

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم والموارد البشرية

من إعداد الطالبة:

- ياسمينه دباش -

بعنوان:

نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة

لجنة التقييم المكونة من السادة:

أ.د/ محمد قوارح (أستاذ التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

أ.د/ الهادي سراية (أستاذ التعليم العالي/ جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا.

أ.د/ صابرينة غربي (أستاذة التعليم العالي / جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

مرثه ذاه الأي لمربس مرعة، وبهروره واج ان اصع اب اوج دن ا

أن لس ا وأصح اب الكان فامعن اعلى ال ضرب ذخ ما وع ونا دائ ما

وذومر ا

أه دي ذاه العر ل إلى أمي العزي ذة على قلب ي ووالدي الك مبر

إلى إخ فتي الأع زاء

إلى أصدق اثي الأوفي ا

إلى كل من مد لنا يد العون

شكر و عرفان

الحمد لله والشكر والمنة لله تعالى أولا و أخيرا على نعمة التوفيق وسداد الخطى في الطريق..

ثم الشكر الجزيل لمن قدم يد العون بأسلوب أو بلّخر وأخص بالذكر أستاذي المشرف

الدكتور **سراييم الماڤي** على اهتماماته وتوجيهاته ..

كما أخص بالشكر والتقدير والعرفان لأساتذتي الأجلاء في جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الذين أناروا لي

الطريق بعلمهم وتوجيهاتهم ونصائحهم السديدة

ولزملائي الطلبة، خاصة زميلي ورفيق دربي داود خديمو لمساعدته في انجاز هذا العمل.

لعل هؤلاء أقدم تلبية شكر و تقدير و عرفان

ملخص الدراسة:

جاءت إشكالية هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على علاقة نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني ومن أجل دراسة هذه الإشكالية قمنا بإجراء دراسة ميدانية بمؤسسات الحماية المدنية بمدينة ورقلة، وذلك بهدف إختبار فرضيات الدراسة والتي تتكون من:

الفرضية العامة: توجد علاقة عند مستوى المعنوية بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى رجال وعمال مؤسسات الحماية المدنية.

الفرضيات الجزئية:

✓ توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة النهارية والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة

✓ توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة الليلية والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

✓ توجد فروق في الضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة (تعزى لمتغير الخبرة).

✓ توجد فروق في الضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة (تعزى لمتغير الرتبة).

حيث تكون مجتمع الدراسة من (419) عاملا، أما عينة الدراسة فقد تم إختيارها بطريقة عشوائية، والتي تتكون من 99 فردا، وقد تم الإعتماد في جمع البيانات على الإستمارة.

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الطالبة بالاستعانة بإستبيانين كأداة للدراسة، الاستبانة الأولى متعلقة بنظام العمل بالمناوبة واشتملت على (22) بند، والاستبانة الثانية متعلقة بالضغط المهني واشتملت على (15) بند.

(قساس، 2017).

تتكون هذه الاستمارة من 37 عبارة، قمنا بتوزيعها على أفراد العينة، واتباع خطوات المنهج الوصفي التحليلي لتفسير المعلومات المتحصل عليها ومعالجتها إحصائيا بالإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss v19 وبرنامج excel2007 ومعرفة العلاقة الإرتباطية عن طريق معامل الإرتباط سبيرمان بين المتغيرين العمل بالمناوبة والضغط المهني.

من خلال النتائج المتحصل عليها، توصلنا إلى عدم تحقق جميع فروض الدراسة، توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة النهارية والضغط المهني، توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة الليلية والضغط المهني، وكذلك لا توجد

فروق في الضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال ورجال الحماية المدنية (تعزى لمتغير الرتبة والخبرة المهنية)، ومن هنا نخلص إلى أن الفرضية العامة التي مفادها توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لم تتحقق، وبالتالي لا توجد علاقة ارتباطية بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال مؤسسات الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

الكلمات المفتاحية:

العمل بالمناوبة، المناوبة النهارية، المناوبة الليلية، الضغط المهني، عمال الحماية المدنية بورقلة.

Abstract:**General hypothesis:**

There is a relationship at the moral level among the work rotating system and professional pressure with men and civil protection workers.

Partial hypotheses:

- There is a relationship between the diurnal work rotating system and the professional pressure
- There is a relationship between the nocturnal work rotating system and the professional pressure
- There are differences in the professional pressure at the rotating framework system (attributed to the experience variable)
- There are differences in the professional pressure at the rotating framework system (attributed to the rank variable)

The population of the study was formed by (419) workers, while the sample of the study was randomly chosen to form 99 persons. Moreover, data gathering was depended on the form which contained 37 expressions handed to the member of the sample and we have conducted the descriptive analytical approach to explain and statistically process the gathered data using the SPSS19.0 and Excel 2007 program, also to figure out the rational relationship by using Spearman's correlation coefficient between the variables of the work rotating system and professional pressure.

- The achieved results showed that not all the hypotheses were achieved or confirmed since there is relationship among the work rotating system and professional pressure, also there is a relationship between the nocturnal work rotating system and the professional pressure as well as a relationship between the diurnal work rotating system and the professional pressure while there are not differences in the professional pressure at the rotating framework system (attributed to the rank and experience variable)

Key words :

rotating work system , nocturnal work rotating, diurnal work rotating , professional pressure, civil protection workers of Ouargla

** الفهرس العام للدراسة **

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر وعرفان
	ملخص الدراسة
	الفهرس العام للدراسة
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
	فهرس الملاحق
1	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
5	1. الإشكالية
7	2. الفرضيات
7	3. أهمية البحث
8	4. أهداف البحث
8	5. التعاريف الاجرائية
9	6. حدود الدراسة
9	7. الدراسات السابقة
16	8. التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني : نظام العمل بالمناوبة	
19	تمهيد
19	1. تعريف نظام العمل بالمناوبة
20	2. أهمية العمل بالمناوبة
20	3. أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة
21	4. أنماط المناوبة
24	5. تنظيم دوريات العمل
25	6. أوقات العمل والراحة في نظام العمل بالمناوبة
26	7. مزايا وعيوب العمل وفق نظام المناوبة

28	8. استراتيجيات التكيف مع نظام المناوبة
29	9. الجانب القانوني لنظام العمل بالمناوبة في المؤسسة الجزائرية
31	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : الضغط المهني	
33	تمهيد
33	1. ماهية الضغط المهني
35	2. عناصر الضغط المهني
36	3. مراحل حدوث الضغط المهني
37	4. أنواع الضغوط المهنية
41	5. النظريات المفسرة للضغط المهني
46	6. مصادر الضغوط المهنية
49	7. الآثار المترتبة عن الضغط المهني
51	8. استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية
53	خلاصة الفصل
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة	
56	تمهيد
56	1. الدراسة الاستطلاعية
57	2. التعريف بالمؤسسة
57	3. منهج الدراسة
58	4. مجتمع و عينة الدراسة
58	5. أدوات الدراسة
66	6. الدراسة الاساسية
66	7. منهج الدراسة
67	8. مجتمع و عينة الدراسة
68	9. أدوات الدراسة
69	10. تطبيق أدوات الدراسة
69	11. الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل الخامس : عرض و تحليل البيانات	
71	تمهيد

71	عرض وتفسير وتحليل النتائج المتعلقة بالفرضية العامة
73	عرض وتفسير وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى
74	عرض وتفسير وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية
75	عرض وتفسير وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
75	عرض وتفسير وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.
77	خلاصة
78	اقتراحات والتوصيات.
80	قائمة المراجع.
85	قائمة الملاحق.

فهرس الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
22	يوضح نمط المناوبة الجزئية متواصلة والعمل بفوجين.	01
23	يوضح نمط العمل بالمناوبات (3/8) نصف متواصلة لمدة ثلاث اسابيع.	02
24	يوضح المناوبات النصف متواصلة ذات الدوران الاسبوعي.	03
25	يوضح اوقات العمل والراحة في نظام العمل بالمناوبات.	04
58	يوضح توزيع عينة الدراسة في مؤسسات الحماية المدنية.	05
59	يوضح صدق الاتساق الداخلي للمناوبة.	06
61	يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس المناوبة.	07
62	يوضح معامل الثبات الفا كرونباخ لمقياس العمل بالمناوبة.	08
62	يلخص نتيجة طرق ثبات مقياس العمل بالمناوبة.	09
63	يوضح صدق الاتساق الداخلي للضغط المهني.	10
64	يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية للضغط المهني.	11
65	يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس الضغط المهني.	12
65	يلخص نتيجة طرق ثبات مقياس الضغط المهني.	13
67	يوضح مجموع عينة البحث موزعين حسب الخبرة المهنية.	14

67	يوضح مجموع عينة البحث موزعين حسب الرتبة المهنية	15
68	يوضح توزيع فقرات نظام العمل بالمناوبة في الإستبانة	16
69	يوضح توزيع فقرات الضغط المهني في الإستبانة.	17
71	يوضح نتائج شابيرو وايلك في العمل بالمناوبة والضغط المهني	18
72	يوضح العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني	19
73	يوضح العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة النهارية والضغط المهني.	20
74	يوضح العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة الليلية والضغط المهني.	21
75	يوضح الفروق في الضغط المهني(تعزى لمتغير الخبرة المهنية).	22
76	يوضح الفروق في الضغط المهني(تعزى لمتغير الرتبة المهنية).	23

فهرس الشكل

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
36	يوضح عناصر الضغط	01
67	يوضح آليات حدوث الضغط عند سيلبي	02
39	يوضح الآثار الايجابية للضغوط	03
40	يوضح الآثار السلبية للضغوط	04
42	يوضح تخطيط عام لنظرية سيلبي	05
43	يوضح نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط	06

فهرس الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
85	الإستبيان (العمل بالمناوبة، الضغط المهني).	01
88	الخصائص السيكومترية لنظام العمل بالمناوبة	02
89	الخصائص السيكومترية للضغط المهني	03

مقدمة:

يعتبر العمل وسيلة وغاية في حياة الأشخاص والمجتمعات، فهو أهم وسيلة للمعيشة والحصول على الضروريات والكماليات، ويعتبر من أهم أسباب رقي الأمم والشعوب منذ القدم كما انه غاية من غايات وجود الإنسان، ويعتبر أهمها كونه العبادة، ولقد شغل موضوع العمل البشري منذ القدم تفكير العلماء والفلاسفة حيث أن أغلب العلوم والتخصصات سواء قديمة أو حديثة وحتى الرسائل السماوية إهتمت ولا زالت تتناول موضوع العمل الإنساني بإسهاب كبير كل من وجهة نظره وتخصصه وتوجهاته من أجل الحصول على الغاية الأهم للعمل ألا وهي تحقيق أكبر قدر من الرفاهية والسعادة ...

الوقت محدود ب 24 ساعة للجميع وغير قابل للبيع والشراء، ولقد إرتبطت قيمة الوقت بالعمل، الأمر الذي يشكل هاجسا كبيرا للمنظمات والعمال على حد سواء، خصوصا بعد أن شهدت الحياة البشرية تطورا وتقدما باهرا على مختلف المستويات الاقتصادية، ونظرا إلى ما وصلت إليه العديد من مؤسساتنا في وجوب بقاء نشاطها طوال اليوم ترأت لي فكرة في أن أتناول موضوع العمل التناوبي وواقعه في مؤسساتنا الجزائرية التي يتحتم عليها الإشتغال به كالمستشفيات والمطارات وجميع المؤسسات الأمنية و الخدماتية كمؤسسات الحماية المدنية الذي وقع الخيار عليها بأنها المكان المناسب لتناول مشكلة الدراسة.

تحاول هذه الدراسة التعرف على نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية وطرح موضوع الدراسة في جانبين جانبيين نظري وجانب تطبيقي، إشتمل الجانب النظري على ثلاث فصول ..

الفصل الأول: عبارة عن م دخل عام ويتضمن على طرح إشكالية الدراسة وصياغة الفرضيات التي تعتبر كحل مؤقت لمشكل البحث وأسباب إختيار الموضوع قيد الدراسة وأهداف و أهمية البحث، لنصل بعد ذلك لطرح أهم الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: تطرقنا إلى تعريف نظام العمل بالدوريات في جملة من التعاريف لهذا النظام من طرف جماعة من المهتمين بهذا النظام على وجه الخصوص وبميدان العمل البشري على وجه العموم، وكذلك إلى أهمية العمل بالدوريات وأسباب ظهورها، وتطرقنا إلى أنماط الدوريات المعتمدة والمنتهجة في أغلب الدول وتنظيم دوريات العمل، وأوقات العمل والراحة، وفي الأخير إعطاء مزايا وعيوب هذا النظام والتطرق لإستراتيجيات التكيف، والجانب القانوني لنظام العمل بالمناوبة.

الفصل الثالث: إختراناه ليكون حول الضغوط المهنية من جملة من المفاهيم وعناصر ومراحل لهاته الضغوط المهنية،التطرق كذلك إلى أنواع الضغوط والنظريات المفسرة لها ومصادرها، من بينها (مصادر ذات علاقة بالبيئة،ومصادر شخصية)، آثار الضغوط المهنية وإستراتيجيات إدارة الضغوط .

كان كل هذا فيما يخص الجانب النظري أما الجانب تطبيقي قسمناه إلى فصلين:

الفصل الرابع : خاص بالإجراءات المنهجية للدراسة يتضمن الدراسة الإستطلاعية (التعريف بمكان عينة الدراسة مؤسسة الحماية المدنية ومهامها، منهج الدراسة،مجتمع وعينة الدراسة،والخصائص السيكومترية لأداة الدراسة)،وتطرقنا كذلك لدراسة الأساسية (منهج الدراسة،مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة، تطبيق أدوات الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة).

الفصل الخامس:خاص بعرض نتئج الفرضيات وتحليلها وتفسيرها.

ثم إعداد المراجع المعتمد عليها في قائمة الجداول والأشكال والملاحق الضرورية.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- الفرضيات

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- التعاريف الإجرائية

6- حدود الدراسة

7- الدراسات السابقة

8- التعقيب على الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة :

يعتبر العمل بالنسبة للكثير من الأفراد والمجتمعات مصدر فخر واعتزاز، هذا الأمر الذي جعل الإنسان المعاصر في سباق مع الزمن لعله يدركه يوماً أو يفوز عليه، إذ أصبح يعاني من نقص الوقت بالنسبة للأفراد والجماعات و المؤسسات، فالوقت محدود بـ 24 ساعة للجميع وغير قابل للبيع والشراء، ولقد ارتبطت قيمة الوقت بالعمل الأمر الذي شكل هاجساً كبيراً للمنظمات والعمال على حد سواء، وهذا ما دفع بالعنصر البشري لإعطاء وبذل المزيد من الوقت والجهد وتقيدته بوتيرة زمنية تخالف نظام حياته الطبيعية التي تعود عليها منذ الأزل .

حيث شهد العمل نظاماً حديثاً ترسب عن تحولات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية، مما أدى إلى ظهور ما يسمى بنظام العمل التناوبي أو العمل بالمناوبة أو العمل بالدوريات وغيرها من المسميات، وكلها تصب في معنى استمرارية ممارسة العمل وعدم انقطاعه ومسايرته لعجلة الوقت، إلا أن العنصر البشري تلزمه مطالب وشروط ينبغي أن تتوفر فيه للقيام بهذا النوع من العمل حسب طبيعة المناوبة سواء كانت في الفترة الصباحية أو المسائية أو الليلية، وبغض النظر عن هذه المناوبات كذلك جماعة العمل أو فريق العمل الذي سيعمل ضمنه .

أشارت دراسة لـ (لانكري، 1999) والتي أقيمت بفرنسا إلى أن عمال المناوبة لديهم إستجابات نفسية للضغط الناتج عن العمل التناوبي (عزوي، 2014)،

وأشارت دراسة لـ (لعريط، 2007) أن ظروف وخصائص نظام العمل التناوبي تشكل أحياناً مثيرة للضغط . مع هذا فإنظمة العمل بالمناوبة سلاح ذو حدين فمن ناحية أهميتها الاقتصادية فهي تساهم في نمو رأس المال، وتقلص في ساعات العمل التي ربما ستكون أكثر فعالية وأحسن مردودية من الزيادة فيها، أو اللجوء إلى ساعات إضافية تكون عالية التكلفة وكذا تحسين مرونة الإنتاج، ومدى إسهامه الكبير في تقليص نسبة البطالة، وأهميته الاجتماعية البالغة والضرورية ، الأمر الذي يستدعي على بعض المصالح الخدماتية مواصلة العمل دون انقطاع على مدار الأربع والعشرين ساعة وعلى مدار أيام الأسبوع، كما هو الحال في مصالح الأمن والمطافئ والمستشفيات... إلخ.

إلا أن هذه الأنظمة في بعض الأحيان تكون كفيفة بتحقيق الأهداف الإنتاجية للمنظمة التي تسعى ورائها، ولكنها في الوقت نفسه قد تشكل مصدر خطر على العمال من الناحية النفسية والصحية و قد تؤدي إلى ظهور العديد من المؤشرات الدالة على وجود نوع من الاختلال في التوازن بين العامل وعمله، وظهور بعض الاضطرابات الفيزيولوجية كالضغط المهني وهو تلك الحالة التي تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع طبيعة العمل، جراء تعرضه

لمثيرات بيئية وذاتية تفوق حجم طاقته، وينتج عنها مجموعة من الآثار السلوكية، وتعتبر الضغوط المهنية كذلك من أبرز التحديات التي تواجه رجل الإطفاء في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة تلقائية لها، فتظهر عليه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتقشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكئاب. (الموسي و آخرون، 2002، ص513)...

وقد أصبحت هذه الضغوط بمثابة السمة المميزة لعصرنا الحالي، ويظهر هذا الضغط خاصة في المجال المهني، حيث يعاني أغلب العمال من شتى أنواع الضغوط التي يسعون إلى مجابقتها والتكيف معها ومحاولة تسخيرها لصالحهم، ولكن قد يختلف الأفراد في الاستجابة لهذه الضغوط، فمنهم من تدفعه للمثابرة والجدية والعمل على تحقيق الأهداف المنشودة وهي بمثابة ضغوطات إيجابية، في حين قد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس والانخفاض في الأداء والمردودية وهذا ما يعرف بالضغوطات السلبية .

وتعتبر مؤسسات الحماية المدنية من أبرز المؤسسات الحساسة التي يتطلب فيها العمل وعدم التوقف طوال الأيام، ومن أهم مخلفات النظام التناوبي إمكانية تعرض عماله للضغوطات المهنية، وذلك لطبيعة أعمالهم التي تتطلب الحيلة والحذر والتركيز العالي والانتباه، وكذا الأعباء والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم، وهذا ما يؤثر على العمال ويعرقل سعيهم في تحقيق و إنجاز المهام الموكلة إليهم .

وكما يعتبر عمل عمال ورجال الحماية المدنية من المهن التي تتطلب جه د كبير و لا تخلو من الضغوطات المهنية، نظرا لطبيعة نشاطها، وذلك لما تقدمه من خدمات وجهد في العمل ومخاطرة بحياتهم من أجل إنقاذ حياة أناس آخرين، وانطلاقا مما سبق نستخلص أن نظام العمل بالمناوبة ذو أهمية بالغة خاصة من الناحية الاجتماعية، وأن الضغط المهني أيضا من بين أهم المشاكل التي تعاني منها المجتمعات في عصرنا الحالي نظرا لتغير أنظمة العمل وكذا المتطلبات الوظيفية .

لذلك فإن إشكالية هذه الدراسة تتمثل في التساؤل التالي :

✓ هل هناك علاقة بين نظام العمل بالمناوبة و الضغط المهني لدى العمال في مؤسسات الحماية المدنية بمدينة ورقلة ؟.

والذي تتفرع منه التساؤلات التالية:

هل هناك علاقة بين نظام العمل بالمناوبة النهارية والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة؟.

1 هل هناك علاقة بين نظام العمل بالمناوبة الليلية والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة؟.

2 هل توجد فروق في الضغط المهني في اطار نظام العمل بالمناوبة لدى عمالالحماية المدنية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟.

3 هل توجد فروق في الضغط المهني في اطار نظام العمل بالمناوبة لدى عمالالحماية المدنية بمدينة ورقلة تعزى لمتغير الرتبة المهنية؟.

2-الفرضيات :

أ/ الفرضية العامة :

توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدمالاحماية المدنية بمدينة ورقلة.

ب/ الفرضيات الجزئية :

- توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة النهارية والضغط المهني لدى عمالالحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة الليلية والضغط المهني لدى عمالالحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- توجد فروق في الضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمالالحماية المدنية بمدينة ورقلة (تعزى لمتغير الخبرة المهنية).
- توجد فروق في الضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمالالحماية المدنية بمدينة ورقلة (تعزى لمتغير الرتبة).

3-أهمية البحث :

يكتسي موضوع بحثنا هذا أهمية بالغة في ميدان علم النفس العمل والتنظيم،كونه يساهم ويساعد المشرفين في تحديد الطريقة الأمثل للتعامل مع أنظمة العمل بشتى أنواعها ،وتوعية العمال بأخطار الضغوطا بقالآثار التي قد تتجر عنها،وكذلك اختيار الأسلوب الناجع لمجابهة هذه الأخيرة ،وكذلك محاولة الكشف عن المعاناة النفسية لدى هؤلاء العمال في ظل ضغوط نظام العمل بالمناوبة،وتقديم المساعدة لعمال المناوبة بصفة عامة بغية ضمان التعايش المتوازن مع هذا النظام .

