وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2 –محمد بن أحمد–

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الارطوفونيا

تخصص علم النفس عمل و تنظيم و تسيير موارد البشرية

مدكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تحت عنوان:

العمل التناوبي وضغوط العمل لدى الممرضين
دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي وهران

من إعداد الطالبتين:

دير ملايزي اية

شرابر أمينة

تحت إشراف الأستاذ:

د. عرقوب محمد

لجنة المناقشة:

الرقم	الأساتذة	الجامعة	الصفة
1	د. بن دحو سمية	جامعة وهران 2	رئيسا
2	أد. عرقوب محمد	جامعة وهران 2	مؤطرا
3	د. برجي عباس	جامعة وهران 2	مناقشا

السنة الجامعية:2025/2024

الاهداء

أولا اشكر الله تعالى الذي رزقني العقل وحسن التوكل عليه وعلى نعمه الكثيرة الذي رزقني اياها فالحمد لله والشكر لله

على كل حال اهدي ثمرة جهدي

الى من انار لي درب العلم والمعرفة وحرصا علي منذ الصغر واجتهدا في تربيتي والاعتناء بي

الى من لا تكفيني الكلمات لشكرهما والدي الغاليين حفظهما الله لي

الى اخي الذي كان مصدر تشجيع لي

الى اساتذتي الكرام الذين زرعو في نفسي حب التعلم والبحث

الى كل شخص ساهم في مساعدتي في عملي هذا

أمينة

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد:

إنه لا في هذه اللحظات التي لا أملك أغلى منها أن أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى التي بحنانها ارتويت وبدفئها احتميت إلى من سهرت وتعبت من أجلي صاحبة القلب الصافي قرة عيني

(امي الغالية أطال الله في عمرها)

إلى درعي به احتميت وفي الحياة به اقتديت ركيزة عمري وصدر أماني وكبريائي إلى من علمني محاسن الأخلاق

(أبي العزيز اطال الله في عمره)

(إخوتي الأعزاء)إلى من ترعرعت بينهم وشاركوني كل أفراحي وأحزاني في الحياة

إلى من سأكمل معه دربي في السراء والضراء إلى من يدعمني في كل قرارات ومشواري

(خطيبي الغالي)

وإلى كل من ساهم معي وقدم لي يد العون والمساعدة في إتمام ونجاح هذا العمل القيم من قريب أو بعيد.

أية

شكر وعرفان

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والاحترام الى الاستاذ المشرف "عرقوب محمد " على المعلومات الثرية بالمعرفة والتوجيهات القيمة المقدمة في سبيل انجاز هذه الدراسة

كما اتقدم بالشكر والتقدير لجميع اعضاء اللجنة الموقرة على قبولهم مناقشة هذا العمل

كمأ اشكر إدارة وعمال مصلحة الاستعجالات الطبية لمستشفى الجامعي بوهران على تعاونهم معنا لقيام بالدراسة الميدانية

كما اشكر كل من كان له فضل في إنجاز هذه الدراسة.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى ضغوط العمل في إطار العمل التناوبي لدى الممرضين بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي بوهران. لتحقيق هدف الدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبيان العمل التناوبي وضغوط العمل وتم بناء الاداة من الدراسات السابقة لموضوع دراستنا .

1 - مقياس العمل التناوبي وضغوط العمل :

مكون من27 فقرة و مقسم الى محورين , محور العمل التناوبي ويتضمن الفقرات من 1 الى 16 وهي موزعة على بعدين , بعد الرضا الوظيفي 8 فقرات (14 - 12 - 11 - 7 - 6 - 5 3 -2) وبعد التكيف مع النظام 8 فقرات (1 - 4 - 8 - 9 - 10 - 13 - 15 - 16 .

والمحور الثاني لضغوط العمل يتضمن الفقرات 17 الى 27 وهي موزعة على بعدين ,بعد الاثار النفسية والجسدية فقراته (17، 18 ،24 ،25، 26 ،27) وبعد فقدان الدعم التنظيمي (19، 20، 21 ،22 ،23).

اتجاه الفقرات : الفقرات الموجبة من 1 الى 16 و الفقرات السالبة من 17 الى 27

لقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس العبارات (الفقرات الموجبة من 5

(موافق تماما) الى 1 (غير موافق اطلاقا) والفقرات السالبة من 1 (موافق تماما)الى 5(غير موافق اطلاقا) .

على عينة مكونة من 50 ممرضا من كلا الجنسين. خلصت النتائج إلى أنه:

– يوجد مستوى متوسط من ضغوط العمل لدى الممرضين العاملين بنظام المناوبة بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي بوهران.

– يوجد مستوى متوسط لتفضيل الممرضين نظام العمل التناوبي بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي بوهران.

- لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة تعزى لمتغير الجنس بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي بوهران.

- لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة تعزى لمتغير الحالة العائلية بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي بوهران.

- لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة تعزى لمتغير الأقدمية بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي بوهران.

الكلمات المفتاحية: العمل التناوبي، ضغوط العمل، الأثار النفسية الجسدية

Study Summary: The present study aimed to explore the level of work stress within the framework of shift work among nurses in the Emergency Department at the University Hospital of Oran. To achieve this objective, a descriptive approach was adopted through the administration of a Shift Work and Work Stress Questionnaire, which was developed based on previous studies related to the topic.

1 – Shift Work and Work Stress Scale:
The scale consists of 27 items divided into two main axes:

- The **first axis** relates to shift work and includes items 1 to 16, distributed across two dimensions:
  - **Job satisfaction**: 8 items (2, 3, 5, 6, 7, 11, 12, 14)
  - **Adaptation to the system**: 8 items (1, 4, 8, 9, 10, 13, 15, 16)
- The **second axis** relates to work stress and includes items 17 to 27, also divided into two dimensions:
  - **Psychological and physical effects**: items 17, 18, 24, 25, 26, 27
  - **Lack of organizational support**: items 19, 20, 21, 22, 23

Item Direction:

- Positive items: 1 to 16
- Negative items: 17 to 27

A five-point Likert scale was used to assess the statements. For the positive items, the scale ranged from 5 (strongly agree) to 1 (strongly disagree). For the negative items, the scoring was reversed: from 1 (strongly agree) to 5 (strongly disagree).

The study was conducted on a sample of 50 nurses of both genders. The results concluded the following:

- There is a **moderate level of work stress** among nurses working under the shift system in the Emergency Department at the University Hospital of Oran.
- There is a **moderate level of preference** for the shift work system among these nurses.
- There are **no statistically significant differences** in the level of work stress among nurses working under the shift system attributed to the **gender** variable.
- There are **no statistically significant differences** in the level of work stress attributed to the **marital status** variable.
- There are **no statistically significant differences** in the level of work stress attributed to the **seniority** variable.

Keywords: Shift work, Work stress, Psychological and physical effects

.

فهرس المحتويات

الإهداء .....أ

الشكر والعرفان .....ج

ملخص البحث بالغة العربية.....د

ملخص البحث بالغة الانجليزية.....ه

فهرس المحتويات.....و

قائمة الجداول.....ح

قائمة الاشكال.....ط

1 - مقدمة.....1

الفصل الاول: تقديم الدراسة

2 - الإشكالية.....4

3 - أهمية الدراسة.....8

4 - أهداف الدراسة.....9

5 - أسباب اختيار الموضوع.....9

6 - التعاريف الإجرائية.....9

الفصل الثاني :العمل التناوبي

تمهيد

1 - مفهوم العمل التناوبي.....12

2 - أسباب ظهور العمل التناوبي.....13

3 - أهمية العمل التناوبي 15
4 - تنظيم دوريات العمل التناوبي..... 15
5 - أنماط دوريات العمل التناوبي..... 18
6 - أنواع نوبات العمل..... 19
7 - أوقات العمل في نظام العمل التناوبي..... 19
8 - مزايا وعيوب العمل التناوبي 21
9 - آثار العمل التناوبي..... 22
خلاصة..... 25

الفصل الثالث: ضغوط العمل

تمهيد
1- مفهوم ضغوط العمل..... 27
2- عناصر ضغوط العمل..... 28
3 - أنواع ضغوط العمل..... 29
4 - مراحل ضغوط العمل..... 31
5 - مصادر ضغوط العمل..... 32
6 - نظريات ضغوط العمل..... 42
خلاصة..... 44

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية

تمهيد
1 - منهج الدراسة..... 46

2 ـ الدراسة الاستطلاعية 46
3 ـ أهداف الدراسة الاستطلاعية 46
4 ـ مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية..... 46
5 ـ عينة الدراسة الاستطلاعية..... 47
6 ـأدوات الدراسة الاستطلاعية 49
الدراسة الأساسية 56
1ـ مكان وزمان الدراسة الأساسية..... 56
2 ـ عينة الدراسة الأساسية..... 56
3 ـ الأساليب الإحصائية المستخدمة 58

الفصل الخامس: عرض النتائج و مناقشتها

1 ـ عرض النتائج..... 63
2 ـ مناقشة وتفسير النتائج..... 68
3 ـ المناقشة العامة..... 72
الخلاصة..... 73
الخاتمة..... 75
الاقتراحات..... 76
قائمة المصادر والمراجع..... 77
قائمة الملاحق..... 80

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	أوقات العمل للنظام التناوبي	

2	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	
3	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية	
4	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	
5	حساب الاتساق الداخلي لمقياس العمل التناوبي	
6	معامل ارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس العمل التناوبي	
7	قيمة معامل ثبات ألفا كرومباخ لمقياس العمل التناوبي	
8	حساب الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل	
9	معامل ارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس ضغوط العمل	
10	قيمة معامل ثبات ألفا كرومباخ لمقياس ضغوط العمل	
11	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	
12	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية	
13	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	
14	اعتدالية توزيع الخاصة بمقياس العمل التناوبي	
15	اعتدالية توزيع الخاصة بمقياس ضغوط العمل	
16	نتائج الفرضية التي تنص على مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين	
17	نتائج الفرضية التي تنص على مستوى تفضيل نظام العمل التناوبي	
18	نتائج الفرضية التي تنص على وجود فروق في الجنس	
19	نتائج الفرضية التي تنص على وجود فروق في الحالة العائلية	
20	نتائج الفرضية التي تنص على وجود فروق في الأقدمية	

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	ميكانيزمات ضغوط العمل	
2	منحنى قوس يبين اعتدالية التوزيع مقياس العمل التناوبي	
3	منحنى قوس يبين اعتدالية التوزيع مقياس ضغوط العمل	

المقدمة

مقدمة:

يعد العمل من أهم مقومات الحياة، فهو مصدر رزق الأفراد والقاعدة أساسية في تطور المجتمعات على المستويين الاجتماعي والاقتصادي منذ أقدم العصور ولا يزال يحتل مكانة محورية كوسيلة وغاية لتحقيق متطلبات الحياة وضمان الاستقرار والتقدم.

وكان موضوع العمل محل اهتمام العديد من العلماء عبر العصور المختلفة ، في محاولة للوصول إلى أفضل الطرق والوسائل التي تضمن تحقيق أداءً فعالاً وجودة متميزة ، تساهم في تحسين مستوى المعيشة وضمان صحة وسلامة العاملين داخل المؤسسات. بناء على ذلك، تبنت المؤسسات عبر مختلف القطاعات ، سواء كانت اجتماعية، اقتصادية أو صناعية أو خدماتية أنظمة عمل حديثة تهدف الى تعزيز التوازن و الإستقرار في بيئة العمل، مع الحرص على الحفاظ على الصحة العامة وضمان الحقوق الأساسية للعاملين، إضافة الى الإسهام في تطوير نمط الحياة المهنية وتعزيز المهارات البشرية ،ودعم النمو الاقتصادي دون الاخلال بحقوق كلا الجانبين. ومن بين هذه اللآليات برز نظام تقسيم العمل داخل المؤسسات، كوسيلة لتحسين الأداء وتنظيم المهام. كما تبنت بعض القطاعات، خصوصا تلك التي تتطلب استمرارية في تقديم الخدمات، نظام العمل التناوبي، الذي يضمن استمرار العمل على مدار الساعة، بما في ذلك أيام العطل والأعياد. يفرض هذا النظام على العمال تنظيم جهودهم ضمن فرق تتناوب على أداء المهام لضمان سير العمل بشكل منتظم ومتواصل ويُعد ذلك استجابة حتمية لمتطلبات التطور التكنولوجي الراهن والتنافس الشديد في ميادين العمل، وسعيا لتلبية احتياجات الأفراد وتحقيق أهداف المؤسسات مما ينتج عنه العديد من الانعكاسات السلبية، خصوصًا على العاملين الخاضعين له، حيث تؤكد الدراسات السابقة أن هذا النوع من العمل يشكل مصدرًا رئيسيا للضغط المهني. فقد أظهرت نتائج عدة أبحاث أن منظومة العمل، بما تتطلبه من جهد واستمرارية، تحدث آثارًا سلبية على الصحة النفسية والجسدية للعامل. وفي ضوء هذه المعطيات، جاءت فكرة التطرق إلى موضوع العمل التناوبي وضغوط العمل ، تم اختيار مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي بوهران محل دراسة لهذا الموضوع نظرا لطبيعة المهام الموكلة للممرضين والتي تجعل منها بيئة مناسبة لفهم العمل التناوبي وضغوط العمل الناتجة عنه.

وقد تم تقسيم المذكرة إلى خمسة فصول:

الفصل الأول: تقديم للبحث و يتضمن على طرح الإشكالية ، الدراسات السابقة والتساؤلات بالإضافة إلى الفرضيات وتليها كل من أهمية الدراسة و أهداف الدراسة ، أسباب اختيار الموضوع، إضافة إلى التعاريف الإجرائية.

الفصل الثاني: خاص بالعمل التناوبي، ويضم التطور التاريخي للعمل، مفهوم العمل التناوبي، أسباب ظهوره ، أهميته، تنظيم دوريات العمل التناوبي، أنماط دوريات العمل التناوبي ،أنواع نوبات العمل، اوقات العمل في نظام العمل التناوبي، مزايا وعيوبه، والاثار العمل التناوبي، خلاصة.

الفصل الثالث: خاص بضغوط العمل، ويضم مفهوم ضغوط العمل، عناصر ضغوط العمل أنواعه، مراحله، مصادر ضغوط العمل ، نظريات ضغوط العمل، خلاصة.

الفصل الرابع: خاص بالإجراءات المنهجية ويضم الدراسة الاستطلاعية، أهميتها، مكان وزمان إجراء الدراسة، عينة الدراسة، الخصائص السيكومترية لأداة الاستطلاعية، إضافة إلى الدراسة الأساسية، منهج الدراسة، مواصفات العينة، أدوات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: خاص بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها، الخلاصة، الخاتمة ، التوصيات.

الفصل الأول: تقديم البحث

- **الإشكالية**
- **تساؤلات الدراسة**
- **فرضيات الدراسة**
- **أهمية الدراسة**
- **أهداف الدراسة**
- **أسباب اختيار الموضوع**
- **التعاريف الإجرائية**

الإشكالية:

مع التطور التكنولوجي الذي عرفته مختلف مجالات الحياة، بما فيها بيئة العمل، تغيرت أساليب وطرق ووتيرة العمل التي أصبحت تؤدى على غير عادتها. مما دفع بالمسؤولين إلى تبني نظام جديد في العمل وهو العمل التناوبي، من خلال تنظيم جداول عمل تتيح للعمال أداء مهامهم خلال فترات زمنية مختلفة، بهدف زيادة الإنتاجية وتقليل الضغط على العمال، ولكنه في الوقت نفسه يسبب تحديات نفسية وضغوط أصبحت سائدة في بيئات العمل المعاصرة، مما جعل من هذا الموضوع محل اهتمام من طرف الباحثين والمهتمين عبر مختلف مناطق العالم.

من بين الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع، نجد دراسة "بي تشين لين" (pei tchenlin) سنة (2015) تحت عنوان: "العلاقة بين نظام العمل بالمناوبات وزيادة الضغوط النفسية"، والتي اجريت في مدينة (كاوهسيونج) في الصين على عينة متكونة من(654) ممرضة، وقد توصلت هذه الدراسة الى أن الممرضات اللواتي يعملن بنظام الدوريات المتناوبة أكثر عرضة للتوتر في العمل. ولكن مستويات التوتر لديهم تتحسن إذا تحصلن على يومين اجازة على الأقل بعد الدوريات الليلية الأخيرة.

وأشارت دراسة أخرى "لماركوس جيربر واخرونMarc gerber others سنة (2010) تحت عنوان: "نظام المناوبات والإجهاد المتصور والنوم والصحة"، والتي أجريت في سويسرا على عينة متكونة من(460) ضابط شرطة وقد خلصت الى أن العمل بنظام المناوبات مرتبط بزيادة الضغوط وعدم الرضا في العمل وأن زيادة الشكاوي راجع للإجهاد. إضافة إلى دراسة لانكري) (Lancry سنة (1988) تحت عنوان: "الاستجابات النفسية للضغط الناتج عن خصائص النظام التناوبي"، والتي أجريت في فرنسا على عينة متكونة من(1700) عامل يعملون في مؤسسات مختلفة وفق نظام العمل بالمناوبة ، وخلصت الدراسة الى أن العمال يشتكون من: صعوبة في النوم ، التعب الذهني، الخوف الدائم، السلوك العدواني، الإحباط، عدم القدرة المتزايدة على التركيز، التشاؤم وعدم الاستمتاع بالحياة، صعوبة اتخاد القرارات، الخوف من فقدان الوعي، الخوف من الموت، إضافة إلى الخوف من الفشل.

كما أشارت دراسة آدم واخرون سنة Adam et autres (2012) تحت عنوان: "اضطرابات النوم واليقظة لدى عمال المناوبات الليلية"، والتي أجريت بفرنسا وألمانيا على عينة متكونة من(1470) عامل ألماني و (1231) عامل فرنسي وخلصت الدراسة الى أن عمال المناوبة الليلية الذين تكيفوا مع العمل ليلا أقل معاناة من اضطرابات النوم واليقظة مقارنة بالغير المتكيفين. من جهة أخرى، توصلت نتائج كل من جوديث وبانكس Judith et Banks سنة (1996) تحت عنوان "ضغوط العمل والصحة النفسية في مستشفيات "، والتي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية على عينة متكونة من (162) ممرضا وممرضة، إلى ان هناك علاقة عكسية بين مستوى الصحة وكل من الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز.

نلاحظ من خلال الدراسات الأجنبية التي تناولت العمل التناوبي وضغوط العمل أن جل الدراسات ركزت على نتيجة واحدة وهي أن نظام العمل التناوبي يتسبب في ضغوط نفسية وجسدية.

كما تم دراسة موضوع العمل التناوبي وضغوط العمل في المجتمعات العربية، نذكر منها دراسة محسن سرور الدلبحي سنة (2001) بعنوان: "تأثير العمل بالدوريات الأمنية على العلاقات الاجتماعية والالتزامات الأسرية"، والتي أجريت في الرياض بالسعودية على عينة مكونة من(318) ضابط. وأوضحت نتائج الدراسة أن طبيعة التزام العمال في الدوريات لا تمكنهم من أداء وقضاء التزاماتهم الأسرية مما يضعف تفاعلهم الاجتماعي وبالتالي التقليل من الروابط الاجتماعية ، كما أن منسوبي الدوريات نادرا ما يلبون حاجاتهم الأسرية مثل شراء أغراض المنزل، وتوصيل الأبناء .كما أفاد أغلبهم بتأجيل أكثر الاحتياجات الأسرية بسبب العمل في الدوريات. كما نجد أيضا دراسة شروق سالم خلاوي العامري (2015) بعنوان:" العمل الليلي للمرأة العراقية مظاهر ومشكلات"، والتي أجريت بالعراق على عينة متكونة من (200) امرأة موزعة على مقاطعة الفرات الأوسط وقد أسفرت إلى أن وجود الأبناء مهما كان عددهم يعتبر من اهم المشاكل التي تواجه المرأة العاملة سواء كان عملها ليلا او نهارا.

كما توصلت دراسة عيسى إبراهيم المعشر سنة (2009) تحت عنوان: "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين"، والتي أجريت في الأردن على عينة متكونة من (240) عامل بالفنادق الأردنية، وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين

المستقلين الأجور والمكافئات وبيئة العمل من جهة أخرى والمتغير التابع وهو الأداء. كما توصل كل من بلان ونياب (2016) في دراستهما تحت عنوان: "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الكادر التمريضي في محافظة السويداء". أجريت هذه الدراسة في سوريا على عينة متكونة من (96) ممرض من كلا الجنسين، وقد أسفرت إلى وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائيا بين الضغوط المهنية والأمن النفسي لدى الكادر التمريضي ووجود فروق دالة إحصائيا بين الممرضين الذكور والإناث.

