



جامعة وهران

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس عمل

وتنظيم: تخصص هندسة بشرية وتصميم العمل بعنوان:

نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية  
المدنية

دراسة وصفية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بأدرار

تحت إشراف:

إعداد الطالب:

د. منصورى مصطفى

عزاوى جىلالى

أعضاء لجنة المناقشة

جامعة وهران

رئىسا

أ.د. بوحفص مباركى

جامعة وهران

مشرفا ومقررا

د. منصورى مصطفى

جامعة وهران

مناقشا

أ.د. بوفلجة غىاث

جامعة وهران

مناقشا

د. فراحى فىصل

السنة الجامعية: 2013/2014

# الإهداء

إلى خير البرية وأزكى البشرية سيدنا محمد عليه وآله الصلاة والسلام

إلى الوالدين الكريمين بارك الله لهما في العمر، وألبسهم لباس الصحة

والعافية

إلى إخوتي الأعزاء

إلى أصدقائي الأوفياء

وإلى كل من مَدَّ يد العون لنا

أهدي هذا العمل

## الشكر

﴿الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله﴾

وقال تعالى ﴿ولاتنسوا الفضل بينكم إن الله كان بما تعملون بصيرا﴾

أما بعد: لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر والثناء إلى الأستاذ منصور

مصطفى الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة، وعلى ما أولاني به من

توجيه ونصح، وما بذله من وقته وصبره وجهده، جزاه الله عني خير

الجزاء وأدامه لخدمة العلم وطلبته.

وأعبر عن شكري وتقديري إلى الأستاذ **بوحفص مبارك** الذي أثار الطريق لي لبلوغ هذا

الهدف .

إلى أعضاء لجنة المناقشة على تكريمهم بقبول مناقشة هذه الرسالة

الأستاذ الدكتور **بوفلج نجيب**

وإلى الدكتور **فراحي فيصل**

إلى جميع أساتذتي الكرام وخاصة بقسم علم النفس جامعة وهران

إلى جميع عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.

وأخيرا أشكر كل من أفادني ولوبكلمة واحدة في سبيل إعداد هذه الرسالة وأعتذر عن كل

جهد مخلص فاتني أن أذكره بحسن نية، والله ولي التوفيق، فنعم المولى ونعم النصير.

**الطالب الباحث**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ اللَّيْلَ لِتَسْكُنُوا فِيهِ وَالنَّهَارَ  
مُبْصِرًا ۚ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَسْمَعُونَ﴾

صدق الله العظيم

## ملخص الدراسة

### نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بأدرار، ولإختبار فرضيات الدراسة إستخدم الطالب الباحث المنهج الوصفي التحليلي لكونه يلائم طبيعة الموضوع، وتكون مجتمع الدراسة من عمال الحماية المدنية للوحدة الرئيسية بولاية أدرار، ويبلغ عددهم (211) عامل وذلك إلى غاية تاريخ 2013/05/06، إضافة إلى (54) يشتغلون بين الوحدة الرئيسية والمديرية، وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، وإشتملت العينة على (108) عامل أي مانسبته (40.75%) من مجتمع الدراسة الكلي.

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الطالب الباحث بالإستعانة بإستبانتين كأداة الدراسة، الإستبانة الأولى متعلقة بنظام العمل بالمناوبة، وإشتملت على (31) فقرة موزعة على محورين الأول متعلق بالإيجابيات في نظام العمل بالمناوبة ويتكون من (16) فقرة، والمحور الثاني متعلق بالسلبيات في نظام العمل بالمناوبة ويتكون من (15) فقرة، والإستبانة الثانية متعلقة بالضغط المهني، وإشتملت على (32) فقرة موزعة على محورين الأول خاص بالضغوط المتعلقة بمواقف التدخل ويتكون من (16) فقرة، والثاني خاص بالضغوط المتعلقة بالتنظيم ويتكون من (16) فقرة و تم التحقق من صدق الإستبانتين و ثباتهما من خلال تطبيقها على عينة إستطلاعية مكونة من (54) عاملاً، و قام الباحث بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية ( spss ) لتحليل استجابات أفراد العينة.

ومن خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- 1- وجود علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني.
- 2- عدم وجود علاقة بين إيجابيات نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.
- 3- وجود علاقة بين سلبيات نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.
- 4- عدم وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (السن).

- 5- وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (الرتبة في العمل).
- 6- عدم وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية).
- 7- عدم وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (الحالة العائلية).