4- أهداف البحث :

يهدف هذا البحث إلى :

- ✓ معرفة العلاقة بين متغيرات بحثنا: "العمل بالمناوبة والضغط المهني" لدى عمال ورجال مؤسسات الحماية المدنية بمدينة ورقلة .
- ✓ معرفة العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة النهارية والضغط المهني لدى عمال ورجال مؤسسات الحماية المدنية بمدينة ورقلة .
- ✓ معرفة العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة الليلية والضغط المهني لدى عمال ورجال مؤسسات الحماية المدنية بمدينة ورقلة .
- ✓ معرفة الفروق في الضغط المهني في ظل نظام العمل بالمناوبة لدى عمال ورجال الحماية المدنية بمدينة ورقلة تعزى (لمتغير الخبرة المهنية والرتبة).
- ✓ السعي للوصول إلى نظام عمل خالي من الضغوطات التي تؤثر على الصحة النفسية والجسدية للعمال .

5-التعاريف الاجرائية:

سنعرض في هذه الدراسة إلى تقديم تعريف إجرائي لكل متغير من متغيرات بحثنا :

➤ نظام العمل :

هو ذلك المنهج الزمني الذي تتبعه المنظمة في أساليب التشغيل، ويشمل مجموعة من القواعد والأحكام تحدد طبيعة العمل، وهو الدرجة المحصل عليها من خلال الاستجابة على مقياس نظام العمل .

➤ العمل بالمناوبة :

هو نظام عمل تقسم فيه مدة العمل إلى فترات متساوية ومتعاقبة بين العمال، تليها بعد ذلك فترة راحة .

➤ العمل بالمناوبة النهارية :

هو نظام العمل في أحد المناوبة النهارية والتي تبدأ عموماً من الساعة السادسة صباحاً إلى السادسة مساءً .

➤ العمل بالمناوبة الليلية :

وهو العمل في المناوبة الليلية والتي تبدأ غالباً من الساعة السادسة مساءً إلى غاية الساعة السادسة صباحاً وهو الدرجة المحصل عليها من مقياس نظام العمل الليلي المعد لهذه الدراسة.

➤ الضغط المهني :

هو حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة عمله، وتعرضه لمثيرات ذاتية قد تفوق طاقته التكيفية، وقد ينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفيزيولوجية والسلوكية وهو الدرجة المحصل عليها من المقياس المعد لهذه الدراسة .

6- حدود الدراسة:

6-1: الحدود المكانية: شملت الدراسة على بعض وحدات الحماية المدنية بمدينة ورقلة (ملحقة بني ثور، الوحدة الرئيسية، المديرية، و ملحقة حاسي البستان).

6-2: الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة من بداية الفصل الثاني للعام الجامعي 2019/2020 حيث امتدت من أواخر فيفري إلى غاية شهر جوان.

6-3: الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على عمال و رجال الحماية المدنية لمختلف الرتب العاملين بنظام المناوبة في العمل.

7- الدراسات السابقة :

أ- الدراسات المتعلقة بالعمل بالمناوبة :

*/ دراسة " لعريط البشير " " 2007":

❖ عنوان الدراسة : الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3×8)، دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية بسكيكدة .

❖ هدفت الدراسة :إلى معرفة الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3×8) وكذلك معرفة :

✓ هل يوجد هناك اختلاف بين مستوى الاستجابة الإكثناوية بين عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي ؟

✓ هل يوجد هناك اختلاف بين مستوى القلق لدى عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي؟

✓ هل يوجد هناك اختلاف في مستوى الضغط النفسي لدى عمال المناوبة (3×8) و عمال اليوم العادي ؟

✓ هل يوجد هناك اختلاف في مستوى اختلال المظاهر السلوكية لدى عمال المناوبة (8×3) وعمال اليوم العادي ؟

✓ هل يوجد هناك اختلاف في مستوى الاستجابة الإكتئابية لدى عمال المناوبة (8×3) المتزوجون والعزاب ؟

✓ هل يوجد هناك فرق في درجة الضغط النفسي لدى عمال المناوبة (8×3) المتزوجون والعزاب ؟

✓ هل لمتغير الأقدمية تأثير على مستوى الاستجابة الإكتئابية لدى عمال المناوبة (8×3)؟

❖ **المنهج المتبع** : اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى المقارنة بين فئتي عينة البحث في استجابتهما بالأسئلة الخاصة بمحور الاستبيان .

❖ **عينة البحث** : قام الباحث بسحب عينتين :

• الأولى تعمل وفق نظام العمل بالمناوبة (250) عامل من أصل (460) .

• الثانية تتبع نظام العمل باليوم العادي (250) عامل من أصل (359) .

❖ **وسيلة البحث** : اعتمد الباحث في دراسته على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات .

❖ **نتائج الدراسة** : أسفر البحث على:

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الإكتئابية لصالح عمال المناوبة مقارنة باليوم العادي .

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة مقارنة باليوم العادي .

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لصالح عمال المناوبة مقارنة باليوم العادي .

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المظاهر السلوكية الغير صحيحة لصالح عمال المناوبة مقارنة باليوم العادي .

✓ توجد فروق جوهريّة في مستوى الاستجابة الإكتئابية لدى العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة.

✓ توجد فروق جوهريّة في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة .

✓ توجد فروق جوهريّة في مستوى الاستجابة الإكتئابية لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة .

✓ توجد فروق جوهريّة في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة.

✓ توجد فروق جوهريّة في مستوى الضغط النفسي لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة

(لعريظ البشير، 2007: 124-214) .

* /دراسة "سلطان بنغازي صنيان العتيبي" "2008":

❖ عنوان الدراسة :

اتجاهات العاملين نحو نظام المناوبات في المنافذ الحدودية،دراسة تطبيقية على العاملين في جوازات جسر الملك فهد ومنفذ الخفجي .

❖ هدفت الدراسة :

إلى معرفة الفروق في اتجاهات العاملين في جوازات جسر الملك فهد بال دمام ومنفذ الخفجي حول أنظمة المناوبات المختلفة ؟

ما الآثار الإيجابية لنظام المناوبات من وجهة نظر العاملين في جوازات جسر الملك فهد بالدمام ومنفذ الخفجي؟
ما الآثار السلبية لنظام المناوبات من وجهة نظر العاملين في جوازات جسر الملك فهد بالدمام ومنفذ الخفجي؟
إلى أي مدى يتم إشراك العاملين في جوازات جسر الملك فهد بالدمام ومنفذ الخفجي في اختيار أسلوب المناوبة؟
هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين في جوازات جسر الملك فهد بالدمام ومنفذ الخفجي حول أنظمة العمل تعزى إلى متغيراتهم الشخصية والوظيفية ؟

❖ المنهج المتبع :اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي .

❖ عينة الدراسة :أوضح الباحث مجتمع الدراسة المستهدف المكون من 320 فرد .

❖ وسيلة البحث :اتبع الباحث في هذه الدراسة أسلوب الحصر الشامل من خلال تطبيقه أداة "الاستبانة " على جميع أفراد مجتمع الدراسة،ليحصل على 217 استبانة صالحة للتحليل .

❖ نتائج الدراسة : توصل الباحث إلى أن أفراد الدراسة موافقين إلى حد ما على مناسبة أسلوب المناوبات للعمل بالمنافذ الحدودية .

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل بين اتجاهات العاملين في جوازات جسر الملك فهد بالدمام ومنفذ الخفجي،نحو ما يحققه أسلوب المناوبات من سلبيات وإيجابيات ومدى مشاركتهم في اختيار أسلوب المناوبات.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى 0.05 فأقل نحو ما يحققه أسلوب المناوبات من سلبيات ومن

إيجابيات .(سلطان بن غازي بن صنيان العتيبي،2000:80-143)

*دراسة " آمال بن موسى ونعيمة حجاج " 2012 :

❖ عنوان الدراسة : العمل الليلي وانعكاساته النفسية على صحة العامل دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت .

❖ هدفت الدراسة : إلى معرفة الانعكاسات السلبية التي يخلفها العمل الليلي على الصحة النفسية للعامل الذي يعمل ضمن نظام المناوبة؟ وكذلك معرفة :

✓ هل للعمل الليلي انعكاسات فيزيولوجية سلبية على صحة العامل ؟

✓ هل للعمل الليلي اضطرابات سلبية معرفية على صحة العامل ؟

✓ هل يتعرض العامل بالمناوبات الليلية إلى انعكاسات سلبية وجدانية ؟

✓ هل يتعرض العمال بالمناوبات الليلية إلى انعكاسات سلبية تنظيمية (مهنية) ؟

❖ المنهج المتبع : انتهجت الباحثتان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .

❖ عينة الدراسة : تكونت عينة هذه الدراسة من (30) عاملا اختيروا بطريقة عشوائية .

❖ وسيلة البحث : اعتمدت الباحثتان على أداة الاستبيان كوسيلة لجمع المعلومات .

❖ نتائج الدراسة :

✓ توصلت هذه الدراسة إلى وجود انعكاسات سلبية للعمل الليلي على صحة العامل بنسبة تقدر بـ 98% .

✓ وجود انعكاسات فيزيولوجية سلبية للعمل الليلي على صحة العامل .

✓ وجود اضطرابات سلبية معرفية للعمل الليلي على صحة العامل .

✓ وجود انعكاسات سلبية وجدانية لدى عمال المناوبات الليلية .

✓ وجود انعكاسات سلبية تنظيمية لدى عمال المناوبات الليلية . (آمال بن موسى ونعيمة حجاج ، 2012: 51-62)

ب- الدراسات المتعلقة بالضغط المهني :

*دراسة " باهي سلامي " 2008 :

❖ عنوان الدراسة: مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط

والثانوي دراسة ميدانية عينة على أربعة ولايات جزائرية

❖ هدفت الدراسة :

✓ معرفة مصادر الضغوط التي يتعرض لها مدرسو الابتدائي و المتوسط والثانوي ؟

✓ هل يتعرض مدرسو الابتدائي و المتوسط والثانوي إلى نفس مصادر الضغوط رغم الاختلاف في الجنس ؟
✓ هل يتعرض مدرسو الابتدائي و المتوسط والثانوي إلى نفس مصادر الضغوط رغم الاختلاف في مرحلة
التدريس ؟

✓ ماهي أنواع الاضطرابات السيكوسوماتية التي يعاني منها مدرسو الابتدائي والمتوسط و الثانوي رغم الفرق
في مدة الخبرة المهنية ؟

✓ هل يعاني مدرسو الابتدائي و المتوسط والثانوي إلى نفس الاضطرابات السيكوسوماتية رغم الاختلاف في
مرحلة التدريس ؟

✓ هل هناك علاقة بين مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسو الابتدائي
والمتوسط والثانوي ؟

❖ المنهج المتبع: اعتمد الباحث على المنهج الوصفي .

❖ عينة الدراسة : المكونة من (816) فرد .

❖ وسيلة البحث : اعتمد الباحث على مقياس الضغوط المهنية و استمارة بحث .

❖ نتائج الدراسة :

✓ بينت الدراسة أن مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي يعانون من مستوى عال من الضغوط.

✓ يوجد فرق في الشعور بالضغوط بين المدرسين و المدرسات باختلاف المصادر لدى مدرسي الابتدائي
والمتوسط والثانوي .

✓ لا يتعرض مدرسو الابتدائي و المتوسط والثانوي إلى نفس الضغوط باختلاف في مرحلة التدريس.

✓ توجد علاقة بين مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط
والثانوي. (باهي سلامي، 2008: 166-226) .

*/دراسة " عيسى إبراهيم المعشر " " 2009":

❖ عنوان الدراسة : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم دراسة ميدانية
في القطاع الأردني .

❖ هدفت الدراسة :إلى التعرف على:

✓ هل توجد علاقة لعناصر ضغوط العمل (عبء العمل،الأجور،المكافآت،الهيكل التنظيمي وبيئة العمل)؟

✓ هل يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين يعزى للخصائص الشخصية (الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية وعدد سنوات الخبرة) ؟

❖ المنهج المتبع : استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .

❖ عينة الدراسة : أوضح الباحث مجتمع الدراسة المكون من (240) فرد .

❖ وسيلة البحث : اعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستبانة .

❖ نتائج الدراسة :

✓ توصل الباحث إلى عدم وجود علاقة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وآراء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى ، وبناء عليه يتم قبول الفرضية العديمة الأولى والثالثة .

✓ كما توصل إلى أنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq a$) بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافئات وبيئة العمل من جهة أخرى والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى ما يعني رفض الفرضية العديمة و قبول الفرضية البديلة لكل متغير . (عيسى إبراهيم المعشر ، 2009: 52-88)

*/دراسة " حمزة الأحسن " 2015 :

❖ عنوان الدراسة : الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات دراسة ميدانية في ولايتي البليدة وتيبازة .

❖ هدفت الدراسة :

✓ إلى التعرف على مستوى الضغط المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية في ولايتي البليدة وتيبازة؟

✓ وما مستوى الضغوط المهنية الموجودة لدى معلمي المرحلة الابتدائية لولايتي البليدة وتيبازة ؟

✓ التعرف على المصادر والعوامل المسببة للضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية لولايتي البليدة وتيبازة ؟

✓ ما مستوى تقدير الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية لولايتي البليدة وتيبازة ؟

✓ ما العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية و تقدير الذات لدى معلمي المرحلة الابتدائية لولايتي البليدة و تيبازة ؟

❖ منهج الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .

❖ عينة الدراسة : تتكون عينة الدراسة من 115 معلم ومعلمة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين جميع معلمي المرحلة الابتدائية العاملين في 14 مدرسة ابتدائية لولايتي البليدة وتيبازة .

- ❖ **وسيلة البحث:** اتبع الباحث في هذه الدراسة استبيان لمصادر الضغوط المهنية ومقياس تقدير الذات .
- ❖ **نتائج الدراسة :**

- ✓ وجود ضغوط مهنية مرتفعة لدى (66.08%) من معلمي المرحلة الابتدائية في ولايتي البلدية وتيبازة .
- ✓ تظهر لديهم هذه الضغوط بسبب مصادر متعلقة بكل من أعباء المهنة وظروف العمل، والتلاميذ وأولياء أمورهم، والسياسة التعليمية والأجروالحوافز، والعلاقات المهنية وكل من النمو والتطور المهني والمكانة الاجتماعية .

- ✓ وجود مستوى منخفض من تقدير الذات (60%) من معلمي المرحلة الابتدائية.
- ✓ وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهنية وتقدير الذات.(حمزة الاحسن،2011:212-202)
- ج- الدراسة المطابقة :

*/ دراسة " عزاوي جيلالي " " 2014 " :

- ❖ **عنوان الدراسة:** نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية ، دراسة وصفية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بأدرار .
- ❖ **هدفت الدراسة:** إلى التعرف على نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بأدرار ، وذلك بالتعرف على:
 - ✓ هل توجد هناك علاقة بين العمل بالمناوبة والضغط المهني ؟
 - ✓ هل توجد هناك علاقة إيجابية بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار؟
 - ✓ هل توجد هناك علاقة سلبية بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار؟
 - ✓ هل توجد فروق بمستوى الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير الرتبة في العمل بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار؟
 - ✓ هل توجد فروق بمستوى الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير الخبرة المهنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار ؟
 - ✓ هل توجد فروق بمستوى الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير الحالة العائلية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار ؟

- ❖ **منهج الدراسة:** استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .
- ❖ **عينة الدراسة:** اشتملت على (108) عامل ما نسبته (40.75 %) من مجتمع الدراسة الكلي، تم اختيارهم بطريقة عشوائية .
- ❖ **وسيلة البحث :** قام الطالب الباحث بالاستعانة في بحثه باستباننتين:
 - ✓ الاستبانة الأولى متعلقة بنظام العمل بالمناوبة .
 - ✓ الاستبانة الثانية متعلقة بالضغط المهني .
- ❖ **نتائج الدراسة :** أسفرت الدراسة على:
 - ✓ وجود علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني .
 - ✓ وعدم وجود علاقة بين إيجابيات العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار .
 - ✓ توجد فروق بمستوى الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة تعزى إلى متغير الرتبة في العمل لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية أدرار .
 - ✓ وجود علاقة بين سلبيات العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير الخبرة المهنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية أدرار .
 - ✓ عدم وجود فروق بمستوى الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة تعزى إلى متغير الحالة العائلية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية أدرار .
 - ✓ عدم وجود فروق بمستوى الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة تعزى إلى متغير السن لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار. (عزواويالجلالي، 2014 : 132-159).

8- التعقيب على الدراسات السابقة :

قامت الطالبة الباحثة باستعراض (07) دراسات سابقة فيما يتعلق بموضوع نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني، كانت 3 منها فيما يخص نظام العمل بالمناوبة وثلاثة أخرى فيما يخص متغير الضغوط المهنية، ودراسة واحدة مطابقة لموضوع بحثه، وقد وجدت الطالبة الباحثة أن أغلبية هذه الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل الظاهرة، واعتمدت على الاستمارة كأداة للدراسة ما عدا دراسة " باهي سلامي " التي اعتمد فيها على مقياس للضغوط المهنية بالإضافة إلى الاستمارة، وكذلك دراسة " حمزة الأحسن " على استمارة لمصادر الضغوط المهنية ومقياس تقدير الذات، أما فيما يخص العينة فقد كانت عشوائية تقريبا في جميع

الدراسات ما عدا دراسة " سلطان بن غازي صنيتان العتيبي " التي كانت مستهدفة من طرف الباحث ، كما لاحظ الباحث باختلافها في العدد والمجال الزمني والمكاني .

تمهيد:

يعتبر العمل المصدر الرئيسي لكل تقدم اقتصادي واجتماعي و العنصر الأساسي لمعرفة نسبة دوران عجلة الحياة و لا يتم هذا الجزء إلا إذا أضيف له الجزء الآخر وهو العنصر البشري فهما متلازمان لا يستغني أحدهما على الآخر، ومع دوران هذه العجلة برز على العمل ما يسمى بالعمل التناوبي نتيجة للتحديات التي فرضها الواقع، إلا أن العنصر البشري تلزمه مطالب وشروط ينبغي أن تتوفر له للقيام بهذا النوع من العمل، وإلا أصبح خطرا عليه من الناحية النفسية والصحية و الاجتماعية.

1- تعريف نظام العمل بالمناوبة:

لقد قام العديد من الباحثين و المؤلفين بالبحث في موضوع ما يسمى بنظام العمل بال مناوبة و نظرا لأهميته البالغة التي يكتسبها، و إعطائه الكثير من التعريفات التي سنبرز بعضها فيما يلي:

1-1- تعريف الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا (1986):

قدمت الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا تعريفا ممثلا لنظام العمل بال مناوبته هو: " العمل الذي يتم بواسطة فرق متتابعة من العمال في نفس المكان.

1-2- تعريف كامبندر 1979 KAMPNER :

فهو يعرف "نظام العمل بالمناوبة على أنه: عبارة عن تنظيم لساعات العمل، حيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات العمل، خلال أوقات مختلفة، أثناء أربعة وعشرين ساعة ويعتمد هذا النظام على تتابع هذه الفرق من أجل استمرارية الإنتاج."

1-3- تعريف كايو (1980) CAILLAUD :

فقد حاول كايو إعطاء تعريفا شاملا على غرار التعريفات السابقة فهو يرى أن نظام العمل بال مناوبة عبارة عن " نمط من التنظيم لوقت العمل لضمان الاستمرارية في الإنتاج، وتتعاقب فيه فرق العمل على مكان العمل بدون انقطاع في الزمان. (حمو بوضيفة، 1995 : 49).

1-4- تعريف كازاميان و كربونتي GAZAMAIN ET CARPENTIER :

بأنه " وجود عمال مناوبة ثانية يعوضون عمال المناوبة الأولى التي سبقتهم من أجل ضمان التشغيل المتواصل لأدوات الإنتاج " . (ساسبي وقاسي، 2015 : 08).

1-5- تعريف Pierre guillert (1980):

مقتبس من قاموس الكلمات المعاصرة : " يرى بأن العمل بال مناوبة عمل منظم مجزأ إلى قطع وساعات ، أو مراكز لضمان استمرار سير مصلحة الإنتاج في المؤسسة حتى أيام وساعات العمل العادية (Michel . 257 : 1998 ,loster).

ومن خلال هذه التعاريف نجد أن الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا التي نظرت إلى العمل بالمناوبة على أنه العمل الذي يتم إنجازه بطريقة متتابعة في مكان واحد، في حين يرى كل من كامينز وكايو، و كازاميان وكربونتي، وبيرز جيلرت بأنه: " مجموعة من الفرق تعمل بطريقة مستمرة لضمان استمرارية العملية الإنتاجية." ومن خلال ما تم عرضه نستخلص أن العمل بالمناوبة هو " عبارة عن تنظيم لأوقات العمل عبر فترات مختلفة دون انقطاع من أجل استمرارية الإنتاج."

2- أهمية العمل بالمناوبة:

كان العمل التناوبي (العمل بالدوريات) قديماً بمثابة نظام تقليدي بالنسبة لبعض المهن كالباز، الممرض... الخ، و مع ذلك كانت نسبة عمال الورديات جد منخفضة، ويرجع عهد هذا النظام في بريطانيا مثلاً إلى نقص الذخيرة الحربية سنة 1915 حيث تم تمديد ساعات العمل الأمر الذي أدى إلى الحوادث و الغياب و نقص الإنتاج في الوقت نفسه.

و على العموم لقد أدى التطور الاقتصادي و الاجتماعي إلى الحاجة إلى رفع الإنتاج و ضرورة مواصلة الخدمات إلى انتشار نظام تناوبي.