كما توصلت دراسة "نصر الدين آبادي وآخرون" سنة (2009) بعنوان: "تجارب العمل في المناوبة الليلية بين الممرضات الإيرانيات"، والتي أجريت في الإيران على عينة متكونة من (18)ممرضة إلى أن المرأة العاملة ليلا تتعرض لآثار اجتماعية وثقافية أبرزها الثقافة السلبية التي لديهم ولدى أسرهم ولدى المجتمع اتجاه المرأة العاملة وابتعادهم عن عملها ليلا. كما أن انشغال المرأة في أداء المتطلبات المختلفة لعملها ليلا من شأنه أن يرهقها وأن تشعر بالحاجة الماسة إلى النوم، الذي يمكن أن تحصل عليه عند عودتها إلى المنزل، وهذا يعني إهمالا لعدد من الواجبات، والمسؤوليات اتجاه الأطفال وأسرتها واتجاه المجتمع، كما أن للعمل الليلي آثار على الجانب الصحي.

من خلال الدراسات العربية التي أشرنا إليها أعلاه، نجد أن أغلب الدراسات اتفقت أن للعمل التناوبي آثار سلبية على الحالة الاجتماعية وخاصة عند المرأة العاملة لما يتسبب لها بمشكلات كبيرة في حياتها الزوجية ، وقد ركزت معظمها على الحالة الاجتماعية ولم تتطرق إلى آثاره الأخرى.

أما بخصوص الدراسات المحلية نجد، دراسة لعريط بشير (2007) بعنوان:" الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة"، والتي أجريت بولاية سكيكدة الجزائر على عينة مكونة من (250) عامل يعملون بمركب للمواد البلاستيكية، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن عمال المناوبة المتزوجين هم الأكثر استجابة للانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام المناوبة. من جهته أشار بقادير عبد الرحمان(2006) في دراسة تحت عنوان:" العمل الليلي وأثره الفيزيولوجية والاجتماعية على العمال" ، التي أجريت بالرويبة الجزائر العاصمة ،على عينة مكونة من (140)

عاملا من وحدة المسبة بالمؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية إلى أنه لا يوجد فرق بين العزاب والمتزوجين في العمل الليلي، فيما يخص معاناتهم من اضطراب علاقاتهم مع أفراد المجتمع.

وقد أشارت دراسة "بوليف مخلوفة" (2015) تحت عنوان: "الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن"، والتي أجريت بور قلة على عينة مكونة من (30) عون أمن بالإقامة الجامعية وخلصت إلى أن متغير الأقدمية والحالة الإجتماعية عوامل ليست مؤثرة في تحديد مستوى الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن بالإقامة الجامعية. وتوصلت دراسة "كرماس أمال و سايل صفية" (2023) تحت عنوان:" العمل التناوبي وعلاقته بالضغط المهني لدى القابلات ، والتي أجريت بولاية وهران على عينة مكونة من(70) قابلة بالمؤسسة الاستشفائية والتي توصلت إلى انخفاض مستوى الضغط المهني لدى قابلات المؤسسة الاستشفائية المختصة بن يحي الزهرة، ووجود علاقة ارتباطية سلبية بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني وعدم وجود فروق بمستوى الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى القابلات تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

في حين ركزت دراسة "عزاوي جيلالي"(2013) تحت عنوان: " نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية "والتي أجريت بولاية ادرار على عينة مكونة من (54)عامل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية إلى أن نظام العمل بالمناوبة له علاقة سلبية بالضغط بالمهني تجعلنا نعيد النظر في هذا النوع من أنظمة العمل الذي شمل فترة النهار والليل.
يبدو من خلال ما تم عرضه من نتائج الدراسات السابقة أن موضوع العمل التناوبي وضغوط العمل حظي باهتمام واسع من طرف الباحثين سواء داخل أو خارج الوطن نظرا لأهميته. وعلى هذا الأساس، جاءت دراستنا كتكملة للدراسات السابقة أين سنحاول الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى الضغوط التي يعاني منها الممرضين العاملين بنظام المناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران؟

- ما مستوى تفضيل الممرضين لنظام العمل التناوبي بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران ؟

- هل توجد فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الجنس ؟

- هل توجد فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الحالة العائلية؟

- هل توجد فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الأقدمية؟

وللإجابة عن التساؤلات للدراسة ، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- يوجد مستوى من ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضين العاملين بنظام المناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران .

- يوجد مستوى من تفضيل الممرضين لنظام العمل التناوبي بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران .

-توجد فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الجنس.

- توجد فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الحالة العائلية.

- توجد فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الأقدمية.

- أهمية الدراسة :

- إبراز الآثار المترتبة عن العمل التناوبي.

-اعادة النظر في مثل هذه الأنماط من العمل (نظام المناوبة) من خلال التقليل من سلبيات هذا النظام وإيجاد حلول ترضي العمال وأصحاب المؤسسات.

-التعرف على مصادر الضغوط الناتجة عن العمل التناوبي لدى الممرضات

- أهداف الدراسة :

-الكشف عن مستوى الضغوط التي يعاني منها الممرضين العاملين بنظام المناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران .

-الكشف عن مستوى تفضيل الممرضين لنظام العمل التناوبي بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران .

-التأكد من وجود فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الجنس.

- التأكد من وجود فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الحالة العائلية.

- التأكد من وجود فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الأقدمية.

- أسباب اختيار الموضوع:

إن دراسة أي موضوع ينطلق من جملة أسباب تدفع لاختياره. لذلك، تم اختيارنا لموضوع العمل التناوبي وضغوط العمل للأسباب التالية:

- أنه يندرج ضمن تخصص علم النفس العمل والتنظيم.
- إعطاء الأهمية للفئة التي تعمل بنظام التناوبي خاصة الممرضين.
-معرفة الضغوط الناتجة عن العمل التناوبي لدى الممرضين

- التعاريف الإجرائية:

العمل التناوبي:

هو نمط من أنماط العمل المستمر دون توقف ، حيث تتناوب عليه فرق متعددة بشكل متسلسل في نفس مواقع ومهام العمل ، لفترة زمنية محددة تليها فترة راحة ، وذلك لضمان استمرارية العمل دون انقطاع. أما إجرائيا، فيقصد به إجابات عينة الدراسة على فقرات استبيان الدراسة.

ضغوط العمل: هي حالة نفسية وجسدية ناتجة عن التفاعل بين العاملين، ومتطلبات العمل، وبيئة العمل، وتؤثر على صحتهم النفسية والجسدية وعلى أدائهم. أما إجرائيا، هي إجابات عينة الدراسة على فقرات استبيان الدراسة.

الفصل الثاني: العمل التناوبي

- تمهيد
- مفهوم العمل التناوبي
- أسباب ظهور العمل التناوبي
- أهمية العمل التناوبي
- تنظيم دوريات العمل التناوبي
- مزايا وعيوب العمل التناوبي
- آثار العمل التناوبي
- خلاصة

تمهيد:

يعد العمل من القيم الأساسية والنبيلة التي يسعى الفرد من خلالها إلى تحقيق طموحاته وتلبية احتياجاته فهو عنصر حيوي لبناء شخصية الفرد ويساهم في جعله فردا فاعلا ومؤثرا في مجتمعه .كما أنه المصدر الرئيسي للتقدم في مختلف المجالات ولا يتحقق هذا إلا بوجود العنصر البشري فهما وجهان لعملة واحدة لا يمكن أحدهما الاستغناء عن الآخر، مع تطور مفاهيم العمل ظهر العمل التناوبي كحل للتحديات التي فرضها الواقع ،لكن لضمان فعاليته يجب أن يتوفر للعامل مجموعة من الشروط وذلك بهدف تخفيف الآثار السلبية التي قد تنجم عن هذا النوع من العمل.

1- مفهوم العمل:

- يعرف العمل بأنه : " كل المجهودات العقلية أو عضلية التي يبذلها المجتمع البشري بشكل واعي وهادف من أجل تكييف الأشياء المادية الموجودة في الطبيعة مع حاجات ورغبات البشر"(صخري ، 1993، ص 05). وقد عرف أيضا بأنه :"مجموعة العلاقات الاجتماعية التي يستنفذ أطول فترة في نشاط الفرد" (عبد المنعم ، 1984 ، ص12). كما عرفه بوحفص 2004 بأنه " النشاط المفيد الذي يؤديه البشر بهدف الحفاظ على الحياة واستمرارها، موضوعة بنصب على تغيير بعض خصائص المحيط " (مباركي ، 2004، ص 44). ويعرف أيضا على أنه مجهود إداري عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد(بدوي، 1996، ص 236).

2- مفهوم العمل التناوبي:

لقد تعددت تعاريف لنظام العمل التناوبي نذكر منها:

يعرفه كل من "ماكدونالد" و "دويل" " MC Donal et Doyle (1981) على أنه: " نظام تتم فيه ساعات العمل على الأقل جزئيا خارج الأوقات العادية للعمل". كما تعرفه " الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا ": National des Condition de Travail Association (1986) النظام العمل التناوبي على انه " العمل الذي يتم إنجازه بواسطة فرق متتابعة في العمل في نفس المكان". (بوظريفة ، 1995، ص 50) يعرفه" فيو" vieux (1971) :

نظام العمل المناوبة هو "نمط من التنظيم أوقات العمل لضمان استمرارية الإنتاج بواسطة تعاقب فرق العمل على مكان العمل دون انقطاع. و يعرفه "كايو"Caillaud (1980) :

على أنه نمط من تنظيم وقت العمل لضمان استمرارية الإنتاج، وتتعاقب فيه فرق العمل على مكان العمل بدون انقطاع في الزمن".(بوظريفة، 1995، ص 49) وعرفه" كامبنر" Kampner (1976) يعرف نظام العمل بالمناوبة على انه " عبارة عن نظام الساعات العمل حيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات خلال أوقات مختلفة أثناء أربعة وعشرين ساعة ويعتمد هذا النظام على تتابع هذه الفرق من اجل استمرارية الإنتاج.

كما يعرفه "كازاميان "و "كربونتي" Cazamian et Carpentier بأنه: " وجود عمال دورية ثانية يعوضون عمال الدورية الأولى التي سبقتهم من اجل ضمان التشغيل المتواصل لأدوات الإنتاج". (ساسي وقاسي، 2015 ،ص 8 ،9)

3- أسباب ظهور العمل التناوبي:

يعود ظهور نظام العمل التناوبي الى العديد من الاسباب وتتمثل في التالي:

أ- الأسباب الاقتصادية:

- الحاجة إلى انتتاج أكبر لتلبية حاجات السوق والربح السريع للمؤسسات.

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

- ضرورة استغلال الآلات والتجهيزات طيلة الأربع والعشرون ساعة باستمرار حتى يمكن تثمينها من الناحية الاقتصادية.

أدى كل من تطور وسائل النقل وتزايد عدد السكان إلى ضرورة توفير المواد الأساسية الواسعة الاستهلاك كما أن تزايد عمليات نقل البضائع والأشخاص أدى إلى خلق الكثير من الخدمات الموازية. كل ذلك أدى إلى انتشار نظام العمل بالمناوبة بمختلف أنواعه. (بوظريفة، 1995، ص 95)

إلى الأهمية الاقتصادية للعمل التناوبي والمتمثلة في:(MOURICE) وقد أشار موريس

- نمو رأس المال: أدى نظام العمل التناوبي إلى تحقيق المؤسسة للربح والفوائد الاقتصادية نتيجة التزايد المضاعف للمنتجات، وما تعكسه في مجال الاستثمارات وتزايد رأس المال.

- تقليص ساعات العمل: يمكن للمؤسسة التقليص لعدد الساعات المكلفة والأحسن مردودية في زيادة ساعات العمل أو اللجوء وتحقيق الأهداف المنتظرة منه.

- **تصنيف مرونة الإنتاج:** يمكن استعمال نظام العمل بالمناوبة في المؤسسة للتحكم في عملية التوزيع وذلك للحفاظ على الآجال المحددة للتقديم، كما يمكنها أن تتكيف مع مختلف العوامل الخارجية وحتى الطارئة منها.

- **مسايرة مستوى التنافس:** تعمل إمكانية الحصول على زيادة الإنتاج كما وكيفا على دعم القدرة على التنافس وتسهيل مهمة الحفاظ عليها لوقت أطول. (لعريط ،2007 ، ص 53)

ب- الأسباب التقنية:

لعبت بعض العوامل التقنية دورا هاما في ظهور وكثرة انتشار دوريات العمل، لأن بعض العمليات الصناعية وبعض الأنواع من الآلات، تتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف إنتاجي معين، وحتى لا تصاب الآلات أو المواد المستعملة في العملية الإنتاجية بالضرر.

وقد برز انتشار الدوريات خصوصا في الصناعات الكيميائية والتحليلية كالصناعة التحويلية البترول، النسيج... الخ.

ولقد ازدادت الحاجة إلى استخدام الدوريات في المجال العسكري خصوصا أثناء وبعد الحرب العالمية الثانية لضرورة القيام بالمراقبة المستمرة للمجال الجوي والسهر على العناية التامة بمختلف الآليات الحربية كالصواريخ وقواعدها، ناهيك عما تتطلب مختلف المصالح في هذا الميدان من فرق متناوبة لأداء مهمة الحراسة. (مهداوي ومومن ، 2023 ، ص 9)

ت- الأسباب الاجتماعية:

تستدعي بعض المصالح الخدماتية مواصلة العمل بها بدون انقطاع خلال الأربع والعشرون ساعة وعلى مدى السبعة أيام للأسبوع كما هو الحال في مصالح الأمن والمطافئ والمستشفيات .... الخ وذلك للعمل على تلبية حاجات المواطن المستعجلة فور وقوعها لأن أي تأجيل أو تأخير لذلك يمكن أن ينجر عنه ما لا يحمد عقباه.

كما تعتبر ظاهرة البطالة من بين الأسباب التي دفعت بالبعض إلى اقتراح تقليل ساعات العمل في اليوم وتناوب عدة فرق على نفس المصلحة.

كما برزت ضرورة تلبية حاجيات ومتطلبات المستهلك المتزايدة في الحصول على منتجات معينة بكميات كبيرة مثلما هو عليه الحال مع بعض المخابز المتعاقدة، وعلى خدمات متنوعة في مواعيد محددة، الشيء الذي استدعى تحضيرها في أوقات غير عادية كما هو الحال بالنسبة للصحف التي يجب تحضيرها في حدود منتصف الليل لتكون في متناول المستهلك مع بداية النهار، ونفس

المثال كذلك يصدق على النقل العمومي الذي يلتمس المستهلكين خدماته في أوقات أو ساعات غير عادية الضمان نقل مستعمليه من العمال أو غيرهم من المسافرين والمنتقلين من هنا وهناك.

بالإضافة إلى كل ما سبق ذكره من الأسباب التي أدت إلى ظهور دوريات العمل أو ما يسمى بالعمل التناوبي فإن هذه الأخيرة تعتبر ظاهرة من الظواهر الصناعية التي نجمت عن ظهور فروع جديدة من النشاطات الاقتصادية التي أدت بدورها إلى زيادة محسوسة في عدد العمال، وهذا راجع إلى التطور في تنظيم العمل وزيادة الحاجة إلى اليد العاملة.

(بورماد و بوغرة ، 2020 ، ص 49)

4- أهمية العمل التناوبي:

كان العمل التناوبي قديما بمثابة نظام تقليدي بالنسبة لبعض المهن كالخباز، الممرض... الخ و مع ذلك كانت نسبة عمال الورديات جد منخفضة، ويرجع عهد هذا النظام في بريطانيا مثلا 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 أذى التطور الاقتصادي والاجتماعي 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) وهذا 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). و تتجلى أهمية العمل بالمناوبة أكثر فأكثر في زيادة عدد المؤسسات التي بحاجة إلى هذا النظام من جهة ومن جهة أخرى تزايد العمال المشتغلين 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.(دباش ، 2020 ، ص 20)

5- تنظيم دوريات العمل:

أ- الدوريات الدائمة والمتناوبة:

تعتمد بعض المؤسسات على دوريات العمل الدائمة وهو ما يستدعي إبقاء العمال باستمرار في واحدة من الإثنين أو الثلاث دوريات الثابتة الموجودة ، أي أن العامل يعين للعمل باستمرار إما

في دورة الصباح والمساء أو الليل ، هذا النمط يستعمل بكثرة في الولايات المتحدة الأمريكية على وجه الخصوص.

في مقابل التنظيم الثابت يوجد تنظيم آخر يقوم على أساس ما يسمى بالدوريات المتناوبة أو المتحركة ، بحيث يتناوب الأفراد على مختلف الدوريات التي تسير تبعا لنوع الدوران المرسوم مسبقا ، كان يعمل العامل دورية الليل وهكذا تتوالى العملية تبعا لجدول الدوران ومدته واتجاهه.

يرى البعض من بينهم فارنونVernon(1943) وميرال Murrell (1972) أن مردود الدوريات الليلية المتحركة أفضل من الثابتة، بينما يرى الاخر اوليش Ulich(1975) العكس لكون الدوريات الليلية الثابتة تمكن الإيقاع البيولوجي من التكيف كما يكون فيها التكيف اكثر من الاولى.

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

يمكن أن يكون اتجاه الدوران عاديا حيث ينتقل العمال من دورية الصباح إلى دورية المساء ثم دورية الليل ، ويسمى بالاتجاه الطبيعي للدوران ، كما يمكن أن يكون اتجاه الدوران بصورة معكوسة من دورية الصباح إلى دورية الليل إلى دورية المساء وهو ما يسمى بالاتجاه المقلوب.(عزاوي ، 2014 ، ص 22)

ب- التناوب المنتظم وغير المنتظم

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

الدوريات تبعا لوحدة زمنية محددة أما التناوب الغير منتظم فيقضي بتوزيع متعدد الأوقات العمل بين العمال وفق جدول مرسوم على مدى فترات مختلفة تتم وفق خطة مدروسة، حيث يتيح هذا النوع من التنظيم أيام عمل تتخللها أيام الراحة تبعا لكل دورية، كأن تعطى للعامل راحة لمدة يومين أو ثلاثة أيام قبل تنقله من الدورية الليلية إلى الدورية الصباحية، ويهدف هذا التنظيم إلى أخذ انعكاسات مختلف أنواع الدوريات بعين الاعتبار سواء تعلق الأمر بصحة العامل أو حياته الأسرية والاجتماعية، وفي الأخير يتم ضمان تساوي أيام العمل بكل دورية ويطرح التناوب مشكل الراحة الأسبوعية لأن دوريات العمل المتحركة باستمرار تختلف فيها الكيفية التي تؤخذ فيها أيام الراحة منها عن العمل العادي، كما أنها تختلف حسب كل دورية اعتبارا لهذا الوضع

عمدت المؤسسات إلى تبني نظام التناوب غير المنتظم نظرا لعدم ميل أغلبية العمال إلى العمل في الدورية الليلية. (بودريسة ، 2020 ، ص 68 ، 69)

ت- مدة التناوب عن العمل:

إن المؤسسة التي تختار النموذج المناسب لها وفقا لاحتياجاتها وطبيعة عملها ينطبق هذا الإجراء على كل أنواع الدوريات التي تتبنى مبدأ الدوران و على العموم تعرف مدة الدوران بأنها عدد أيام العمل المتتالية في نفس التورية، و للدوران ثلاثة أنواع:

- **التناوب قصير المدة**: مدته لا تتجاوز 3 أيام متتالية ، و من مزاياه أنه أقل ضررا من الناحية الفسيولوجية فكلما كان الدوران قصيرا كلما حضي بقبول كبير من طرف العمال و قلت فيه اضطرابات النوم لأنه مناسب العملية استعادة الإيقاع اليومي إلى حالته الطبيعية ، و كذلك قلت آثاره السلبية على صحة و حياة العامل الاجتماعية والأسرية.

- **التناوب متوسط المدة:** مدته أسبوع و من مزاياه أنه يخفف على العامل عناء التعب و يعطيه فرصة الراحة كما يضمن استمرارية العمل.

- **التناوب طويل المدة**: مدته تزيد عن أسبوع، والملاحظ أنه مهما كانت مدة الدوران فقد تناسب عمالا دون غيرهم و ذلك تماشيا مع ظروفهم وحالاتهم وعلاقاتهم الاجتماعية و كذا قوتهم الجسدية وقدرتهم على العمل.(ساسي وقاسي ، 2015 ، ص 33)

ث- اتجاه الدوران في العمل: نميز بين نمطين من اتجاه الدوران في العمل وهما:

- **الاتجاه العادي أو الطبيعي:** حيث ينتقل العمال من دورية المساء إلى دورية الليل و يستمرون على نفس الدوران خلال أسابيع حيث أن عمال الدورية الصباحية يداومون طوال الأسبوع ليلا.

