هذا وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة "عباني مليكة" والتي تبحث في الضغوط المهنية وأساليب مواجهتها لدى عمال بلدية ورقلة والتي تنص على أن :

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية و أساليب مواجهتها لدى عمال بلدية ورقلة باختلاف الحالة الاجتماعية، بحيث بعد عرض النتائج المتحصل عليها اتضح من نتيجة هذه الفرضية أن متغير الحالة الاجتماعية لم يتضح تأثيره في تحديد الفروق في الضغوط المهنية وأساليب مواجهتها، و عليه لا يمكن اعتبار الحالة الاجتماعية مؤشرا لتحديد الفروق في الضغوط المهنية ، و منه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية وأساليب مواجهتها

لدى عمال بلدية ورقلة باختلاف الحالة الاجتماعية، ولهذا وعلى ضوء نتيجة هذه الدراسة يمكن تفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثاني للدراسة الحالية انطلاقاً من العلاقات الاجتماعية الجيدة في العمل بين كل من الزملاء و المشرف، بوجود فترات راحة تدوم لمدة 48 ساعة من حق كل عون وفق نظام العمل بالمتناوبة، و التي تجعل كل من فئتي العزاب و المتزوجين يأخذون أقساط من الراحة و استرجاع لإمكانياتهم وقدراتهم، صعوبة الحصول على مناصب عمل في ظل انتشار البطالة، و قلة عروض العمل، و عليه يجد العامل نفسه مرغماً على تفهم الظروف المعنية، و محاولة التكيف و التعامل معها بإيجابية.

و يتفق هذا الطرح مع دراسة من فيشير ليبور (1994)، و فايد (2000)، أن السند الاجتماعي مصدر هام لمواجهة الضغوط حيث يتزود الفرد بالدعم الاجتماعي من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية، التي تضم في الغالب كل من الأسرة و الأصدقاء و زملاء العمل، و أن السند الاجتماعي يلعب دوراً في التخفيف من الضغط النفسي، عن طريق التواصل الاجتماعي الجيد، و العلاقات الاجتماعية المرنة و الحميمة. وقد لاحظنا من خلال معاينتنا لمجتمع الدراسة الأصلي أن العلاقات بين أعوان الأمن بالإقامات الجامعية، يسودها نوع من المودة والتفاهم والاحترام والمرح كل هذا من شأنه أن يخفف من عبء العمل وفق العمل التناوبي ويسر فترة الغياب عن البيت سواء كان ذلك في فترة المناوبة الصباحية أو الفترة الليلية، للعون المتزوج أو الأعزب على حد سواء.

ولقد تم في هذا الفصل الحديث عن عرض لنتائج التساؤلات المطروحة في الدراسة وتحليلها ومناقشتها وتفسيرها، حيث خلصنا في نهايته إلى عدم تحقق تساؤلات البحث المطروحة في حدود الدراسة الزمنية والمكانية ولعينة الأداة المستخدمة فيها .

## الاستنتاج العام:

إن الهدف الأساسي للدراسة الحالية هو معرفة مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة ، هذا بالإضافة إلى مراعاة بعض المتغيرات التصنيفية ألا وهي: الأقدمية والحالة الاجتماعية والغرض من ذلك هو معرفة الفروق في مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي باختلاف هذين المتغيرين .

وقد توصلنا إلى النتائج التالية :

- اتضح لنا من خلال النتائج المتوصل إليها أن مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي منخفض لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية .
- تبين لنا من خلال نتيجة التساؤل الجزئي الأول أنه لا توجد فروق في مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة باختلاف الأقدمية .
- وكذلك بالنسبة للتساؤل الجزئي الثاني فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية باختلاف الحالة الاجتماعية .

وعليه فإن متغير الأقدمية والحالة الاجتماعية عوامل ليست مؤثرة في تحديد مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة ، وخلال النتائج المتوصل إليها ومناقشتها وتفسيرها في ظل الدراسات والأبحاث توصلنا إلى أن التساؤل العام للدراسة الحالية لم يكن دال إحصائيا ما يعني أنه لم يتحقق هذا التساؤل . ونفس الشيء بالنسبة للتساؤلات الجزئية فهي كذلك لم تحقق ، ولكن تظل هذه النتائج والتفسيرات في حدود الدراسة الحالية وعينتها وأدواتها المستخدمة فيها .