حيث عمد أرباب العمل إلى الزيادة في ساعات العمل اليومية التي كانت طويلة إلى حد ما، الأمر الذي أدى إلى ظهور ضغوط مهنية للعمال 1918-1919 و هذا ما أدى إلى زيادة عمال المناوبة الذي ارتفع بين سنتي 1954-1964 بأكثر من الضعف، وقد نشر المكتب الدولي للشغل نسبة تزايد العمال بالمناوبة خلال الفترة بين 1960-1972. (عزاوي الجيلالي، 2014: 21)

و تتجلى أهمية العمل بالمناوبة أكثر فأكثر في زيادة عدد المؤسسات التي بحاجة إلى هذا النظام من جهة ومن جهة أخرى تزايد العمال المشغولين به خاصة في بعض القطاعات الاقتصادية الحساسة، و منه نستخلص أن موضوع المناوبة العمل ينحصر في محاولة الكشف عن الحقائق حول العمال تحت تأثير مختلف هذه الأنماط، بغية الوقوف على المشاكل والصعوبات التي يلاقيها العمال.

3- أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة:

3-1- أسباب اقتصادية:

- ✓ الحاجة إلى إنتاج أكبر لتلبية السوق و الريح السريع للمؤسسات
- ✓ رغبة المؤسسات في استغلال تجهيزاتها بصورة مكثفة لمسايرة التطور التكنولوجي و الاجتماعي بالإضافة إلى المنافسة.

✓ ضرورة استغلال الآلات و التجهيزات طيلة الأربع و العشرين ساعة حتى تمكن تجميعها من الناحية الاقتصادية.

3-2- أسباب تقنية:

- هناك بعض العمليات الصناعية و بعض الأنواع من الآلات تتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف إنتاجي معين و حتى لا تصاب الآلات أو المواد المستعملة في العمليات الإنتاجية بالتلف.
- زاد التطور التكنولوجي من كفاءة بعض الآلات و قدرة تحملها كالعقول الإلكترونية الشيء الذي استدعى تبني هذا النظام من العمل أكثر فأكثر.
- ازدادت الحاجة إلى هذا النظام من العمل في مجال المحروقات و القطاع العسكري في مصانع الخدمات العاملة كالمستشفيات و مؤسسات الحماية المدنية خصوصا أثناء وبعد الحرب العالمية الثانية لضرورة القيام بالمراقبة المستمرة وتحقيق الإنتاج.

3-3- أسباب اجتماعية:

ظهر البطالة التي دفعت البعض إلى اقتراح تقليل عدد ساعات العمل في اليوم و تناوب عدة فرق على نفس المركز، كما أن بعض المصالح تستدعي العمل دون انقطاع إضافة إلى ضرورة تلبية حاجات المستهلك المتزايدة و حصوله على منتجات معينة بكميات كبيرة و خدمات في مواعيد محددة، مما استدعى العمل في أوقات غير كافية. (عريط بشير 2007:26).

وعلى ضوء ظهور هذا نظام من العمل فقد أدى إلى التطور الاقتصادي، و تلبية الحاجات الاجتماعية و كذا رفع مستوى الإنتاج، ومنه نستخلص أن كل هذا ربما راجع ، إلى ظهور الإضاءة الاصطناعية، النقل، الأمن... الخ.

4- أنماط المناوبة:

أدى الاختلاف في أهداف المؤسسة الإنتاجية والاقتصادية و حتى الاجتماعية بكل مؤسسة إلى تبني نمط معين من الأنماط المختلفة لنظام العمل، تبعاً لما يتوافق مع العوامل التقنية والاقتصادية المميزة لها . سنتعرض لأهم أنواع المناوبة بكل ما تحتويه من عناصر تنظيمية ، وبكل ما تتميز به من خصائص ومميزات ، وذلك إما بالمقارنة مع غيرها أو بالتطرق لما لها من آثار على حياة العامل الصحية والاجتماعية و الاقتصادية و الأسرية وتتمثل هذه الأنماط فيما يلي :

4-1- المناوبة الجزئية النصف متواصلة :

يتضمن هذا النمط دورتان مع انقطاع في آخر النهار ، و أخذ عطلة في نهاية الأسبوع ، يعد هذا النظام الأكثر انتشاراً في المجال الصناعي و التجاري والخدمات العامة ، كما يعد هذا النمط الأكثر قبولا من طرف العمال

كونه لا يعكر حياته ولا حياة أفراد عائلته ، وكونه يتميز بأوقات خفيفة خلال اليوم بحكم أنه يتألف من دورتين فقط : صباحية ومسائية ، و لا تتجاوز الواحدة منهما ثمانية ساعات مع فترة الراحة ، وغالبا ما تبدأ الدورية الصباحية على الساعة السادسة ، و الدورية المسائية على الساعة الثانية زوالا و لا تتغير الدورية وفقا لجدول محدد ، إلا أن المتخصصين في طب العمل و الهندسة البشرية يحذرون من العمل لمدة تفوق ثمانية ساعات .
(بقادير عبد الرحمان ، 2006 : 32)

يمكن أيضا أن نوضح هذا النوع في الجدول التالي :

الجدول رقم(1): يوضح نمط المناوبة الجزئية النصف متواصلة والعمل بفوجين

7	6	5	4	3	2	1	الأسبوع	المناوبة
-	أ	أ	أ	أ	أ	أ		الصباح
-	-	ب	ب	ب	ب	ب		المساء
أب	ب	-	-	-	-	-		الراحة
-	ب	ب	ب	ب	ب	ب		الصباح
-	-	أ	أ	أ	أ	أ		المساء
أب	-	-	-	-	-	-		الراحة

المصدر (حمو بوظريقة، 1995 : 78)

4-2- المناوبة الجزئية المتواصلة :

هذا النمط عبارة عن لمناوبة صباحية و أخرى مسائية، تتناوبان عن العمل بانقطاع يومي، و بدون توقف في نهاية الأسبوع ، يبدأ العمل فيه عادة على الساعة الخمسة و النصف أو السادسة صباحا بالنسبة للمناوبة الصباحية إلى غاية التاسعة و النصف أو العاشرة لتبدأ المناوبة المسائية و ينتشر هذا النوع من المناوبات في المؤسسات حسب ما جاء به بيرنارد (1979).

4-3- المناوبة النصف متواصلة:

هذا النمط واسع الانتشار يظم ثلاثة مناوبات على الأقل : صباحية ، مسائية ، ليلية .مع انقطاع في نهاية الأسبوع ، ولكل مناوبة من هذه المناوبات مزاياها و عيوبها ، حيث أن المناوبة الأولى تمكن العامل من تناول وجبة العشاء مع الأسرة و تسمح له بمشاركة بعض النشاطات الاجتماعية مساء و ليلا ، إلا أنه إذا كانت بداية العمل في المناوبة مبكرا جدا مثلا على الساعة الرابعة صباحا، فإنها تصبح متعبة و لا تمكن العامل من الحصول على القدر الكافي من النوم أثناء الليل .

أما فيما يخص المناوبة المسائية فلا تتناسب مع الحياة الاجتماعية بشكل خاص ، إذ أنها لا تمكن العامل من المشاركة في نشاطات مختلفة من الجانب الاجتماعي سواء داخل الأسرة وخارجها ، غير أنها تمكن العامل من أخذ قسط كاف من النوم ، أما المناوبة الليلية فتمكن العامل من تناول وجبة العشاء مع أسرته كما أنه يمكن أن يقطع نومه خلال النهار لتناول وجبة الغذاء مع أسرته ليعاود النوم بعد ذلك ، كما يستطيع المشاركة في بعض النشاطات مساءً، و مع هذا فإن مناوبة الليل تبقى متعبة و تؤثر على صحة الفرد و على حياته الأسرية و الاجتماعية . (حمو بوظيفة، 1995:78-79)

يمكن أيضاً أن نوضح هذا النمط في الجدول التالي :

الجدول رقم (2) : يوضح نمط العمل بالمناوبات (8/3) نصف متواصلة لمدة ثلاثة أسابيع.

7	6	5	4	3	2	1	الأسبوع	المناوبة
أ	أ	أ	أ	أ	أ	أ		الصباح
-	-	ب	ب	ب	ب	ب		المساء
-	-	ج	ج	ج	ج	ج		الليل
أ.ب.ج	ب.ج	-	-	-	-	-		الراحة
-	ج		ج	ج	ج	ج		الصباح
-	-	أ	أ	أ	أ	أ		المساء
-	-	ب	ب	ب	ب	ب		الليل
أ.ب.ج	أ.ب	-	-	-	-	-		الراحة
-	ب	ب	ب	ب	ب	ب		الصباح
-	-	ج	ج	ج	ج	ج		المساء
-	-	أ	أ	أ	أ	أ		الليل
أ.ب.ج	أ.ج	-	-	-	-	-		الراحة

الجدول رقم (3) : يوضح نمط المناوباتالنصف متواصلة ذات الدوران الأسبوعي .

المناوبة	الأسبوع	الأسبوع الأول	الأسبوع الثاني	الأسبوع الثالث
		7 6 5 4 3 2 1	7 6 5 4 3 2 1	7 6 5 4 3 2 1
الصباح	أ أ أ أ أ أ -	ب ب ب ب ب ب -	ج ج ج ج ج ج -	
المساء	ب ب ب ب ب ب - -	ج ج ج ج ج ج - -	أ أ أ أ أ أ - -	
الليل	ج ج ج ج - - -	أ أ أ أ - - -	ب ب ب ب - - -	
الراحة	- - - - ج ب أ ج	- - - - أ ج أ ب	- - - - ب أ ب أ	
		ج	ج	ج

المصدر (حمو بوظيفة، 1995: 81-82)

4-4- نمط المناوبة المتواصلة :

يكون العمل تحت هذا النظام بدون انقطاع يومي و لا أسبوعي ،إلا في حالة العطلة السنوية ،أين تتداول عليه ثلاثة فرق على الأقل دون الحصول على الراحة في نهاية الأسبوع ، و هو محدود الانتشار حالياً ، و عادة يطبق في حالة وجود ضغوط تقنية بحتة يشتمل توقيف وسائل الإنتاج لكل أسبوع أوكل شهر . (حمو بوظيفة، 1995: 80)

5- تنظيم مناوبة العمل :

يشتكى كثير من العمال من جدولة أوقات المناوبات التي تؤثر بالخصوص على فترات النوم و أوقات الاستراحة، حيث يرى أصحاب الإدارة من جهتهم أن ذلك يرجع إلى صعوبة وضع تنظيم للمناوبات للوقت، وذلك لأنه لا توجد أوقات ثابتة تخص نظام العمل لكل المؤسسات مما يجعل المناوبات للعمل تأخذ أشكالاً مختلفة منها:

5-1- المناوبات الدائمة و المتناوبة:

تعتمد بعض المؤسسات على مناوبات عمل دائمة و هو ما يستدعي إبقاء العمال باستمرار في وحدة أو الاثنيناو الثلاث مناوبات ثابتة الموجودة، أي أن العامل يعين للعمل باستمرار إما في مناوبة الصباح أو المساء أو الليل، ويكثر هذا النمط في الولايات المتحدة الأمريكية في مقابل التنظيم الثابت يوجد تنظيم آخر يقوم على أساس ما يسمى بالمناوبات المتناوبة أو المتحركة القاضية باستبدال المناوبة، بحيث يتناوب الأفراد على مختلف المناوبات التي تسير تبعاً لنوع الدوران المرسوم مسبقاً، كأن يعمل العمال في مناوبة الصباح لمدة أسبوع أو ثلاثة أيام لينتقل بعد ذلك إلى مناوبة المساء.

5-2- 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 المناوبات تبعاً لوحدة زمنية معينة.

أما التناوب غير المنتظم فيقتضي بتوزيع متعدد لأوقات العمل بين العمال وفق جدول مرسوم على مدى فترات، خطة مدروسة حيث يتبع هذا النوع من التنظيم أيام عمل تتخللها أيام للراحة تبعا لكل مناوبة، كأن تعطي للعامل راحة مدة يومين أو ثلاثة قبل تنقله من المناوبة الليلية إلى المناوبة الصباحية.

5-3- مدة التناوب:

لا توجد مدة دوران ثابتة تخص نظام العمل بالمناوبات، إنما المؤسسة هي التي تختار النموذج المناسب لها وفقا لاحتياجاتها و طبيعة عملها و اتجاهاتها وآراء عمالها، و ينطبق هذا الإجراء على كل أنواع ال مناوبات التي تبنى على هذا التناوب وقد تتمثل هذه المدة يوم أو في أسبوع أو حتى تكون بعد أسبوعين لأول شهر... الخ.

5-4- اتجاه التناوب:

قد يكون اتجاه تعاقب المناوبات عادي حيث ينتقل من العمل في المناوبة الصباحية إلى المناوبة المسائية ومن ثم إلى المناوبة الليلية، وهو ما يسمى بالاتجاه الطبيعي للتناوب، وقد يكون بطريقة معكوسة حيث ينتقل العمال من المناوبة الصباحية الليلية، ثم إلى المناوبة المسائية، وهو ما يعرف بالاتجاه المقلوب للتناوب، وقد يكون ذلك بطريقة منتظمة أو غير منتظمة. (حمو بوظيفة، 1995 : 70 - 70).

ومن خلال التطرق لتنظيم مناوبات العمل نجد أن المنظمات تختلف في تحديد نظام العمل الخاص بها حسب احتياجاتها وإمكاناتها، دون الاهتمام بشؤون العمال و ظروفهم ورغباتهم، وهذا ينعكس سلبا على حالتهم النفسية و السلوكية.

6- أوقات العمل و الراحة في نظام العمل بالمناوبة:

لا توجد أوقات ثابتة تخص نظام العمل بالمناوبات، فكل مؤسسة تختار الأوقات المناسبة حسب عملها وما تحتاجه، وأوقات العمل بالمناوبات قد تختلف، كما نوضحه في الجدول التالي:

الجدول رقم (4) : يوضح أوقات العمل و الراحة في نظام العمل بالمناوبات

النموذج	01	02	03
المناوبة الصباحية	14-06	13-05	12-04
المناوبة المسائية	22-14	21-13	20-12
المناوبة الليلية	06-22	05-21	04-20

المصدر: (حمو بوظيفة، 1995: 72-73).

6-1- الراحة الأسبوعية:

لها أهمية كبيرة لدى العامل ، خاصة إذا كانت في نهاية الأسبوع، إذ تعتبر هذه الفترة المفضلة للقاءات و المناسبات الأسرية و الاجتماعية و الرياضية، وقد يلجأ العامل في بعض الحالات إلى تجميع أيام الأسبوع مع

العطلة الأسبوعية للاستفادة من عطلة مطولة لا سيما إذا تعلق الأمر بعمال يقطنون بعيدا عن مكان العمل، أو يرغبون في السفر.

6-2- أوقات الفراغ:

قد يفضل العمال العمل بالمناوبات عن العمل عن العمل العادي نظرا لما يوفره لهم من أوقات فراغ كثيرة، لكن هذه الأخيرة لا تكون مفيدة إذا لم يتمكن من استغلالها على أحسن ما يرام، فبرغم من وجود نشاطات و أعمال كافية يمكن أن يقوم بها عمال بالمناوبات أثناء الفراغ إلا أن هناك أشياء لا يستطيع القيام بها لذلك لا يستمتع بوقته.

6-3- الأعياد:

مناسبات لها قدر كبير من الأهمية لدى العمال مما يستلزم معالجتها بعناية عند تنظيم سير العمل و إذا تطلب الأمر مثلا حضور بعض العمال إلى مراكزهم أثناء الأعياد الدينية ، فإنه لا يعمل نفس العمل أثناء يوم عيد كل سنة، كما يستحسن أن تكون الحوافز المادية والمعنوية في مستوى أهمية المناسبات الوطنية أو الدينية . (حمو بوظيفة، 1995: 75-76).

و مما سبق ذكره نستخلص أنه أيضا على المؤسسات تخصيص أوقات الراحة و العطل تتناسب وظروف العمال للتخفيف أو الحد من الضغوط المهنية التي يتعرضون لها.

7- مزايا وعيوب العمل وفق نظام المناوبة:

لقد بينت إحدى الدراسات التي تناولت موضوع العمل بالمناوبة أن نسبة العاملين الذين يخضعون لنظام العمل بالمناوبة قد ارتفع إلى نسبة 20% من مجموع عمال القطاع الصناعي في فرنسا سنوات 1957- 1974 بالرغم من كون النظام كفيل بتحقيق الأهداف الم رجوة، إلا أنه تخلق ظواهر سلبية كحوادث العمل، التعب النفسي و الفسيولوجي و التغييب.

7-1- فوائد العمل بالمناوبة:

لنظام العمل بالمناوبة فوائد و نتائج إيجابية واضحة أهمها استغلال رأس المال و استثماره من خلال العمل دون توقف، أي المال الناتج عن الربح يستثمر في مشاريع أخرى و هذا إضافة إلى تغطية الطلب برفع الإنتاج، وخلق مناصب جديدة من خلال مناوبة العمال لبعضهم البعض أثناء أداء العمل، وبالتالي إدخال عمال جدد ، أي توفير مناصب شغل أكبر.

7-2- عيوب العمل بنظام المناوبة:

7-2-1- عيوب وريديتي الصباح و المساء:

للوردية الصباحية والمسائية عيوب من أهمها:

- تجبر العمال على النهوض باكرا و النوم باكرا، فالنهوض يكون على الساعة الثالثة و النصف و النوم على الساعة الثامنة و النصف ليلا.
- هذا في غالبية الأحيان من أجل الوصول إلى تحقيق مدة النوم بسبع ساعات(و هي الساعات التي تحقق الراحة لجسد العامل).
- وهذه المداومات تعيق العامل عند أدائه لبعض الأنشطة الاجتماعية.

7-2-2- عيوب وردية الليل:

للوردية الليلية عيوب واضحة على العامل فكثيرا ما تخلق لديه مشاكل في النوم، فنوم النهار لا يعوض نوم الليل، فالعديد من البحوث الميدانية أكدا أن اللذين يفضلون العمل ليلا اتجاهاتهم نحو الحياة الاجتماعية و العائلية أقل من أولئك الذين يفضلون العمل نهارا مما يؤكد أن الروح الاجتماعية لدى العمال الذين لا يعملون ليلا قد أصبحت ضعيفة. (لعريط بشير، 2007: 34-35)

7-2-2-1- تأثير الإيقاع البيولوجي:

يعرفه "حمو بوظريفة" 1995 أنه " نظام دوري لوظائف الجسم تنشط في وقت معين وتقل فعاليته في أوقات أخرى، فتكون مهياً للعمل و النشاط خلال فترات زمنية معينة و تتباطأ وتخمل خلال فترات أخرى " كما هو الحل لدرجة حرارة الجسم، دقات القلب ضغط الدم، القدرات الذهنية و التي عادة ما ترتفع نهارا و تنخفض ليلا، ويختلف الإيقاع البيولوجي من حيث أوقات النشاط و الخمول خلال أربعة وعشرين ساعة، حيث يفضل "بقادير عبد الرحمان" (2006) في هذا الشأن ويذكر أن القدرة على العمل تزداد خلال ساعات الصباح و تبلغ أعلى مستوياتها ما بين الساعة التاسعة صباحا إلى الساعة الواحدة ظهرا ثم تبدأ في الانخفاض ما بين الساعة الثانية إلى الرابعة عصرا ثم ترتفع مرة أخرى من الساعة الثامنة مساء ثم تبدأ في الانخفاض من جديد.

إن أهم مشكلات العامل ليلا تتمثل في المساس في هذا الإيقاع البيولوجي الذي يرتبط بشكل كبير بساعات الليل والنهار، فكما هناك ساعات للعمل هناك ساعات للنوم و الراحة، وإذا خرج الإنسان عن المألوف في الطبيعة يحدث تأثيرا على الجانب الصحي له: اضطرابات النوم، اضطرابات اليقظة، الاضطرابات النفسية و الجسمية التعب العضلي، التعب الفكري.

لعل أبرز أنواع التعب، الإجهاد وقلة التركيز ما يمكن أن يقود إلى زيادة الأخطاء المهنية وحوادث العمل وعدم الرضا عن المهنة.

7-2-2-2- تأثير الإيقاع الاجتماعي الأسري:

يقول "لافيل Laville" أن الصراع الأسري مقابل الرضا المهني يمكن أن يحدث على ظهور اضطرابات عضوية التي تفرض على العامل ترك هذا النوع من العمل.

يفترض أن يحدث غياب الموظف عن بيته ليلا، انقطاعا في علاقته ببيئته و أفراد أسرت ه ، حيث يغيب عن حديث آخر يوم، وعن وجبة العشاء التي تلم شمل الأسرة و لا تتسنى له الفرصة للاتصال و الدردشة معهم عن أحوالهم وأشغالهم طيلة اليوم، و لا تفقد أعمالهم وواجباتهم المدرسية، كما لا يتمكن عن الاطمئنان عن أحوال الزوجة، و لا يتحدث عن شؤون البيت و احتياجاته و مواضيع التسيير و الشراء و الاحتياجات المالية، و لا عن الأحداث اليومية حيث قد يحدث ذلك غيابا للتخطيط المستقبلي القريب المدى و حتى المتوسط والبعيد، وكل هذه الأمور يمكن أن تؤثر على التوافق الأسري و الزوجي و الاجتماعي لهذا الموظف العامل ليلا .
(آمنة ياسين، د س: 7-9).

ومنه نستخلص أن الأمر لا يتمثل في كون العمل يتم في النهار أو بالليل، فهو يتعدى ذلك بكثير بتأثيراته على مختلف جوانب شخصية العامل، خصوصا من الناحية الصحية و العائلية في الأسرة و المجتمع.