الاتجاه المقلوب: حيث ينتقل العمال من دورية الصباح إلى دورية الليل ثم إلى دورية)خلال دراسته حول النوم لدى العمال في الدوريات المساء ،و قد توصل Bitern (1977 الثلاث إلى أن النوم بعد دورية الليل يتميز بالنقص و يكون سينا من الناحيتين الكمية والنوعية معا، وقد يرجع هذا السبب إلى عامل خارجي كالضوضاء إما النوم بعد دورية الصباح يكون أكثر راحة و فائدة بالإضافة إلى انه يحصل معه اقل الاضطرابات في حين يكون النوم بعد دورية المساء متوسطا.(ساسي وقاسي ، 2015 ، ص 34)

6- أنماط الدوريات العمل التناوبي:

- نمط الدوريات الجزئية نصف متواصلة : يتضمن هذا النمط دوريتان بانقطاع في اخر النهار وأخد عطلة في نهاية الأسبوع هذا النمط اكثر انتشارا في مختلف النشاطات الصناعية والتجارية والخدمات العامة خاصة في الأعمال الدقيقة الإلكترونية وهو الأكثر قبولا لدى العمال لكونه يتألف من دوريتين صباحية ومسائية وغالبا ما يقترح أن تبدأ الدورة الصباحية على الساعة السادسة والمسائية على الساعة الثانية زوالا ويتم تغيير الدورية كل يوم أو أسبوع أو أكثر كما يمكن أن تلجا بعض المؤسسات على تثبيت كل دورية مثل ما هو معمول به في الولايات المتحدة الأمريكية وما يميز هذا النظام من الدوريات على أن أغلب المنظمات التي تنتهجه فرق العمل بصفة رسمية الأمر الذي يعود بالتفاعل بين العمال.

- نمط الدوريات الجزئية المتواصلة: هو الآخر عبارة عن دورية صباحية وأخرى مسائية بانقطاع يومي ، لكن دون عطلة في نهاية الأسبوع، وعادة ما يبدأ العمل على الساعة الخامسة ونصف أو السادسة للدورية الصباحية وينتهي على الساعة السابعة ونصف أو العاشرة للدورية المسائية ، وهو نمط شائع في كثير من المؤسسات إذ يعرف بالعمل التناوبي (2*8) حيث يعمل بها فوجان على التوالي هما : أ ، ب.(السلمي ، 1997 ، ص 85)

- نمط الدوريات نصف متواصلة: كثير الانتشار يضم ثلاث دوريات على الأقل ، دورية صباحية ، مسائية ، ليلية، الأولى تسمح للعامل بتناول وجبة العشاء مع أسرته ومشاركتهم في بعض النشاطات الاجتماعية ، إلا أن توقيتها مبكر جدا ومتعب وتحرم العامل من القدر الكافي من النوم أما الثانية غير مناسبة للحياة الاجتماعية ، إلا أنها تسمح للعامل بأخذ قسط كاف من النوم أما الأخيرة فتسمح للعامل بتناول وجبتي الغذاء والعشاء مع أسرته مع ذلك فهي متعبة وجهدة للعامل ولها آثار سلبية على صحته ، إلا انه من الناحية القانونية حسب المادة 3/59 أنه في الأعمال التي تجري بالتناوب بين النهار والليل لا يجوز تشغيل العامل بشكل متواصل ، في العمل الليلي لأكثر من شهر. وذلك مراعاة لخصائصه الجسمية والنفسية والاجتماعية.(عزاوي ،2014 ، ص 27)

- **نمط الدوريات المتواصلة:** يكون العمل تحت هذا النظام بدون انقطاع يومي و الأسبوعي، إلا في حالة العطلة السنوية ، أين تتداول عنه ثلاث فرق على الأقل دون الحصول على الراحة في نهاية الأسبوع، و هو محدود الانتشار حاليا، وعادة ما يطبق في حالة وجود ضغوط تقنية بحتة يشتمل توقيف وسائل الإنتاج كل أسبوع أو كل شهر.(ساسي وقاسي ، 2015 ، ص31)

7- أنواع نوبات العمل:

- **نوبتي النهار والليل**: هما نوبتان أحدهما نهارية والأخرى ليلية مدة كل واحدة ثمان ساعات ولكنها تختلف في زمن بدايتها ونهايتها.

- **نوبات النهار المضعف:** وهي تفهم من معنى العبارة، أي تكون النوبة مضعفة، فهي نويتان زمن الواحدة 8 ساعات بحيث تكون الأولى صباحية والثانية مسائية ونفس الشيء النوبات الليل إلا أنها قد تكون تختلف في ساعات بدايتها ونهايتها.

- **نوبات متقطعة:** تختلف هذه القوية عن النوبتان السابقتان فهي تتشكل من 3 نوبات تكون مدة المداومة 5 أيام.

يتم العمل خلال هذه النوبة بطريقة التناوب بين العمال على الوظيفة الواحدة بحيث يتناوب العامل ثلاث مرات خلال 24 ساعة، العمل في الواحدة يستمر إلى 5 أيام كما يوجد نوع آخر من النوبات المنقطعة تحتوي أيضا على ثلاث نوبات عمل.

يشتغل كل فوج عمل لمدة 3 أيام متتالية وفي نوبات مختلفة كل نوبة تشمل 3 أيام ومدة كل نوبة 8 ساعات.

بعد العمل في نوبات الثلاث تأتي فترة الراحة بحيث يأخذ العامل بعد تسع أيام عمل فترة راحة وتكون مدتها ثلاثة أيام.

- **ورديات العمل المتصل** هذه الوردية كونت من أجل العمل المتواصل دون توقف والصعوبة عمل العامل الواحد طيلة هذه المدة فهي في أغلب الأحيان تتكون من 04 فرق عمل، يتناوبون عن العمل المطلوب إلى نهاية الدوام.(بوظريفة ، 1995، ص 77 ، 79)

8- أوقات العمل في نظام العمل التناوبي:

نظام المناوبات تختلف فيه اوقات العمل في ليست ثابتة، فالمؤسسة هي التي تختار الأوقات المناسبة حسب طبيعة عملها واحتياجاتها، وعليه تختلف المؤسسات في اختيارها لساعة بداية العمل ونهايته كما أنه عند اختيار أي نوع من أنواع التوقيت يجب التساؤل عن انعكاسات ذلك

وتأثيره على مشكلة النوم والراحة وأوقات الفراغ، ومختلف الضغوط المهنية وعلى وجه الخصوص يجب أن تحترم أفضل الأوقات للنوم والتي تبدو محصورة ما بين الساعة الحادية عشر مساءا والرابعة صباحا، الأمر الذي يساعد العمال على التحكم في ما يسمى بالعائد البيولوجي (Bio Feedback) لأن له دور رئيسي في التحكم في مهارات التنظيم الذاتي الفسيولوجي فالشخص المتميز بهذه الصفة ينام ليلا ويستيقظ في الصباح بنشاط وإن هنده خطر أزال ما قد يصيبه من قلق أو من يقوم بحركة عصبية شاذة يمكنه أن يتخلص منها، بالإضافة إلى محاولة ترجيح الكفة لصالح العامل بطرق عديدة إذ يمكن أن يتم ذلك وفق النماذج التالية من التوقيت.

جدول رقم (01) : أوقات العمل للنظام التناوبي

النمادج	الأولى	الثاني	الثالث
المناوبة الصباحية	14- 06	13-05	12-04
المناوبة المسائية	22-14	21-13	20-12
المناوبة الليلية	06-22	05-21	04-20

- الراحة الأسبوعية:

للراحة الأسبوعية أهمية كبيرة لدى عمال الدوريات ، خاصة إذا كانت في نهاية الأسبوع، إذ تعتبر الفترة المفضلة للقاءات والمناسبات الأسرية والاجتماعية والرياضية والترفيهية، وعليه بعد توقيتها في نهاية الأسبوع أمرا مهما أو على الأقل إن تطلب الأمر برمجتها فيجب أن تكون مرة في نهاية الأسبوع وأخرى خلال أيام الأسبوع تجدر الإشارة كذلك إلى أن هذه الظواهر تحددها الفروق الفردية والظروف الشخصية لكل عامل، وقد يلجأ العامل في بعض الحالات إلى تجميع أيام الأسبوع العطلة الأسبوعية للاستفادة من عطلة مطولة لا سيما إذا تعلق الأمر بعمال يقطنون بعيدا عن مكان العمل ويرغبون في السفر.(بوديسة ، 2020 ص 71)

- أوقات الفراغ:

قد يفضل العمال العمل بالنظام التناوبي عن العمل العادي نظر لما يوفره لهم من أوقات فراغ كثيرة، لكن هذه الأخيرة لا تكون مفيدة إذا لم يتمكنوا من استغلالها على أحسن ما يرام على

الرغم من وجود نشاطات وأعمال كافية يمكن أن يقوم بها عمال الدوريات أثناء أوقات الفراغ إلا أن هناك أشياء لا يستطيع العامل بالنظام التناوبي القيام بها لذلك لا يستمتع بوقته فيضيق به.

- الأعياد الدينية:

المناسبات لها قدر وأهمية كبيرة لدى العمال مما يستلزم معالجتها بعناية عند تنظيم سير العمال، وإذا تطلب الأمر مثلا حضور بعض العمال إلى مراكزهم أثناء الأعياد الدينية، فإنه لا يعمل نفس العمال أثناء يوم عيد كل سنة، كما يستحسن أن تكون الحوافز المادية والمعنوية في مستوى أهمية المناسبات الوطنية أو الدينية.(دباش ، 2020 ، ص 54)

9- مزايا وعيوب العمل التناوبي:

لقد بينت إحدى الدراسات التي تناولت موضوع العمل بالمناوبة أن: " نسبة العاملين الذين يخضعون لنظام العمل بالمناوبة قد ارتفع إلى 20% من مجموع عمال القطاع الصناعي في فرنسا بين سنوات (1957) و (1974). بالرغم من كون النظام كفيل بتحقيق الأهداف المرجوة، إلا أنه يخلق ظواهر سلبية كحوادث العمل، التعب النفسي والفيزيولوجي والتغيب.

أ- فوائد العمل التناوبي:

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

كما أن لهذا النظام فوائد فله عيوب واضحة انعكست على العامل بالدرجة الأولى.

ب-عيوب العمل التناوبي:

عيوب ورديتي الصباح والمساء:

للوردية الصباحية والمسائية عيوب ومن أهمها:

- أنها تجبر العامل على النهوض باكرا والنوم باكرا (فالنهوض يكون على الساعة الثالثة والنصف والنوم على الساعة الثامنة والنصف ليلا).

- هذا في غالبية الأحيان من أجل الوصول إلى تحقيق مدة نوم بسبع ساعات(وهي الساعات التي تحقق الراحة لجسد العامل).

- هذه المداومات تعيق العامل عند أدائه لبعض الأنشطة الاجتماعية.

- عيوب وردية الليل:

للوردية الليلي عيوب واضحة على العامل فكثيرا ما تخلق لديه مشاكل النوم، فنوم النهار لا يعوض نوم الليل، فالعديد من البحوث الميدانية أكدت أن اللذين يفضلون العمل ليلا اتجاههم نحو الحياة الاجتماعية والعائلية أقل من أولئك الذين يفضلون العمل نهارا مما يؤكد أن الروح الاجتماعية لدى العمال الذين يعملون ليلا قد أصبحت ضعيفة. (لعريط ،2007 ص 43 ، 44)

10- آثار العمل التناوبي:

-أ- صحيا :

اضطرابات الجهاز الهضمي: اهتمت دراسات عديدة بمقارنة العمال المناوبين وعمال الأوقات العادية حول الإصابة البالغة للوظائف الحيوية وهذا راجع إلى اختلاف أوقات أخذ الوجبات ما يغير الإيقاع الفسيولوجي الإفراز المعدة إضافة إلى الأخطاء الغذائية كتناول السكريات والدسم أو تناول وجبات غير مغذية و غير كافية إضافة إلى الأكل أثناء الليل، تناول الكحول، القهوة ،التدخين .تؤدي هذه الاضطرابات إلى عسر في الهضم ، توصل أندرسون Inderson (1995) (إلى وجود اضطرابات هضمية غير قرحية لدى 46% من عمال الدوريات بينما لم تتعد 5% عند عمال النهار.

اضطرابات النوم: تصنف اضطرابات النوم في الأوقات الطبيعية المتعود عليها ويصبح ممكن في أوقات أخرى غير عادية كتعذر النوم في الليل و إمكانية في النهار، وتحدث هذه الحالات مثلا عند تبديل دورة العمل من نظام زمني مألوف إلى آخر.

نبضات القلب: إن الأفراد الذين يعملون ليلا معرضون للإصابة بأمراض القلب، لأنه لا يستجيب للعمل الليلي كما يستجيب للعمل أثناء النهار و يعود السبب إلى أن الجسم مصمم على أساس التباطؤ في الليل و أن التغييرات التي تحدث على انساق النوم لا تترك أي تأثيرات على طبيعة عمل القلب، و إن حركة الأعصاب التي تسرع عمل القلب هي أيضا أبطأ عند الأفراد الذين يعملون ليلا منها عند نفس الأفراد الذين يعملون في النهار.

اضطرابات عصبية: يتميز العمل بالدوريات باضطرابات عصبية ناتجة عن قلقهم في محاولة التكيف مع العمل تظهر خاصة على شكل غضب غير طبيعي آلام الرأس، التعب المزمن و لا يفارقه حتى في أوقات الراحة كذلك تغير الطبع باتجاه العدوانية، الاكتئاب مما يزيد من خطورة

هذه الأمراض هو تناول العقاقير للنوم أثناء النهار أو للبقاء في حالة يقظة أثناء الليل. (ساسي وقاسي ، 2015 ، ص 39 ، 40)

-ب- مهنيا:

- التعب:

يعتبر التعب من العوامل الهامة المؤثرة على الانتاج من جهة وعلى الحوادث من جهة أخرى كما أنه يؤثر على الغياب والتمارض ويؤثر بصورة مباشرة على الكفاءة الانتاجية و يمكن تعريف التعب بأنه حالة عامة تنشأ من عمل أو نشاط سابق سواء كان هذا النشاط حركيا أو ذهنيا ويبدوا في مظاهر ثلاثة:

- نقص فعلي متزايد في الكفاية الإنتاجية.
- شعور ذاتي بالضيق والألم.
- تغيرات فسيولوجية مختلفة كاضطرابات التنفس وارتفاع ضغط الدم وإرهاق العضلات.

ومهما يكن الأمر فإن التعب هو أمر نفسي جسمي ولا يوجد تعب نفسي إلا ويصاحبه تعب جسمي والعكس صحيح.

كما أن العمل العقلي المتواصل يؤدي إلى تعب جسمي لأنه يقترن بتكيف حسي حركي وقدر من التوتر والانقباض العضلي يشمل أغلب الجهاز الحركي كما أن التواصل في النشاط الجسمي يودي إلى الإرهاق والتعب يرى معظم الباحثين أن نظام العمل بالدوريات يؤدي إلى ظهور التعب عند العمال حيث ترى الجمعية الوطنية لظروف العمل أن هذا التعب مرتبط أساسا بالصعوبة في التكيف ونقص النوم وكذا العمل الليلي الشاق بالنسبة للجسم، وغالبا ما ينظر للتعب على أنه يخفض من سرعة ودقة العمل، الأمر الذي غالبا ما تكون له انعكاسات على سجلات الإنتاج والحوادث كما يفترض أن التأثير التراكمي للتعب قد يكون مسؤولا على ارتفاع نسبة التعب إلا أن مدة المقاييس الموضوعية ورغم أهميتها تبقى مجرد مؤشرات للتعب.

لقد أثبتت الدراسات السيكولوجية من جهتها كذلك النشاط والتعب لدى العمال الدوريات بصفة عامة ودوريات الليل بصفة خاصة حيث وجد أن هناك امتداد في زمن رد الفعل وانخفاضات في اختيار قياس القدرة اللغوية.

- الغياب:

لقد أدى تزايد العمل بالدوريات إلى كثرة الاهتمام بمختلف المشاكل الإنسانية المرتبطة بساعات العمل غير العادية، وكل ما يتعلق بها من تساؤلات كالعلاقة بين الغياب وساعات العمل ونوع الدورية ومدة الدوران واتجاهه بالنسبة لكل دورية وقد تضاربت نتائج الباحثين حول تأثير العمل بالدوريات عن نسبة الغياب لدى العمال.

في هذا الصدد يربط (ميرالmurrel)الغياب بعوامل تنظيمية مختلفة مثل مدة الدوران واتجاهه الأمر الذي تؤكده النتائج التي توصل إليها الذي وجد أن الغياب في دورية الليل أكثر منه في دوريتي الصباح والمساء في نظام الدوريات التي تحدد فيه حلقة الدوران بمدة أسبوعين كما يلاحظ كايو من جهته أن نسبة الغياب كانت أكثر لدى عمال الدوريات ذات مدة دوران أسبوعي. تبع تغيير الدوريات بعد أسبوعين إذ أظهرت النتائج أن الغياب بالنسبة لمجموعات العمال بكل المصانع أثناء دوريات النهار العادية أكثر منها لدى عمال دورية الليل ويرجع الباحثان الغياب أثناء النهار إلى الاهتمامات المختلفة لدى العمال خارج المؤسسات وحاجاتهم لقطع عملهم حتى يتمكنوا من تحقيق أهدافهم.

- الأداء و الإنتاج:

بعض المهن تتطلب استمرارية العمل ،أي أن يكون العمل بها طوال اليوم . الأمر الذي دفع أرباب المصانع والشركات أن يقسموا العمل على ثلاث نوبات؛ وهذا يعني أن بعض العمال يعملون في نوبات نهارية والبعض الآخر يعملون في نوبات ليلية على أن يتم التغيير كل أسبوع أو كل شهر وفقا لنظام المعمول به. وقد تبين لبعض الباحثين أن الذين يعملون بالليل يختلف أداؤهم وإنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار كما أسفرت هذه الدراسات على أن نوبات العمل تأثر على العمل والإنتاج يمكن أن تتبلور نتائج هذه الدراسات على النحو التالي:

- إذا قام العمال بأداء وظائفهم مرة بالنهار وأخرى بالليل» فإن أدائهم بالنهار سوف يكون أفضل من أدائهم بالليل، فالنوبة النهارية أكثر إنتاجا من النوبة الليلية . كما أن أغلب العاملين يفضلون العمل بالنهار عن العمل بالليل وحتى يستطيعون الوفاء بالتزاماتهم الاجتماعية والحياتية.

- إن العمل بالليل يكون مصحوبا بالتعب والملل أكثر من العمل بالنهار حيث أن مسؤوليات الحياة قد استأنفت ساعات النهار ولم يحصلوا على القدر الكافي أو المطلوب من الراحة فضلا على أن العمل بالليل أدى إلى اضطراب مواعيد الطعام؛ وأن أغلبهم لم يتعود العمل بالليل ويصب عليه تغيير العادات التي ألفها من قبل على أن المشكلات والضغوط المصاحبة للعمال الذين في

نوبات الليل يمكن التغلب عليها من خلال العلاقات الإنسانية الجيدة وزيادة الخدمات ومضاعفة الحوافز ومراعاة الترقيات وشعور الفرد بالأمن النفسي وإحساسه بقيمته وأهميته.(عباسي وبن طراح ، 2023 ، ص ، 46)

-ت- الحياة الأسرية و الاجتماعية:

بالرغم من مزايا العمل بالمناوبة من الناحية المادية، إلا أن مواقيت هذه الدوريات قد تؤدي إلى الاضطرابات في الساعات والأوقات المعتادة بمختلف نشاطات الأسرة، كما يضطرب تنظيم العلاقات الزوجية وتقسيم مختلف الأوقات بين الزوجين بخصوص مختلف الشؤون المنزلية إضافة إلى رعاية الأطفال مما يؤدي إلى نقص الاتصال على مستوى الأسرة ويزيد من استقلالية الأطفال، وبالتالي ظهور بعض أشكال الانحرافات لديهم، كما يجدون صعوبات في تكوين العلاقات الاجتماعية والمحافظة عليها بسبب عدم توافق أوقات العمل والراحة لعمال الدوريات مع بقية أفراد المجتمع، ما يوحي لهم بالعزلة إضافة إلى مشاكل أخرى تتمثل أساسا في صعوبات الاشتراك في التجمعات السياسية والنوادي الترفيهية. ويعتبر اختلال الحياة الأسرية بصفة خاصة والاجتماعية بصفة عامة، السبب المباشر لرفض دورية العمل الليلية من طرف العمال وعائلاتهم.(ناتش ، 2021 ، ص 165)

خلاصة:

في الأخير يمكن القول أن العمل التناوبي يعد من الأنظمة الحديثة التي تساهم في تحسين كفاءة العمل، وتوفير مرونة أكبر للموظفين ،مما يسمح بتوزيع عبء العمل بشكل عادل وفعال ،ورغم ما يقدمه من مزايا من خلال الزيادة في الإنتاجية وتنظيم الوقت إلا أنه قد يواجه بعض التحديات المتعلقة بالتأثير على الصحة النفسية والجسدية للموظفين بسبب التغير المستمر في أوقات العمل .