## الاقتراحات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية سنقدم بعض الاقتراحات والتي سنعرضها في

النقاط التالية:

- ✓ السعي لتوفير التكوين والتدريب المتخصص والمناسب لطبيعة المهام الموكلة للأعوان بصفة خاصة.
- ✓ إجراء ملتقيات ومحاضرات لتزويد الأعوان بالطرق أو الإستراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية والقلق النفسي لديهم.
- ✓ ضرورة الاهتمام بالسلوك الإنساني داخل منظمات العمل وذلك عن طريق إدارة الموارد البشرية.
- ✓ خلق منصب أخصائي في علم النفس العمل والتنظيم في كل إقامة جامعية ، أو خلق فريق عمل يتضمن أخصائيين نفسانيين يعملون على تقديم المساعدة للعمال ويكون ذلك بطريقة دورية لكل إقامة جامعية على حدى للقيام بفحص شامل ومستمر.
- ✓ إجراء ندوات ونشاطات ثقافية وترفيهية خاصة بالأعوان للتخفيف من الضغط الذي يتعرضون له جراء العمل بنظام العمل بالمناوبة .
- ✓ دعم وتخفيف الأعوان بالإقامات الجامعية وتحسين ظروف عملهم مادياً ومعنوياً.
- ✓ إعادة رسكلة الأعوان الذين لديهم نقص في الخبرة والقدرات اللازمة والكافية للقيام بالمهام الموكلة إليهم.
- ✓ إجراء دراسات تهتم بخلق إستراتيجيات مواجهة الانعكاسات النفسية في مؤسسات العمل بنظام العمل بالمناوبة بما فيهم أعوان الأمن بالإقامات الجامعية .

# قائمة المراجع



## المراجع

### 1\_ الكتب:

1. ابراهيم عبد الستار ، (1989):الاكتئاب اضطراب العصر الحديث ، فهمه ، أساليبه وعلاجه، عالم المعرفة .
2. أحمد نايل العزيز وأحمد عبد اللطيف أبو أسعد ،(2009):التعامل مع الضغوط النفسية ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن.
3. بشير معمريه،(2002) القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية ، قسم علم النفس وعلوم تربية ، جامعة العقيد الحاج الأخضر ، ط2، باتنة .
4. بوظيفة حمو ، (1995) الساعة البيولوجية ، دار الأمة ، ط الأولى ، الجزائر.
5. بكر جيلان ، هوب توني،(1998) إدارة العقل ، ترجمة مكتبة جرير ، المملكة العربية السعودية ، ط.1 .
6. بشير لعريط،(2006) الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة، د.ط، د.ن، جامعة منتوري ، قسنطينة.
7. توفيق هارون الرشيدى، (1999)الضغوط النفسية وطبيعتها ونظرياتها ، مكتبة الأنجلو المصرية ، بدون ط، القاهرة .
8. جمال أبو دلو ، 2009، ص15.
9. حامد عبد السلام زهران ،(1977) علم النفس الاجتماعي ، عالم الكتب ، القاهرة .
10. حسن الظاهري صالح ، (1999)الشخصية والصحة النفسية ، دار ناظم هاشم لعبيدي دار الكندي للنشر والتوزيع.