8- استراتيجيات التكيف مع نظام العمل بالمناوبة:

إذ كان لا بد من وجود هذا النظام فإنه لا بد من وجود استراتيجيات للتكيف معه و التقليل من أضراره و ذلك عن طريق :

8-1- تحسين ظروف العمل :

- ✓ توفير المكان المناسب للعمل من خلال تنظيم وتوفير الإضاءة الكافية والحرارة المناسبة، والرطوبة الملائمة هذامن شأنه أن يوفر الطمأنينة للعامل .
- ✓ عزل الآلات والأجهزة التي تصدر عنها الأصوات المزعجة والحادة .
- ✓ التأكد من الاختيار الحسن للعمال حسب قدراتهم ، ميولهم و إمكانياتهم كي لا يقعون في مشكل عدم التأقلم مع العمل التكراري ، لأن العمال الذين يملكون قدرا كبيرا من الذكاء يشعرون بالملل من الأعمال التكرارية .
- ✓ تدريب العمال من اجل تغير عملهم من حين لآخر من أجل التخفيف من حدة الروتين و التكرار لنفس المهنة و كذلك التنوع في الأداء مما يعطي روح متجددة من كل عمل .

8-2- توفير برامج الرفاهية الاجتماعية :

كي تكون خدمات الرفاهية الاجتماعية ناجحة يجب أن تنصب على عدد أكبر من العمال :

✓ توفير لوازم المعيشة :مساعدة العمال في تدبير وسائل معيشتهم ،و نأخذ على سبيل المثال : إعطاء قروض للعمال على أن تسدد على الأجل الطويلة .

✓ المواصلات: توفير وسائل النقل من أجل تسهيل تنقلهم بين مقر سكنهم و مقر عملهم .

✓ توفير أجواء ثقافية :العمل على النهوض بالجو الثقافي للمؤسسة و تنشيط روح التعاون و التفاعل بإقامة حفلات في المناسبات الدينية و العلمية إضافة إلى تنشيط الملتقيات العلمية .

8-3- تنظيم ساعات العمل :

إعطاء العامل فترة راحة و ذلك من أجل تجديد النشاط و السماح له بأداء مسؤوليات أخرى ، كمسؤولياتهم الاجتماعية، مما يسمح لهم بالعودة إلى العمل بروح جديدة أقدر على العمل و في رغبة و حيوية لممارسة العمل .

8-4- الرعاية الصحية :

✓ وضع استراتيجيات طبية تحافظ على صحة العمال جسديا و نفسيا .

✓ توفير ظروف العمل الصحية وتنظيم فحوصات طبية دورية .

✓ اتخاذ كافة الإجراءات للمحافظة على صحة العمال ،كتنظيف مكان العمل بصفة مستمرة ،و توفير مساحات كافية لتجنب مضايقة العمال لبعضهم البعض . (حمو بوظيفة، 1995:128)

9- الجانب القانوني للعمل بالمناوبة في المؤسسة الجزائرية:

نظرا للمرسوم رقم 81-11 المؤرخ في 25 ربيع الأول عام 1401 الموافق لـ 31يناير سنة 1981 يحدد كيفية حساب تعويض العمل التناوبي.

بناء على الدستور لاسيما المادتان 111-10 و 152 منه، و بمقتضى القانون رقم 78-12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق لـ 5أغسطس 1978 و المتضمن القانون الأساسي العام للعامل الجزائري لاسيما المواد 146 و 153 و 154 بمقتضى المرسوم رقم 79-301 المؤرخ في 12 صفر 1400 الموافق لـ : 31 ديسمبر سنة 1979و المتضمن ضبط أجور بعض الأصناف المهنية سنة 1980يؤسس مايلي :

المادة الأولى: يخصص عمل التعويض التناوبي المنصوص عليه في المواد 146 و 153 من القانون رقم 78-12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق لـ: 5أغسطس سنة 1978 المذكور أعلاه لتعويض تبعات الخدمة المستمرة جزاء و لا سيما :

- أوقات العمل اللازمة لإبلاغ التعليمات.

- العمل الليلي.

- العمل يوم الراحة أسبوعية.
- العمل يوم الأعياد المدفوعة الأجر.
- ويؤدي هذا التعويض شهريا.

المادة الثانية: يحدد معدل التعويضات للعمل التناوبي حسب نموذج تنظيم النوبة طبقا للمواد **03، 04، 05**، أدناه.

المادة الثالثة: يتقاضى العمال الموزعون أفواجا للذين يعملون في نظام مستمر (ثلاث مرات ثمانية) أي النظام الذي يتم في إنتاج السلع أو الخدمات طوال الـ **24** ساعة كاملة وكل أيام الأسبوع، كما في ذلك أيام الراحة الأسبوعية القانونية وأيام العطل، تعويضا عن العمل التناوبي الشهري يساوي خمسة وعشرون في المائة من مرتبهم الأساسي.

المادة الخامسة: يتقاضى العمال الموزعون على فوجين الذين يعملون في نظام متقطع ، أي الذي يتم فيه العمل على نوبة صباحية و نوبة بعد الظهر مع التوقف في نهاية الأسبوع تعويضا عن العمل التناوبي يساوي عشرة بالمائة من مرتبهم الأساسي.

المادة السادسة: للعمال الموزعين على أفواج الذي يتخلل نشاطهم فترات تسمى (فترات الفراغ) الحق في تعويض العمل التناوبي تكون نسبته عشرة بالمائة من المرتب الأساسي من النظام المتقطع.

المادة السابعة: يحدد القانون الأساسي الخاص بالمؤسسة المستخدمة قائمة مناصب العمل المنصوص عليها في الفترة السابقة، بصفة انتقالية بقرار وزاري مشترك يصدره الوزير المكلف بالعمل و الوزير الوصي، بناء على اقتراح المؤسسة المستخدمة و ذلك بعد أخذ رأي ممثلي العمال.

و يصدر القرار الوزاري المشترك المنصوص عليه في الفترة السابقة بصفة انتقالية بالنسبة للوظيفة العمومية و الوزير أو الوزراء المعنيين، وبعد أخذ رأي ممثلي العمال.

المادة الثامنة: يتعين على العامل الذي لا يحضر عند انتهاء نوبته أن يبقى في منصب عمله حتى يتم استخلافه حسب المواد المنصوص عليها في التشريع الجاري به العمل فيما يخص مجال العمل اليومي. و يتقاضى في هذه الحالة زيادات عن الساعات الإضافية التي أداها.

المادة التاسعة: يجب التعويض عن العمل التناوبي بصف انتقالية وخلافا للمادة الخامسة (5) من المرسوم رقم **301-73** المؤرخ في **12** صفر عام **1400** الموافق لـ: **31** ديسمبر **1979** المذكور أعلاه، على أساس

الحدود الدنيا في الأجر الإجمالي الناتج عن المرسوم المذكور يكون على أساس حساب انتقاليا، هو أساس مرتب التثبيت بالنسبة للفئات الأخرى من العمال الذين لا يشملهم المرسوم المنصوص عليه في الفترة السابقة.

المادة العاشرة: ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

(العريبط بشير، 2017: 31-35)

خلاصة الفصل:

رغم المزايا التي يتميز بها نظام العمل بالمناوبة إلا أنه يؤثر سلبا على الفرد الذي يتناوب على مختلف الدوريات ، ما يسبب اضطرابات في الإيقاع البيولوجي خاصة عند العمال الذين هم ملزمين على العمل ليلا، و الراحة نهارا، وهذا ما يؤدي إلى اضطرابات متعددة كالتعب، و الملل و الإرهاق، القلق و كل ما يؤثر على الصحة النفسية للعامل، ورغم كل هذا فما عليهم إلا العمل لمسايرة و تلبية حاجيات السوق، و كسب و تحصيل المال حتى ولو كان على حساب صحتهم.

نظام العمل بالمناوبات ينحصر في كشف الحقائق حول العمال تحت تأثير مختلف هذه الأنماط بغية الوقوف على المشاكل والصعوبات التي يلاقيها العمال، يتطلب دراسة من جميع النواحي الصحية والظروف الفيزيائية والعلاقات الاجتماعية وغيرها، كونها تعمل على ملائمة العمل وفقا للخصائص الإنسانية والمتطلبات الصحية والنفسية.

- تمهيد :

الفرد بطبعه كائن اجتماعي فهو يؤثر و يتأثر بأفراد مجتمعه، لذلك فهو يعيش في بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه، و الذي يشمل كل مجالات الحياة مما يجعل هذه البيئة غير سليمة لما تولده من صراعات و ضغوطات بمختلف أنواعها، و التي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية و الاجتماعية و النفسية، هذا ما يصعب عليه التكيف معها و هذا ما يظهر في المجال المهني، حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط و يحاولون بشكل دائم التكيف معها و تسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية، و تصبح هاجسهم الوحيد و يختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط، فمنهم من تدفعه إلى الغرم و المثابرة و الجدية للوصول إلى الأهداف المسطرة، و منهم من تدفعه إلى الفشل و الإحباط و اليأس و انخفاض الإنتاجية، و بالتالي قد تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر عليها و تعيق تحقيق أهدافها. و سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الضغط المهني ثم الى آليات حدوثه و أسبابه و مصادره و آثاره و النظريات المفسرة للضغط و أساليب و مواجهتها.

1- ماهية الضغط المهني :

1-1- مفهوم الضغوط :

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الضغوط " stresse " من جانب المهتمين بالصحة النفسية و البدنية فان عبارة أو مفهوم الضغط او الضغوط لا تعني الشيء نفسه لهم جميعا ، و تكمن المشكلة الرئيسية ضمن إيجاد تعريف محدد لمفهوم في انه تكوين فرضي و ليس شيئا ملموسا واضحا من السهل قياسه ، فغالبا ما يستدل على وجود الضغوط من خلال استجابات سلوكية معينة ، و لقد تزايدت الضغوطات في هذا العصر حتى أن البعض يطلقون عليه اسم عصر الضغط ، أو عصر القلق نظرا لسرعة التغير الاقتصادي و الاجتماعي و التكنولوجي و تعقد أساليب الحياة المختلفة.

و قد استعمل مصطلح الضغوط للتعبير عن المعاناة و الضيق و الإجهاد الذي يحدث نتيجة لزيادة المتطلبات المفروضة على الأفراد إلى الحد الذي يعجزون فيه عن الوفاء بها ماديا أو نفسيا مما يؤدي إلى الشعور بالإحباط و اللامبالاة ، و مع ذلك نجد البعض الآخر ينظر إلى الضغوط على أنها رمز للحياة و على أن الحياة بدون ضغط تعني الموت لان ذلك يعني نقص فعالية الفرد و قصور كفاءته.

بالإضافة إلى ما سبق فإن احد المشاكل الرئيسية لهذا المفهوم الآن هو التنوع في استخدامه في العديد من الفروع العلمية الشديدة الاختلاف مثل الطب الهندسة الأنثروبولوجيا و علم النفس ... (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008:25-26).

1-2- تعريف الضغوط :

أ- لغة : ضغط ضغطا بمعنى زحمة ،ضيق عليه و يقولون ضغط عليه ضغطا تشدد عليه الشدة و المشقة و القهر و الضيق. (المنجد في اللغة و الاعلام، 2000: 530).

ب- اصطلاحا : هي عبارة عن ردود فعل اتجاه المؤثرات المادية و النفسية المتمثلة في الخوف و الاضطراب و زيادة ضغط الدم و الارتباك حيث تعبر هذه الردود عن عدم ارتياح الفرد في ذلك الموقف (صلاح الدين محمد عبد الباقي ،د س :284)

- يعرفه " لازورس و فولكمان " (1984):

"بأنه علاقة خاصة بين الفرد و البيئة و التي يقدرها الفرد على أنها شاقة و مرهقة أو أنها تفوق مصادره للتعامل معها و تعرض صحته للخطر"

- يعرفه "كوكس" (1990):

"أن الضغط ينشأ نتيجة أي صراع بين المطالب الملقاة على الفرد و قدرته على التعامل معها حيث يفكر الفرد في المطلب و يفكر في قدرته و أي اختلاف توازن بين الطرفين هو السبب في ظهور الضغط " (طه عبد العظيم حسين سلامة عبد العظيم حسين، 2006: 19)

- تعريف صلاح عبد الباقي :

"عرفه بأنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية و الجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (صلاح الدين عبد الباقي ،د س :183)

- تعريف "عسكر" :

"يعرفه بأنه مجموعة من التغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد في ردة فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة به التي تمثل تهديدا له. (أحمد بطاح، 2006: 150)

- تعريف "هانز سيلاي":

"عرفه بأنه ليس سوى ردود الأفعال الفيزيولوجية و الانفعالية و النفسية لحوادث وأشياء مهددة للفرد في بيئة العمل. (رونالد ديرينا جور، ترجمة فارس حلمي، 1999: 290)

- تعريف "هارون توفيق الرشيد":

"هو الشعور بالوطأ و التعب و الثقل الناشئ من مهنة الفرد و هو مجموعة من الصعوبات المباشرة التي يواجهها الفرد في المهنة. (هارون توفيق الرشيد، 1999: 5)

- تعريف "ماك قرات":

"عرفه بأنه عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص". (محمود سليمان العميان، 2004: 160)

- تعريف "صادق" 1990:

"الضغوط المهنية هي مشاكل و صعوبات يواجهها الإنسان و تعترض طريقه و تعوقه عن الاستمرار، أو تتطلب منه أن يحاول حلها و إزالتها عن طريقه". (عادل صادق، 1990: 324)

- تعريف "بير و نيومان" 1980 beer and neuman :

"الضغوط حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية و البدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية. (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008: 30)

من خلال استعراضنا للتعريف السابقة الذكر سواء التي تطرقت للضغوط على انها العلاقة الناشئة بين الفرد و البيئة، أو التي تعرضت لها على أنها صراع بين مهام الفرد و قدرته على التعامل معها و اختلال التوازن أو تلك التي اعتبرتها استجابة و الأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين الفرد و البيئة، يمكننا استخلاص تعريف للضغوط ينظر إليها بنظرة شمولية، حيث يمكن اعتبارها : عبارة عن استجابة انفعالية تحدث للعامل نتيجة تفاعله مع البيئة، وعدم توافق قدراته مع متطلبات العمل الذي يمارسه في مكان العمل.

2- عناصر الضغط المهني:

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية و التي حددها " سيزلافي" و "ولاس" في ثلاث عناصر أساسية و هي :

2-1- عنصر المثير:

و يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ومصدرها : البيئة أو المنظمة أو الفرد أو الجماعة.... الخ

2-2- عنصر الاستجابة:

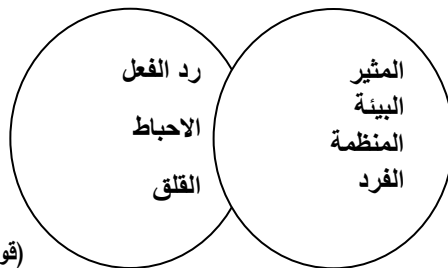
و يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد مثل : القلق ،توتر ،الإحباط و غيرها.

2-3- عنصر التفاعل:

و هو التفاعل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة و هذا التفاعل يكون بين عوامل البيئة و العوامل التنظيمية من العمل و المشاعر الإنسانية و ما يترتب عليها من استجابات. (قواري حنان، 2014: 37)

و منه نستخلص أن الضغط المهني هو نتيجة لتفاعل كل من المثير سواء كان مصدره من البيئة أو المنظمة أو الفرد مع عنصر الاستجابة ،أو ردة الفعل التي يبديها الفرد مع عنصر التفاعل بين هذه المثيرات و الاستجابات الناتجة عنها ليتكون ما يعرف بالضغط .

الشكل رقم (1): يوضح عناصر الضغط



(قواري حنان، 2014: 38)

3- مراحل حدوث الضغط المهني :

يعتبر "سيللي" (1964) أول من استخدم مصطلح الضغوط للإشارة إلى التغيرات الفسيولوجية التي تحدث في الجسم ،كاستجابة للمثيرات البيئية التي تشكل تهديدا لحياة الإنسان و التي تمر بثلاثة مراحل أساسية متتابعة و هي:

3-1- مرحلة الإنذار أو التنبيه: تعد هذه المرحلة ردة فعل الجسم الأولى لضغوط العمل التي تواجه الفرد، حيث يجهز الجسم نفسه و يبدأ الجهاز العصبي "السيمباثوي" بالعمل فتظهر بعض الأعراض مثل: القلق و التوتر و ارتفاع ضغط الدم ،و زيادة سرعة نبضات القلب، و زيادة سرعة التنفس، زيادة نسبة السكري في الدم و

غيرها من الأعراض.

3-2-مرحلة المقاومة:

فيها يقوم بالدفاع عن نفسه اتجاه مصدر الضغط فيشعر بالضغط و الإرهاق و التوتر و ضعف التركيز، و إذا لم يستطع الفرد التغلب أو التكيف مع الضغط في هذه المرحلة، يبدأ جهاز المناعة بالضعف و الانهيار.

3-3- مرحلة الإنهاك:

تظهر هذه المرحلة عند ما لا يستطيع الفرد التغلب على مصدر الضغط، و يصبح أكثر عرضة للأمراض النفسية و الجسدية مثل: القرحة المعدية و أمراض القلب. (أحمد عبد المطيعالشحاتية،2008: 22)

و منه نستنتج أن سيلبي قد جمع في آلية حدوث الضغط بين 3 مراحل أساسية مرحلة الإنذار و التي يتلقى فيها الجسم تنبيهها، و مرحلة المقاومة التي يحاول فيها الجسم تحمل الضغط الذي يتعرض له، و مرحلة الإنهاك التي يصبح فيها الجسم غير قادر على المقاومة ويصاب بالإرهاق. وهذا ما يوضحه الشكل التالي

المرحلة الاولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	انهاك / تعب
يبدأ الجسم بالتغير في اول كشف للعوامل الضاغطة و كذلك ثقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير ان المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة المقاومة يبدأ الجسم في الاحساس بالإنهاك فنقل طاقة المقاومة

الشكل: رقم (2) آلية حدوث الضغط عند سيلبي .

المصدر (صلاح الدين محمد عبد الباقي، د س: 283)

4-أنواع الضغوط المهنية :

تشير المصادر المختلفة الى وجود عدة انواع من الضغوط، و من أهم التصنيفات نجد: " ضغوط دائمة و ضغوط مؤقتة "strss.temporary.permanent

4-1- الضغوط المؤقتة :

هي التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تزول، مثل الضغوط التي ترتبط بموقف مفاجئ أو الزواج الحديث الى غير ذلك من الضغوط المؤقتة التي لا يدوم أثرها لفترة طويلة، مثل هذه الضغوط لا تلحق ضررا كبيرا بالفرد، إلا إذا كان الضاغط أشد صعوبة من مقدرة الفرد على التحمل مثلما يحدث في المواقف الشديدة و الضاغطة التي تؤدي الى الصدمة العصبية.

4-2- الضغوط الدائمة :

فتتمثل في الضغوط التي تحيط بالفرد لمدة طويلة نسبيا، مثل تعرض الفرد لآلام مزمنة أو وجود الفرد في أجواء اجتماعية أو اقتصادية غير ملائمة بشكل مستمر. (بن حامد محمد، 2008: 47)

***كما أنه يمكن ان تكون ايجابية أو سلبية :**

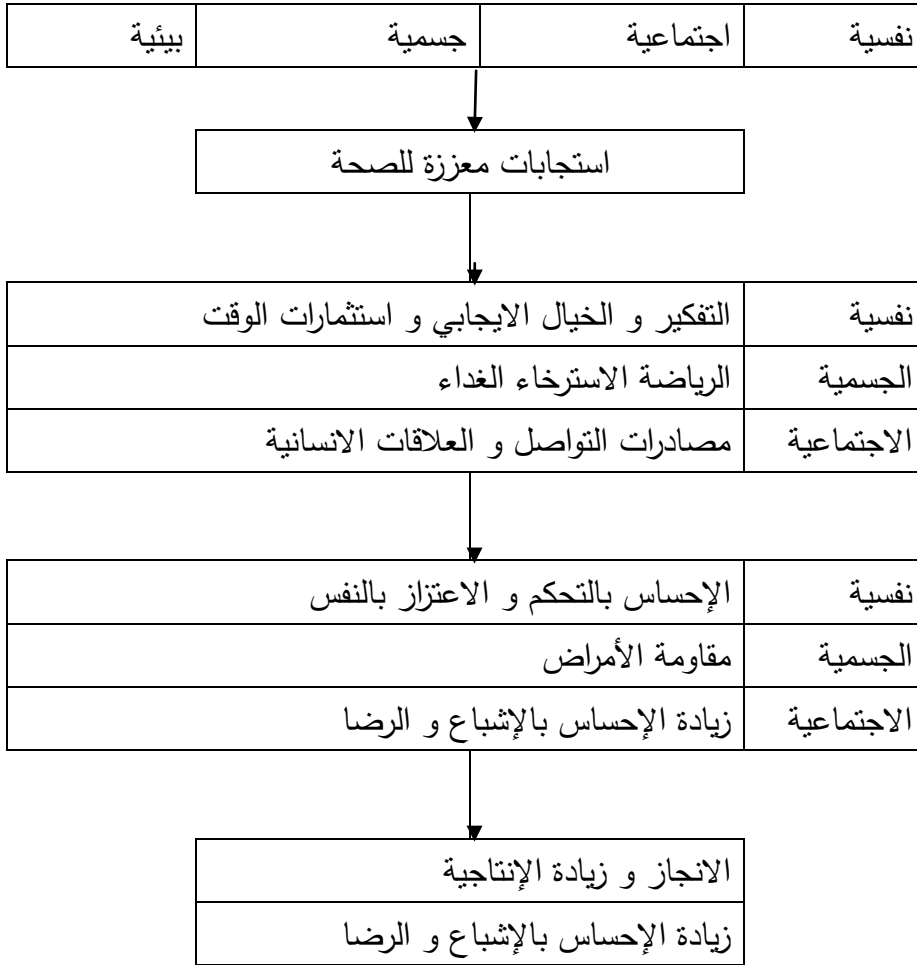
أ-الضغوط الايجابية :

قد يكون للضغوط تأثير ايجابيا، و تعتبر الضغوط في هذه الحالة مفضلة أو مرغوبا فيها، كونها تستخدم كمنبه، وكأداة تحذير للمشاكل التي يتعرض لها الأفراد فالتوتر و الإستثارة عاملان ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة، والشكل التالي يوضح الآثار الإيجابية للضغوط:

شكل رقم (3) يوضح الآثار الايجابية للضغط

العوامل المسببة للضغط

المصادر



الآثار الطويلة

المصدر : (محمد الصبروافي، 2005: 51 - 52)

ب-الضغط السلبي :

و هي الضغوط غير المفضلة و التي تسبب الضرر و الأذى و المرض للأفراد كما أن الضغط السلبي عبارة عن الاستثارة التي ينتج عنها ضرر على عقل أو جسم الفرد مثل تعرضه لأمراض القلب ، تصلب الشرايين ، أو من الناحية النفسية كالنظرة التشاؤمية للأمور و الشعور بالتعب و اللامبالاة ، أو من الناحية الإنتاجية كنفص الإنتاج و زيادة معدلات الغياب عن العمل و يمثل الشكل التالي الآثار السلبية للضغط .