الفصل الثالث: ضغوط العمل

- **تمهيد**
- **مفهوم ضغوط العمل**
- **عناصر الضغوط**
- **أنواع ضغوط العمل**
- **مراحل ضغوط العمل**
- **مصادر ضغوط العمل**
- **نظريات ضغوط العمل**
- **خلاصة**

ـ تمهيد:

تشكل ضغوط العمل محورا أساسيا في الدراسات النفسية والتنظيمية نظرا لتأثيرها العميق على جودة حياة الافراد وأدائهم داخل بيئات العمل ,وقد اظهرت الادبيات الحديثة تناميا ملحوظا في الاهتمام بهذا الموضوع خاصة في ظل التحولات المتسارعة في سوق العمل وتزايد التحديات المهنية المرتبطة بمتطلبات الاداء وسرعة الانجاز والتكيف مع أنماط العمل المستحدثة ,ويعد نظام العمل التناوبي من بين العوامل التي تستدعي اهتماما خاصا في هذا السياق لما له من اثار محتملة على التوازن الجسدي والنفسي للعاملين ,اذ تشير نتائج عدد من الدراسات الى ارتباط هذا النمط من العمل بارتفاع مستويات التوتر والإرهاق و اضطرابات النوم وتراجع القدرة على التكيف مما يسهم في خلق بيئة مهنية ضاغطة قد تؤثر سلبا على الصحة العامة والأداء الوظيفي ,و في ضوء ما سبق يهدف هذا الفصل الى تناول أبرز المحاور النظرية المرتبطة بضغوط العمل

1 ـ مفهوم ضغوط العمل :

أـ التعريف اللغوي :

الذي يعني الضيق والشدة .stringers من الفعل اللاتينيstress- الضغط (سلامة عبد العظيم ,2004 ,ص45) ويشير المعجز الوجيز إلى ان الأصل اللغوي لكلمة الضغط هو "ضغطه ضغطا "عصره وزحمه . (المعجم الوجيز, 1996,ص 38)، والضغط بالفتح: هو الاضطراب والضيق والقهر,والضُغطة بالضم : الزحمة والضيق والإكراه على الشيء والشدة والمشقة ,ويقال "اللهم ارفع عنا هذه الضغطة" (البستاني ,1992 ,ص640)

ب ـ التعريف الاصطلاحي :

لقد تعددت الآراء حول تعريف ضغوط العمل ومنها نذكر ما يلي:

تعريف ماندلر mandler : الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات او التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد ,وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل (صراع الدوار ,العبء

الوظيفي مشكلات اتخاذ القرار) وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية والفسيولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل ,القلق . (النعسان ,2008 ,ص 31)

كما يعرفه محمد جمال : الضغوط هي ردود فعل الفرد اتجاه ظروف بيئة العمل التي تشكل تهديدا له وهي تشير لعدم توافق قدرات الفرد مع متطلبات العمل بصفة مستمرة تجعله من الصعب عليه ان يتكيف مع المواقف التي تواجهه. (جمال ,2000 , ص33) **ويعرفه ماكجراث Mcgrath**: الضغوط هي حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق او فرص . (العميان , 2002 , ص106) **كما يعرفه هال ومانسفيلد HALL and mansfield**: الضغوط هي قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا او منظمة وتؤدي الى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد . (بلال ، 2005 ، ص 42)

2ـ عناصر ضغوط العمل :

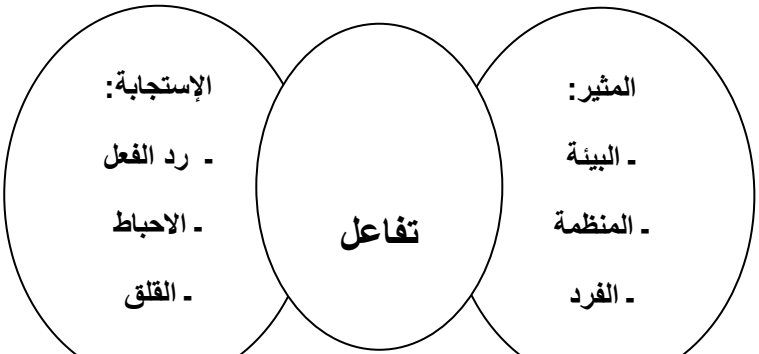
يرى wallace and szilagi أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط في المنظمة هي

أـ عنصر المثير :

يحتوي هذا العنصر على المثيرات الاولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ,وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .

ب ـ عنصر الاستجابة : يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق التوتر الإحباط وغيرها .

ج ـ عنصر التفاعل : وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة



الشكل رقم 01: يوضح عناصر ضغوط العمل. المصدر: (العميان, 2005, ص161)

وفي ضوء تطور مفهوم العمل يمكن اضافة عنصرين اخريين لضغوط المهنية وهما:

ـ **عنصر الادراك** : يتمثل في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها الى سلوك محدد فمن خلاله يستطيع المورد البشري ان يحدد وضعيته إتجاه ضغوط العمل إذن له دور فعال في مدى احساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه .

ـ **عنصر الفروق الفردية :** تتمثل في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد (كالسن ,الجنس ,الخبرة) فقد اثبتت بعض الدراسات ان الفروق المادية لها تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها . (محمود 2005, ص 306)

3 ـ أنواع ضغوط العمل :

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر ,معيار الشدة , ومعيار المصدر .

ـ أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر : وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

أ ـ الضغوط الإيجابية:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للعامل والمؤسسة فبالنسبة للعامل تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعتيه وتحسين أدائه ومن تم تحقيق النجاح .

ـ أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء العمال وكذا كسر الملل الناتج عن الروتين في العمل وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية ونوعية الإنتاج أو الخدمات أثناء الكوارث تعتبر هذه الأخيرة ضغطا إيجابيا تدفع بهم إلى تقديم المساعدات والوقوف إلى جانب المتضررين بالنسبة لعمال الحماية المدنية.

ب ـ الضغوط السلبية:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على العامل والمؤسسة حيث تسبب للعامل انخفاضا في الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل.

أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للعامل، وكذا حوادث العمل وعندما يكون حجم العمل كبيرا عن إمكانيات العامل والتغيب والتسرب الوظيفي مع وجود صراعات داخل التنظيم... الخ.

بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها:

2- الضغوط حسب معيار السبب:

أ-الضغوط الأسرية (التنافر الأسري ، الانفصال ، وفاة ، فقر.....)

ب ـ ضغوط النقص (نقص الممتلكات ، نقص الأصدقاء....)

ج ـ ضغوط العدوان (سوء المعاملة من الأقران والأصدقاء....)

د ـ ضغوط السيطرة(التأديب ، العقاب القاسي....)

من حيث الشدة : صنفها بابكوك « Babook » الى ثلاثة أنواع وهي :

أ- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية : كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي لقلق .

ب ـ ضغط ذو أصل خارجي : أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته العراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيسعى إلى اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا

ج جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع : فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على إستغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية .

3 ـ الضغوط من حيث الفترة الزمنية :وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة والتي تستغرق الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية ويقسم lains الضغوط إلى:

أ- الضغوط البسيطة :

هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها الفرد داخل العمل أو خارجه.

ب ـ الضغوط المتوسطة :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية ، تلقي توبيخات من المسؤول وغيرها.

ج ـ الضغوط الشديدة :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل قد تصل إلى أشهر أو سنوات هي خطر على صحة العامل ومن بين أمثلة ذلك الفصل من العمل ، فقدان شخص عزيز عن العائلة... الخ.

4 ـ الضغوط وفق معايير المصدر :

نجد هنا اختلافا كبيرا بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.

أ ـ الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها الفرد نتيجة عدم ملائمة الظروف الفيزيقية للعمل مثل ضعف الإنارة، الضوضاء، قلة التهوية.. الخ

ب ـ الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :

هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الأفراد داخل موقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات نتيجة وجود اختلاف في التوجهات الفكرية ... الخ.

ج - الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد :

هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الأفراد داخل المنظمة، مثل الإختلاف في الجنس، الإختلاف في العرق ... الخ . (بورماد , بوغرة ,2020 ,ص 68,70)

4 ـ مراحل الضغوط المهنية :.

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملية الإصابة بضغوط العمل وهي أربع مراحل على النحو التالي:

4 ـ 1المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط ويطلق عليها البعض **مرحلة الإنذار المبكر** أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد المثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

ـ زيادة ضربات القلب .

ـ الأرق, توتر الأعصاب.

ـ الضحك الهستيري.

4 ـ2المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث يؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة التعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل لأحد الاتجاهين إما:

المواجهة أو الهرب وذلك في محاولة للتغلب عليه أو الهرب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

4 ـ3المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع الحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد ينتقل الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة الموالية.

4 ـ4المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

ـ الاستياء من جو العمل.

ـ انخفاض معدلات الانجاز

ـ التفكير في ترك الوظيفة.

ـ الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر, اللامبالاة, الاكتئاب.

ـ الإصابة بالأمراض العضوية كقرحة المعدة ، السكر وضغط الدم (كرابية ,2021 , ص 18 - 19)

5ـ مصادر ضغوط العمل :

بعد مراجعة العديد من أدبيات ضغوط العمل يمكن حصر مصادر ضغوط العمل في جانبين رئيسين هما : المصادر التنظيمية والمصادر الفردية.

أ- مصادر ضغوط العمل التنظيمية:

1- الإستراتيجيات التنظيمية : وتتمثل في الغايات والأهداف و الطريقة التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال القواعد والتصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية ويمثل تعارض الأهداف و أشكال الإستراتيجيات المختلفة مصدرا رئيسيا من مصادر الضغوط ذلك أن إستراتيجية الاستقرار تقود إلى الملل والفتور وعدم إشباع دافع الإنجاز بينما تفرض إستراتيجيات النمو والتوسع تحديات وجهود أكبر قد لا يحتملها الكثير من العاملين في المقابل تشعر الإدارة العليا بالفشل وكذلك العاملون في حالة تقليص الأنشطة أو تصنيفها لذا فإن ردود الأفعال للموظفين والدرجة التي تتفق فيها مطالبهم مع هذه السياسات من عدمها تمثل سببا رئيسيا من أسباب ضغوط العمل التنظيمية .

2- طبيعة العمل :لا تخلو أي وظيفة من الوظائف تقريبا من الضغوط إلا أنه هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أصحابها ويعود ذلك إلى أن طبيعة الوظيفة تفرض على الموظف اتخاذ قرار هام ينطوي على مسؤوليات أمنية أو صحية مثل موظفي قطاعات الأمن والصحة وغيرها.

3- الإحباط الوظيفي: ويتمثل في عدم قدرة الفرد على القيام بدوره في المنظمة بسبب عوائق البيئة التي يعمل بها ويتحدد دور الفرد في المنظمة من خلال الوصف الوظيفي ومؤهلاته وخبراته وموقعه في البناء التنظيمي ويعتمد دور الفرد على توقعاته من المنظمة وتوقعات المنظمة منه وتسبب بعض العوائق فشل الدور المناط للفرد وتتمثل هذه العوائق في نقص المعلومات الخاصة بدوره في المنظمة والتي تعرف بغموض الدور وكذلك عدم وضوح دور الفرد في المنظمة مقارنة بالأفراد الآخرين أو ما يعرف بصراع الدور وسوف نستعرض معنى المفهومين:

- غموض الدور: يعني افتقار الفرد للمعلومات اللازمة له لأداء أعمال وظيفته المحددة له مثل : المعلومات الخاصة بحدود سلطاته ومسؤولياته وأهداف وسياسات وقواعد وإجراءات العمل بالمنظمة ويتوقف الشعور بغموض الدور على مدى إدراك الفرد حول قدرته وفعاليته الذاتية التي تؤثر بدورها على الكيفية التي سيتعامل بها الفرد مع المثيرات التي سيتعرض لها وقد أظهرت الدراسات أن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة في مواجهة غموض الدور فالبعض لديه قدرة

عالية على تحمل الغموض وأقل تأثرا بالضغوط في حين أن البعض الآخر ليس لديه القدرة على تحمل هذا الغموض وبالتالي يتأثر كثيرا مما يؤدي إلى وقوعه تحت ضغوط العمل وقد يتدهور رضاه عن العمل وتقل ثقته بنفسه وبالآخرين. (مكناسي, 2017, ص 222)

ـ صراع الدور: ويحدث ذلك عندما يتعارض دور الفرد مع مفاهيمه و قيمه الشخصية أو مع ظروفه الخاصة أو معهما معا ويتعارض الدور مع الظروف الشخصية للفرد عندما يتحتم عليه العمل في مناوبات مسائية أو السفر المسافات بعيدة أو التغيب عن المنزل لفترات طويلة مع كونه زوج أو آب ويؤدي ذلك إلى صراع نفسي تتوقف حدثه على قوة الضغوط وقدرة احتمالها من قبل الفرد الذي يتعرض لمجموعتين من توقعات الدور في آن واحد والامتثال لأحدهما يجعل من الصعب الامتثال للأخر.

4ـ عبء العمل: ويعبر هذا المفهوم عن الأعباء المهنية العالية التي يعاني منها العاملين في وظيفة ما وذلك لما تتطلبه من مهارات عالية لا يملكها الفرد و ليس له القدرة على أدائها وتنقسم إلى:

عبء كمي : يتمثل في عدم كفاية الوقت لانجاز المهام المنوطة به حيث أن انجازها يحتاج إلى وقت أطول.

عبء نوعي : يتمثل في قصور المهارات المطلوبة لدى الفرد لانجاز مهام وأعمال أكبر من قدراته سواء من الناحية الجسمية أو العقلية .

ويمكن للفرد أن يقع عرضة للضغوط في حالة زيادة أو نقص عبء العمل وهذا ما يجعل التوازن ضروريا لأداء عمل أمثل ومميز وقد تكون النتائج سلبية على الأداء في حالة اختلال المعادلة.

-5 العلاقات في العمل:

أهم العوامل المؤدية إلى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها فشل أو نجاح العلاقات في العمل بين الأفراد داخل المنظمة حيث يتطلب أداء العمل إلى ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيء استغلالها ، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية ، أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة كما قد تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها ، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال و اغتراب من طرف الفرد و يوجد داخل المنظمة أنواع مختلفة من العلاقات :

لعلاقات بين الرئيس والمرؤوسين فانعدام التفاهم يؤدي إلى حدة الضغوط لدى الأفراد كما أن العلاقة بين المرؤوسين إذا خلت من الود والحب وقامت على التخوف والحذر والتنافس فإن ذلك يؤدي إلى ظهور الصراعات داخل المنظمة وبالتالي تعرض العاملين لعدة أنواع من الضغوط ,وتشكل العلاقات الرسمية الغالبة في المعاملات والعلاقات الاجتماعية بين العاملين وبينهم وبين الرؤساء أو القادة في العمل ضغوطا واضحة في العمل تفرضها متطلبات العمل والأنظمة المعروفة والمحدودة التي لا يستطيع الأفراد التخلي عنها ويتمثل ذلك في ارتباط الرتب الوظيفية بعلاقات رسمية مما يترتب عليها ضغوط عملية واضحة عند التعامل مع كل رتبة في العمل وكذلك عدم إتاحة العلاقات الرسمية الفرصة للعاملين بالإحساس بأنه ينتسب إلى جماعة متعاونة لتحقيق هدف واحد وارتباط العمل بالإجراءات وفق لائحة خاصة تحدد العمل و تفرض الالتزام التام بالقواعد والنظم وربطها بالأعمال والمهام التي يقوم بها الأفراد إن بناء العلاقات داخل العمل على الود والإيثار والإخلاص والتعاون فإنها ستؤدي إلى نتائج طيبة قد تحول دون وجود ضغوط في العمل من مصادر أخرى.

6 ـالمناوبة ـ الدوام :

هناك مهن عديدة في وقتنا الحالي توفر خدماتها بشكل منتظم 24/24 ساعة وهذا لتعقد أنظمة الحياة وتطورها كالمهن ذات الطبيعة الحيوية للمجتمع كقطاع الكهرباء ,الماء, الشرطة, الحماية المدنية, الأطباء .... ومن ثم أصبح الدوام اعتياديا في المجتمعات تلبية لمطالب المهنة، إلا أنه قد بينت الدراسات بأن المناوبة لها تأثير سلبي على عادات النوم والعلاقات الاجتماعية، حيث يترتب عنها الشعور بالتعب والنوم المتقطع واضطراب الشهية, زيادات حالات الطلاق مشكلات جنسية ,انخفاض عدد اللقاءات مع ألأصدقاء زيادة حوادث العمل انخفاض في الولاء أو الالتزام تجاه المنظمة.

ولقد تمت دراسة بعض هذه المشكلات من قبل (Levi1984) حيث قام بدراسة الإيقاعات البيولوجية في غياب الزمن الطبيعي ,أتضح من خلال التجربة والتجارب التي قام بها ، أن تغيير العامل الجداول العمل من الورديات الصباحية إلى الورديات الليلية يؤثر في الإخلال الفسيولوجي والنفسي للعمل.

7ـ العمليات التنظيمية :هي الممارسات التي تستهدف تنسيق وتوجيه جهود العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة فعند تنفيذها بطريقة سليمة تؤدي إلى تحسين العلاقة بين الموظف والمنظمة

ويعزز درجة الرضا وبالتالي تحسين الأداء وعند حدوث العكس فإنها لاشك ستكون سببا في ارتفاع مستوى الضغوط الذي قد يؤدي إلى نتائج سلبية للمنظمة و أهمها :

ـ طبيعة الإشراف : لم تحدد الأدبيات الصفات التي يجب توفرها في المشرف أو في القائد الناجح بشكل قاطع إلا أن هذه الأدبيات في مجملها تفترض أن اتجاهات و توقعات المشرفين تؤثر على طبيعة علاقتهم بالموظفين الذين يشرفون عليهم حيث وفق نظرية MC Gregor)XY

انه هناك موظفين يمثلون الجانبx من النظرية سلبيون كسالى لا يقبلون ولا يتحملون المسؤولية ويحتاجون الى ضبط ومراقبة بينما يمثل الجانب Yموظفين ايجابيون ويطلبون تحمل المسؤولية ويمكن الثقة بهم ولديهم إبداع وخيال وعبقرية ويعملون على تحقيق أهداف المنظمة لتحقيق الرضا الذاتي . (مكناسي , 2017 , ص 225,226)

ـ تقويم الأداء : يهدف تقويم الأداء في الأصل إلى الحكم على الفرد تطويره وتحسين فعالية وكفاءة المنظمة، من خلال التغذية الراجعة التي تأتي من عملية التقويم، أو ما يترتب على عملية التقويم من تطوير للفرد من خلال إشراكه في البرامج التدريبية أو ترقيته أو نقله إلى موقع عمل أفضل حيث ينعكس ذلك على مهارات وقدرات الفرد، وبالتالي على أدائه في المنظمة ثم رضاه عن العمل الذي يؤديه ويورد " هيجان " مجموعة من الأسباب التي تجعل الموظفون يكرهون عملية التقويم و هي على النحو التالي:

ـ تخلق لديهم نوع من التوتر والضغط

ـ غياب المعايير الموضوعية لعملية التقييم

ـ لا يشاركون في عملية التقييم

ـ عدم قبول الاعتراضات على التقييم

ـ الخوف من إبداء الرأي الذي قد يختلف مع توجهات المدير

ـ تركيز التقييم على السلبيات أكثر من الإيجابيات.

ـ أما من حيث التطوير، فإنه قد يكون سببا من أسباب الضغوط إذا لم يكن هناك خطط للتطوير الوظيفي أصلا أو تكون الفرص المتاحة للتطوير قليلة حيث أن الموظف يكره الجمود والتوقف عند مهاراته السابقة التي على أساسها اكتسب وظيفته، بل بود تطويرها لتتاح له الفرصة في مواقع وظيفية أفضل وتحسين وضعه المالي إن عدم توفر الفرص للتطوير وتحسين الوضع

الوظيفي والمادي وإشباع حاجاته في تحقيق ذاته يمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل التنظيمية.

فالفرد يسعى من خلال فترة حياته العملية الوصول إلى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته وتعطيه الفرصة للترقي في السلم الوظيفي و إشباع طموحاته وإذا ما شعر العامل بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم تحقيق طموحاته وتوقعاته في التدرج الوظيفي ، وتلعب هذه التوقعات الشخصية دورا هاما، فإذا كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي، وغالبا ما يؤدي ذلك بالفرد

إلى البحث عن عمل آخر أو التقاعد المبكر، كل هذا ناتج عن شعوره بالضغط النفسي و يزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى العامل وقتا أطول في المنظمة، حيث تكون قليلة التأثير في بداية الالتحاق بالعمل لتصل ذروتها عندما يكون العامل قد قضى فترة أطول في المنظمة، حيث يشعر بأحقيته في تبوء المناصب العليا.

8- التحفيز: يقصد بالحوافز تلك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة الدوافع لدى الفرد من أجل إشباع حاجاته وتمثل الحوافز رد فعل أو استجابة من المنظمة نحو الفرد بخلاف الدوافع التي ترتبط بالفرد و تنبع من داخله، وهي إحدى آليات التواصل التي تتواصل فيها المنظمات مع أفرادها وتتنوع الحوافز بتنوع الحاجات والدوافع، ولم تعد فقط الحاجات المادية هي وحدها التي يبحث العاملون عن إشباعها، وبذلك تنوعت أساليب التحفيز وتحولت من الأساليب السلبية المعتمدة على التهديد والعقاب إلى الحوافز الإيجابية المشجعة على تحسين الأداء ورفع الكفاءة كالعلاوات والترقية والمشاركة في اتخاذ القرارات و غيرها ولما للحوافز من دور فعال في إشباع حاجات الأفراد ودفعهم نحو الإنجاز والإبداع فإن لانعدامها أو تقليصها أو عدم تحري العدل في توزيعها على الأفراد دور سلبي على المنظمة يبرز من شعور الأفراد بالغبن واللامساواة الأمر الذي يعد مصدرا من مصادر ضغوط العمل في المنظمات.