11. خالد حامد ،(2009) منهجية البحث العلمي ، ط1، كنوز للنشر والتوزيع ، الجزائر .
12. رمضان محمد القذافي ،(1997) العلوم السلوكية في مجال الإدارة ، المكتب الجامعي الحديث ، ط.1.
13. سمير شيخاني ،(2003) الضغط النفسي، دار الفكر العربي ، ط.1، بيروت لبنان .
14. عبد الحميد علي ، طارق عبد الرؤوف عامر، 2009، ص288
15. عبد الله الصمادي ، ماهر الدرايع،(2004) القياس والتقويم النفسي والتربوي ، ط.1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
16. علي حمدي ، عبد الله رضا الفرماوي، (2003) الضغوط النفسية في المجال العمل والحياة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
17. عمار بوحوش ، ومحمد محمود الذنبيات ، مناهج البحث العلمي ، وطرق إعداد البحوث ، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية ، القاهرة ، 2001.
18. علي شعيب ، 1989، ص02.
19. عبد الواحد ، 1922، ص22.
20. فؤاد البهي السيد،(1987) علم النفس الإحصائي والعقل البشري ، د.ط ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
21. فاروق السيد عثمان ،(2001) القلق وإدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي ، ط.1، القاهرة.
22. كمال الدسوقي ،(1974)، علم النفس ودراسة التوافق ، بيروت ، ص32
23. مقدم عبد الحفيظ ،(2003) الإحصاء والقياس النفسي والتربوي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط.2، الجزائر .

24. معن خليل عمر ، (2004) مناهج البحث في علم الاجتماع ، ط.1، دار الشروق للنشر والتوزيع  
عمان.

25. مختارة حمـزة ، ص260، 1994.

26. محي الدين مختار، (2003) بعض تقنيات البحث وكتابة التقرير في المنهجية ، ديوان المطبوعات  
الجامعية، ط2، الجزائر .

27. مصطفى سويـف ،(1960)، الأسس النفسية للتكامل الاجتماعي ، القاهرة، ص339.

28. يوسف دياب عواد ، 2007، ص156.

# قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) يوضح أسماء الأساتذة المحكمين:

مكان العمل	الدرجة العلمية والتخصص	الأستاذ المحكم
جامعة ورقلة	ماجستير علم النفس المدرسي	الأعور إسماعيل
جامعة ورقلة	دكتوراه علم النفس المدرسي	ميسون سميرة
جامعة ورقلة	دكتوراه علم النفس عمل وتنظيم	غربي صبرينة
جامعة ورقلة	دكتوراه علم النفس عمل وتنظيم	مزياني الوناس
جامعة ورقلة	دكتوراه علم النفس التربوي	خميس عبد العزيز
جامعة ورقلة	ماجستير علم النفس التربوي	الطبشي بلخير
جامعة ورقلة	دكتوراه في علم النفس	رويم فايزة
جامعة ورقلة	دكتوراه علوم تربية	قوارح محمد

الملحق رقم (02): الاستبيان في صورته الأولى

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

الشعبة : علم النفس

التخصص: عمل وتنظيم

بعنوان:

## الانزعاجات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن .دراسة

ميدانية على عينة من أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

تحت إشراف الأستاذة

من إعداد الطالبة :

-باوية نبيلة

-بوليف مخلوفة

السنة الدراسية: 2014\2015م

## استمارة التحكيم

الاسم واللقب:..... الدرجة العلمية:.....

التخصص:..... الجامعة:.....

أستاذي الفاضل \ أستاذتي الفاضلة: بعد التحية الطيبة

في إطار التحضير لإنجاز مشروع مكمل لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم LMD تحت عنوان: " الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي ونظرا لما نجده عندكم من خبرة وكفاءة في مجال البحث العلمي ،أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الأداة للتحكيم عليها وتقديم الاقتراحات والتعديلات اللازمة من حيث:

1 . مدى ارتباط العبارة بالبعد.

2 . مدى وضوح الصياغة اللغوية وملاءمتها لأفراد العينة.

3 . مدى ملائمة عدد البدائل المقترحة للإجابة على الفقرات.

وإيكم أساتذتي بعض المعلومات الخاصة بالدراسة التي لعلها تساعدكم في عملية التحكيم:

يتكون الاستبيان من استمارة واحدة تهدف إلى معرفة الانعكاسات النفسية لدى أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة، موزعة على حسب الأبعاد المتعلقة بالسمة المقاسة.

التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث:

الانعكاسات النفسية:

هي تلك الآثار المرتبطة بالضغوط النفسية والقلق الناتجة عن نضام العمل بالمناوبة والمتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق وما ينتج عن ذلك من آثار جسدية ونفسية لدى الأعوان بالإقامات الجامعية بورقلة والمعبر عنها من خلال الدرجات التي يحصل عليها أفراد العينة بعد إجابتهم على بنود الأداة المصممة من طرف الطالبة في الدراسة الحالية للموسم الجامعي 2014\2015.