(محمد صبر وافي،2005: 53)

الشكل رقم (4): يوضح الآثار السلبية للضغط

العوامل المسببة للضغط

بيئية	جسمية	اجتماعية	نفسية
-------	-------	----------	-------

استجابات غير صحية نقص القدرات

التفكير و الخيال السلبي قلق اكتئاب ارق عدم التركيز	نفسية
ارتفاع ضغط الدم تقلص العضلات	جسمية
مشاجرات مع الآخرين	اجتماعية

المصادر

اكتئاب مزمن اضطرابات الذاكرة تغيرات	نفسية
صداع مزمن ارتفاع ضغط ادم امراض القلب	جسمية
ادمان العقاقير و الكحول اضطرابات العلاقات	اجتماعية

الآثار طويلة المدى

عدم الانجاز ونقص الانتاجية في العمل
نقص الاحساس بالإشباع و عدم الرضا

المصدر: (زينب محمود شقير ، 1998: 133)

و على ضوء ما سبق تبين لنا أن هذه الضغوط سلبية أكثر من كونها ايجابية بالنسبة لكل من الفرد العامل و المنظمة مما قد تخلق لديه استجابات سلوكية غير مرغوب فيها و بالتالي انخفاض في انتاجيته.

5- النظريات المفسرة للضغط المهني :

تعددت النظريات المفسرة للضغوط المهنية ،و فيما يلي سنقوم بعرض بعض النظريات منها :

5-1- نظرية "هانز سيلبي" " Hanze.Sely ":

يرى هانز سيلبي ان الضغط متغير مستقل باعتباره استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص و يضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة ،و عليه حدد "سيلبي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط و هي :

أ- الفرع :

وفيه يظهر الجسم تغيرات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط و النتيجة له ذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

ب - المقاومة:

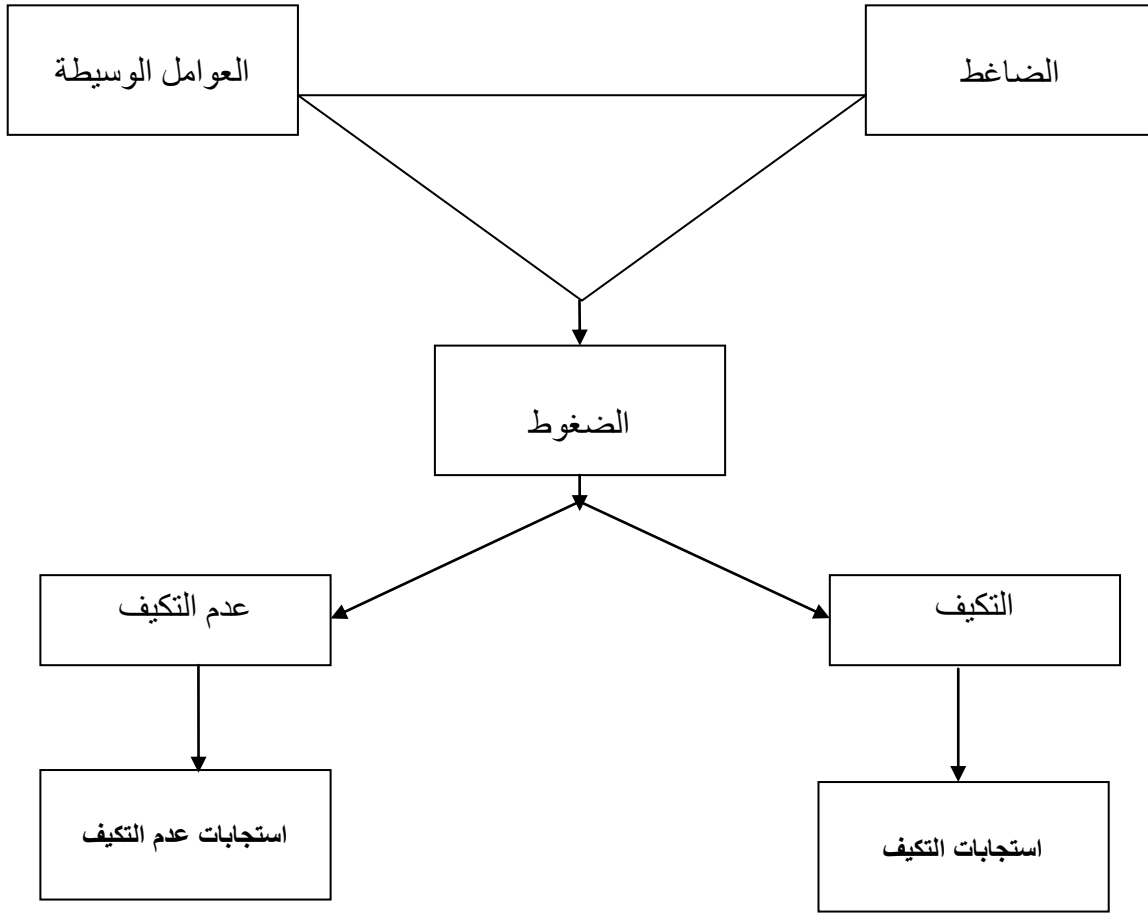
و تحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الاولى و تظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

ج- الاجهاد:

و يكون فيها الجسم قد تكيف ،غير أن الطاقة الضرورية قد استنفدت و إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة و مستمرة لفترة طويلة، فقد ينتج عنها أمراض التكيف. (فاروق السيد عثمان، 2001: 99)

و من هذه النظرية اتضح لنا أنه قد بين كيفية التكيف مع هذا الضغط عبر ثلاث مراحل وهي :الفرع وفيها يتغير الجسم ويظهر استجابات ،و نتيجة لهذا التغير تقل مقاومة الجسم ،أما المقاومة فتحدث عندما يكون الضغط ملازم مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت في الفرع و تظهر تغيرات أخرى ،إما فيما يخص الاجهاد فيكون فيه الجسم قد تكيف حيث يستنفد الجسم كل طاقته.

شكل رقم (5) يوضح تخطيط عام لنظرية "سيلي"



المصدر: (فاروق السيد عثمان، 2001: 99)

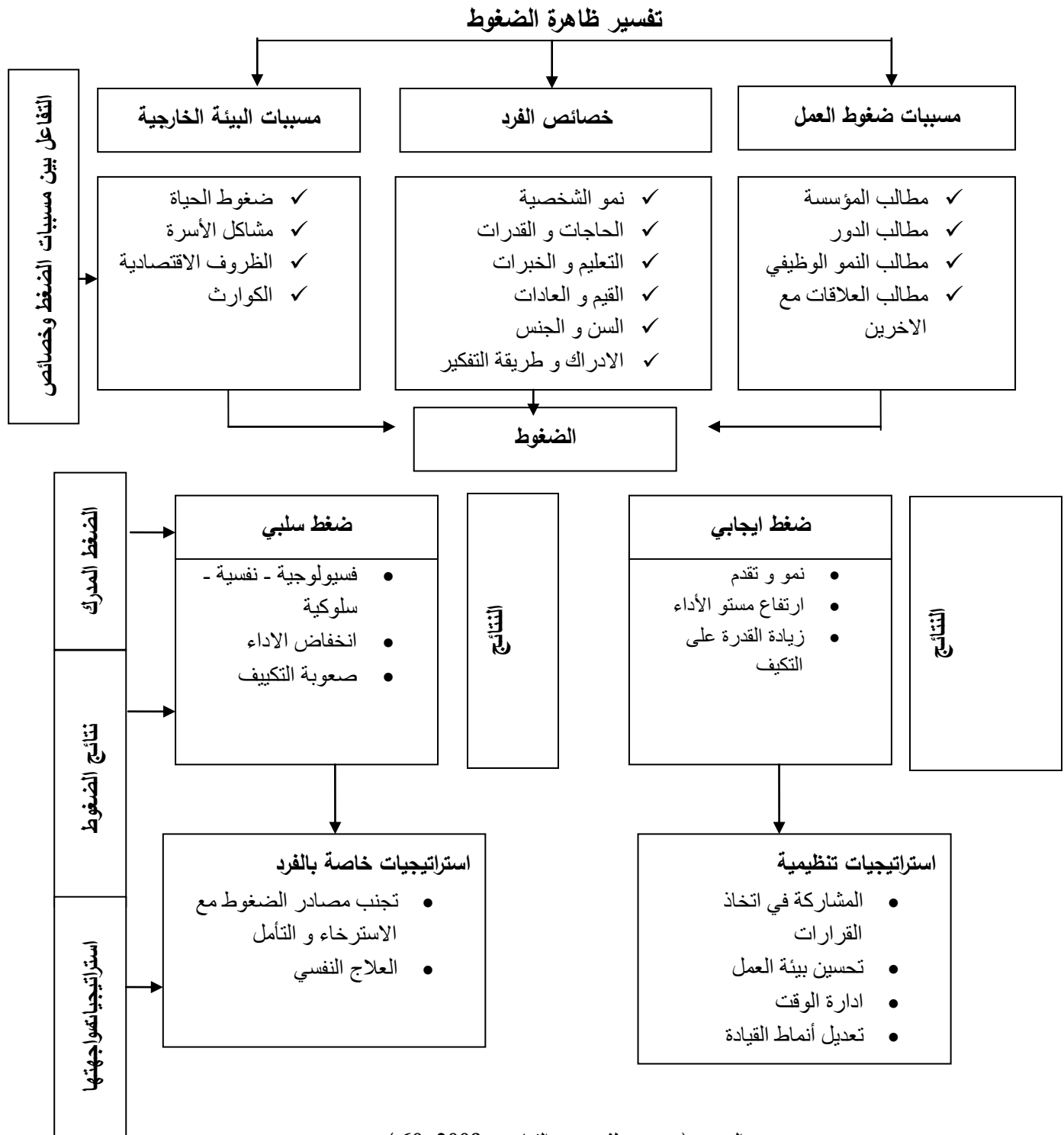
5-2- نظرية "راشد" لتفسير الضغوط:

توضح نظرية "راشد" (1992) مسببات الضغوط بعضها يتعلق ببيئة العمل، والبعض الآخر يتعلق بالبيئة الخارجية، ويشير إلى أن تلك المسببات تتفاعل مع خصائص الفرد، فإذا كانت الضغوط إيجابية فإنها تدفع الفرد إلى النمو والتقدم وارتفاع مستوى أدائه وتوافقه أما إذا كانت الضغوط سلبية، فسيترتب عليها نتائج نفسية و فسيولوجية، كما يشير نموذج هذه النظرية من خلال استراتيجيات مواجهة الضغوط حيث يوضح أن الضغوط الإيجابية يتم التعامل معها من خلال استراتيجيات تنظيمية، في حين الضغوط السلبية يتم التعامل معها بطريقتين: أولها من خلال الفرد نفسه وذلك بتجنب التعرض لمصادر الضغوط قدر المستطاع من التأمل والاسترخاء، وثانيها من خلال العلاج النفسي. (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008: 59).

ومن خلال العرض المختصر لنظرية "راشد" اتضح أن مسببات الضغط، قد تكون ذات علاقة مع بيئة عمل الفرد في حد ذاتها، وقد تكون ذات علاقة مع بيئته الخارجية، وتحدث نتيجة تفاعلها مع خصائص الفرد، و

بالتالي فقد تولد عنها ضغوط إيجابية تخدم الفرد و المنظمة يتم التعامل معها من خلال استراتيجيات تنظيمية محددة، وقد نتولد عنها ضغوط سلبية تؤثر على الفرد و المنظمة ،ليتم التعامل معها من خلال استراتيجيات خاصة بالفرد وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (6) يوضح نموذج "الطفي راشد" في تفسير الضغوط :



المصدر: (عمر مصطفى محمد النعاس ، 2008 : 60)

5-3- نظرية التقدير المعرفي

لقد قدم هذه النظرية "لازورس" "1970" نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك و العلاج الحسي و الإدراكي التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد،و يعتمد تقييم الفرد للمواقف على عدة عوامل منها : العوامل الشخصية و العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية و العوامل المتصلة بالموقف نفسه. و تعرف نظرية التقدير المعرفي " الضغوط" بأنها "تنشأ عندما يوجد تناقض في المتطلبات الشخصية للفرد" و يؤدي ذلك إلى تقييم التهديد و إدراكه في مرحلتين:

✓ المرحلة الأولى:

و هي الخاصة بتحديد و معرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط .

✓ المرحلة الثانية:

و هي التي تحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف . (فاروق السيد عثمان 2001: 101)

ومنه نستنتج من نظرية التقدير المعرفي أن الضغط يختلف من شخص إلى آخر حسب عوامل شخصية خارجية ،و أن الضغوط تكون ناتجة من عدم توافق المتطلبات الشخصية للفرد.

5-4- نظرية "سبيلبرجر" "spelberger" :

تؤكد هذه النظرية على أن للضغوط دورا مهما في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع كل حسب إدراكه للضغوط،و تتحدد نظريته في محاور رئيسية هيالضغط و القلق و التعلم وهذه المحاور هي

- التعرف على طبيعة الضغوط في المواقف المختلفة .

- قياس مستوى القلق الذي ينتج عن الضغوط.

- قياس الفروق في الميل للقلق .

- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق.

- تحديد مستوى الاستجابة .

- قياس نكاء الأشخاص الذين تجريعليهم برامج التعلم ومعرفة قدرتهم على التعلم. (بلقيس جباري، 1998: 66)

ومنه فإن هذه النظرية تركز على المواقف المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد، فيحدد "سبيلبرجر" العلاقة بين القلق و الضغط المهني، حيث يعتبر أن الضغط يمكن التعرف عليه من خلال القلق الذي يتعرض له في موقفه المهني.

5-5- نظرية ويليام كانون:

يعتبر "كانون" عالم الفيزيولوجيا من الأوائل الذين استخدموا عبارة الضغط، وعرف الضغط برد الفعل أو الاستجابة في حالة الطوارئ، أو رد الفعل العكسي بسبب ارتباطهما بانفعال القتال أو المواجهة، وقد حدد "كانون" أحد النماذج المبكرة للاستجابة للضغط، وهي استجابة المواجهة أو الهروب، وفي بحوثه عن الحيوانات واستخدم عبارة الضغط الانفعالي، كي يصف عمليا رد الفعل النفسي الفيزيولوجي وقد بين في دراسته أن مصادر الضغط الانفعالية، كالآلم، الخوف، الغضب تسبب تغييرا في الوظائف الفيزيولوجية للكائن الحي وهو يرجع إلى تغيرات في إفرازات عدد من الهرمونات أبرزها هرمون "adremdin" الذي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة، وقد أشار "كانون" إلى وجود أساليب دفاعية فيزيولوجية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان، أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه و الرجوع إلى حالة الاتزان بانتهاء الظروف المسببة لهذه التغيرات و من ثم فإن أي مطلب خارجي بإمكانه أن يخل بهذا الاتزان، على فشل الجسم في التعامل معه وهذا ما اعتبره ضغطا يواجه الفرد، و لهذا أولى "كانون" اهتماما لدور الجهاز السمبثاوي "systeme sympathique" كأحد أقسام الجهاز العصبي الذاتي بدوره الهام في تهيئة الجسم لمواجهة مختلف المواقف الضاغطة. (شارف خوجة، 2010: 37-38)

و من خلال ما تم عرضه في نظرية الباحث "كانون" نجد أن الهدف منها هو توضيح الدور الفيزيولوجي للخوف، و بالتالي قياس الضغط في حالات مختلفة ليقوم في الأخير بتحديد التوازن الداخلي للجسم.

5-6- النظرية الايديولوجية (holms.et.rahe)

التي اعتبرت أن الضغط عبارة عن مشير وحدات يدركه الفرد على أنه يمثل تهديدا فقد يكون منشأة داخلية كالصراعات النفسية، كما قد ينشأ من الأحداث الخارجية، تبني هذا النموذج النظري كل من "هولمز و راهي" 1997 حيث نظر الباحثان على أن لأحداث الحياة و الضواغط البيئية تأثير على الصحة الجسمية و النفسية للفرد، و يمكن قياس الضغط من خلال كم و شدة الأحداث الضاغطة فتكسد و تراكم هذه الأحداث الضاغطة، تسبب المشقة و الضيق للفرد و تعيق قدرته على التعامل معها.

وبذلك تركز النظرية الإيديولوجية على أهمية المحيط و دوره الرئيسي في صحة الفرد و المجتمع،و يسمى هذا النوع بالضغط النفسي الاجتماعي ومن أهم الأحداث التي تقف وراءه : البطالة،الطلاق،الصدمة الانفعالية، موت الزوج مشاكل مع الأبناء.(شارف خوجة ، 2010 : 36- 37)

و مما تم عرضه في النظرية الإيديولوجية لكل من "هولمز و راهي" أن للبيئة و المحيط أهمية كبيرة و دور رئيسي في الحفاظ على صحة الفرد أو المجتمع.

6- مصادر الضغوط المهنية :

6-1- مصادر الضغوط المهنية ذات العلاقة ببيئة العمل:

6-1-1- علاقة العمل بنظام العمل :

يعد نظام العمل أحد مسببات الضغط المهني الملقاة على عاتق الفرد،فأنظمة العمل السائدة و المتبعة داخل المؤسسات قد تصبح ضغوطا على الفرد العامل و تتعكس على علاقاته بالمؤسسة،كما أن نظام العمل بالورديات الموجود في العديد من المؤسسات قد ينعكس سلبا على الفرد من الجانب الاجتماعي والفسولوجي،و قد يسبب له هذا العمل تعارضا مع التناغم الطبيعي لجسم الإنسان.

وهذا ما تطرقنا له في الفصل الأول الخاص بنظام العمل بالمناوبة.

6-1-2- علاقة العمل بالرؤساء :

كثيرا ما تكون الشكوى ناتجة في أساسها عن علاقة رئيس متعسف بالعاملين الذين يشرف عليهم،و تتخذ هذه الشكاوي مظاهر مختلفة،فالرئيس الاستبدادي مع مرؤوسيه يقوم بسلوك عدواني،أماالرئيس الديمقراطي فيشيع التفاهم و الصداقة بينه و بين الذين يعملون معه، و ينبغي على أي مؤسسة إذا ما كانت تعمل جادة على تحسين توافق العامل المهني أن تعمل على إزالة الضغوط لدى العاملين،و أن تسود العلاقات الاجتماعية الصحيحة بين الرئيس و المرؤوس.

6-1-3- علاقة العامل بظروف العمل :

يقصد بظروف العمل الشروط المادية التي يعمل فيها من ضوء و تهوية و رطوبة و نظافة و أترية، فقد يتم اختيار العامل اختيارا نفسيا صحيحا،فيوضع في المهنة التي تناسبه،وقد يدرّب تدريبا ناجحا على استخدام قدراته على أحسن وجه لصالحه و صالح المؤسسة،ولكن فضلا على أن تهئئ له أسباب الاحتفاظ بهذا التوافق بتوفير

الظروف البيئية الطبيعية لزيادة رضا العامل عن عمله، لأن ظروف العمل غير المريحة أو الخطرة تساهم في زيادة المعاناة من ضغط العمل مثل: الحرارة الشديدة و الضوضاء و الروائح و الازدحام .

6-1-4- خصائص الدور (غموض و صراع الدور) :

تتمثل خصائص الدور في غموض الدور، و يعني هذا غياب الدور أو غموضه و عدم وضوح المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد، و هذا يحدث عادة في بداية استلام العمل الجديد أو الترقية أو النقل.

و تتمثل خصائص الدور فيما يسمى صراع الدور الذي يحدث عندما يكون هناك أكثر من مطلب و على الفرد الاستجابة لإحداها، و تصعب عليه الاستجابة للآخر.

6-1-5- زيادة عبء الدور و قلته :

يقع العمل الزائد و الإحساس بضغط الوقت موقع تهديد و ضغط للفرد، وهو يعني زيادة عبء القيام بمهام لا يستطيع الشخص انجازها في الوقت المتاح، و هذه المهام تتطلب مهارات عالية قد لا يملكها الفرد.