9- ظروف العمل المادية :

ظروف العمل المادية إن البيئة المادية تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في المنظمة ونعني بالبيئة المادية العوامل الطبيعية التي تحيط بالعاملين مثل الإضاءة والضجيج التهوية الحرارة. فلكل عمل ظروف مختلفة وهي تؤثر على اتجاهات العاملين نحو العمل وتؤثر في سلوكهم

فاختلال ظروف العمل المادية من شانه أن يؤدي إلى شعور العامل بعدم مناسبة العمل وظروفه مما يؤدي بدوره إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط.

ب ـ مصادر ضغوط العمل الفردية:

تتعدد العوامل التي تسهم في ضغوط العمل لدى الفرد يصعب حصرها نظرا التشابك السلوك الإنساني وتعقده وتغيره أيضا فليس غريبا أن ينقل الفرد معه المؤثرات البيئية والوراثية على سلوكه إلى بيئة العمل والتي غالبا ما تشكل مصدرا قويا من مصادر ضغوط العمل لدى الأفراد وتركز هنا على مجموعة من المصادر الفردية المتعلقة بضغوط العمل على النحو التالي :

1ـ المصادر المتعلقة بالشخصية: تمثل الشخصية مجموعة من الخصائص والاتجاهات التي تميز فردا عن غيره وهناك مجموعة من العوامل المرتبطة بالشخصية فيما يتعلق بضغوط العمل هي :

مفهوم الذات: يمثل هذا المفهوم إدراك الفرد الشخصي وفكرته الشاملة عن ذاته حيث يمثل ذلك جوهر الشخصية، وهو بذلك يحدد وينظم بدرجة كبيرة مدى قابيلة الفرد للتعرض للضغوط للتعامل معه فإدراك الفرد لذاته يؤثر بدرجة كبيرة على تحديد الثقة بالنفس ومن ثم السلوك، وبناء على هذا المفهوم يتبين مدى حاجة الفرد إلى التقدير والاحترام من قبل الآخرين وتنمية الشعور بالثقة والاعتبار ويتم إشباع هذه الحاجات من خلال تحقيق الفرد لإنجاز ما بنجاح ، وتقدير الآخرين لمهاراته وقدراته، والإعجاب بمواهبه، وإطلاق عبارات الثناء مثل ناجح متميز، خبير... إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه وإذا كانت تلك النظرة تنم عن شعور سلبي تجاه الذات فإن احتمالية وقوعه فريسة للضغوط عالية جدا، أما إذا كانت تلك النظرة تنمي الشعور الإيجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية، وبالتالي فإن احتمالات تعرضه لضغوط قليلة جدا .

ـ **نمط الشخصية (أ):** تنصف هذه الشخصية يبذل أقصى جهد للتحصيل والإنجاز وحب المغامرة والروح التنافسية العالية، وتسابق الزمن لأداء المهام ولهذه الشخصية مجموعة من السمات منها:

البحث بدون كلل عن الوظائف والمهام الأفضل.

النجاح المستمر.

الترقي السريع.

تكريس الاهتمام للعمل على حساب الاهتمامات العائلية و الاجتماعية والترفيهية .

أصحاب هذه الشخصية يفتقدون إلى المرونة ويفضلون القيادة على الإتباع ويسعون لرضا الرؤساء أكثر من الأفراد، ولا يتعاطفون أو يتسامحون مع أخطائهم أو أخطاء الغير، ولا يميلون للتفويض، ويحبون الاستقلالية، ويتتبعون تحقيق الأهداف إلى أن

يتم إنجازها، حتى لو أدى ذلك إلى تغير في ذلك السلوك ولذلك فإن آليات الجسم كلها تكون في حالة تحفز واستنفار مستمر.

وأثبتت الأبحاث الطبية أن هناك علاقة بين الأنماط السلوكية لنمط الشخصية (أ) وضغوط العمل وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار أن أصحاب هذه الشخصية يتعرضون لضغوط بصورة خطيرة اكثر من أي نمط معروف .

ـ نمط الشخصية (ب): تنصف هذه الشخصية بالهدوء والاعتدال وعدم الصراع مع الوقت، بعكس الشخصية (أ)، وهذا لا يعني أنهم لا يملكون القدرة على التنافس، أو لا يملكون الدافعية للإنجاز ومع أن دوي نمط الشخصية (أ) يزيد معدل إصابتهم بأمراض القلب بأكثر من الضعف عن دوي النمط (ب) إلا أنهم يعانون من الضغوط لاتصافهم بالانطواء حيث يكونون عالمهم الخاص لالتماس الأمان من خلاله.

ـ الشخصية القلقة : القلق حالة من التوتر الشامل المستمر، نتيجة توقع تهديد خطر فعلي أو رمزي ممكن حدوثه حيث يصاحبه خوف غامض وأعراض نفسية و جسمية ومع أن الناس جميعا يعرفون حالات من الخوف والقلق إلا أن القليل منهم يعرفون الخوف المزمن للشخصية القلقة مع أن القلق يحمل مضمونا سلبيا إلا أن إيجابيته تكمن في كونه يعمل كجهاز إنذار مبكر للكائن الحي لتنبيهه من أخطار تهدده ولكن إذا زاد القلق عن الحد المعقول فإنه قد يؤدي إلى ظهور حالات متنوعة من النشاط العشوائي استجابة للفزع فيتحول من منبه إلى يقظة مزعجة و أرق نتيجة للتوتر العنيف كما أن القلق المرتفع ينخفض من مستوى الأداء ويعطل عملية الاتصال الفعال، كما أنه يجعل الفرد يفقد العقلانية في حل المشكلات .

لهذه الأسباب السلبية تعتبر الشخصية القلقة منبعا للضغوط وقد لاحظ الباحثون أن ردود أفعال الشخصيات الفلقة للمواقف الضاغطة أشد حدة و تطرفا من الشخصيات الاعتيادية، فعادة ما يتأثر هؤلاء بالمواقف الضاغطة نظرا للمبالغة في التفكير في الأحداث حتى بعد زوال المؤثر مما يجعل التفكير في حد ذاته مصدرا للضغوط لديهم وأصحاب الشخصيات القلقة لديهم حساسية

عالية تجاه النقد ولتغذية الراجعة داخل وخارج بيئة العمل حيث يمثل ذلك تهديدا لوضعية الوظيفي من وجهة نظرهم مما يضاعف لديهم حالات القلق بالتالي ارتفاع حدة الضغوط.

ـ مركز التحكم: ويقصد به مدى قناعة الإنسان بإمكانية سيطرته على ما يجري من حوله من أمور حيث يعتقد البعض أن ما يحدث له من أحداث سيئة في حياته محكوم بتصرفاته وإرادته الشخصية السيطرة الداخلية ,وانه خاضع لعوامل خارجية السيطرة الخارجية مثل الحظ والصدفة ويمثل مركز التحكم إحدى خصائص الشخصية الثابتة نسبيا و من أكثرهم أثر في زيادة أو قلة حدة الضغوط وذلك من خلال تأثيره على إدراك الإنسان فيما إذا كان قادرا على التعامل مع الضغوط من عدمه ، حيث أن الأشخاص الذين يعتقدون في مراكز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر قدرة على تحمل التهديدات وأقل معاناة من ضغوط العمل بينما الأشخاص الذين يعتقدون في مركز التحكم الخارجي غالبا ما يعانون من مستويات ضغط عالية لأنهم يدركون أن ما يحدث هو نتيجة لعوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها ويتصرف عادة من يعتقد في مراكز التحكم الداخلي بطريقة عدوانية تجاه الحالات الاستثنائية، ف للسيطرة على الموقف، بينما يكون الأشخاص المعتقدين في مركز التحكم الخارجي أقل تفاعلا مع المواقف الضاغطة.

2 ـ المصادر النفسية : ويقصد بها الأحداث والمواقف التي تنشأ بين الفرد وبيئته ومدى إدراكه لها وطبيعة رد فعله نحوها و رغم تعدد المصادر النفسية وتعقيدها إلا أن أكثرها ارتباطا بضغوط العمل تتركز في مصدرين هما:

ـ التكيف: ويعني في علم النفس العملية الديناميكية المستمرة التي يهدف بها الشخص إلى تغيير سلوكه ليحدث توافقا أكبر بينه وبين البيئة التي يعيش فيها ونظرا لعدم استقرار بيئة العمل بما يتعلق بالفرد حيث يتخلل حياته الوظيفية مجموعة من الأحداث مثل الفصل من العمل التقاعد الانتقال إلى مجال عمل مختلف هذه الأحداث وغيرها ذات وقع شديد على الموظف يترتب عليها مجموعة من الأعراض النفسية مثل الشعور بالخيبة، وفقدان الأمل، عدم الإحساس بالأهمية، ونقص التقدير الاكتئاب، خصوصا إذا كان الفرد يستمد شيئا من مكانته من خلال عمله هذه الأسباب وغيرها التي يجد الفرد صعوبة التكيف معها تعتبر من المصادر الرئيسة للضغوط لدى الأفراد .

ـ الإحباط : ينشأ الإحباط أو ما يعرف بالتوتر النفسي عندما يفشل الإنسان في تحقيق راغباته ويحدث ذلك نتيجة لاستثارة دوافع الانسان عن طريق المنبهات الداخلية أوالخارجية ويترتب

عليها توترات نفسية أو عضوية أو نفسو عضوية حسب نوع الدافع ويتركز الإحباط في بيئة العمل نظرا للوائح والأنظمة المعمول بها حيث تقيد حريات العاملين من خلال دفعهم إلى العمل وفق إجراءات تحد من الابتكار والإبداع وعزلهم عن المشاركة في اتخاذ القرارات.

إن للإحباط انعكاسات نفسية سيئة على ألأفراد حيث يولد لديهم استجابة قد تدفعهم إلى الجنوح والعدوانية واللامبالاة أحلام اليقظة وغيرها من الأعراض النفسية فلا يستغرب أن ترى موظفا يركل الأشياء الجامدة في بيئة العمل أو يوجه سلوكه العدواني نحو الأشخاص العاملين معه وقد يتعدى ذلك إلى نقل سلوكه إلى المنزل حيث الزوجة والأبناء ويرى الباحثين ليس شرا محضا إذا ما كان في حدود المعقول حيث يدفع صاحبه إلى مقاومته وتحديه من أجل تحقيق الذات فقد ينجح الإنسان في الحصول على غاياته ولكنه يمثل مصدرا هاما من مصادر الضغوط في أغلب الاحوال .

ـ المصادر السلوكية: تشير هذه المصادر إلى تصرفات الفرد في بيئة عمله والتي قد تفاقم مشكلة الضغوط لديه سواء كانت هذه التصرفات بوعي منه أو بدون وعي ويركز الباحثون على مصدر مهم هو الصراع الشخصي.

ـ الصراع الشخصي : ويأتي هذا الصراع من ثلاث جهات داخل المنظمة علاقة الرئيس بالمرؤوس وعلاقة المرؤوس بالرئيس وعلاقة الزملاء بعضهم البعض.

فالرئيس الذي لا يستمع إلى شكاوي موظفيه، ولا يتقبل الاقتراحات، وتكون الأهداف لديه غير واضحة، ويلتزم بحرفية القانون، ويميز موظف على آخر ولا يثني على المبدع، ويتكلم عن الأخطاء فقط ، يجد العاملون معه أنفسهم في موقع المحيط نتيجة عدم تقدير رئيسهم لهم ، إن هذا النوع من الرؤساء يمثل مصدرا من مصادر الضغوط نظرا للقيود التي يفرضها على مرؤوسيه، بما يملكه من قوة السلطة التي لديه وعلى الجانب الآخر نجد أن الصدام المتكرر من المشرفين والموظفين يمثل مصدرا من مصادر الضغوط فالعلاقة الضعيفة بين المشرف والموظفين الأخريين تؤدي إلى مزيد من الضغوط على المشرفين، لأن لدى الموظفين القدرة على التأثير في مجرى الحياة الوظيفية التي هي مسؤولية المشرف وأي خلل في العلاقة قد تؤدي إلى خلل في الأداء فتضعف مكانة المشرف أمام أقرانه من المشرفين وكذلك أمام الرئيس كما أن العلاقة مع الزملاء أنفسهم قد تتحول إلى مصدر للضغوط عندما تنحى المنحى السلبي فسيادة روح التنافس غير الشريف، واستخدام سطوة القوة من زميل تجاه زميله ومحاولة إظهاره بمظهر النقص أمام

الأخريين، والصراع على المواقع داخل المنظمة وتبادل أساليب الوقيعة عن طريق نقل الأخبار غير الصحيحة أو تحويرها وغيرها من الصراعات المعروفة بين الزملاء داخل بيئة العمل، تنهك القوى وتستنزف الطاقات و يتحول الصراع الشخصي إلى عداء يثقل كاهل الموظفين بضغوط العمل. (مكانسي ,2017 , 230,231)

6- النظريات المفسرة للضغط :

أ ـ النظرية الفيزيولوجية : شكل الضغط موضوعا لعدد كبير من المحاولات النظرية، كان أغلبها يرتكز على مبدأ استجابة الجسم للاعتداءات المحيطة ومواجهتها للمحافظة على التوازن الداخلي

ب ـ نظرية وليام كانون : لقد حدد وليام مفهوم التوازن الداخلي للجسم مركزا على الاستجابة البدنية للخوف أو الفرع بإفراز غدة الأدرينالين و في كتابه يعتبر أن الاستجابة للضغط تظهر تحت تنشيط الجهاز العصبي المستقل وتعتبر استجابة فيزيولوجية للتكيف مع الجهد المبذول أو الهروب أثناء الحالات الضاغطة، بهذا وصل كانون إلى دراسة الدور الفيزيولوجي للانفعال، وكان يدرس ظاهرة الضغط تحت تأثير مؤشرات معينة مثل البرد، الحرارة أو نقص الأكسجين وكان حينئذ سيستعمل مصطلح حالات موضوعة تحت الضغط بالتالي وضع نظرية التوازن الداخلي مع شرح الظواهر اللازمة لتحقيق التكيف أو استرجاع توازن الجسم .

ت ـ نظرية هانس سيلي: تستند نظريته إلى مجموعة التجارب الفيزيولوجية التي أجريت على الحيوانات والتي أسفرت على أن الضغط استجابة فيزيولوجية بيولوجية ونفسية منذر عن خطر ومحرض للتهيئة والدفاع تجاه عدوان أو تحديد ومن هنا فهو رد فعل طبيعي وتكيفي له آثاره الفيزيولوجية المعينة.

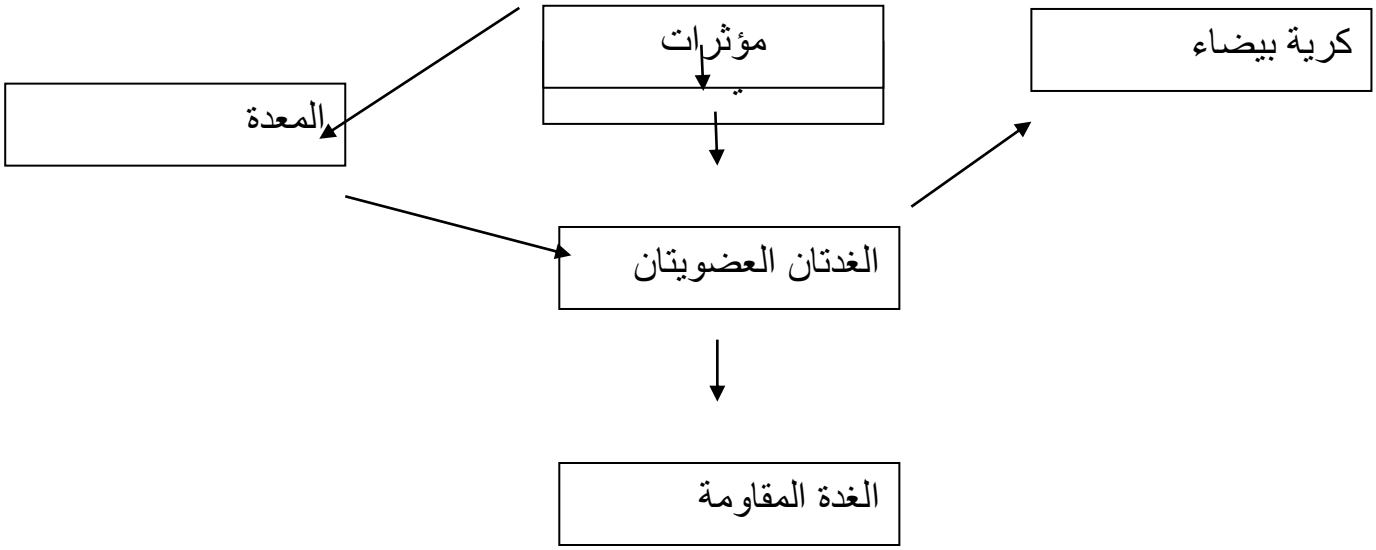
عرض سيلي نظريته حول الأعراض العامة لتكيف وأبرز مدى تداخل الاجهزة في سياق التكيف ودور الغدد النخامية على الغدتان العضويتان واستجاباتهما لضغط تنشط الاجهزة الباطنية ,ولهذه الاستجابات عدة مراحل وهي ثلاثة :

1ـ مرحلة الإنذار: في حالة حدوث صدمة يضطرب جسم الإنسان ويصبح غير متكيف وتظهر أعراض واضطرابات سلبية للتوازن الوظيفي فتنشط الغدة النخامية الغدتان العضويتان ولإفراز

هرمون التكيف لمقاومة الوقع وتنتج عن هذه الافرازات طاقة تجدد قوى الفرد للمقاومة او الهرب .

2ـ مرحلة المقاومة: يدخل الجسم في هذه المرحلة إذا طالت مدة التعرض للصدمة فترتفع المقاومة بتجنيد مستمر للهرمونات المفرزة ويعمل هذا الجهد على تقوية حساسية الجسم للمؤثرات الأخرى مما يؤدي إلى التكيف معها .

3 ـ مرحلة التعب : تصبح الوسائل الدفاعية الفيزيولوجية والنفسية غير الفعالة في إعادة التوازن في حالة عدم تمكن الجسم من التكيف مع المؤثرات المعرض لها، وتظهر اضطرابات سيكوسوماتية.



الشكل رقم 2 : يمثل ميكانزمات الضغط

ث ـ النظرية المعرفية: يعتبر التناول المعرفي الظواهر النفسية لكيفية تصور الفرد وإدراكه لهذه الظواهر ويؤكد باك أن سلوك الإنسان يتحدد بالطريقة التي يدرك بها الفرد الواقع والمحيط ويرى إبليس من ناحيته أن السلوك الاعتقادات والأفكار التي يكونها الفرد عن وقائع الحياة التي يتعرض إليها، فيكتسب الفرد أفكارا غير منطقية استنادا لتعلم خاطئ وغير منطقي يلقيه إياه والديه والمحيط الثقافي يخلد هذا التفكير في سن الرشد وتصبح التجارب الماضية مؤثرات غير منطقية في التفكير وتسبب ظهور اضطرابات سلوكية.

ج ـ نظرية لازاروس : تدرج نظرية لازاروس ضمن التناول المعرفي وتعتبر الضغط نتيجة للتفاعل الديناميكي بين الفرد والمحيط بهذا تختلف عن النظريات السابقة الذكر القائلة بأن مصدر الضغط هو المحيط .

ترتكز النظرية على دور التفاعل الديناميكي لكل العوامل المتعلقة بالظاهرة باعتبارها مؤثرا واستجابة والعمليات العقلية والمعرفية التي يستعملها الفرد للفهم والتحكم في الظاهرة لتحديد الأثر المهدد والتحديد أساليب المقاومة المستعملة وينظم الدوافع النفسية والعوامل المحيطية وتشير نظرية لازاروس إلى العلاقة التبادلية المستمرة والمتغيرة بين الفرد والمحيط .

(كرماس ,سايل , 2024 , ص 20 21)

خلاصة :

يمثل ضغط العمل أحد أبرز التحديات التي تؤثر على أداء الأفراد وصحتهم النفسية والجسدية داخل بيئة العمل وقد أظهرت المعالجة النظرية أن هذه الضغوط تنشأ نتيجة التفاعل بين متطلبات العمل المرتفعة والقدرات المحدودة للعاملين على التكيف ما يؤدي إلى توتر واضطراب في الأداء والسلوك كما تتعدد مصادر الضغوط بين ما هو مرتبط بطبيعة المهام أو البيئة التنظيمية أو العوامل الشخصية والاجتماعية وهو ما يفسر اختلاف درجة التأثر بها من فرد لآخر وتعد دراسة هذه الظاهرة ضرورية لفهم أعمق لكيفية دعم العاملين والحد من الآثار السلبية التي قد تترتب على استمرارها دون تدخل فعّال .

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية

- منهج الدراسة
- الدراسة الاستطلاعية
- أهداف الدراسة الاستطلاعية
- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية
- عينة الدراسة الاستطلاعية
- أدوات الدراسة الاستطلاعية
- الدراسة الأساسية مكان وزمان الدراسة الأساسية
- عينة الدراسة الأساسية
- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمهيد :

قامت الباحثتان من خلال الجزء الاول من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية وسيتم التطرق في الجزء الثاني من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الأساسية .