بعد الضغط النفسي: ويتكون من 31 فقرة.

هي درجة عدم الارتياح النفسي التي يعبر عنها عمال أو أعوان الأمن بالإقامات الجامعية بورقلة والتي تعيق قدراتهم على تحقيق أهدافهم والتكيف مع مطالبهم.

بعد القلق: ويتكون من 25 فقرة.

هو استجابة الأعوان عن حالة وقتية متغيرة ومرحلية مرتبطة بشعور العون بأنه متوتر، منشغل باستمرار، مجهد، ولا يؤدي عمله بشكل جيد .

**العمل التناوبي :** هو نظام عمل يحتوي على أربع مجموعات عمل، وعلى ثلاث نوبات عمل متساوية زمنياً ومتعاقبة، كل نوبة عمل مدتها ثمان ساعات يتعاقب عليها الأعوان كل ثلاث أيام تلي بعد تسعة أيام من العمل في النوبات الثلاث. فترة راحة مدتها ثلاث أيام وبذلك يضمن العمل بدون انقطاع خلال 24 ساعة .



فقرات خاصة بالبعد القلق:

البديل	من حيث الصياغة		من حيث المحتوى		العبارات
	غير ملائمة	ملائمة	لا يقيس	يقيس	
					أشعر بالهدوء في عملي.
					أحس بأنني غير قادر على تحديد مطالب عملي .
					أشعر بأنني لا أستطيع التنبؤ بما ينبغي أن أقوم به
					علاقتي مع الزملاء في العمل متوترة
					ليست لدي ثقة بنفسني
					أشعر بأنني أختلف مع مسئول الأمن في وجهات النظر
					أشعر بأن هناك ضغوطاً تمارس علي لتحسين نوعية عملي
					ينتابني الشعور بالفرح أثناء تأدية مهامي.

					أعاني من الأرق جراء عملي.
					أشعر بأن الوقت المعطى لي غير كافي للقيام بالمهام المطلوبة مني.
					أرى أن أجواء مكان العمل تجعلني غير مرتاح
					أستطيع التوفيق بين متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة
					أستمتع بوظيفتي أكثر من أوقات فراغي
					يمكنني التغيب عن عملي حينما أشاء ذلك.
					قلقي يؤثر سلبا على أموري الشخصية
					أستطيع استعادة هدوئي بسرعة .
					اضبط نفسي أثناء الغضب
					أشعر بأن الإقامة التي أعمل فيها تبعث على التوتر.
					أشعر بأن زملائي في العمل يشعرون بالإحباط أثناء تأدية مهامهم.
					أشعر بالهدوء تحت أي ضغط مهني.
					اشعر بالراحة عندما أفكر في عملي

					أشعر بأن توتري يجعلني أستهلك طاقة أكبر في المواقف المهنية.
					أشعر بأنني راض عن عملي.

الفقرات الخاصة ببعء الضغط النفسي:

البديل	من حيث الصياغة		من حيث المحتوى		العبارات
	غير ملائمة	ملائمة	لا يقيس	يقيس	
					لدي القدرة على خلق التوافق بين العمل والأسرة
					وظيفتي تحتوي على مهام متنوعة لا تشعر بالملل
					الوظيفة التي أشغلها تحتوي على قدر كبير من المسؤولية
					أعتقد أن وظيفتي مملة وغير ممتعة.
					أشعر بالمتعة في العمل
					أستطيع التكيف مع ضغوط العمل
					أشعر بالتعب أثناء المناوبة

					أستمتع بوظيفتي أكثر مما أستمتع بأوقات فراغي.
					أتمتع بحياتي المهنية بشكل كافي
					أحصل على قدر كافي من النوم
					أتناول الوجبات في وقتها أثناء العمل
					أشعر أن شهيتي للأكل مضطربة في العمل.
					يسعى المدبرون لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة فقط
					أرى أن القوانين التنظيمية تزعجني.
					أشعر بأنني مشتت ولا أركز في عملي.
					يستعمل المدير معي أسلوب التهديد.
					أشعر بارتياح بعد تأدية مهامي
					الأجر الذي أتقاضاه يتماشى مع المجهودات التي أبدلها.
					مرتبتي يتلاءم مع متطلبات العيش اليومية
					يجهدني عملي كثيرا
					أشعر بعدم الاستقرار والأمن في العمل
					يرهقني نظام العمل الحالي