**وفي ضوء هذه النتائج توصل الباحث إلى العديد من التوصيات، منها:**

- تعتبر هذه الدراسة محاولة للتعرف على العلاقة القائمة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني.
- تفيد القائمين على تصميم أنظمة العمل في التعرف على أهم الخصائص التي ينبغي مراعاتها في نظام العمل بالمناوبة ، كما تساهم في وضع برامج مناسبة تتماشى مع إنعكاساته وإفرازاته.
- كما تبرز أهمية الدراسة في إستخدامها عينة من عمال الحماية المدنية على وجه الخصوص ،مما يجعل هذا النوع من الدراسات مرجعا لدى المؤسسات والجهات المعنية بالصحة والعمل، وتوضيح القيمة التي تكلف عمل رجال الإطفاء مقابل إساءة هذه الخدمة الإنسانية لنا جميعا.
- كما تأتي أهمية الدراسة من تعريف العمال بهذا النوع من النمط في العمل وتحسيسهم بمخاطره، وهذا قد يساعدهم مستقبلا عندما يواجهون مشكلات خصوصا من هذا المصدر.
- وتأتي أهمية الدراسة ذات الطابع الأروغونومي ،في كونها أوصلت رسالة إلى المؤسسات المشغلة بنظام العمل بالمناوبة ،بالدور الذي قد تلعبه الأروغونوميا في تحسين صورة هذا النظام .

## فهرس المحتويات

أ.....	إهداء
ب.....	الشكر
ج.....	المأثورات
د.....	ملخص الدراسة
و.....	فهرس المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
ل.....	قائمة الأشكال
2.....	المقدمة

### الفصل الأول: تقديم الدراسة

5.....	إشكالية الدراسة
7.....	فروض الدراسة
8.....	أهداف الدراسة
8.....	أهمية الدراسة
9.....	التعاريف الإجرائية

### الفصل الثاني: العمل بالمناوبة

12.....	تمهيد
12.....	تعريف العمل
13.....	نشأة وتطور العمل
17.....	العمل بالمناوبة
18.....	أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة
20.....	أهمية العمل بالمناوبة
21.....	تنظيم دوريات العمل
24.....	أوقات العمل بالدوريات
25.....	أنماط الدوريات للعمل بالمناوبة

27.....	أنواع نوبات العمل
28.....	مزاي و عيوب العمل بالمناوبة
30.....	الجانب القانوني للعمل بالمناوبة في المؤسسات الجزائرية
32.....	الأعراض الصحية في العمل بالمناوبة
42.....	الأعراض النفسية في العمل بالمناوبة
44.....	المظاهر الإجتماعية في العمل بالمناوبة
47.....	الدراسات السابقة للعمل بالمناوبة
60.....	التعليق على الدراسات السابقة
62.....	خلاصة الفصل

### الفصل الثالث: الضغط المهني

64.....	تمهيد
65.....	مفهوم الضغوط
68.....	عناصر الضغوط المهنية
69.....	أنواع الضغوط المهنية
71.....	مراحل الضغط المهني
73.....	مصادر الضغط المهني
84.....	نظريات الضغط المهني
90.....	النماذج المفسرة للضغط المهني
94.....	الآثار المترتبة على الضغط المهني
97.....	الإنعكاسات المهنية المترتبة عن الضغط المهني
99.....	أعراض الضغط المهني على عمال المناوبة
104.....	إستراتيجيات مواجهة الضغط المهني
109.....	الدراسات السابقة للضغط المهني
110.....	قراءة في الدراسات السابقة