منهج الدراسة:

سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي نظرا لملائمته مع موضوع دراستنا .

أولا الدراسة الاستطلاعية:

سيتم التطرق فيما يلي الى أهمية الدراسة الاستطلاعية ،ومكان وزمان إجراؤها ،وأدوات الدراسة ،ومجتمع الدراسة ،ومواصفات عينة الدراسة ، والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات القياس .

1 ـ أهداف الدراسة الاستطلاعية :

ويمكن تلخيصها في النقاط التالية :

ـ كشف مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية .

ـ التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق والثبات).

2 ـ مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية :

ـ لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداءا من 18 /05/2025 الى 22 /05/2025

بالمستشفى الجامعي وهران بمصلحة الاستعجالات الطبية.

3 ـ تعريف مصلحة الاستعجالات الطبية بمستشفى الجامعي وهران :

تعد مصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي وهران وحدة طبية مختصة في تقديم خدمات الرعاية الصحية العاجلة والطارئة على مدار الساعة. تختص هذه المصلحة باستقبال الحالات الطبية والجراحية الطارئة وتشخيصها وعلاجها بكفاءة عالية وتشمل خدماتها تخصصات

متعددة كالجراحة العامة و جراحة الأعصاب و طب الأطفال و وأمراض القلب. وتمثل هذه المصلحة مركزاً محورياً مرجعياً للحالات الاستعجالية في ولاية وهران .

4 ـ عينة الدراسة الاستطلاعية :

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) فردا من الممرضين في المصلحة , والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية :

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية%
ذكر	6	20
انثى	24	80
المجموع	30	100

جدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

يبين جدول رقم (01) توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور (20%) بينما تمثل نسبة الاناث (80%) وتعتبر اكبر نسبة .

جدول رقم (02) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية .

العائلية الحالة	التكرارات	النسبة المئوية%
أعزب	13	43,3
متزوج	11	36,7
مطلق	5	16,7
أرمل	1	3,3
المجموع	30	100

من خلال **جدول رقم (02) اتضح ان (%43,3) من افراد العينة عزاب , و (%36,7) متزوجين , و(% 16,7) لمطلقين , ونسبة الارامل ب (% 3,3) وهذا يدل على ان نسبة العزاب (%43,3) هي اكبر نسبة .**

جدول رقم (03) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية :

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	10	33,3
متزوج	19	63,3
مطلق	1	3,3
المجموع	30	100

من خلال جدول رقم (03) اتضح ان (33,3%) تمثل نسبة الاقدمية لعزاب , و(% 63,3) لمتزوجين , و(% 3,3) لمطلقين , وهذا يدل على ان نسبة المتزوجين (% 63,3) هي اكبر نسبة .

5 . أدوات الدراسة الاستطلاعية :

اعتمدت الباحثتان على استبيان العمل التناوبي و ضغوط العمل وتم بناء الاداة من الدراسات السابقة لموضوع دراستنا .

1 - مقياس العمل التناوبي وضغوط العمل :

مكون من27 فقرة و مقسم الى محورين , محور العمل التناوبي ويتضمن الفقرات من 1 الى 16 وهي موزعة على بعدين , بعد الرضا الوظيفي 8 فقرات (14 - 12 - 11 - 7 - 6 - 5 3 -2) وبعد التكيف مع النظام 8 فقرات (1 - 4 - 8 - 9 - 10 - 13 - 15 - 16 .

والمحور الثاني لضغوط العمل يتضمن الفقرات 17 الى 27 وهي موزعة على بعدين ,بعد الاثار النفسية والجسدية فقراته (17، 18 ،24 ،25، 26 ،27) وبعد فقدان الدعم التنظيمي (19، 20، 21 ،22 ،23).

اتجاه الفقرات : الفقرات الموجبة من 1 الى 16 و الفقرات السالبة من 17 الى 27

لقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس العبارات (الفقرات الموجبة من 5 (موافق تماما) الى 1 (غير موافق اطلاقا) والفقرات السالبة من 1 (موافق تماما)الى 5(غير موافق اطلاقا) .

ملاحظة :تم اخد فقرات العمل التناوبي من 1 الى 16 من مقياس العمل التناوبي المطبق في دراسة عزاوي الجيلالي، 2014" نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية " وفقرات ضغط العمل من مقياس الضغط المهني المطبق في دراسة كرماس وسايل 2024"العمل التناوبي وضغوط العمل لدى القابلات ".

- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

الخصائص السيكومترية لاستبيان العمل التناوبي:

صدق استبيان العمل التناوبي :

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فردا، و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون «**Pearson Correlation Coefficient**» باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (27) كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (04) يوضح معامل الارتباط الفقرات وابعاد مقياس العمل التناوبي :

الفقرة	معامل الإرتباط بيرسون لفقرات الخاصة ببعد الرضا الوظيفي	الفقرة	معامل الإرتباط بيرسون لفقرات الخاصة ببعد التكيف مع النظام
2	0,506**	1	0,425*
3	0,792**	4	0,461*
5	0,678**	8	0,507**
6	0,858**	9	0,585**
7	0,735**	10	0,686**
11	0,672**	13	0,718**
12	0,612**	15	0,631**
14	0,543**	16	0,547**

*دالة عند 0.05

**دالة عند 0.01

جدول رقم (05) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد و المجموع الكلي لمقياس العمل التناوبي

الأبعاد	معامل الارتباط
الرضا الوظيفي	0,964**
بعد التكيف مع النظام	0,939**

** يوجد دلالة عند 0.01

- ثبات استبيان العمل التناوبي:

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) (Alpha cronbach) وذلك باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (27)، حيث تم حساب ثبات العمل التناوبي على مستوى الكلي للاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (06) يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمقياس العمل التناوبي

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
الاستبيان الكلي	**16**	**0.878**

يبين الجدول رقم (06) قيمة معامل ألفا كرونباخ **Alpha Cronbach** بالنسبة لإستبيان العمل التناوبي حيث قدرت قيمته (0.878) جيدا جدا وفق لجدول التقدير قيم معامل ألفا كرونباخ، وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بثبات.

- **الخصائص السيكومترية لاستبيان ضغوط العمل:**

- **صدق استبيان ضغوط العمل :**

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فردا، و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون «**Pearson Correlation Coefficient**» كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (07) معامل الارتباط الفقرات وابعاد مقياس ضغوط العمل .

الفقرة	معامل الإرتباط بيرسون لفقرات الخاصة ببعد الاثار النفسية والجسدية	الفقرة	معامل الإرتباط بيرسون لفقرات الخاصة ببعد فقدان الدعم التنظيمي
17	0,415*	19	0,659**
18	0,527**	20	0,731**
24	0,578**	21	0,830**
25	0,637**	22	0,777**
26	0,735**	23	0,383*
27	0,451*		

*دالة ع 0.05

**دالة عند 0.01

جدول رقم (08) معامل الارتباط بين كل بعد و المجموع الكلي لمقياس ضغوط العمل

الأبعاد	معامل الارتباط
الاثار النفسية والجسدية	0,899**
فقدان الدعم التنظيمي	0,900**

** يوجد دلالة عند 0.01

ثبات استبيان ضغوط العمل:

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) (Alpha cronbach)، حيث تم حساب ثبات ضغوط العمل على مستوى الكلي للاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (09) قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمقياس ضغوط العمل

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخAlpha Cronbach
الاستبيان الكلي	**11**	**0.769**

يبين الجدول رقم (09) قيمة معامل ألفا كرونباخ **Alpha Cronbach** بالنسبة لإستبيان ضغوط العمل حيث بلغت قيمته (0.769) جيدة وفق لجدول التقدير قيم معامل ألفا كرونباخ، وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بثبات.

ثانيا : الدراسة الاساسية :

تمهيد :

تناولت الباحثتان فيما يلي مدة الدراسة الاساسية , ومجالها الدراسي , ومنهج الدراسة الاساسية , و مجتمعها و عينتها وخصائص عينة الدراسة , وكذلك التأكد من صدق وثبات ادوات القياس للمرة الثانية بعدما تم حسابهما في الدراسة الاستطلاعية و اخيرا اساليب المعالجة الاحصائية .

1 . مدة الدراسة الاساسية :

تم اجراء الدراسة الاساسية ابتداء من 2025 / 05/ 27 الى 2025 / 05/ 29

2. المجال الجغرافي لدراسة الاساسية :

لقد تم اجراء الدراسة الاساسية في نفس مكان الاستطلاعية ب بمصلحة الاستعجالات الطبية لمستشفى الجامعي وهران .

3 ـ عينة الدراسة :

اشتملت عينة الدراسة الاساسية على (50) فردا من الممرضين ,تم اختيارهم بطريقة قصدية من مصلحة الاستعجالات الطبية , حيث تم توزيع الأداة على (50) فردا ذكور و اناث.

4 ـ مواصفات عينة الدراسة الاساسية :

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الاساسية كالتالي :

جدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس .

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	11	22
انثى	39	78
المجموع	50	100

يبين جدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور(22,0%)بينما نسبة الاناث (78,0 %) وهي اكبر نسبة .

جدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب الحالة العائلية .

الحالة العائلية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	24	48
متزوج	20	40
مطلق	5	10
أرمل	1	2
المجموع	50	100

من خلال جدول رقم (11) اتضح ان (48, 0%) من افراد العينة عزاب , و (40,0%) متزوجين , و(10,0%) لمطلقين , ونسبة الارامل ب (2,0%) وهذا يدل على ان نسبة العزاب (48, 0%) هي اكبر نسبة .

جدول رقم (12) توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب الاقدمية .

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
5 سنوات	16	32
من 6 الى 15 سنة	30	60
أكثر من 15 سنة	4	8
المجموع	50	100

يبين الجدول رقم (12) أن(32%)من الموظفين لديهم أقدمية **5سنوات،** و (60%)تتراوح خبرتهم بين **6إلى 15 سنة** بينما(8%) فقط لديهم خبرة **أكثر من 15 سنة**.

5 . الأساليب الإحصائية المستخدمة

استخدمنا الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة وذلك على النحو التالي:

- **التكرارات و النسب المئوية:** لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.
- **مكروف – سمير نوف Kolmogorov–Smirnov Test :** لمعرفة إعتدالية التوزيع لفئة من 50 فرد فما فوق.

- **اختبار "ت"t-test Independent Samples** : لعينتين مستقلتين لقياس الفروق

- **إختبار التباين الأحادي البسيط (ANOVA) One-way Analysis of Variance:**

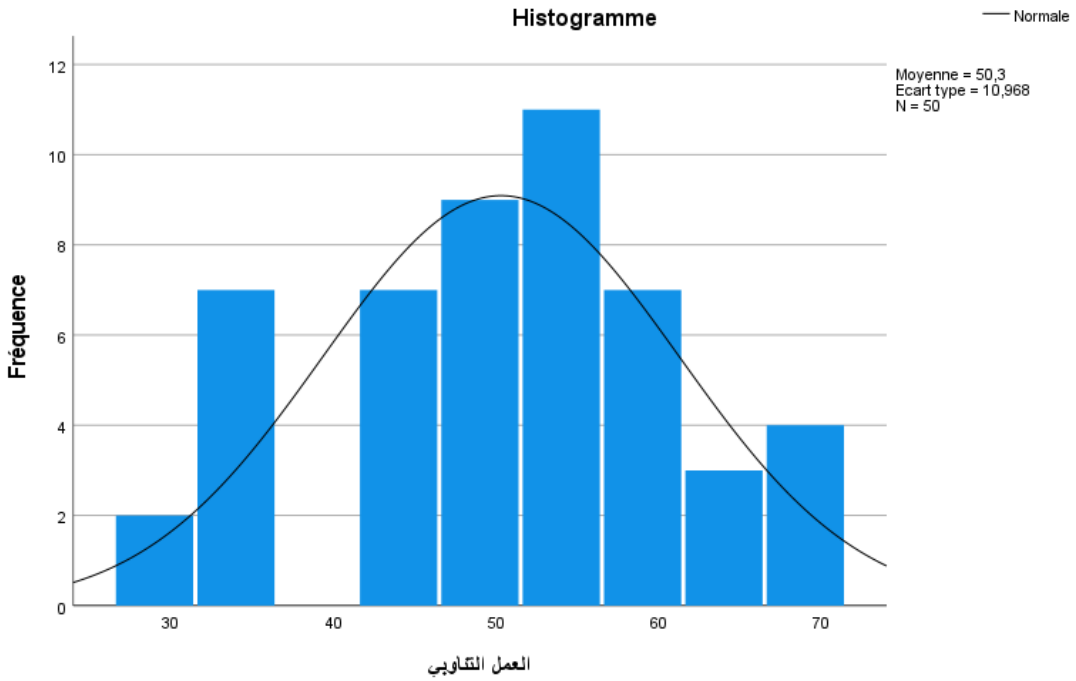
وذلك لقياس الفروق بين الفئات أكثر من فئتيين.

- **6 . إعتدالية التوزيع :**

- **الجدول رقم (13) يبين إعتدالية التوزيع الخاصة بمقياس العمل التناوبي:**

معامل اختبار اعتدالية التوزيع	سمير نوف ومجروف Kolmogorov-Smirnova	درجة الحرية	مستوى الدلالة
العمل التناوبي	0,084	50	0,200

- بما أن عدد العينة 50 فردا سنعتمد على نتيجة سمير نوف ومجروف لتأكد من إعتدالية مقياس العمل التناوبي .ومن خلال القيم المتحصل عليها من الجدول أعلاه حيث قدر "معامل سمير نوف وجروف Kolmogorov-Smirnova" بـ: 0.084 وعند مستوى الدلالة 0.200 أي أنه أكبر من 0.05 وبالتالي فإن التوزيع معتدل (في هذا المعامل أو الاختبار حينما يكون مستوى الدلالة أقل من 0.05 فإن المقياس يكون توزيعه غير معتدل أما إذا كان أكبر (مستوى الدلالة) من0.05 فإن المقياس توزيعه طبيعي).

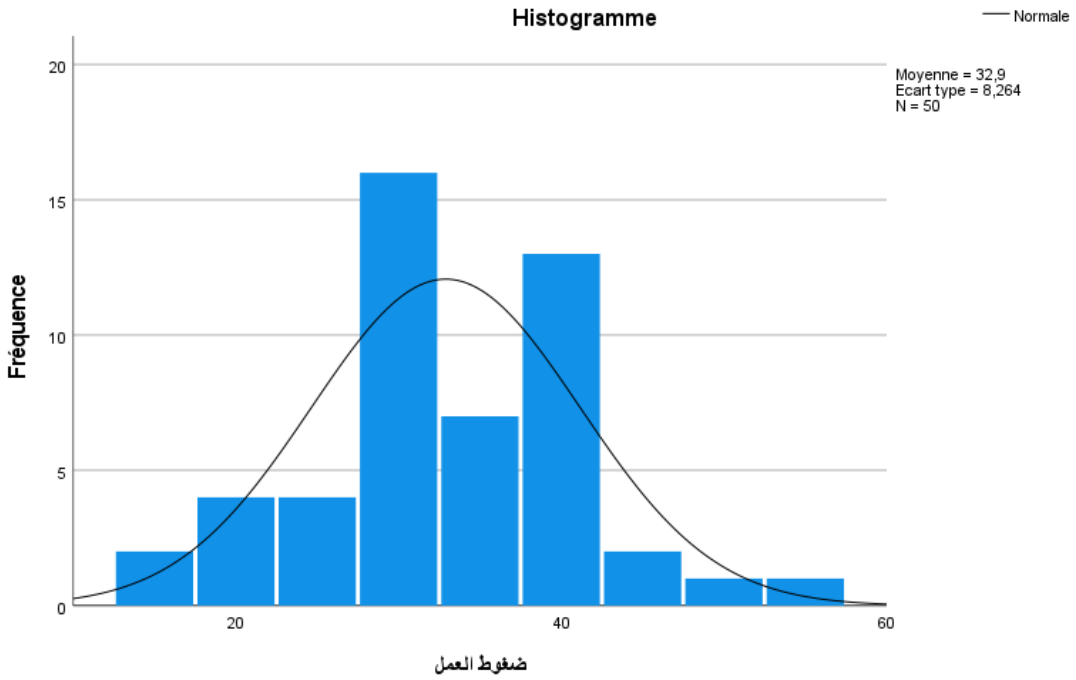


الشكل رقم (01) : منحنى "قوس" يبين اعتدالية التوزيع

الجدول رقم (14) إعتدالية التوزيع الخاصة بمقياس ضغوط العمل

معامل اختبار اعتدالية التوزيع	سمير نوف ومجروف Kolmogorov-Smirnova	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ضغوط العمل	0,110	50	0,183

بما أن عدد العينة 50 فردا سنعتمد على نتيجة سمير نوف ومجروف لتأكد من إعتدالية مقياس ضغوط العمل ومن خلال القيم المتحصل عليها من الجدول أعلاه حيث قدر "معامل سمير نوف وجروف Kolmogorov-Smirnova" بـ: 0.110 وعند مستوى الدلالة 0.183 أي أنه أكبر من 0.05 وبالتالي فإن التوزيع معتدل .



شكل رقم (02) منحنى "قوس" يبين اعتدالية التوزيع

الفصل الخامس: تحليل النتائج ومناقشتها

- تمهيد
- عرض النتائج
- مناقشة وتفسير النتائج
- المناقشة العامة
- الخلاصة

تمهيد :

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت اليها الدراسة وتحليلها وتفسيرها من خلال قبول او رفض الفرضيات .

عرض نتائج المتعلقة بالفرضيات :

1 . عرض نتائج الفرضية التي تنص على: . يوجد مستوى من ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضين العاملين بنظام المناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران

جدول رقم (15) مستويات ضغوط العمل لدى الممرضين

المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
المدى	26-11	41-27	55-42	32.90	8.264	متوسط

يتضح من خلال الجدول انه مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين متوسط وفق لتقديرات المستويات حيث كان المتوسط الحسابي للمقياس الكلي لإستبيان ضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة 32.90 وبالتالي:

- يوجد مستوى متوسط من ضغوط العمل.

عرض نتائج الفرضية التي تنص على يوجد مستوى من تفضيل الممرضين لنظام العمل التناوبي بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران .

جدول رقم (16): مستوى التفضيل الممرضين لنظام العمل بالمناوبة

المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الحكم
المدى	37-16	58-38	80-59	50.30	10.968	متوسط

يتضح من خلال الجدول انه مستوى تفضيل نظام العمل التناوبي لدى الممرضين متوسط وفق لتقديرات المستويات حيث كان المتوسط الحسابي للمقياس الكلي لإستبيان ضغوط العمل لدى أفراد عينة الدراسة 50.30 وبالتالي:

- **يوجد مستوى متوسط لتفضيل نظام العمل التناوبي .**

عرض نتائج الفرضية التي تنص على: توجد فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الجنس.

الجدول رقم : (17) يبين نتيجة **Independent Samples t-test لبحث دلالة الفروق في ضغوط العمل وفقا لمتغير الجنس**

المتغير	الفئة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة "ت"	الدرجة المعنوية	الدلالة الإحصائية
مستوى ضغوط العمل	**ذكور**	11	30,73	10,817	**-0.987**	**0.329**	**غير دالة عند 0.05**
	إناث	39	33,51	7,451			

تظهر نتائج الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل بين الذكور والإناث حيث قدرت قيمة "ت" **Independent Samples t-test** بـــ: 0.987- وهي قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نرفض فرض البحث الذي ينص على وجود فرق في مستوى ضغوط العمل تبعا لمتغير الجنس (ذكور، إناث).

لا توجد فروق في مستوى ضغوط العمل تبعا لمتغير الجنس (ذكور، إناث).

نتائج الفرضية : والتي تنص على توجد فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الحالة العائلية.

الجدول رقم (18) يبين نتيجة تحليل التباين الأحادي ANOVA لبحث دلالة الفروق في ضغوط العمل وفقا لمتغير الحالة العائلية (أعزب ، متزوج، مطلق، أرمل) (الفئات)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	التقييم
ضغوط العمل	بين المجموعات	213,500	3	71,167	1,045	0,382	غير دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	3133,000	46	68,109			
	المجموع	3346,500	49				

يتضح من الجدول رقم (00) عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند المستوى (0.05) في درجات ضغوط العمل تبعا لمتغير الحالة العائلية فقد بلغت قيمة (ف) (1.045) وبمستوى الدلالة بلغ (0.382) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فإن القيمة (ف) غير دالة احصائيا.

ونستنتج أن:

- **لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستويات ضغوط تبعا لمتغير الحالة العائلية .**

نتائج الفرضية التي تنص على: توجد فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات الطبية بالمستشفى الجامعي بوهران تعزى لمتغير الأقدمية .

الجدول رقم (19) يبين نتيجة تحليل التباين الأحادي ANOVA لبحث دلالة الفروق في ضغوط العمل وفقا لمتغير الأقدمية (خمس سنوات، من 6 الى 15 سنة، أكثر من 15 سنة).