					اشعر بان عملي آمن وخال من الضغوط.
					استطيع خلق جو مريح في العمل
					أحس بالنشاط حينما أكون في العمل
					أشعر باني أقدم أقصى ما لدي في العمل
					أشعر بنقص فعاليتي في العمل.

جدول خاص بدائل الأجوبة:

بدائل الأجوبة	كافية	غير كافية	البديل
دائما			
أحيانا			
أبدا			

جدول خاص بأوزان البدائل :

الأوزان	البدائل:
3	دائما
2	أحيانا
1	أبدا

## تحكيم التعليم الموجهة للينة المستهدفة (الأعوان)

### الاستبيان

أخي العامل تحية طيبة وبعد:

فيما يلي مجموعة من الفقرات يرجى أن تقرأها بتمعن وتجب عليها بكل صراحة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة والرجاء منكم عدم ترك أي عبارة بدون إجابة واعلم أن إجابتك ستحظى بالسرية ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي كما أنه لا توجد عبارات صحيحة وأخرى خاطئة.

البيانات الشخصية:

الأقدمية : أقل من 5 سنوات  أكثر من 5 سنوات

الحالة الإجتماعية: أعزب  متزوج

المثال التوضيحي:

إذا كانت الفقرة تنطبق عليك أو لا تنطبق عليك ضع علامة (X) تحت الخانة المناسبة كما هو موضح أدناه:

الرقم	العبارة	دائما	أحيانا	أبدا
مثال	احرص على استغلال وقتي	X		

واضحة	غير واضحة	اقتراح البديل
التعليمية		
المثال التوضيحي		

شكرا على تعاونكم معنا.

الطالبة: بوليف مخلوفة

الملحق رقم (02): الاستبيان في صورته النهائية

جامعة قاصدي مرباح . ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم تربية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

## الاستبيان

أخي العامل تحية طيبة وبعد

فيما يلي مجموعة من الفقرات يرجى أن تقرأها بتمعن وتجبب عليها بكل صراحة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة والرجاء منكم عدم ترك أي عبارة بدون إجابة واعلم أن إجابتك ستحظى بالسرية ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي كما أنه لا توجد عبارات صحيحة وأخرى خاطئة.

البيانات الشخصية:

الأقدمية : أقل من 5 سنوات  أكثر من 5 سنوات

متزوج

الحالة الاجتماعية: أعزب

المثال التوضيحي:

إذا كانت الفقرة تنطبق عليك أو لا تنطبق عليك ضع علامة (X) تحت الخانة المناسبة كما هو موضح أدناه

دائما أحيانا أبدا

الرقم العبارة

X

مثال احرص على استغلال وقتي

الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
1. أشعر بالهدوء في عملي.			
2. أحس بأنني غير قادر على تحديد مطالب عملي.			
3. أشعر بأنني لا أستطيع التنبؤ بما ينبغي أن أقوم به.			
4. علاقتي مع الزملاء في العمل متوترة .			
5. ليست لدي ثقة بنفسني أثناء تأدية مهامني.			
6. أشعر أن هناك ضغوطا تمارس علي لتحسين نوعية عملي.			
7. ينتابني الشعور بالفرح أثناء تأدية مهامني.			
8. أعاني من الأرق جراء عملي.			
9. أشعر بأن الوقت المعطى لي غير كافي للقيام بالمهام المطلوبة مني.			
10. أعتقد أن العمل الذي أقوم به روتيني جدا			
11. أرى أن أجواء مكان العمل تجعلني غير مرتاح			
12. أستطيع التوفيق بين متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة.			
13. أستمتع بوظيفتي أكثر من أوقات فراغي			
14. قلقي يؤثر سلبا على أموري الشخصية			
15. أستطيع استعادة هدوئي بسرعة .			
16. اضبط نفسي أثناء الغضب			