أما بالنسبة لانخفاض العبء فإن قلة الحمل يعد مصدر إزعاج للفرد ،حيث أن الفرد لديه من العمل الذي لا يرضي قدراته و طاقاته، وهو ما يعد سببا من أسباب الضغط المهني.

6-1-6- المساندة الاجتماعية:

يشير التراث السيكولوجي إلى المساندة الاجتماعية وظيفتين في علاقتها بالضغوط فالوظيفة الأولى وهي وقائية ضد التأثيرات السلبية للضغوط و الوظيفة الثانية علاجية حينما يقع الفرد تحت الضغط، و قد افترض "ساراسون" "1986" أن مجرد إدراك الفرد أنه يستطيع الركون إلى شخص ما للمساندة، فإن هذا من شأنه أن يخفض من الضغوط الواقعة عليه.

6-1-7- التطور و التقدم التكنولوجي :

تعد عوائق التقدم و النمو المهني و التطور الوظيفي كأحد مصادر الضغط المهني كالاتقار إلى فرص الترقية و عوائق الطموح و التغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد، و عدم التأكد من المستقبل المهني يخلق لديه انفعالات نفسية.

6-1-8- المهكل و المناخ التنظيمي :

يعد المهكل و المناخ التنظيمي أحد مصادر الضغط، حيث أن تمرکز السلطة و وجود إجراءات و قواعد و تعليمات مكتوبة مبالغ فيها و الالتزام بحرفيتها، قد يرافقه تهديد لحرية الفرد، و من ثم تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد و تؤدي لشعوره بالضغط المهني .

6-2- المصادر الشخصية للضغط :

تلعب خصائص الفرد و شخصية دورا مهما في تحديد المعاناة و ردود فعله نحو الضغط المهني، و من ثم فإن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمؤثرات و مواقف الضغط و فيما يلي عرض موجز لأهم هذه المصادر :

6-2-1- إدراك الفرد للضغط :

يمكن لأي حدث من أحداث الضغوط البارزة، أو مجرد

ضغط عادي، أن يصبح ضغطا كبيرا أو صغيرا طبقا لإدراك الفرد له، فالأحداث التي يتعرض لها الفرد قد تزيد من ثقته و مهاراته في التعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما، وقد تكون ضاغطة و ذات تحد بالنسبة لشخص آخر فقد يرجع الكثير مما نتعرض له من ضغوط شخصية إلى طبيعة إدراك الفرد لذاته.

6-2-2- القدرة و الكفاية الذاتية:

لعملية التوافق بين قدرات الفرد و حاجاته و متطلبات العمل أثر في تحديد درجة معاناته من الضغط المهني، فكلما زاد توافق الفرد من متطلبات الوظيفة أشبعت حاجاته المهنية، و قلت درجة معاناته من ضغط العمل، و ذلك بعكس العامل الذي لا يملك تلك المهارات، و بهذا فإن ذوي الدرجة العالية من الكفاية الذاتية يواجهون المواقف الضاغطة بدرجة منخفضة، و هذا ما يؤكد ارتباط حالة الفرد النفسية بالحالة الفسيولوجية .

6-2-3- الحالة النفسية و البدنية :

للحالة النفسية و البدنية للفرد تأثيرا بليغا في درجة معاناته من الضغط المهني، فالتعب الشديد مثلا يزيد من مسببات الضغط و يكون مستوى تأثير الضغط كبير و يؤثر على إدراك الفرد للمواقف الضاغطة، عكس الأفراد الذين يمتازون بالصلاية الشخصية، فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضا للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة.

6-2-4- ظروف العمل الخاصة :

فالعامل الذي لا يعاني من مشكلات في حياته الخاصة يساعده ذلك على تحمل مشاق العمل و إعطائه كل جهده و اهتمامه، أما العامل غير المستقر في حياته فتكثر مشاكله السلوكية في عمله، لذلك نجد أن بعض المؤسسات تهتم بتعيين الأخصائيين الاجتماعيين و النفسيين لحل مشاكل العاملين بها . (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008: 36- 51).

و بعد عرضنا لمختلف هذه المصادر سواء كانت متعلقة ببيئة العمل أو شخصية الفرد، تبين أنها العامل الرئيسي الذي يتحكم في زيادة أو انخفاض هذه الضغوط.

7- الآثار المترتبة عن الضغط المهني:

تسبب شدة الضغوط و التعرض المتكرر لها إلى ظهور الكثير من التأثيرات السلبية على شخصية الفرد، و لهذا فقد اهتم الباحثون بدراسة هذه التأثيرات الناجمة عن الضغوط و فيما يلي نذكر بعض الآثار السلبية الناجمة عنها :

7-1- الآثار المعرفية:

تأثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد ومن ثمة فليّن العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة و تظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

- نقص الانتباه و صعوبة التركيز و ضعف قوة الملاحظة.
- تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الاستعداد و التعرف و زيادة الأخطاء.
- عدم القدرة على اتخاذ القرارات و نسيان الأشياء.
- فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف.
- ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات و صعوبة معالجة المعلومات.
- التغيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد في ذاته و الآخرين .

7-2- الآثار الفسيولوجية:

كما أن الضغوط تؤثر سلبا على النواحي الفسيولوجية للفرد:

- إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم و زيادة نسبة السكر في الدم و اضطرابات الأوعية الدموية .

- ارتفاع مستوى الكوليسترول في الدم مما يؤدي إلى تصلب في الشريان و الأزمات القلبية .

- اضطرابات المعدة و الأمعاء .

- الشعور بالغثيان و الرعشة.

- جفاف الفم و اتساع حدقة العين.

(طه عبد العظيم حسين سلامة عبد العظيم حسين ، 2006: 46)

7-3- الآثار السلوكية:

تتضح الآثار السلوكية للضغوط المهنية في ما يلي:

- اضطرابات الأكل و الشرب (فقدان الشهية، زيادة الرغبة في الأكل) .

- كذلك قد يعتمد الفرد إلى التدخين أو تعاطي الكحول و المخدرات .

- التخلي عن أهدافه في الحياة و فقدان الحماس .

- يصبح الفرد عدواني سريع الغضب غير مبالي بالآخرين و الأحداث الاجتماعية.

- يفقد اهتمامه بالمظهر الخارجي الشخصي و يتوقف عن ممارسة هواياته .

7-4- الآثار الانفعالية:

من بين الآثار الانفعالية للضغوط المهنية:

- سهولة الإثارة لدى الفرد و شعوره بعدم الاستقرار .

- تقلب المزاج.

- ازدياد معدل الوسواس .

- اختفاء الإحساس بالصحة و السعادة لدى الفرد .

- النزوع إلى الشكوى التخيلية.

- حدوث تغيرات في السمات الشخصية .

- تحول الأفراد الذين يتسمون بالدقة و الحرص إلى أناس غير مباليين و مهملين .

ازدياد معدل القلق إلى أن يصبح الفرد أكثر حساسية وعدوانية، أي بمعنى إزدياد المشكلات الشخصية

تضعف القيود الأخلاقية و الانفعالية. (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008: 64- 65).

و على ضوء ما سبق ذكره تبين لنا أن الآثار التي يسببها الضغط المهني على الفرد العامل تتعكس بالسلب على الفرد و المنظمة حيث تؤثر هذه الضغوط على معارفه فقد تكون له اضطرابانفي التفكير، كما أنها تؤثر عليه فسيولوجيا فتحدث تغيرات في وظائف الأعضاء و إفرازات الغدد، كما تؤثر عليه سلوكيا فينخفض أدائه و قيامه باستجابات سلوكية غير مرغوب فيها، و بالتالي انخفاض في الإنتاجية.

8- استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية :

لقد تعددت استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، و يفضل علماء السلوك التنظيمي تصنيفها في نمطين :

8-1- الاستراتيجيات التنظيمية :

و هي عبارة عن مجموعة من القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط و التخفيف من آثارها الضارة على كل من فرد و المنظمة و من أهمها :

- ✓ التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة و ما يترتب عليها من تعديل السياسات و البرامج و الإجراءات و تغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع التغيرات الاجتماعية و الاقتصادية التي يشهدها المجتمع.
- ✓ تطوير نظام التوظيف و الاهتمام بالأفراد الأكثر قدرة على تحمل المواقف الضاغطة.
- ✓ تعديل المواقف المسببة للضغوط المهنية من خلال تعديل مستويات الأداء و تزويدها بروح التحدي و المشاركة و المتعة.
- ✓ توضيح الدور من خلال التخلص من التعارضات و القضاء على الصراعات، و إيجاد انسجام بين الأدوار التي يقوم بها العاملون في المنظمة، بوضع أهداف محددة للمهام التي يقومون بها.
- ✓ العمل على تكوين علاقات جيدة بين أعضاء الجماعة و توفير سبل التعاون فيما بينهم، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الصحة النفسية و الجسمية للفرد و بالتالي تخفيض حدة الضغوط التي يواجهها.

✓ إقرار مبدأ المشاركة في وضع السياسات الإدارية في اتخاذ القرارات سواء على مستوى القسم، أو على مستوى المنظمة و عنده يشارك الأفراد في الاجتماعات و اللجان و وضع السياسات التي تحدد سير العمل، و أهدافه يشعرون بأهميتهم و يتخلصون من الشعور بالإحباط.

8-2- الاستراتيجيات الفردية :

و يقصد بها الجهود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق قدراتنا و طاقاتنا الشخصية، أو تهدف هذه الاستراتيجيات إلى تغيير الأوضاع النفسية و الصحية و الأنماط السلوكية لكل من الإداريين و العاملين الذين يعانون من الضغوط، و لهذا فقد تعددت الأساليب التي يمكن أن يستخدمها الفرد لمواجهة ضغوط العمل و منها :

- ✓ الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات و الأقرص المنومة و الإفراط في تناول الطعام و التخلص من التصورات الخاطئة التي تؤدي إلى التطرف أو الفشل.
- ✓ توقع الأحداث الضاغطة و الإيمان بالقضاء و القدر و الصبر على تلك الأقدار.
- ✓ المشاركة في النشاط الاجتماعي و الرياضي مثل ممارسة الرياضة أو قراءة الصحف، أو ممارسة التسلية، أو مشاهدة التلفاز لأنها تعتبر الوسائل الناجحة في تخفيف حدة الضغط.
- ✓ الدعم الاجتماعي و يعني استثمار العلاقات الاجتماعية لتفعيل القوة الذاتية للفرد في مواجهة ضغوط العمل و يتم ذلك من خلال مشاركة الأصدقاء و الأقارب و زملاء العمل و أفراد الأسرة، في مواجهة الظروف الضاغطة. (عبده فليه و عبد المجيد 2009: 315-318).

و من خلال ما تم عرضه في هذا العنصر من الاستراتيجيات التنظيمية و الفردية لمواجهة الضغوط إلا أنه قد يلجأ الفرد أيضا إلى الله سبحانه و تعالى و قراءة القرآن و الدعاء للتخفيف من هذه الضغوط.

خلاصة الفصل:

إن ظاهرة الضغوط المهنية أصبحت واقعا معاشا بالنسبة للفرد فالسبب الوحيد الذي أدى إلى بروز هذه الأخيرة هو كثرة المطالب و الأعباء التي لا تتوقف و لا تحقق التوازن بينها و بين قدرة الفرد و إمكانيته و بالتالي صعوبة مواجهته و السيطرة عليه يولد الشعور بالضغط و التوتر، و لقد أصبحت حياة الفرد بكافة جوانبها سواء اقتصادية كانت أم اجتماعية أو مهنية لا تخلو من مصادر الضغوط، و هذا ما أثر سلبا على الصحة النفسية و الجسمية للفرد مما أدى إلى ظهور أعراض نفسية تتمثل في التوتر و القلق و أعراض مرضية هذا إن لم يتلقى الفرد التكفل اللازم للتعامل مع الضغوط التي تواجهه و طالما هو موجود على سطح الأرض ، فإشكالية الضغط المهني في نظام العمل بالمناوبة يعتبر من الأسباب التي أثارت إهتمام الباحثين المهتمين بالصحة النفسية بغية وضع خطط و إستراتيجيات على مستوى الفرد والمنظمة، والتخفيف منها فلا يستطيع العامل تجاوزها كليا، الضغوط في مجال العمل حقيقة موجودة لامفر منها وإذا كانت الضغوط لازمة في حياة العاملين، فلا بد من إدارة هذه الضغوط ومواجهتها والتصدي لها والاستفادة منها وتوجيهها التوجيه السليم، وذلك عن طريق زيادة الضغوط النافعة التي تدفع إلى النمو والإزدهار والتقليل من الضغوط الضارة التي تعرضنا للمخاطر.

الجانب الميداني

تمهيد:

بعد التطرق لموضوع بحثنا (نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني) و التطرق لأهم الجوانب المتعلقة و المرتبطة به، يتوجه الباحث إلى الدراسة الميدانية على إعتبارها أنها ركيزة البحوث العلمية التي يعتمد عليها الباحث لتحديد مسار بحثه، و محاولة ربطه الظاهرة المدروسة بالواقع، و سنقوم من خلال هذا الفصل بتحديد مايلي : الدراسة الاستطلاعية، التعريف بالمؤسسة و المنهج المتبع و مجتمع و عينة الدراسة، و حدود الدراسة، و أدوات الدراسة و الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة ، و التطرق للدراسة الاساسية كذلك من منهج و مجتمع و عينة البحث، و أدوات البحث و أخيرا تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة التي تخدم الموضوع، و ذلك لإعطاء الباحث نظرة شاملة عن توجهات البحث.

1- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية في غاية الأهمية، حيث يسعى الباحث من خلالها لتحقيق أهداف البحث الحالي من خلال الكشف عن طبيعة ميدان موضوع الدراسة و وصف مجتمع البحث و طريقة إختيار العينة و الوقوف على بعض النقائص و الأخطاء التي تعرقل مسار الدراسة و العمل على ضبطها و إصلاحها و تهيئتها للدراسة الأساسية.

وتعرف الدراسة الاستطلاعية على أنها "دراسة تهدف إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها و التعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي بصياغة دقيقة تيسر التعمق في البحث في مرحلة لاحقة " .(مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000: 38) .

تتكون عينة هذه الدراسة الاستطلاعية من 30 عامل بالحماية المدنية ،تم اختيارهم بأسلوب عشوائي في مؤسسات الحماية المدنية بورقلة.

بعد إجراء هذه الدراسة توصل الباحث إلى أن :

- الظاهرة المراد دراستها موجودة فعلا على أرض الواقع .

- وتبين أيضا أن هناك تجاوب وتعاون من طرف ال عمال فيما يخص كل من متغيري "العمل بالمناوبة " و "الضغط المهني " .

2-التعريف بالمؤسسة :

*-تعريف الحماية المدنية

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية،حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديمغرافي في الوطن تتميز بتنظيم إداري(تقني و علمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.
(عثمان مريم 2010 ،ص97).

*- المهام الأساسية للحماية المدنية:

الترقابة و التدخلات أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.

حراسة الشواطئ.

نقل المرضى و الجرحى.

تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.

البحث عن التائهين.

إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.

إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.

إتقيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.

التغطية الأمنية في نقل المواد الخطيرة.

التغطية الأمنية في التجمعات الرياضية والثقافية.(عثمان مريم،2010،ص97).

3- منهج الدراسة:

إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الذي يلائم طبيعة الموضوع، و الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع كميًا و كيفيًا، و يقوم كذلك عن تحليل الظاهرة و تفسيرها و الوصول إلى استنتاجات، تسهم في تطوير الواقع و تحسين نشاطه، حيث نحاول وصف و تحليل علاقة العمل بالمناوبة بالضغط المهني لدى رجال و عمال الحماية المدنية بورقلة.

4-مجتمع وعينة الدراسة:

أ-مجتمع الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة من عمال و رجال الحماية المدنية بورقلة و عددهم 419 عاملا موزعة على الوحدات التالية (ملحقة بني ثور 45عامل، و الوحدة الرئيسية 300 عامل منهم75 عامل يعملون بالتناوب و المديرية 30عامل منهم 03 عمال يعملون بالتناوب و ملحقة حاسي البستان44عامل).

ب-عينة الدراسة: من اللازم في الدراسة الحالية إختيار عينة إستطلاعية و الغرض منها التحضير لإختيار العينة الأساسية و الإطلاع على مواصفاتها و التأكد من خلالها من صدق و ثبات أدوات الدراسة، و من أجل إختيار العينة الإستطلاعية قامت الطالبة الباحثة بزيارة ميدانية لبعض وحدات الحماية المدنية بورقلة، و تم إختيار عينة من رجال و عمال الحماية المدنية بالطريقة العشوائية البسيطة ، حيث بلغ عدد عينة الدراسة (99) فردا من مختلف الرتب يشتغلون بنظام العمل التناوبي.

الجدول (5):يوضح توزيع عينة الدراسة في مؤسسات الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

إسم المؤسسة	عدد عمالها في إطار المناوبة	عدد الإستمارة موزعة.	الإستمارات المسترجعة.
ملحقة بني ثور	70	40	31
المديرية	03	03	03
الوحدة الرئيسية	75	73	54
ملحقة حي البستان.	40	18	11

5-أدوات الدراسة:الإعتماد على مقياسين، مقياس أول خاص بالعمل التناوبي و ثاني خاص بالضغط المهني.

5-1: الإستبيان: يعتبر الاستبيان من أنسب الوسائل المستعملة وأكثرها شيوعا في الحصول على البيانات التي تكون كمنطلق أساسي للباحث من أجل الإجابة على الأسئلة التي طرحها في بداية البحث.

والتي تعرفها بأنها "تلك العملية التي يقوم فيها الباحث بعلاج مجموعة من الأسئلة على المدلى بالبيانات، ويقوم بتدوين الإجابات فيها فور تلقيها من الباحث، ويتم جمع البيانات بوسطها، وتمتاز بالحصول على إجابة كاملة لجميع الأسئلة" . (محمد شفيق، 1985: 155).

ولقد احتوى بحثنا هذا استبيانين، الاستبيان الأول خاص بالعمل بالمناوبة، أما الثاني فهو خاص بالضغط المهني وقد تم الاعتماد في بناء هذين الاستبيانين على ما يلي :

- اعتمد على الدراسات السابقة، والبالغ عددها (07).
 - واعتمد على مقياس الضغوط النفسية "لعمر مصطفى محمد النعاس" (2008).
 - واعتمد كذلك في إعداد هذا الاستبيان على محتوى الإطار النظري لهذه الدراسة .
- ومن خلال هذا توصلنا إلى إعداد الاستبيان الأول المتعلق بالعمل بالمناوبة، والذي احتوى على 22 بنداً، موزعاً على محورين:

- أ - المحور الأول: فهو يعبر عن العمل بالمناوبة الليلية داخل المؤسسة وعدد بنوده 11 بنداً من 1 إلى 11.
- ب المحور الثاني: فهو يعبر عن العمل بالمناوبة الليلية داخل المؤسسة وعدد بنوده 11 بنداً من 12 إلى 22.
- أما الاستبيان الثاني المتعلق بالضغط المهني، فقد احتوى على 15 بنداً، من 1 إلى 15.
- والمقياس النفسي الذي اعتمد على بناء هاذين الاستبيانين فهو مقياس ليكترت لقياس الاتجاهات، لذلك فإن أبعاد الاستجابة على كل بند من بنود هذين الاستبيانين يتحدد في ثلاثة فئات (نعم، أحياناً ، لا)، بحيث أعطيناها الأوزان التالية على الترتيب: 3-2-1. (قساس اركان، 2017، ص68-69).

إعتمدت الباحثة على هاذين الإستبيانين من دراسة مشابهة لدراستي (نظام العمل بالمناوبة و علاقته بالضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الإستشفائية محمد مداحي رسالة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة. و قمت بتغيير بدائل الاستجابة بعد طلب من الأستاذ المشرف من (نعم، أحياناً، لا) إلى (دائماً، أحياناً، أبداً) و ذلك بسبب التكرار الزمني.

أ) الخصائص السيكومترية لمقياس العمل بالمناوبة:

الصدق: و هو درجة الصحة التي يقاس الإختبار ما نريد قياسه . (عصام نمر، 2008، 69)

5-1-أ: صدق الاتساق الداخلي للأداة:

الجدول رقم (6): يوضح صدق الاتساق الداخلي للمناوبة.

الرقم	الفقرات	قيمة ر	مستوى بالدلالة	
			0.01	0.05
			**	*
01	يشعرني العمل بالمناوبة النهارية عند اداء مهامى بإرتياح.	0.56	**	
02	افضل العمل بالمناوبة النهارية	0.39		*

	*	0.36	يتطلب العمل بالمناوبة النهارية تركيزا أقل	03
	*	0.42	يتصف ادائي في المناوبة النهارية بالجودة	04
**		0.52	عملي بالمناوبة النهارية يجبرني على بذل جهد اكبر	05
**		0.47	يمكنني اسلوب العمل بالمناوبة النهارية من التوفيق بين التزاماتي الاجتماعية والمهنية	06
**		0.65	عملي بالمناوبة النهارية يدفعني لتغيير اوقات واجباتي المعتادة	07
	*	0.36	اجد نفسي مجبرا على النهوض باكرا للالتحاق بالعمل.	08
**		0.73	أشعر ان الوقت يمر ببطء في المناوبة النهارية.	09
**		0.54	لدي الوقت الكافي للاهتمام بأموري الخاصة في المناوبة النهارية.	10
**		0.63	أشعر بالنشاط اكثر في الفترة الصباحية	11
**		0.62	أفضل العمل بالمناوبة الليلية	12
**		0.47	ينخفض مستوى ادائي عند العمل بالمناوبة الليلية.	13
		0.36	اجد فرصة بعد إنهاء المناوبة الليلية لمشاركة عائلتي في نشاطات اجتماعية	14
**		0.66	أشعر بالعجز عن النوم بعد انتهاء المناوبة الليلية.	15
	*	0.38	من الصعب التركيز أثناء المناوبة الليلية.	16
**		0.59	اشعر بالتعب اثناء المناوبة الليلية.	17
**		0.76	تنتابني نوبات من القلق بسبب نظام عملي في المناوبة الليلية.	18
**		0.49	عملي في المناوبة الليلية يدفعني لتناول المنبهات كالشاي و القهوة.	19
**		0.59	يزعجني كثرة حالات الطوارئ ليلا.	20
	*	0.44	يضايقتني غيابي عن المنزل ليلا.	21
**		0.49	عملي بالمناوبة الليلية يسبب لي مشاكل عائلية.	22

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بيرسون للعمل بالمناوبة تتراوح ما بين 0.36 و0.72 وجلها مرتبطة بالاستبانة ارتباطا دالا احصائيا عند 0.01، أما العبارات (02 و03 و04 و08 و16 و22) فهي مرتبطة بالإستبانة ارتباطا دالا احصائيا عند 0.05.