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	التقييم
ضغوط العمل	بين المجموعات	71,583	2	35,792	0,514	0,602	غير دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	3274,917	47	69,679			
	المجموع	3346,500	49				

يتضح من الجدول رقم (00) عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند المستوى (0.05) في درجات ضغوط العمل تبعا لمتغير الأقدمية فقد بلغت قيمة (ف) (0.514) وبمستوى الدلالة بلغ (0.602) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فإن القيمة (ف) غير دالة احصائيا.

ونستنتج أن:

- **لا توجد فروق ذات دلالة احصائيا في مستويات ضغوط تبعا لمتغير الأقدمية .**

2 . تفسير ومناقشة النتائج :

1 . تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الاولى :

اظهرت نتائج هذه الفرضية إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين هو متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على استبيان ضغوط العمل **(32.90)** بانحراف معياري قدره **(8.264)** وهو ما يندرج ضمن الفئة **المتوسطة** حسب التقدير العددي للمقياس (المدى 27–41) يُظهر هذا أن أفراد العينة لا يعانون من مستويات مرتفعة جدًا من ضغوط العمل ولكنهم كذلك لا يعملون في بيئة خالية من التوتر وهو امر متوقع نظرا لطبيعة العمل في هذا القسم الحساس الذي يتطلب الاستجابة السريعة لحالات الطارئة والتعرض المتكرر لموت والالم ,والعمل لساعات طويلة , ويعود المستوى المتوسط من الضغوط الى اعتياد الممرضين على بيئة الضغط . وقد اتفقت هذه نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة بالطيب و مسعودي (2020) اثر ضغوط العمل على الاداء التمريضي ,اظهرت نتائج الدراسة ان ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون تقع ضمن المستوى المتوسط مما يشير الى تأثير محدود لضغوط في ظل وجود اليات تكيف تنظيمي . واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة منغيد ,بوغرزة (2023) واقع ضغوط العمل لدى الممرضات ,اوضحت نتائج الدراسة ان ضغوط العمل كانت في مستوى مرتفع خاصة في ابعاد مثل صراع الادوار وغموضها وعبئ العمل الزائد وارجعت الدراسة هذه النتيجة الى نقص الموارد البشرية وعدم وضوح المسؤوليات والضغط المستمر في المؤسسات الاستشفائية الحكومية .

وفي ضوء النتائج الاحصائية المعروضة يتم قبول الفرضية الاولى" يوجد مستوى متوسط من ضغوط العمل ".

2 . تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

اظهرت نتائج هذه الفرضية إلى أن مستوى تفضيل الممرضين لنظام العمل التناوبي هو متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على مقياس تفضيل العمل التناوبي (50.30) بانحراف معياري (10.968) وهو ما يقع ضمن الفئة المتوسطة حسب المدى المعتمد (38–58).

تُظهر هذه النتيجة أن توجهات الممرضين نحو العمل التناوبي متباينة فبينما قد يرى البعض أن النظام التناوبي يمنحهم مرونة في توزيع الوقت أو توافقًا مع متطلبات أسرية وشخصية و يرى آخرون أنه يمثل مصدرًا للإجهاد بسبب اضطراب النوم وتغير مواعيد الحياة اليومية.

اتفقت هذه نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة برجان , خلفان(2020) اظهرت نتائج هذه الدراسة ان جودة الحياة لدى الممرضين كانت في المستوى المتوسط .

كلا من الدراستين يعبرون عن مستوى متوسط من التفضيل او الرضا تجاه نظام العمل التناوبي

واختلفت هذه الدراسة مع دراسة كرماس ,سايل (2024) اظهرت نتائج هذه الدراسة على انخفاض مستوى الضغط المهني لدى القابلات .

واختلفت ايضا مع دراسة دين نعيمة (2020) اظهرت نتائج هذه الدراسة على وجود مستوى منخفض من التفضيل ويرجع ذلك الى التأثيرات السلبية للنظام على صحتهم النفسية والجسدية .

وفي ضوء النتائج الاحصائية المعروضة يتم قبول الفرضية الثانية " **يوجد مستوى متوسط لتفضيل نظام العمل التناوبي** ".

3 . تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

كشفت نتائج الفرضية أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون بنظام المناوبة تعزى إلى متغير الجنس حيث بلغت قيمة (ت = 0,987-)وهي

قيمة غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) ويعني ذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى ضغوط العمل تحت نظام العمل بالمناوبة.

ويُعزى هذا التشابه في مستويات الضغط إلى أن كلا الجنسين يتعرضان لتأثيرات متقاربة نتيجة طبيعة العمل التناوبي حيث تفرض بيئة العمل ومتطلباتها ومسؤولياتها المتراكمة أنماط استجابة متشابهة رغم وجود فروقات جسدية ونفسية بين الذكور والإناث.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة وازي ونوار (2018) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى عمال القطاع الصحي بمدينة تقرت حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني تبعًا لمتغير الجنس لدى العاملين ذوي الصحة النفسية المرتفعة.

في المقابل تختلف نتائج الدراسة الحالية مع ما توصل إليه كل من غربي وعريف (2023) في دراستهما حول العلاقة بين الضغط المهني والصحة النفسية لدى الممرضين العاملين بمصالح الاستعجالات حيث أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الضغط المهني تبعا لمتغير الجنس بنسبة بلغت 40% .

كما تختلف نتائج هذه الدراسة أيضًا مع ما توصلت إليه دراسة هباز (2016) التي هدفت إلى الكشف عن العجز المكتسب لدى الممرضين العاملين بنظام الدوريات (83) حيث أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى العجز تبعًا لمتغير الجنس.

وبناءً على ما سبق يُرفض فرض البحث الذي ينص على وجود فروق في مستوى ضغوط العمل تبعًا لمتغير الجنس إذ لم تظهر النتائج فروقًا ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في هذا السياق.

4 . تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين العاملين بنظام المناوبة تُعزى لمتغير الحالة العائلية حيث بلغت قيمة (ف) 1,045) ومستوى الدلالة (0.382) وهو أعلى من المستوى المعتمد (0.05) مما يعني أن الفروق بين الفئات المختلفة (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) ليست دالة إحصائيا.

ويُعزى هذا إلى أن نظام العمل بالمناوبة يساهم في تعزيز العلاقات المهنية بين العاملين إذ يُتيح التفاعل اليومي بين الممرضين من مختلف الخلفيات والأعمار مما ينمي روح التعاون ويخفف من حدة الضغوط النفسية كما أن توازن فترات العمل والراحة يوفر فرصا متكافئة للاستراحة لجميع الممرضين الأمر الذي يساهم في تقارب مستويات الضغط المهني بينهم بغض النظر عن حالتهم العائلية.

تتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة شحماوي (2018) التي هدفت إلى الكشف عن الآثار النفسية والاجتماعية لنظام العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية حيث لم تُسجل فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الحالة العائلية (أعزب متزوج).

كما تتوافق مع نتائج دراسة عزاوي (2014) التي أجريت على عمال الحماية المدنية والتي خلصت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة للضغط المهني حسب الحالة العائلية.

أيضًا، انسجمت نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة كرماس وسايل (2024) التي بحثت العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى القابلات حيث لم تُسجل فروق دالة تُعزى للحالة العائلية.

في المقابل خالفت نتائج هذه الدراسة ما توصلت إليه دراسة لعريط (2007) التي أظهرت أن العمال المتزوجين العاملين بنظام المناوبة يعانون من مستويات أعلى من التأثيرات النفسية والسلوكية.

انطلاقا من نتائج الدراسة الميدانية ونتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع نستنتج أنه لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى ضغوط العمل لممرضين نظام العمل التناوبي يعزى لمتغير الحالة العائلية وبالتالي ترفض الفرضية .

5 . تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة :

أظهرت نتائج اختبار الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين الذين يعملون بنظام المناوبة تعزى لمتغير الأقدمية حيث بلغت قيمة (ف) (0,514) وبلغ مستوى الدلالة (0,602)وهو ما يفوق القيمة المعتمدة للدلالة الإحصائية

(0.05) وهذا يشير إلى أن الأقدمية لا تحدث تأثيرًا جوهريا في مستوى الشعور بضغط العمل لدى هؤلاء الممرضين.

يمكن تفسير هذا بأن التدريب الذي يتلقاه الممرضون يسهم في توحيد مستوى الجاهزية لديهم بغض النظر عن سنوات الخبرة مما يُضعف تأثير الأقدمية كما أن طبيعة العمل التعاوني في مهنة التمريض بالإضافة إلى الجانب الإنساني الغالب على طبيعة هذا العمل قد تقلل من الفروق الفردية المرتبطة بالأقدمية وتجعل من الخبرة عاملاً أقل تأثيرًا في مواجهة ضغوط العمل.

تتسق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة عثمان (2010) حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية حيث أشارت إلى أن الأقدمية لا تؤثر بشكل ملحوظ في مستويات الضغط المهني .

كما تتفق مع دراسة بوليف (2014) التي تناولت الآثار النفسية لنظام العمل بالتناوب لدى أعوان الأمن في الإقامات الجامعية بمدينة ورقلة، وأظهرت نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائيا تعزى للأقدمية.

وتتوافق أيضًا مع نتائج دراسة صبري (1913) التي هدفت إلى معرفة أثر الأقدمية على اختيار استراتيجيات التعامل مع المشكلات لدى المعلمين، حيث أظهرت النتائج تشابها كبيرًا في اختيار الاستراتيجيات بغض النظر عن سنوات الخبرة.

وبناء على ذلك، ترفض الفرضية التي تفترض وجود فروق في مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين العاملين بنظام المناوبة تعزى لمتغير الأقدمية.

6. المناقشة العامة :

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين العاملين بنظام المناوبة يقع ضمن المستوى المتوسط كما بينت النتائج أن مستوى تفضيلهم لنظام العمل التناوبي أيضًا متوسط إضافة إلى ذلك كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرين مما يشير إلى أن مدى رضا أو تفضيل الممرضين لنظام المناوبة يمكن أن يؤثر بشكل نسبي على درجة إدراكهم للضغط المهني.

وتكتسي هذه النتيجة أهمية خاصة كونها تعكس توازناً في استجابة الممرضين لبيئة العمل التناوبي حيث لا يتجه شعورهم نحو أقصى درجات الضغط أو الرفض لهذا النظام بل يتعاملون معه كواقع مهني تتخلله تحديات وفرص على حد سواء ويُحتمل أن يكون هذا المستوى من الضغوط مرتبطًا بتكرار التعرض للمواقف الصعبة والتكيف التدريجي مع متطلبات المناوبة مما يقلل من تأثيرها السلبي المباشر على الصحة النفسية والأداء المهني.

وعند مقارنة هذه النتائج بالدراسات السابقة نجد أنها تتقاطع مع ما توصلت إليه دراسة **بالطيب ومسعودي (2020)** التي بحثت في أثر ضغوط العمل على الأداء التمريضي حيث توصلت إلى أن ضغوط العمل لدى الممرضين تقع ضمن المستوى المتوسط وقد فُسر ذلك بوجود آليات دعم وتكيف داخل بيئة العمل تقلل من حدة الضغوط كما أشار الباحثان إلى أن بيئة العمل التمريضي رغم حساسيتها تتيح فرصًا للتكيف بمرور الوقت.

كذلك تتوافق نتائج هذه الدراسة مع ما ورد في دراسة **برجان وخلفان (2020)** التي ركزت على جودة الحياة لدى الممرضين في ظل نظام العمل التناوبي وأظهرت أن تقييمهم لهذا النظام كان ضمن المستوى المتوسط. وقد تم تفسير ذلك بالتفاوت في التكيف الفردي إذ يرى بعض الممرضين أن نظام المناوبة يمنحهم مرونة في التوفيق بين العمل والحياة الشخصية في حين يعاني آخرون من تأثيراته على نمط النوم والصحة النفسية.

خلاصة :

في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضيات انطلاقًا من البيانات المستقاة من استبيانات الممرضين العاملين بنظام المناوبة ومن خلال الدراسة توصلنا إلى أن مستوى ضغوط العمل وتفضيل نظام العمل التناوبي لدى الممرضين يقعان في المستوى المتوسط مع وجود علاقة ارتباطية متوسطة بينهما مما يعكس توازنًا نسبيًا في استجاباتهم لضغوط العمل المتعلقة بنظام المناوبة.

الخاتمة

خاتمة :

بعد إتمام هذه الدراسة وتحليل نتائجها ومقارنتها بالدراسات السابقة توصلنا إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين العاملين بنظام العمل التناوبي يتسم بالاعتدال ما يدل على أنهم لا يعانون من مستويات عالية من الضغط تؤثر سلبًا على صحتهم النفسية أو أدائهم المهني كما تبين أن درجة تفضيلهم لهذا النظام أيضًا تقع ضمن المستوى المتوسط مما يشير إلى وجود تباين في مواقفهم تجاهه فبعضهم يرى فيه مرونة تساعدهم في التوفيق بين العمل والحياة الخاصة بينما يعتبره آخرون سببًا للإجهاد وعدم الاستقرار.

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة بين ضغوط العمل وتفضيل نظام المناوبة مما يدل على أن رضا الممرضين عن طبيعة نظام عملهم قد يُساهم نسبيًا في تقليل شعورهم بالضغط المهني وهذا يُظهر قدرتهم على التكيف مع متطلبات نظام المناوبة رغم ما يحمله من تحديات.

وتُبرز هذه النتائج أهمية الاهتمام بالجانب النفسي والتنظيمي داخل بيئة العمل التمريضية خصوصًا في الأقسام التي تعتمد على نظام المناوبة بهدف توفير ظروف عمل أكثر راحة ودعمًا للممرضين بما يُسهم في تقليل الضغوط وتحسين مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسات الرعاية الصحية.

الاقتراحات :

1. **إعادة تصميم جداول العمل التناوبي** بما يحقق توازنًا أفضل بين فترات العمل والراحة لتقليل التعب والإجهاد.
2. **توفير دعم نفسي مستمر** للممرضين عبر جلسات استشارية وبرامج توعية تساعدهم على التعامل مع تحديات النظام التناوبي.
3. **تطوير برامج تدريبية** لتعزيز مهارات الممرضين في إدارة الوقت والضغط النفسي خلال فترات المناوبة.
4. **تعزيز التواصل بين فرق العمل** لضمان توزيع المهام بشكل عادل وتقليل صراعات الأدوار وضغوط العمل.
5. **مراقبة دورية لنظام العمل** وتحليل آثاره على الصحة النفسية والأداء المهني للممرضين بهدف إجراء تحسينات مستمرة.

قائمة المصادر والمراجع :

- بدوي أحمد زكي،(1996)، معجم المصطلحات العلوم الإجتماعية- انجليزي -فرنسي عربي مكتبة لبنان بيروت .
- برجان ,خلفان 2020 جودة الحياة لدى الممرضين العاملين بنظام المناوبة في بعض المستشفيات ومراكز الصحة الجوارية بولاية تيزي وزو .مجلة مجتمع تربية عمل , 7 (2), 182 - 198
- بقادير عبد الرحمان،(2006)، العمل الليلي وآثاره الفيزيولوجية والاجتماعية على العمال، مذكرة لنيل شهادة الماجستير علم النفس العمل والتنظيم
- بلان ونياب 2016 الضغوط المهنية وعلاقتها بالأمن النفسي، جامعة البعث في مجال البحث باللغة العربية
- بوحفص مباركي،(2004)، العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، ط2
- بوديسة وردية، (2020)، الانعكاسات النفسية والفسيولوجية للعمل الليلي على الممرضين اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس تخصص علم النفس العمل والتنظيم.
- بورماد زكرياء ,بو غرة عبد الوهاب (2020)نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بضغوط العمل مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع العمل والتنظيم ,جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل..
- بوظريفة حمو، (1995)،الساعة البيولوجية، دار الأمة، الجزائر،ط1.
- بوليف مخلوفة ، (2015)، الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم النفس العمل والتنظيم.
- خلاوي العامري شروق سالم،(2015)، العمل الليلي للمرأة العراقية مظاهر ومشكلات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع جامعة القادسية.
- دباش ياسمينة، (2020)، نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بمدينة ورقلة، مذكرة لنيل شهادة ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ،جامعة ورقلة.
- دين نعيمة 2020 ظروف عمل الممرضين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية بولاية غرداية

- ساسي ليندة، قاسي نصيرة،(2015)، العمل بالدوريات وعلاقته بالضغط النفسي لدى القابلات، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة البويرة.
- سلامة عبد العظيم حسين (2004) اتجاهات حديثة في الادارة المدرسية الفعالة , عمان الاردن:دار الفكر .
- السمي علي،(1997)، إدارة السلوك الإنساني،دار غريب، مصر،دط.
- شحماوي سهيلة، (2018)، الآثار النفسية والاجتماعية للعمل التناوبي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر.
- صخري عمر،(1993)، اقتصاد المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ط3،.
- عباسي إيمان، بن طراح لينا،(2023)، المناوبة الليلية للمرأة العاملة في القطاع الصحي وانعكاساتها على تمدرس أبناءها، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع العمل والتنظيم.
- عبد المنعم عبد الحي،(1984)، علم الإجتماع الصناعي،المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية،دط.
- عثمان مريم، (2018)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لبسكرة ، مذكرة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم .
- عزاوي جيلالي،(2014)، نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم تخصص هندسة بشرية وتصميم العمل.
- العميان محمد سليمان (2002)السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال , عمان الاردن :دار وائل لنشر والتوزيع
- غربي هاجر عريف سارة (2023)، علاقة الضغط المهني بالصحة النفسية لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات الطبية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم.
- كرماس أمال، سايل صفية،(2024)، العمل التناوبي وعلاقته بالضغط المهني لدى القابلات مذكرة لنيل شهادة الماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

- لعريط بشير، (2007)، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة، مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد:18.
- مجلة الحقيقة , 19 (3) ص 218 237 .
- محمد إسماعيل بلال (2005) السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ,مصر الازاريطة :دار الجامعة الجديدة .
- مسعودي ايمان بالطيب جبرة 2024 اثر ضغوط العمل على الاداء التمريضي دراسة ميدانية ب المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف .جامعة قاصدي مرباج .ورقلة
- المعشر ابراهيم عيسى ،(2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- مكناسي محمد (2017) مصادر ضغوط العمل تحليل ومناقشة ,مجلة ابحاث النفسية والتربوية ,رقم المجلد4 , العدد 10,ص 209 - 234
- منغيد احمد , بوغرزة رضا ,عبد الرحمان 2023 واقع ضغوط العمل لدى الممرضات بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية الجزائرية مجلد 7 عدد 1 الروائز
- مهداوي إسماعيل و مومن محمد الأمين،(2023)، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة وعلاقتها على التوافق المهني، مذكرة لنيل شهادة ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة تيارت.
- ناتش فريد،(2021)،الانعكاسات السلبية للعمل التناوبي واستراتيجية تحقيق التوافق المهني، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، جامعة الجزائر-2- ، العدد:04
- هباز أميرة، (2017) ،العجز المكتسب لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام الدوريات (3*8)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم.
- وازي طاوس ، نوار شهرزاد،(2018)، الضغط المهني والصحة النفسية لدى عمال القطاع الصحي (دراسة استكشافية على عينة من موظفي القطاع الصحي بمدينة تقرت- مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية- جامعة الشهيد حمة لخضر- الوادي- العدد28

- Mohammed jamal (2000) the stress and burnout among canadlan managers :an empirical examination ;canadian journal of public health (elctronic version)
- Markus gerber et other's,2010, the relationship between shift work ,perceived stress, sleep and health in Swiss police officiers, journal of criminal justice (38).
- Pei Chen Lin et others,2015, the association between rotating shift work and increased occupational stress in nurses, Department of public health, college of health Sciences ,Kaohsiung medical university.
- -Mohammed jamal (2000) the stress and burnout among canadlan managers :an empirical examination ;canadian journal of public health (elctronic version)

قائمة الملاحق :

الملحق رقم (01)

الإستبانة رقم (01) في شكلها الأولي

جامعة وهران 02

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الارطوفونيا

تخصص ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

استمارة العمل التناوبي وضغوط العمل :

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته :

في إطار إنجاز مذكرة ماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية,نضع بين ايديكم هذه الاستمارة التي تهدف الى جمع بيانات ميدانية ضرورية لموضوع دراستنا التي هي بعنوان :العمل التناوبي وضغوط العمل لدى الممرضين.

تهدف هذه الاستمارة الى التعرف على أرائكم وتجاربكم المرتبطة ببيئة العمل وتأثيرها على مستوى الضغط المهني ,وتتضمن مجموعة من الأسئلة نرجو منكم الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية وفق شعورك نحو عملك من خلال وضع علامة (X) في الخانة المناسبة لإجابتك لكل عبارة .

وليكن في علمكم ان إجاباتكم ستستخدم لأغراض علمية فقط .

تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام .

الطالبة :

ـ شراير أمينة .

ـ ديرملايزي أية .

تحت إشراف : د عرقوب محمد.

البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر ☐ **أنثى** ☐

الحالة العائلية : أعزب ☐ **تزوج** ☐ **مطلق** ☐ **أرمل** ☐

الأقدمية : اقل من 5 سنوات ☐ **من 5 الى 15** ☐ **اكثر من 15** ☐

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقا
01	يمكنني أسلوب المناوبات من إنجاز مهامي في أوقاتها المحددة .					
02	يتيح لي أسلوب المناوبات قضاء وقت أكبر مع عائلتي .					
03	أشعر بأن هناك عدالة في تحمل أعباء العمل من حيث تبادل أوقات المناوبة بين بين الزملاء .					
04	يتيح لي أسلوب المناوبة التعرف أكثر على طبيعة المهام الموكلة لي .					
05	يزيد أسلوب المناوبات من درجة تحفيزي لأداء عملي .					
06	يخفف أسلوب المناوبات من حدة ضغوط العمل التي أتعرض لها.					
07	يزيد اسلوب المناوبات من رضائي عن وضعي الوظيفي.					

08	يجدد أسلوب المناوبات من نشاطي في العمل.					
09	يزيد أسلوب المناوبات من تركيزي في العمل .					
10	يتيح لي أسلوب المناوبات أوقات راحة مناسبة .					
11	يتيح لي أسلوب المناوبات حرية أكبر في اختيار وقت العمل الذي يناسبني .					
12	يقلل أسلوب المناوبات من المشاكل بين الزملاء في العمل .					
13	يحدّ أسلوب المناوبات من الروتين في العمل .					
14	يقوي أسلوب المناوبات من علاقتي بزملائي .					
15	يزيد أسلوب المناوبات من درجة إتقاني لعملي.					
16	يمكنني أسلوب المناوبات من التوفيق بين التزاماتي الاجتماعية والعملية.					

17	تغيير فترات العمل من نوبة الى نوبة يسبب لي اضطرابات في النوم .					
18	طول فترات النوبات الليلية يدفعني الى تناول العقاقير والمهدئات .					
19	أشتكي من طبيعة العمل التناوبي الذي اقوم به .					
20	افكر في الإستقالة من عملي نتيجة نظام العمل التناوبي الذي اكلف به .					
21	اسلوب المناوبات يضعف من قدرتي على التعامل مع الحالات الطارئة .					
22	أضطر أحيانا الى التغيب عن العمل خاصة في فترات المناوبة المسائية .					
23	لا احضر الاجتماعات الدورية بسبب نظام عملي .					
24	يسبب لي العمل التناوبي اضطراب في المزاج .					

25	اعتمد على زملائي في تنفيد بعض الأوامر المطلوبة مني بسبب التعب المفروض علي من عملي .					
26	اشعر بالارهاق نتيجة العمل التناوبي الذي اقوم به .					
27	ارتكب اخطاء كثيرة في عملي نتيجة اسلوب النظام التناوبي .					

الملاحق الخاصة بالدراسة الاستطلاعية :

Corrélations

		@2	@3	@5	@6	@7
@2	Corrélation de Pearson	1	,382*	,116	,389*	,459*
	Sig. (bilatérale)		,037	,543	,034	,011
	N	30	30	30	30	30
@3	Corrélation de Pearson	,382*	1	,579**	,491**	,503**
	Sig. (bilatérale)	,037		,001	,006	,005
	N	30	30	30	30	30
@5	Corrélation de Pearson	,116	,579**	1	,591**	,375*
	Sig. (bilatérale)	,543	,001		,001	,041
	N	30	30	30	30	30
@6	Corrélation de Pearson	,389*	,491**	,591**	1	,618**
	Sig. (bilatérale)	,034	,006	,001		,000
	N	30	30	30	30	30
@7	Corrélation de Pearson	,459*	,503**	,375*	,618**	1
	Sig. (bilatérale)	,011	,005	,041	,000	
	N	30	30	30	30	30
@11	Corrélation de Pearson	,443*	,493**	,317	,521**	,331
	Sig. (bilatérale)	,014	,006	,088	,003	,074
	N	30	30	30	30	30
@12	Corrélation de Pearson	,075	,456*	,261	,554**	,319
	Sig. (bilatérale)	,692	,011	,163	,001	,085
	N	30	30	30	30	30

@14	Corrélation de Pearson	-,195	,407*	,383*	,408*	,375*
	Sig. (bilatérale)	,302	,025	,037	,025	,041
	N	30	30	30	30	30
الرضا الوظيفي	Corrélation de Pearson	,506**	,792**	,678**	,858**	,735**
	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

		@11	@12	@14	الرضا الوظيفي
@2	Corrélation de Pearson	,443*	,075	-,195	,506**
	Sig. (bilatérale)	,014	,692	,302	,004
	N	30	30	30	30
@3	Corrélation de Pearson	,493**	,456*	,407*	,792**
	Sig. (bilatérale)	,006	,011	,025	,000
	N	30	30	30	30
@5	Corrélation de Pearson	,317	,261	,383*	,678**
	Sig. (bilatérale)	,088	,163	,037	,000
	N	30	30	30	30
@6	Corrélation de Pearson	,521**	,554**	,408*	,858**
	Sig. (bilatérale)	,003	,001	,025	,000
	N	30	30	30	30
@7	Corrélation de Pearson	,331	,319	,375*	,735**
	Sig. (bilatérale)	,074	,085	,041	,000
	N	30	30	30	30
@11	Corrélation de Pearson	1	,321	,204	,672**

	Sig. (bilatérale)		,083	,279	,000
	N	30	30	30	30
@12	Corrélation de Pearson	,321	1	,393*	,612**
	Sig. (bilatérale)	,083		,032	,000
	N	30	30	30	30
@14	Corrélation de Pearson	,204	,393*	1	,543**
	Sig. (bilatérale)	,279	,032		,002
	N	30	30	30	30
الرضا الوظيفي	Corrélation de Pearson	,672**	,612**	,543**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	
	N	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		@1	@4	@8	@9	@10
@1	Corrélation de Pearson	1	,017	,228	,320	,097
	Sig. (bilatérale)		,929	,225	,085	,612
	N	30	30	30	30	30
@4	Corrélation de Pearson	,017	1	,292	,227	,212
	Sig. (bilatérale)	,929		,118	,228	,260
	N	30	30	30	30	30
@8	Corrélation de Pearson	,228	,292	1	,049	,071

	Sig. (bilatérale)	,225	,118		,799	,711
	N	30	30	30	30	30
@9	Corrélation de Pearson	,320	,227	,049	1	,375*
	Sig. (bilatérale)	,085	,228	,799		,041
	N	30	30	30	30	30
@10	Corrélation de Pearson	,097	,212	,071	,375*	1
	Sig. (bilatérale)	,612	,260	,711	,041	
	N	30	30	30	30	30
@13	Corrélation de Pearson	,018	,269	,244	,292	,631**
	Sig. (bilatérale)	,925	,151	,194	,117	,000
	N	30	30	30	30	30
@15	Corrélation de Pearson	,204	,282	,406*	-,004	,294
	Sig. (bilatérale)	,281	,131	,026	,983	,115
	N	30	30	30	30	30
@16	Corrélation de Pearson	,039	-,150	,141	,267	,417*
	Sig. (bilatérale)	,839	,428	,457	,153	,022
	N	30	30	30	30	30
بعد التكيف مع النظام	Corrélation de Pearson	,425*	,461*	,507**	,585**	,686**
	Sig. (bilatérale)	,019	,010	,004	,001	,000
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

		@13	@15	@16	بعد التكيف مع النظام
@1	Corrélation de Pearson	,018	,204	,039	,425*
	Sig. (bilatérale)	,925	,281	,839	,019
	N	30	30	30	30
@4	Corrélation de Pearson	,269	,282	-,150	,461*
	Sig. (bilatérale)	,151	,131	,428	,010
	N	30	30	30	30
@8	Corrélation de Pearson	,244	,406*	,141	,507**
	Sig. (bilatérale)	,194	,026	,457	,004
	N	30	30	30	30
@9	Corrélation de Pearson	,292	-,004	,267	,585**
	Sig. (bilatérale)	,117	,983	,153	,001
	N	30	30	30	30
@10	Corrélation de Pearson	,631**	,294	,417*	,686**
	Sig. (bilatérale)	,000	,115	,022	,000
	N	30	30	30	30
@13	Corrélation de Pearson	1	,449*	,411*	,718**
	Sig. (bilatérale)		,013	,024	,000
	N	30	30	30	30
@15	Corrélation de Pearson	,449*	1	,325	,631**
	Sig. (bilatérale)	,013		,080	,000
	N	30	30	30	30
@16	Corrélation de Pearson	,411*	,325	1	,547**
	Sig. (bilatérale)	,024	,080		,002
	N	30	30	30	30
بعد التكيف مع النظام	Corrélation de Pearson	,718**	,631**	,547**	1

	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	
	N	30	30	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

		الرضا الوظيفي	بعد التكيف مع النظام	العمل التناوبي
الرضا الوظيفي	Corrélation de Pearson	1	,814**	,964**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	30	30	30
بعد التكيف مع النظام	Corrélation de Pearson	,814**	1	,939**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	30	30	30
العمل التناوبي	Corrélation de Pearson	,964**	,939**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	30	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

```
RELIABILITY
/VARIABLES=@2 @3 @5 @6 @7 @11 @12 @14 @1 @4 @8 @9 @10 @13 @15 @16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,878	16

```
RELIABILITY
/VARIABLES=@2 @3 @5 @6 @7 @11 @12 @14 @1 @4 @8 @9 @10 @13 @15 @16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=OMEGA.
```

Corrélations

		@17	@18	@24	@25	@26
@17	Corrélation de Pearson	1	,049	,259	,023	,167
	Sig. (bilatérale)		,796	,167	,903	,379
	N	30	30	30	30	30

@18	Corrélation de Pearson	,049	1	,102	,179	,206
	Sig. (bilatérale)	,796		,591	,344	,274
	N	30	30	30	30	30
@24	Corrélation de Pearson	,259	,102	1	,055	,363*
	Sig. (bilatérale)	,167	,591		,772	,049
	N	30	30	30	30	30
@25	Corrélation de Pearson	,023	,179	,055	1	,464**
	Sig. (bilatérale)	,903	,344	,772		,010
	N	30	30	30	30	30
@26	Corrélation de Pearson	,167	,206	,363*	,464**	1
	Sig. (bilatérale)	,379	,274	,049	,010	
	N	30	30	30	30	30
@27	Corrélation de Pearson	-,256	,249	-,011	,562**	,222
	Sig. (bilatérale)	,172	,185	,954	,001	,239
	N	30	30	30	30	30
الاثار النفسية والجسدية	Corrélation de Pearson	,415*	,527**	,578**	,637**	,735**
	Sig. (bilatérale)	,023	,003	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

		@27	الاثار النفسية والجسدية
@17	Corrélation de Pearson	-,256	,415*

	Sig. (bilatérale)	,172	,023
	N	30	30
@18	Corrélation de Pearson	,249	,527**
	Sig. (bilatérale)	,185	,003
	N	30	30
@24	Corrélation de Pearson	-,011	,578**
	Sig. (bilatérale)	,954	,001
	N	30	30
@25	Corrélation de Pearson	,562**	,637**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000
	N	30	30
@26	Corrélation de Pearson	,222	,735**
	Sig. (bilatérale)	,239	,000
	N	30	30
@27	Corrélation de Pearson	1	,451*
	Sig. (bilatérale)		,012
	N	30	30
الاثار النفسية والجسدية	Corrélation de Pearson	,451*	1
	Sig. (bilatérale)	,012	
	N	30	30

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=@19 @20 @21 @22 @23 فقدانالدعمالتنظيمي

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

Corrélations

		@19	@20	@21	@22	@23
@19	Corrélation de Pearson	1	,506**	,473**	,353	-,052
	Sig. (bilatérale)		,004	,008	,056	,786
	N	30	30	30	30	30
@20	Corrélation de Pearson	,506**	1	,574**	,394*	-,010
	Sig. (bilatérale)	,004		,001	,031	,957
	N	30	30	30	30	30
@21	Corrélation de Pearson	,473**	,574**	1	,630**	,086
	Sig. (bilatérale)	,008	,001		,000	,650
	N	30	30	30	30	30
@22	Corrélation de Pearson	,353	,394*	,630**	1	,261
	Sig. (bilatérale)	,056	,031	,000		,163
	N	30	30	30	30	30
@23	Corrélation de Pearson	-,052	-,010	,086	,261	1
	Sig. (bilatérale)	,786	,957	,650	,163	
	N	30	30	30	30	30

فقدان الدعم التنظيمي	Corrélation de Pearson	,659**	,731**	,830**	,777**	,383*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,037
	N	30	30	30	30	30

Corrélations

		فقدان الدعم التنظيمي
@19	Corrélation de Pearson	,659**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
@20	Corrélation de Pearson	,731**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
@21	Corrélation de Pearson	,830**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
@22	Corrélation de Pearson	,777**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	30
@23	Corrélation de Pearson	,383*
	Sig. (bilatérale)	,037
	N	30
فقدان الدعم التنظيمي	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

```
CORRELATIONS
الاثارالنفسيةوالجسدية فقدانالدعمالتنظيمي ضغوطالعمل=VARIABLES/
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations

		الاثار النفسية والجسدية	فقدان الدعم التنظيمي	ضغوط العمل
الاثار النفسية والجسدية	Corrélation de Pearson	1	,618**	,899**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	30	30	30
فقدان الدعم التنظيمي	Corrélation de Pearson	,618**	1	,900**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	30	30	30
ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	,899**	,900**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	30	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,769	11

Fréquences

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	6	20,0	20,0	20,0
	2	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الحالةالعائلية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	1	13	43,3	43,3	43,3
	2	11	36,7	36,7	80,0
	3	5	16,7	16,7	96,7
	4	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	10	33,3	33,3	33,3
	2	19	63,3	63,3	96,7
	3	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

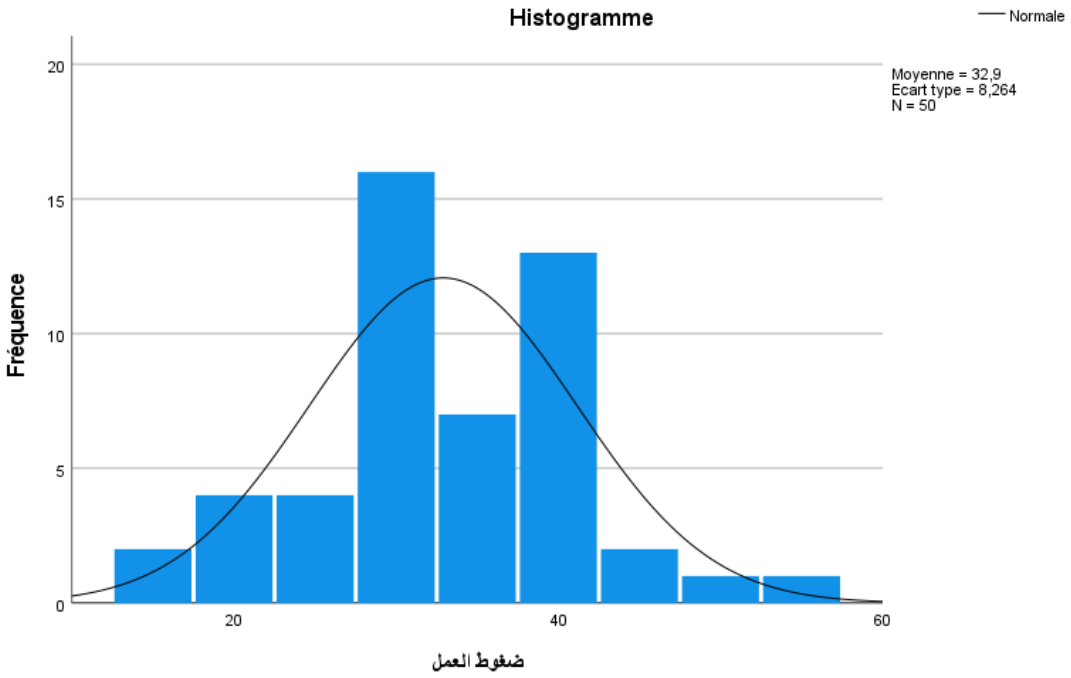
الملاحق الخاصة بالدراسة الاساسية :

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
ضغوط العمل	,110	50	,183	,977	50	,425

a. Correction de signification de Lilliefors

ضغوط العمل



Explorer

Tests de normalité

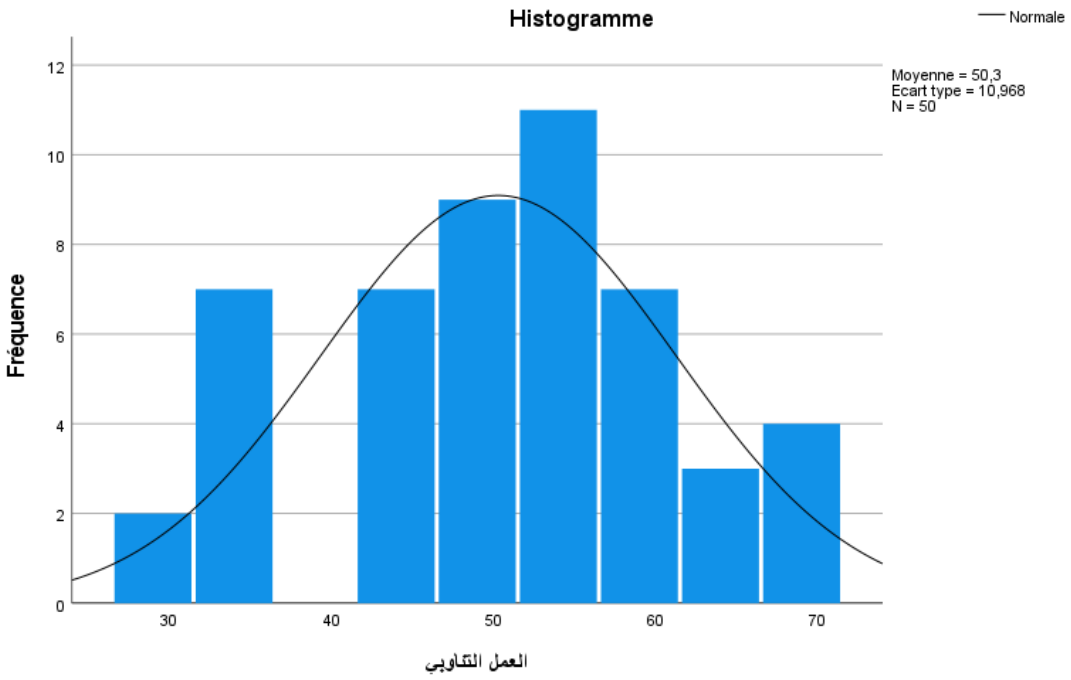
	Kolmogorov-Smirnov[a]		Shapiro-Wilk	

	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
العمل التناوبي	,084	50	,200*	,971	50	,256

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

العمل التناوبي



السن الجنس الحالة العائلية الأقدمية=FREQUENCIES VARIABLES

/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الجنس	11	22,0	22,0	22,0
	انثى	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الحالة العائلية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	24	48,0	48,0	48,0
	متزوج	20	40,0	40,0	88,0
	مطلق	5	10,0	10,0	98,0
	أرمل	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5	16	32,0	32,0	32,0
	من 6 الى 15 سنة	30	60,0	60,0	92,0
	أكثر من 15 سنة	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=ضغوط العمل
/STATISTICS=STDDEV MINIMUM MAXIMUM MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Statistiques

ضغوط العمل

N	Valide	50
	Manquant	0

Moyenne	32,90
Ecart type	8,264
Minimum	15
Maximum	53

```
T-TEST GROUPS=الجنس(1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=ضغوطالعمل
/ES DISPLAY(TRUE)
/CRITERIA=CI(.95).
```

Statistiques

		ضغوط العمل	العمل التناوبي
N	Valide	50	50
	Manquant	0	0
Moyenne		32,90	50,30
Ecart type		8,264	10,968
Minimum		15	29
Maximum		53	71

Test T

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
ضغوط العمل	الجنس	11	30,73	10,817	3,262
	انثى	39	33,51	7,451	1,193

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	T	df
ضغوط العمل	Hypothèse de variances égales	,418	,521	-,987	48
	Hypothèse de variances inégales			-,802	12,795

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. Standard
ضغوط العمل	Hypothèse de variances égales	,329	-2,786	2,822
	Hypothèse de variances inégales	,437	-2,786	3,473

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		Inférieur	Supérieur
ضغوط العمل	Hypothèse de variances égales	-8,460	2,889
	Hypothèse de variances inégales	-10,301	4,730

الحالةا لعائلية BY ضغوط العمل ONEWAY

/MISSING ANALYSIS

/CRITERIA=CILEVEL(0.95)

Unidirectionnel

ANOVA

ضغوط العمل

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	213,500	3	71,167	1,045	,382
Intra-groupes	3133,000	46	68,109		
Total	3346,500	49			

الأقدمية BY ضغوطالعمل ONEWAY

/MISSING ANALYSIS

/CRITERIA=CILEVEL(0.95).

Unidirectionnel

ANOVA

ضغوط العمل

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	71,583	2	35,792	,514	,602
Intra-groupes	3274,917	47	69,679		
Total	3346,500	49			