			17. أشعر بأن الإقامة التي أعمل فيها تبعث على التوتر.
			18. أشعر بأن زملائي في العمل يشعرون بالإحباط أثناء عملهم.
			19. أشعر بالهدوء تحت أي ضغط مهني.
			20. أشعر بالراحة عندما أفكر في عملي.
			21. أشعر بأن توتري يجعلني أستهلك طاقة أكبر في المواقف المهنية.
			22. أشعر بأنني راض عن عملي.
			23. لدي القدرة على خلق التوافق بين العمل والأسرة.
			24. وظيفتي تحتوي على مهام متنوعة لا تشعرني بالملل.
			25. الوظيفة التي أشغلها تحتوي على قدر كبير من المسؤولية.
			26. أعتقد أن وظيفتي مملة .
			27. أشعر بالمتعة في العمل.
			28. أستطيع التكيف مع ضغوط العمل.
			29. أشعر بالتعب أثناء المناوبة.
			30. أستمتع بعملي أكثر مما أستمتع بأوقات فراغي.
			31. استمتع بحياتي المهنية بشكل كافي.
			32. أحصل على قدر كافي من النوم.
			33. أتناول الوجبات في وقتها أثناء العمل.

			34. أشعر أن شهيتي للأكل مضطربة في العمل.
			35. اشعر بانى آمن فى عملى.
			36. أرى أن القوانين التنظيمية تزعجني.
			37. اشعر بأننى مشتت ولا أركز فى عملى.
			38. يستعمل المدير معى أسلوب التهديد.
			39. أشعر بارتياح بعد تأدية مهامى.
			40. الأجر الذى أتقاضاه يتماشى مع المجهودات التى أبدلها.
			41. مرتبى يتلاءم مع متطلبات العيش اليومية.
			42. أشعر بعدم الاستقرار والأمن فى العمل.
			43. يجهدنى عملى كثيرا.
			44. يرهقنى نظام العمل الحالى.
			45. أستطيع خلق جو مريح فى العمل.
			46. أحس بالنشاط حينما أكون فى العمل.
			47. أشعر بانى أقدم أقصى ما لدى فى العمل.
			48. أشعر بأننى غير فعال فى العمل.

الملحق رقم (03): يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الأولى

الفرضية الأولى

**Group Statistics**

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
VAR00001	Equal variances assumed	,288	,592	1,824	213	,070	4,20865	2,30754	-,33988	
	Equal variances not assumed			1,852	183,126	,066	4,20865	2,27220	-,27441	8,69172

الملحق رقم (04): يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثانية

الفرضية الثانية: الحالة الاجتماعية

### Group Statistics

VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
VAR00001	61	100,2459	16,84306	2,15653
4,00	154	95,0325	16,26754	1,31088

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
VAR00001	Equal variances assumed	2,484	,116	2,097	213	,037	5,21343	2,48586	,31340	10,11347
	Equal variances not assumed			2,066	106,813	,041	5,21343	2,52369	,21041	10,21646

الملحق رقم (5) يوضح الخصائص السيكومترية للأداة

الثبات بألفا كرونباخ للاستبيان

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Observations Valides	30	100,0
Observations Exclues <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,875	,870	48

الثبات بالتجزئة النصفية

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,744
		Nombre d'éléments	24 <sup>a</sup>
	Partie 2	Valeur	,827
		Nombre d'éléments	24 <sup>b</sup>
		Nombre total d'éléments	48
		Corrélation entre les sous-échelles	,689
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,816
		Longueur inégale	,816
		Coefficient de Guttman split-half	,809

الصدق بالمقارنة الطرفية: الصدق التمييزي

### Statistiques de groupe

VAR0000		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00	1,00	8	104,3750	3,73927	1,32203
001	2,00	8	75,2500	2,86606	1,01330



## Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR000	Hypothèse de variances égales	,221	,646	17,485	14	,000	29,12500	1,66570	25,55243	32,69757
01	Hypothèse de variances inégales			17,485	13,114	,000	29,12500	1,66570	25,52967	32,72033