-صدق المقارنة الطرفية:

أثبتت أبحاث (كيللي - T.L.kelley) على أن أكثر التقسيمات تميز المستويات الامتياز و الضعف، هي التي تعتمد على تقسيم الميزات إلى طرفين علوي و سفلي، حيث يتكون القسم العلوي من الدرجات التي تكون بنسبة (27%) من الطرف الممتاز و في مراجع أخرى نسبة (33%)، و يتألف القسم السفلي من الدرجات التي تكون نسبة (27% أو 33%) من طرف الضعيف .
(فواد البهي السيد. 1978 . ص459)

جدول رقم: (07) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس المناوبة

يمثل قيم "ت" لدلالة الفرق بين

مؤشرات إحصائية المتغيرات	ن	م	ع	ت المحسوبة	sig	مستوى الدلالة 0.01
33 % الدرجات العليا	10	40.400	2.45855	11.031	0.224	دالة إحصائياً
33% الدرجات الدني	10	50.800	1.68655			

5-2- أ: حساب ثبات المناوبة:

يقصد بالثبات دقة المقياس أو اتساقه، فإذا حصل نفس الفرد على نفس الدرجة (أو درجة قريبة منها) في نفس الاختبار (أو مجموعة من الأسئلة المتكافئة أو المتماثلة)، عند تطبيق أكثر من مرة فإننا نصف الاختبار أو المقياس بدرجة من ثبات. (رجاء محمود أبوعلام: 2004. ص429)

لقد اعتمدت الباحثة عند حساب ثبات مقياس المناوبة طريقتان هما:

* - معادلة ألفا كرونباخ ALPHA - cronbach

بلغت قيمة معامل الثبات الإجمالي للمقياس ككل (ر: 070) و هي قيمة تطمئن على ثبات الأداة إذا ما أعيد استخدامها في الدراسة الأساسية حيث يؤكد بأنه بوجه عام يعد معامل الثبات الذي يساوي أو يزيد عن (0.70) مقبولاً في المقاييس الشخصية. (*) $0.01 > p$ (أحمد الخلق: 1996)

الجدول رقم (08): يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس العمل بالمناوبة.

عدد البنود	ألفا كرونباخ	
22	0.704	المناوبة

* - طريقة إعادة المقياس : حيث تم تطبيق المقياس مرتين بفاصل زمني مقداره أسبوعاً على عينة (15 يوم) على العمال و كانت قيمة الارتباط بين الدرجات للعمال بين التطبيقين (0.77) و هو معامل ثبات مرتفع يدل على صلاحية المقاييس للتطبيق.

الجدول رقم (09): يلخص نتيجة طرق ثبات مقياس المناوبة

ثبات المقياس		طرق الثبات	
إعادة تطبيق		ألفا كرونباخ	
مستوى الدلالة	قيمة -ر-	مستوى الدلالة	قيمة -ر-
دال عند 0.01	0.77	دال عند 0.01	0.70

(ب): الخصائص السيكومترية لمقياس الضغط:

5-1-ب- طريقة صدق الاتساق الداخلي Infernal Consisteney : و هو حساب معامل الارتباط بين كل عبارة و المقياس ككل، و تبين هذه الطريقة مدى تماسك العبارات بالمقياس ككل، حيث تعتبر درجة المقياس الكلية هي المحك للصدق مع كل بعد من الأبعاد و كل عبارة كذلك

جدول رقم (10) : يوضح صدق الاتساق الداخلي (للضغط)

الرقم	الفقرات	قيمة ر	مستوى الدلالة	
			0.01	0.05
			**	*
01	الزمن المحدد للعمل غير كاف للقيام بالاعمال المطلوبة مني .	0.42		*
02	العمل الذي اقوم به يعرضني للمخاطر	0.45		*
03	كثيرا مايكون هناك مطالب متعارضة من رؤسائي فيما يخص تأدية مهامتي	0.63	**	
04	الترقية لاتتم بناءا على كفاءة	0.66	**	
05	رؤسائي يقومون بتوجيه النصيح لي في مجال عملي	0.72	**	
06	رؤسائي عادلون في تقييمهم لأدائي.	0.77	**	
07	يضايقني أسلوب التسلط في العمل من قبل رؤسائي.	0.60	**	
08	أشعر ان زملائي يثقون بي.	0.59	**	
09	زملائي يقومون بمساعدتي عند الحاجة إليهم.	0.62	**	
10	أشعر ان زملائي يكونون لي مشاعر الغيرة.	0.55	**	
11	طبيعة عملي تشعرني بالملل.	0.52	**	
12	أوقات عملي غير مناسبة	0.69	**	
13	أشعر بأن عملي يؤثر على حياتي الإجتماعية.	0.66	**	
14	أشعر أحيانا بالرغبة في التخلي عن منصبي.	0.60	**	

**	0.68	أجد صعوبة في ترتيب اموري الشخصية بسبب عملي.	15
----	------	---	----

يتضح من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط بيرسون للضغط تتراوح ما بين 0.42 و0.73 و جها مرتبطة بالإستبانة ارتباطا دالا احصائيا عند 0.01، أما العبارتين 1 و 2 فهي مرتبطة بالاستبانة ارتباطا دالا احصائيا عند 0.05.

5-2-ب- صدق المقارنة الطرفية للضغط :

أثبتت أبحاث (كيللي - T.L.kelley) على أن أكثر التقسيمات تميز المستويات لامتياز و الضعف، هي التي تعتمد على تقسيم الميزات إلى طرفين علوي و سفلي، حيث يتكون القسم العلوي من الدرجات التي تكون نسبة (27%) من الطرف الممتاز و في مراجع أخرى نسبة (33%)، و يتألف القسم السفلي من الدرجات التي تكون نسبة (27% أو 33%) من طرف الضعيف .
(فواد البهيا السيد. 1978 . ص459)

جدول رقم:(11) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الضغط

يمثل قيم "ت" لدلالة الفرق بين كل فقرة والمقياس ككل

مؤشرات احصائية المتغيرات	ن	م	ع	ت المحسوبة	Sig	مستوى الدلالة 0.01
33% الدرجات العليا	10	29.7000	1.25167	6.93	0.49	دالة احصائياً
33% الدرجات الدني	10	35.800	2.48551			

ب - الثبات: reliability : للضغط

يقصد بالثبات دقة المقياس أو اتساقه، فإذا حصل نفس الفرد على نفس الدرجة (أو درجة قريبة منها) في نفس الاختبار (أو مجموعة من الأسئلة المتكافئة أو المتماثلة)، عند تطبيق أكثر من مرة فإننا نصف الاختبار أو المقياس بدرجة من ثبات. (رجاء محمود أبوعلام: 2004. ص429)

لقد اعتمد الباحث عند حساب ثبات مقياس الثقة بالنفس طريقتان هما:

* - معادلة ألفا كرونباخ ALPHA - cronbach

بلغت قيمة معامل الثبات الإجمالي للمقياس ككل (ر: 0.70) و هي قيمة تطمئن على ثبات الأداة إذا ما أعيد استخدامها في الدراسة الأساسية حيث يؤكد (أحمد عبد الخلق: 1996) بأنه بوجه عام يعد معامل الثبات الذي يساوي أو يزيد عن (0.70) مقبولا في المقاييس الشخصية. (*) $0.01 > p$

الجدول رقم (12): يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس الضغط المهني.

عدد البنود	ألفا كرونباخ	
15	0.796	الضغط

ب-2- طريقة إعادة المقياس : حيث تم تطبيق المقياس مرتين بفاصل زمني مقداره أسبوعان على عينة (15 يوم) من أقسام السنة و كانت قيمة الارتباط بين الدرجات للتلاميذ بين التطبيقين (0.84) و هو معامل ثبات مرتفع يدل على صلاحية المقاييس للتطبيق.

من خلال النتائج المحصل عليها في حساب معامل الثبات بتطبيق معامل ألفا كرونباخ و سبيرمان- براون و طريقة إعادة المقاييس، أنها كلها تؤكد على استقرار درجات مقاييس الثقة بالنفس، ومنه تبنى على صدقه نظريا، و الجدول أدناه يوضح ذلك :

الجدول رقم (13) يلخص نتيجة طرق ثبات مقياس الضغط المهني.

إعادة تطبيق		ألفا كرونباخ			
مستوى	قيمة	مستوى الدلالة	قيمة		
الدلالة	-ر-		-ر-		

ثبات المقياس			طرق اثبات		
دال	0.84	دال	0.80		المقياس
عند		عند	0.01		
0.01					

2 - الدراسة الأساسية:

بعد الفراغ من الدراسة الإستطلاعية وتحقيق أهم الأهداف التي تتيح المجال للدراسة الأساسية، وذلك من خلال إكتشاف مجتمع الدراسة وتحديد العينة إضافة دراسة الخصائص السيكومترية للأداة تم الشروع في الدراسة الأساسية.

2-1: منهج الدراسة.

يتوقف نجاح أي عمل من العلوم على وجود منهج محدد وواضح المعالم للبحث، والبحث العلمي يعرف على أنه نشاط علمي منظم و له طريقة في التفكير و أسلوب للنظر في الظواهر و الكشف عن الحقائق معتمدا على مناهج موضوعية من أجل معرفة الارتباط بين هذه الحقائق ثم استخلاص المبادئ و القوانين التفسيرية.

و في ضوء هذا يمكن تعريف منهج البحث بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما للوصول الى نتائج علمية و موضوعية تمكنه من الإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها البحث، لذا يختار المنهج الملائم الذي يمكنه من بلوغه أهدافه (عزاوي 2014 ص133).

و لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي من طرف الطالبة الباحثة، هذا المنهج الذي يعتمد بشكل عام على مراحل هي:

- فحص مجال الدراسة و معاينة جوانبه المختلفة.
- صياغة فرضيات البحث.
- اختيار طرق الدراسة و الأدوات المناسبة لها.
- تحديد العينة.
- تحديد الوسائل التي تستخدم في تفرغ البيانات، توبييها و تحليلها و مناقشتها.
- الوصول الى استنتاجات و تقديم اقتراحات تتلاءم و الظروف المحيطة بالظاهرة المدروسة.

انطلاقاً من تلك المراحل يمكن اعتبار المنهج الوصفي التحليلي بأنه عملية تحليلية، إذ يفضلها يمكن الوقوف على الظروف المحيطة بالموضوع الذي نرغب في دراسته و التعرف على الجوانب التي هي في حاجة الى تقييم شامل فهو مجمله أداة لتوضيح الطبيعة الحقيقية للمشكلة (عزاوي، 2014 ص134).

2-2:مجتمع وعينة الدراسة.

أ-مجتمع الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة من عمال و رجال الحماية المدنية بورقلة و عددهم 419 ما بين ضابط، صف ضابط، عريف، و أعوان.

ب-عينة الدراسة: بما أن الطالبة كانت تهدف من وراء هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة و الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، و من أجل اختيار العينة الممثلة لهذا المجتمع فقد استخدمت الطالبة الطريقة العشوائية ؛ مراعية في ذلك البيانات الشخصية التي جاءت ضمن استمارة البحث من حيث: الخبرة المهنية و الرتبة.

جدول رقم(14) : يبين مجوع عينة البحث موزعين حسب الخبرة المهنية:

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
51.48	52	أقل من 10 سنوات
31.68	32	من 10 - 20 سنة
14.85	15	أكثر من 20 سنة

يوضح الجدول أن الفئة الأقل سنا هي الأكثر تمثيلا حيث جاءت الفئة الأولى (أقل من 10 سنوات) بنسبة (51.48) ثم الفئة من (من 10 - 20 سنة) ثم جاءت بعدها الفئة من (أكثر من 20 سنة) و هو ما يوضح أن أغلب العمال ذو خبرة متدنية في مجال العمل.

جدول (15): يبين مجوع عينة البحث موزعين حسب الرتبة:

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
51.48	52	عون
24.75	25	عريف
11.88	12	صف ضابط
9.90	10	ضابط

يوضح الجدول أن أكبر نسبة هي (51.48) من فئة الأعدان و تعزو الطالبة ذلك اللى أن طبيعة العمل تنفيذي و بذلك يحتاج العمال التنفيذيين الذين هم الأعدان بنسبة (51.48) ثم تليها فئة العرفان بنسبة (24.75) بحيث لا تختلف مهامهم عن الأعدان، فئة صف ضابط بنسبة (11.88) تليها فئة الضباط بنسبة (9.90) و هي الفئة الأقل تمثيلاً.

2-3- أدوات الدراسة

وصف أدوات الدراسة

أ): الاستبانة الأولى:

القسم الأول: يشتمل على مايلي:

موضوع الاستبانة و الغرض منها.

طرق الإجابة عليها: ضع العلامة X في الخانة التي تراها مناسبة.

متغيرات الدراسة و هي: الخبرة المهنية ولها 3 مستويات (أقل من 10 سنوات، من 10 الى 20 سنة،

أكثر من 20 سنة)، الرتبة و لها 4 مستويات (عون، عريف، صف ضابط، ضابط)

القسم الثاني : اشتمل على 22 بنداً متعلقة بنظام العمل بالمناوبة موزعة على محورين (نهائية و ليلية)

كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (16): توزيع فقرات نظام العمل بالمناوبة في الاستبانة:

المحور	عدد الفقرات	ترتيبها في الاستبانة
المناوبة النهارية	11	من 1 الى 11
المناوبة الليلية	11	من 12 الى 22

ب): الاستبانة الثانية: المتعلقة بالضغط المهني

القسم الأول: يشتمل على مايلي:

موضوع الاستبانة و الغرض منها.

طرق الإجابة عليها: ضع العلامة X في الخانة التي تراها مناسبة.

متغيرات الدراسة و هي: الخبرة المهنية ولها 3 مستويات (أقل من 10 سنوات، من 10 الى 20 سنة،

أكثر من 20 سنة)، الرتبة و لها 4 مستويات (عون، عريف، صف ضابط، ضابط)

القسم الثاني : اشتمل على 15 بنداً متعلقة بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية كما هو موضح

في الجدول الآتي:

جدول (17): توزيع فقرات الضغط المهني في الاستبانة:

المحور	عدد الفقرات	ترتيبها في الاستبانة
الضغط المهني	15	من 1 الى 15

4-2 تطبيق أدوات الدراسة:

بعد الانتهاء من مرحلة الدراسة الاستطلاعية التي تم من خلالها اكتشاف ميدان الدراسة و التعرف على أهم مميزاتها و خصائصها، تم أيضا التأكد من صدق و ثبات أداة الدراسة و التعرف على أهم خصائص العينة حيث افرزت للطالبة نتائج معقولة و مقبولة من جانب الضبط المنهجي، عمدنا الى الانتقال للدراسة الأساسية، و تمكنت الطالبة من توزيع (134) استبياناً على رجال و عمال الحماية المدنية و تمكنت من جمع (112) استبياناً ، و استبعدت (13) استبياناً لأنها لم تستوف الشروط ليكتمل لدى الطالبة (99) استبانة تمثل عدد أفراد العينة.

5-2: الاساليب الاحصائية:

- النسب المئوية و التكرارات لمعرفة تكرار فئات متغيرات الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي للأداة.
- معامل الارتباط سبيرمان لتحديد الثبات بواسطة ألفا كرونباخ.
- إختبار شابيرو وابلك لدراسة الإعتدالية.
- معامل الارتباط سبيرمان من أجل معرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة العمل بالمنافسة ببغديها النهاري والليلي والضغط المهني.
- إختبار كروسكال واليز لدراسة الفروق بين أكثر من مجموعتين.

الفصل الخامس

عرض و تحليل و مناقشة و تفسير نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- عرض و تحليل و مناقشة و تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية العامة.
- 2- عرض و تحليل و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 3- عرض و تحليل و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
- 4- عرض و تحليل و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.
- 5- عرض و تحليل و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.

خلاصة

تمهيد:

من خلال عرضنا للإطار المنهجي وضبطنا لمختلف جوانب الدراسة من منهج ونوع العينة وأدوات جمع البيانات ومختلف الطرق الإحصائية المستخدمة ، سنقوم من خلال هذا الفصل بعرض مختف النتائج التي توصلت إليها الباحثة وذلك عبر عرضها ومناقشتها ومن ثم تحليلها وتفسيرها على ضوء الفرضيات المحددة سالفًا ، وذلك طبعًا مع مراعات الصلاحيات البحثية والتقيد بأهداف الدراسة ، وفي الأخير تقديم حوصلة أو استنتاج حول الموضوع .

1- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة:

التي تنص على انه (توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة).

لتحليل هذه الفرضية ينبغي التحقق من شروط الإحصاء البارامتري و المتمثلة في كون البيانات في كلا المتغيريين من المستوى الفئوي أو النسبي، كما أن العينة عشوائية، إلا أن البيانات لا تتوزع توزيعًا اعتدالياً في كلا المتغيريين و هو ما يوضحه الجدول الآتي :

الجدول رقم (18) يوضح نتائج اختبار شابيرو وايلك shapiro-wilk في العمل بالمناوبة و الضغط المهني:

المتغير	القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
العمل بالمناوبة	0.961	99	0.01
الضغط المهني	0.967	99	0.05

يتضح من الجدول أن قيمة شابيرو وايلك في العمل بالمناوبة هي 0.961 وهي دالة إحصائياً عند 0.01 وقيمة شابيرو وايلك في الضغط المهني هي 0.967 وهي دالة إحصائياً عند 0.05، وبالتالي نستعمل الإحصاء اللابارامتري و المتمثل في معامل الارتباط سبيرمان لحساب دلالة العلاقة بين العمل بالمناوبة و الضغط المهني.

الجدول رقم (19) يوضح العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية
بورقلة:

المتغير	العدد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
العمل بالمناوبة	99	0.015	0.882
الضغط المهني			

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان قد بلغت (0.015) و هي غير دالة إحصائياً و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نستبدلها بالفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة و الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية لمدينة ورقلة.

المناقشة والتفسير :

و تختلف نتائج مع مجموعة من الدراسات السابقة منها:

- دراسة موريس ومونتال (1965) حيث تؤكد على أن نظام العمل بالمناوبة يسهم في ظهور الاضطرابات الهضمية إضافة إلى بعض المظاهر النفسية السيئة الأخرى.
- دراسة كولكهاون و آخرون (1968) التي توصلت إلى أن نظام العمل بالمناوبة يؤدي إلى اضطرابات بيولوجية و فسيولوجية متمركزة حول كل من صعوبة النوم، الاضطرابات الهضمية و الخلل على مستوى وظائف المخ.
- دراسة كينان (1981) أن نظام العمل بالمناوبة يعتبر نظاما ضاعطا، له انعكاسات سلبية على حياة الفرد العامل في مختلف جوانبها.
- دراسو هونجلي (2006) أن العمل في نظام المناوبة يؤدي إلى اضطرابات الساعة البيولوجية و قد يكون له آثار فسيولوجية على العمال. (عزوي، 2014، ص153) .

ومن هنا يمكن القول أن عمال الحماية المدنية يشعرون بالرضا تجاه مؤسسة الحماية المدنية و العمل التناوبي، و يرجع ذلك إلى مناسبة المهنة لمؤهلاتهم المهنية، و كذلك وضعية سوق العمل التي يعاني منها المجتمع، إضافة إلى فترات الراحة التي تلي مدة المناوبة و التي يستغلها عمال المناوبة في الغالب للقيام بشغل آخر للحصول على أجر مادي و وجود علاقة وطيدة بين غالب أفراد فريق العمل و ذلك لكون مدة المناوبة بهذه المؤسسة تصل إلى 24سا و هو الطرح الذي تراه الطالبة الباحثة أنه يزيد العلاقة بين الأفراد و المسؤولين داخل فريق العمل.

و نظرا لميل العمال لنظام العمل بالمناوبة و خاصة في البيئة الصحراوية حيث نجد أغلب طالبي العمل يتوجهون للعمل في الشركات، و الحماية المدنية لما توفره من أوقات راحة تساعد على تحقيق جل الأهداف الاجتماعية الخاصة و المادية، و تسهل على العمال شغل وظائف إضافية تسهم في تقوية الدخل الفردي.

2- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

*ينص الفرض الجزئي الاول على انه: (توجد علاقة ا بين نظام العمل بالمناوبة النهارية و الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة).

ولتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بإستخدام معامل الارتباط سبيرمان لبيان الارتباط بين نظام العمل بالمناوبة نهارية و الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة.