112..... خلاصة الفصل

### الفصل الرابع الإطار المنهجي للدراسة

114..... تمهيد

114..... أهداف الدراسة الإستطلاعية

114..... منهج الدراسة الإستطلاعية

114..... مجتمع وعينة الدراسة الإستطلاعية

115..... حدود الدراسة الإستطلاعية

115..... أدوات الدراسة الإستطلاعية ومواصفاتها

115..... الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة

132..... الدراسة الأساسية

132..... منهج الدراسة الأساسية

133..... حدود الدراسة الأساسية

136..... مجتمع البحث وعينة الدراسة

136..... مواصفات عينة الدراسة

138..... أدوات الدراسة الأساسية

141..... الاساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

### الفصل الخامس : عرض النتائج

143..... عرض نتائج الفرضية العامة

144..... عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى

145..... عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

146..... عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

147..... عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

148..... عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

149..... عرض نتائج الفرضية الجزئية السادسة

## الفصل السادس: مناقشة النتائج

151.....	مناقشة نتائج الفرضية العامة
153.....	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
154.....	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
155.....	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
156.....	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة
157.....	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة
158.....	مناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة
159.....	ملخص النتائج
161.....	الخاتمة
163.....	توصيات وإقتراحات الدراسة
166.....	قائمة المراجع
167.....	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
24	نماذج تنظيم اوقات العمل بالدوريات	01
29	تزايد العمال بالدوريات في بعض الدول	02
92	نموذج بريف وشولروفان سل	03
117	معاملات إرتباط بيرسون لعبارات المحور الأول (أ) بالدرجة الكلية للمحور	04
117	معاملات إرتباط بيرسون لعبارات المحور الأول (ب) بالدرجة الكلية للمحور	05
118	معاملات إرتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور	06
118	معاملات إرتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور	07
119	معاملات إرتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية للمحور	08
120	معامل ألفا لثبات أداة الدراسة	09
122	العلاقة الإرتباطية بين كل فقرة من محور إيجابيات العمل بالمناوبة والدرجة الكلية للمحور التابعة له	10
123	العلاقة الإرتباطية بين كل فقرة من محور سلبيات العمل بالمناوبة والدرجة الكلية للمحور التابعة له	11
124	معامل الإرتباط بين درجات كل محور والمجموع الكلي ل فقرات الإستبانة.	12
125	معامل الثبات ألفا كرومباخ لإستبانة العمل بالمناوبة	13
128	عدد البنود في كل متغير	14
129	يوضح العلاقة الإرتباطية بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور المتعلق بعمليات التدخل	15
130	يوضح العلاقة الإرتباطية بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور المتعلق بالتنظيم	16
136	عينة البحث موزعين حسب السن	17
137	عينة البحث موزعين حسب الرتبة في العمل	18
137	عينة البحث موزعين حسب الخبرة المهنية	19
138	عينة البحث موزعين حسب الحالة العائلية	20
139	محاور الإستبانة الخاصة بنظام العمل بالمناوبة وعدد فقراتها	21
140	محاور الإستبانة الخاصة بالضغط المهني وعدد فقراتها	22
144	يبين العلاقة الإرتباطية بين العمل بالمناوبة والضغط المهني	23
144	يبين العلاقة الإرتباطية بين إيجابيات العمل بالمناوبة والضغط المهني	24
145	يبين العلاقة الإرتباطية بين سلبيات العمل بالمناوبة والضغط المهني	25
164	يوضح دلالة الفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير (السن)	26

147	يوضح دلالة الفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير(الرتبة في العمل)	27
148	يوضح دلالة الفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير(الخبرة المهنية)	28
149	يوضح دلالة الفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير(الحالة العائلية)	29

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
68	عناصر ضغوط العمل	01
72	مراحل ضغوط العمل عند سيلاي	02
86	المرحلة الفيزيولوجية للغضب حسب (كانون)	03
88	تخطيط عام لنظرية سيلاي حول الضغوط	04
91	عناصر الضغوط والعلاقة بينهما	05
97	يوضح تأثير الضغوط على الأداء	06
135	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للحماية المدنية بأدرار	07

# المقدمة

## مقدمة:

يستمر الإنسان المعاصر في سباقه مع الزمن لعله يدركه يوماً، أو يفوز عليه، وتعدّ هذه المنافسة ظاهرة إجتماعية، إذ أصبح يعاني من نقص الوقت الأفراد والجماعات والمؤسسات، فالوقت محدود بـ 24 ساعة للجميع وغير قابل للبيع والشراء، ولقد أرتبطة قيمة الوقت بالعمل، الأمر الذي شكل هاجساً كبيراً، للمنظمات والعمال على حدٍ سواء، خصوصاً بعد أن شهدت الحياة البشرية تطوراً وتقدماً باهراً على مختلف المستويات الإقتصادية والإجتماعية والتكنولوجية، الأمر الذي كلف العنصر البشري بدل المزيد من وقته وتقييده بوتيرة زمنية قد تخالف نظام حياته الطبيعية التي تعود عليها منذ الأزل، وتتعارض مع وظائفه النفسية والبيولوجية التي يتميز بها جسم الإنسان، الشيء الذي يسبب أزمات ومشاكل لهذا العنصر البشري على مستوى عاداته اليومية كـ(النوم، النشاط، الراحة، الإسترخاء، وغيرها من المهام اليومية الأخرى...)، ينجر عنها إخلال بالسير الطبيعي لبيولوجيا جسم الإنسان وعواقب وخيمة تتمثل بالخصوص في إضطرابات وأثار على مستوى مختلف الوظائف الجسمية، الفيزيولوجية، والنفسية خصوصاً على صعيد العمل وهو ما يسمى بـ(الضغط المهني)، الأمر الذي يطرح مشكلة سوء تكيف وظائف الفرد مع الوقت.