الجدول رقم (20) يوضح العلاقة الارتباطية بين نظام العمل بالمناوبة النهارية والضغط المهني :

المتغيرات	العدد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
العمل بالمناوبة النهارية	99	0.075	0.459
الضغط المهني			

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان قد بلغت (0.075) و هي غير دالة عند (0.01) و منه نرفض الفرضية البديلة و نستبدلها بالفرضية الصفرية لا توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة النهارية و الضغط المهني لد عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

المناقشة والتفسير:

لم تتفق نتائج مع أي من الدراسات السابقة و لعل ذلك حسب إطلاع الطالبة الباحثة إلى عدم وجود دراسة مماثلة تناولت هذين المتغيريين.

من خلال هذا يمكن ان نشير إلى مفهوم نظام العمل بالمناوبة لدى الغالب من عينة الدراسة قد إرتبط بالليل، وهو الأمر الذي يجعلهم يتخذون بأن المناوبة النهارية كأنها نظام عمل عادي.

3- عرض و تحليل و مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

*ينص الفرض الجزئي الثاني على أنه: (توجد علاقة بين نظام العمل بالمنوبة الليلية و الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة)

و لتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بإستخدام معامل الارتباط سبيرمان لبيان الارتباط بين نظام العمل بالمنوبة الليلية و الضغط المهني لعمال الحماية المدنية بورقلة

الجدول رقم(21)يوضح العلاقة بين نظام العمل بالمنوبة الليلية والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

المتغير	العدد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
العمل بالمنوبة الليلية	99	0.149	0.054
الضغط المهني			

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط سبيرمان قد بلغت(0.149) و هي غير دالة و منه نرفض الفرضية البديلة و نستبدلها بالفرضية الصفرية لا توجد علاقة بين نظام العمل بالمنوبة الليلية و الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

المناقشة والتفسير :

إختلفت مع دراسة بفادير(2006) التي توصلت إلى أن للعمل الليلي آثار على صحة العامل الفيزيولوجية و كذا حياته الاجتماعية، و تختلف كذلك مع دراسة العريط (2007) التي توصلت إلى أن ظروف و خصائص نظام العمل بالمنوبة تشكل أحداثا مثيرة للضغط تسهم في نشوء بعض الأعراض كالإكتئاب، القلق، التوتر.. الأمر الذي يسبب في حدوث إختلال في الصحة النفسية.

و يمكن القول أنه لا توجد علاقة بين نظام المنوبة الليلية و الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية و ذلك راجع لنقص الرقابة من المشرفين ، الأجواء العائلية التي يكتسبها العمال من خلال السمر و تبادل الآراء و الأفكار في مختلف المواضيع و هو ما من شأنه أن يقضي على الصراعات و التكتلات داخل المنظمة التي تسبب الضغط، و هو ما يتطابق مع نظرية العلاقات الإنسانية ل هنري فايول.

4- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

*ينص الفرض الجزئي الثالث على انه:(توجد فروق في الضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بورقلة) تعزى لمتغير الخبرة المهنية).

ولتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار كروسكال واليز.
الجدول رقم (22) يوضح الفروق في الضغط المهني لمتغير الخبرة المهنية:

العدد	متوسط الرتب	قيمة (ك)	مستوى الدلالة
52	44.92	3.845	أقل من 10سنوات
32	53.83	0.146	من 10-20
15	59.43		أكثر من 20

يتضح من الجدول أن قيمة اختبار كروسكال واليز قد بلغت (3.845) وهي غير دالة عند 0.01 و بالتالي نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا توجد فروق في الضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

المناقشة والتفسير :

تختلف النتائج مع دراسة لعريط بشير (2007) و التي توصلت إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعمل أقل أقدمية.

وترجع الباحثة ذلك أن مستوى الاستجابة للضغط المهني لا يخضع لفروق بين أكثر خبرة في العمل مقارنة بنظرائهم الأقل خبرة ولعل ذلك راجع إلى التكوين الشامل الذي يتلقاه عمال الحماية المدنية لمختلف الرتب في المعاهد الخاصة، الأمر الذي يقلل من عامل الخبرة ومدى مساهمتها في إحداث إستجابة على مستوى الضغط المهني، وكذلك العمل الجماعي الذي يتميز به العمل في مؤسسة الحماية المدنية يقلل من دور الخبرة في العمل ويسهل من المهمة في العمال، وكذلك نوع العمل الذي يغلب عليه الطابع الخيري يمكن أن يكون له أثر في التبسيط من مكانة الخبرة المهنية في العمل التناوبي.

5- عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

*ينص الفرض الجزئي الرابع على أنه:(توجد فروق في الضغط المهني في اطار نظام العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بورقلة) تعزى لمتغيرالرتبة).

ولتحقق من صحة هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار كروسكال واليز:

الجدول رقم (23) يوضح الفروق في الضغط المهني تعزى لمتغير الرتبة المهنية:

العدد	متوسط الرتب	قيمة (ك)	مستوى الدلالة
52	46.14		
25	51.96	2.609	0.456
12	54.00		
10	60.35		

يتضح من الجدول أن قيمة كروسكال واليز قد بلغت (2.609) وهي غير دالة عند 0.01 وبالتالي نرفض الفرضية البديلة ونستبدلها بالفرضية الصفرية انه لا توجد فروق في الضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة تعزى لمتغير الرتبة.

المناقشة والتفسير:

تختلف نتائج مع دراسة الهنداوي (1944) والتي أقيمت لتحديد العلاقة بين طبيعة العمل والضغط المتولدة عنه حيث توصلت إلى أن هناك مهن تولد بطبيعتها مستوى منخفض من الضغط بسبب تعدد أعباء العمل والعوامل المؤثرة.

من خلال هذا يمكنني القول بأن الضغط المهني في نظام العمل بالمناوبة لا يتأثر بالفروق في العمل و طبيعته حسب مستوى الرتبة، بحيث كل من (الأعوان و العرفان) مهام خاصة بهم و هي تنفيذ التدخلات و المناورات كذلك (الضباط وصف الضباط) مهام يقومون بها وهي تسجيل أرقام و إحصائيات.

الخلاصة :

أصبحت دراسة الظواهر الإنسانية في أطر تنظيمية، الشغل الشاغل للمختصين وعلماء الإدارة والمنظمات بمختلف أنواعها، وذلك إيماناً منهم بقيمة الموارد البشرية وما تقوم به من إنجازات وعطاءات لا متناهية داخل المنظمات مهما كان حجمها ونشاطها.

وتعتبر محاولتنا لدراسة نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني خطوة إضافية تضاف إلى ميدان العمل والتنظيم، ودراسة الضغط المهني ليس أمراً هيناً، لاعتباره من القضايا التي لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض وذلك لإستحالة وجود أسلوب حياة خال من المساوىء والتحديات، ويرتبط هذا الضغط ارتباطاً وثيقاً بنظام العمل ولا يمكن التخلص منه والانفصال عنه، إذ يجعل الفرد يعيش في حالة توتر وقلق، مما يؤثر على مهامه وواجباته وصحته ويولد حالات عدم الاتزان النفسي والجسمي، ويظهر من خلال العديد من مظاهر الاختلال في الأداء، وهو ما شجعنا على دراسة علاقة نظام العمل بالمناوبة و الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة و التي خلصت الى النتائج الآتية:.

✓ عدم وجود علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال رجال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

✓ عدم وجود علاقة بين نظام العمل بالمناوبة النهارية والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.

✓ عدم وجود علاقة بين نظام العمل بالمناوبة الليلية والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة وورقلة.

✓ عدم وجود فروق في الضغط المهني في اطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة(تعزى لمتغير الخبرة المهنية).

✓ عدم وجود فروق في الضغط المهني في اطار العمل بالمناوبة لدى عمال رجال الحماية المدنية بمدينة ورقلة(تعزى لمتغير الرتبة المهنية).

الإقتراحات و التوصيات

بناء على ما توصلنا إليه من خلال النتائج المتوصل إليها والتي تناولناها في موضوع العمل بالمناوبة والضغط المهني ، فقد تم تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات تفيد في وضع نظام صحي و نفسي آمن ومريح للعمال وعمال الدوريات بصفة عامة ، والتي تساعد في إقلاعهم عن المسببات المساهمة في حدوث الضغط المهني ومن أهمها :

1. أنه ينبغي على القائمين بتصميم أنظمة العمل التعرف على أهم الخصائص التي ينبغي مراعاتها في نظام العمل بالمناوبة بالتنسيق مع مختصين نفسانيين وأرغوميين ، للتمكن من وضع برامج مناسبة وسليمة تتماشى انعكاسات وإفرازات هذه الأنظمة .
2. حرص المؤسسات على إقامة ندوات تحسيسية لتعريف العمال بصفة عامة بهذا النمط من العمل وتحسيسهم بمخاطره ، مما يساعدهم مستقبلا على إيجاد حلول من نفس المصدر .
3. والعمل على التقليل من الدوام الليلي المتواصل ، وتجنب عمل ثمانية متواصلة أو أكثر .
4. إعطاء فترات راحة تتخلل أوقات العمل بهدف الحفاظ على التركيز والانتباه والكفاءة ، الأمر الذي يقلل من الإجهاد والتعب وارتكاب الأخطاء المهنية .
5. وكذلك الحرص على الانتقال التدريجي لمواعيد العمل في نوبات الصباح و المساء و الليل ، وذلك يكون من الصباح فالمساء ثم الليل ، وهو الأفضل بدلا من الانتقال السريع الصباح إلى الليل مباشرة.
6. على المؤسسات المعنية بنظام العمل بالمناوبات التوضيح المبسط للعمال أثناء التوظيف أو التنصيب بسلبيات هذا النظام بقدر ما هي إيجابية ، حتى يبقى هؤلاء العمال بعيدا عن أسلوب الإغراء ، وتجنب المؤسسات في نفس الوقت مزيدا من حالات الاستقالات والتغيبات ، وما قد يدفع بهم إلى التوجه نحو مؤسسات أخرى تتبنى نظام العمل العادي .
7. برمجة أوقات عمل مكيفة مما تسمح للعمال بقضاء أغلب الوقت مع أسرهم.
8. كما يقترح الباحث أيضا إعادة تطبيق هذه الدراسة على عينات مختلفة من المجتمع الجزائري ذات حجم كبير .

الأمراض

مراجع الفصل:

- 1- باهي سلامي، 2008، مصادر الضغوط المهنية و الإضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي و المتوسط و الثانوي، أطروحة دكتوراه منشورة، أشرف رشيد مسيلي، جامعة الجزائر .
- 2- جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمن ادريس، 2002، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية.
- 3- حمزة الأحسن (2015)، الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و إنعكاساته على مستوى تقدير الذات لديهم، مجلة العلوم النفسية و التربوية، جامعة مولدي معمري، تيزي وزو، الجزائر .
- 4- عزوي جيلالي (2014)، نظام العمل بالمناوبة و علاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية، مذكرة ماجستير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم، إشراف منصور مصطفي، جامعة وهران، الجزائر .
- 5- عيسى إبراهيم لمعشر (2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، مذكرة ماجستير منشورة، إشراف كامل الغربي، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن .
- 6- لعريط البشير (2007)، الإنعكاسات النفسية و السلوكية لنظام العمل بالمناوبة (8)، أطروحة دكتوراه منشورة، إشراف لوكيا الهاشمي، جامعة قسنطينة، الجزائر .

- مراجع الفصل الاول:

- 1- باهي سلامي (2008). "مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي"، أطروحة دكتوراه منشورة ، أشرف رشيد مسيلي ، جامعة الجزائر .
- 2- حمزة الأحسن (2015). "الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساته على مستوى تقدير الذات لديهم" ،مجلة العلوم النفسية والتربوية ،جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، الجزائر .
- 3- سلطان بن غازي (2000). "اتجاهات العاملين نحو نظام العمل بالمناوبة في المنافذ الحدودية" ، مذكرة ماجستير منشورة في العلوم الإدارية ، اشراف وحيد بن أحمد الهندي ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،السعودية .
- 4- عزوي جيلالي (2014). "نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية" مذكرة ماجستير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم ،إشراف منصور مصطفي ،جامعة وهران ،الجزائر .
- 5- عيسى إبراهيم لمعشر (2009). "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"،مذكرة ماجستير منشورة ،إشراف كامل المغربي ،جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا،الأردن .
- 6- لعريط البشير (2007). "الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3×8)"، أطروحة دكتوراه منشورة، اشراف لوكيا الهاشمي ،جامعة قسنطينة ،الجزائر .

مراجع الفصل الثاني:

- 1- آمنة ياسين. (د س). " العمل بالنظام الليلي التناوبي و آثاره على التوافق العام "، دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجمارك و الأمن الوطني، جامعة وهران، الجزائر.
- 2- عبد الرحمان بقادير (2006). العمل الليلي و آثاره الفيزيولوجية و الاجتماعية على العامل ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة الجزائر .
- 3- حمو بوظيفة (1995). " الساعة البيولوجية " ، دار الأمة، الجزائر.
- 4- ساسي و قاسي (2015). " العمل بالدوريات و علاقته بالضغط النفسي " لدى القابلات ، دراسة ميدانية في مستشفيات ولاية البويرة، مذكرة الماستر منشورة ، اشراف عبد النور أزرقى، جامعة البويرة.
- 5- العريط بشير (2007). " الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة " ، دراسة ميدانية لمركب البلاستيك بسكيكدة، رسالة دكتوراه منشورة ، اشراف لوكيا الهاشمي ، جامعة قسنطينة.
- 6- عزوي الجيلالي (2014). " نظام العمل بالمناوبة و علاقته بالضغط المهني " لدى عمال الحماية المدنية، دراسة وصفية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بأردار، رسالة ماجستير منشورة ، اشراف منصوري مصطفى، جامعة وهران.

6- Michellester (1992). Sociologie du travail et giston des deressource humaine ;
3eme édition ;Bruxelles de Locke Université

مراجع الفصل الثالث :

- 1- " المنجد في اللغة والإعلام " (2000) .دار المشرق العربي ، بيروت .
- 2- أحمد بطاح (2006) . " قضايا معاصرة في الإدارة التربوية " ، ط 1 ، دار الشروق عمان الاردن.
- 3- أحمد عبد المطيع الشحانية (2008) . " التكيف مع الضغوط النفسية " ، دط ، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان.
- 4- بلقيس جباري (1998). " الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة " ، دراسة نفسية تطبيقية ، رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية آداب، جامعة اليمن .
- 5- بن حامد محمد (2008). " مصادر الضغط المهني لدى أساتذة التربية البدنية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية "، رسالة ماجستير غير منشورة ، اشراف بوعنناق كمال ، معهد التربية البدنية والرياضة، جامعة الجزائر .
- 6- حسين حريم (2003) . " السلوك التنظيمي من منظور سلوك الموارد البشرية في المنظمة " ، دار زهران ، عمان .

- 7- رونالدبيرينا جور، ترجمة فارس حلمي (1999). "مدخل الى علم النفس الصناعي و التنظيمي"، ط 1، دار الشروق للنشر، عمان.
- 8- زينب محمود شقير (1998). "الشخصية السوية و المضطربة"، ط 3، مكتبة النهضة المصرية للنشر و التوزيع، مصر.
- 9- شارف خوجة مليكة (2010). "مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين"، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاثة (ابتدائية، متوسطة، ثانوي)، رسالة ماجستير منشورة، إشراف بوعلاق محمد، جامعة تيزي وزو.
- 10 - صلاح الدين محمد عبد الباقي (د س). "السلوك الانساني في المنظمات"، ط 1، دار الجامعية للطباعة و النشر، الاسكندرية، القاهرة.
- 11- طه عبد العظيم وحسين سلامة عبد العظيم حسين (2006). "إدارة الضغوط النفسية و التربوية"، ط 1، دار الفكر للطباعة و النشر.
- 12- عادل صادق (1990). "في بيتنا مريض نفسي"، الدار العربية للموسوعات، بيروت.
- 13- عمر مصطفى محمد النعاس (2008). "دراسات في الضغوط المهنية و الصحة النفسية"، ط 1، جامعة 7 أكتوبر مصراته الجماهيرية العظمى.
- 14- فاروق السيد عثمان (2001). "القلق وإدارة الضغوط النفسية"، دار الفكر العربي.
- 15- فاروق عبده فيليه و محمد عبدالمجيد (2009). "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية"، ط 1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان الأردن.
- 16- قوراي حنان (2014). "الضغط المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية"، رسالة ماجستير غير منشورة، إشراف نوردين توريريت، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 17- محمد الصبر وافي (2005). "الضغط و القلق الإداري"، ط 1، مؤسسة خورس الدولية للنشر و التوزيع، مصر.
- 18- محمود سليمان العميان (2004). "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، ط 2، دار وائل للنشر، الأردن.
- 19- هارون توفيق الرشيد (1999). "الضغوط النفسية"، ط 1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.

مراجع الفصل الميداني:

- 1 السيد فؤاد البهي، سعد عبد الرحمن (1978)، علم النفس الإجتماعي، دار الفكر العربي.
- 2 رجاء محمود أبو علام (2004)، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، دار النشر للجامعات.
- 3 عثمان مريم (2010)، الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الإنجاز، مذكرة ماجستير منشورة، لوكيا الهاشمي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 4 عصام نمر (2008)، سيكولوجية الإتصال و ضغوط العمل، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- 5 عمر مصطفى محمد النعاس (2008)، دراسات في الضغوط المهنية و الصحة النفسية، ط01، جامعة 7 أكتوبر مصراته الجماهيرية العظمى.
- 6 مروان عبد المجيد إبراهيم (2000)، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق، عمان الأردن.
- 7 محمد شفيق (1985)، البحث العلمي و الخطوات المهمة لإعداد البحوث الإجتماعية، ط د، المكتبة الحديثة، الإسكندرية.

الأملاحق

. استبيان نظام العمل بالمناوبة و الضغط المهني.

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: علم النفس و علوم التربية

استمارة البحث:

أخي العامل

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته:

في إطار انجاز بحث علمي لتحضير شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية بعنوان: نظام العمل بالمناوبة و علاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بورقلة قمنا بتصميم استمارة بحث تحتوي على مجموعة من الأسئلة يرجى الإجابة عليها وفق شعورك نحو عملك و تصورك لمهنتك و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لإجابتك.

كما نحيطكم علما أن إجابتك تستخدم لأغراض علمية فقط.

تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير.

الخصائص الشخصية:

أنثى

_ الجنس: ذكر

_ السن:

_ الرتبة:

عنوان تعريف صف

_ الخبرة:

اكثر من 20 سنة

من 10 الى 20 سنة

اقل من 10 سنوات

المقياس الأول: نظام العمل بالمناوبة

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
1	يشعرنى العمل بالمناوبة النهارية عند أداء مهامى بارتياح.			
2	أفضل العمل بالمناوبة النهارية.			
3	يتطلب العمل بالمناوبة النهارية تركيزا أقل.			
4	يتصف أدائى فى المناوبة النهارية بالجودة.			
5	عملى بالمناوبة النهارية يجبرنى على بذل جهد أكبر.			
6	يمثلنى أسلوب العمل بالمناوبة النهارية من التوفيق بين التزاماتى الاجتماعية و المهنية.			
7	عملى بالمناوبة النهارية يدفعنى لتغيير أوقات واجباتى المعتادة.			
8	أجد نفسى مجبرا على النهوض باكرا للالتحاق بالعمل.			
9	أشعر أن الوقت يمر ببطء فى المناوبة النهارية.			
10	لدى الوقت الكافى للاهتمام بأمرى الخاصة فى المناوبة النهارية.			
11	أشعر بالنشاط أكثر فى الفترة الصباحية.			
12	أفضل العمل بالمناوبة الليلية.			
13	ينخفض مستوى أدائى عند العمل بالمناوبة الليلية.			
14	أجد فرصة بعد إنهاء المناوبة الليلية لمشاركة عائلتى فى نشاطات اجتماعية.			
15	أشعر بالعجز عن النوم بعد انتهاء المناوبة الليلية.			
16	من الصعب التركيز أثناء المناوبة الليلية.			
17	أشعر بالتعب أثناء المناوبة الليلية.			
18	تتناوبنى نوبات من القلق بسبب نظام عملى فى المناوبة الليلية.			
19	عملى فى المناوبة الليلية يدفعنى لتناول المنبهات كالشاي و القهوة.			
20	يزعجنى كثرة حالات الطوارئ ليلا.			
21	يضايقنى غيابى عن المنزل ليلا.			
22	عملى بالمناوبة الليلية يسبب لى مشاكل عائلية.			

مقياس الضغط المهني:

رقم	الفقرات	أبدا	أحيانا	دائما
1	الزمن المحدد للعمل غي كاف للقيام بالأعمال المطلوبة مني.			
2	العمل الذي أقوم به يعرضني للمخاطر			
3	كثيرا ما يكون هناك مطالب متعارضة من رؤسائي فيما يخص تأدية مهامي			
4	الترقية لا تتم بناء على الكفاءة			
5	رؤسائي يقومون بتوجيه النصح لي في مجال عملي			
6	رؤسائي عادلون في تقييمهم لأدائي			
7	يضايقني أسلوب التسلط في العمل من قبل رؤسائي			
8	أشعر أن زملائي يتقون بي			
9	زملائي يقومون بمساعدتي عند الحاجة إليهم			
10	أشعر أن زملائي يكونون لي مشاعر الغيرة			
11	طبيعة عملي تشعرني بالملل			
12	أوقات عملي غير مناسبة			
13	أشعر بأن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية			
14	أشعر أحيانا بالرغبة في التخلي عن مناصبي			
15	أجد صعوبة في ترتيب أموري الشخصية بسبب عملي			