ويعتبر مجال الشغل والعمل من أبرز المجالات التي شهدت معاناة ومشاكل نتيجة سوء التكيف وصعوبة التوافق من قبل العامل وتوقيت العمل، ولاسيما بعد أن شهد نظام العمل نظاماً حديثاً، فرضته تحولات الحياة الإجتماعية والإقتصادية والتكنولوجية، حيث برز ما يسمى بالعمل التناوبي أو العمل بالمناوبة أو العمل بالدوريات وغيرها من المسميات، وهي كلها تصب في معنى إستمرارية العمل وعدم إنقطاعه ومسائرته لعجلة الوقت، ومن المتطلبات الضرورية للعمل بهذه الطريقة، إلزامية وجود العنصر البشري فهو الطرف الأساسي في معادلة العمل التناوبي ولا يمكن الإستغناء عنه، إلا أنه حسب طبيعة نظام العمل التناوبي يفزر إنعكاسات وأثار سلبية تعود بالدرجة الأولى على العامل المشتغل حسب، وهو ما أكدته إحدى الدراسات السابقة لـ"كولكهاون" وآخرون(1968)، ولقد إشتكت منظومة العمل البشري كثيراً من الضغط المهني لدى أفرادها ومنتسبيها، وحاولت من خلال هذا، الكثير من البحوث والدراسات أن تتوصل إلى إستراتيجية تسعى من خلالها للتخفيف والتقليل من حدّة الضغط المهني، وإنطلاقاً من هذه الدراسات السابقة، تراءت لي فكرة أن أتناول موضوع العمل التناوبي وواقعه بالمؤسسات الجزائرية التي يحتم عليها الإشتغال به كالمطارات والمستشفيات والمؤسسات الأمنية والخدماتية كالحماية المدنية، ولقد وقع الإختيار على مؤسسة الحماية المدنية لكونها ميدان خصب لتناول مشكلة الدراسة ومعالجتها حسب طرق البحث العلمي بشكل لائق، وتحاول هذه الدراسة

التعرف على نظام العمل التناوبي وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية، من خلال العناصر التالية:

**الفصل الأول:** خاص بتقديم البحث؛ و قد تضمن التأسيس للإشكالية و تحديد المشكلة، الفرضيات، أهمية الدراسة، الأهداف الدراسة، التعاريف الإجرائية لمفاهيم البحث.

**الفصل الثاني:** خاص بنظام العمل بالمناوبة ويشتمل على التمهيدي، ونشأة وتطور العمل، وتعريف العمل التناوبي، وأسباب ظهوره، أهميته، تنظيم دوريات العمل، وأوقات العمل بالدوريات وانماطها، إضافة إلى أنواع نوبات العمل، مزايا و عيوب نظام العمل بالمناوبة، وكذا الجانب القانوني للعمل بالمناوبة، وأهم الأعراض الناشئة عن نظام العمل بالمناوبة، الدراسات السابقة لنظام العمل بالمناوبة، و خلاصة الفصل.

**الفصل الثالث:** خاص بالضغط المهني و يتضمن التمهيدي، ومفهوم الضغوط، تعريف الضغط المهني، عناصر الضغط المهني، أنواع الضغط المهني، وكذا مراحل الضغوط المهنية، مصادرها، نظريات الضغط المهني، والنماذج المفسرة للضغط المهني، الآثار المترتبة على الضغط المهني، إضافة إلى أعراض الضغوط المهنية بالنسبة لعمال المناوبة، وإستراتيجية مواجهة الضغط المهني، الدراسات السابقة للضغط المهني، فخلاصة الفصل.

**الفصل الرابع:** خاص بالإجراءات المنهجية للدراسة، و تتضمن:

- الدراسة الإستطلاعية: وتضمن منهجها، وحدود الدراسة (ميدان البحث و مدة الدراسة)، أدواتي الدراسة، الخصائص السيكمترية للأداتين، إجراءات التصحيح و أهم التعديلات.

- الدراسة الأساسية: ويتضمن مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، إجراءات الدراسة، و أسلوب المعالجة الإحصائية.

**الفصل الخامس:** خاص بعرض نتائج الدراسة حسب الفرضيات،

**الفصل السادس:** يهتم بمناقشة النتائج حسب الفرضيات، و اقتراح عدد من التوصيات إستنادا إلى نتائج البحث.

• و ثم إعداد المراجع المعتمد عليها، قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق الضرورية.

## الفصل الأول

### تقديم الدراسة

- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- التعاريف الإجرائية

– الإشكالية:

من أكبر المشاكل التي تزعج القائمين على العمل في بلدان العالم المختلفة المتقدمة والسائرة في طريق النمو، هي مشكلة الضغوط المهنية التي يتعرض لها عمالهم، فهم يسعون لإيجاد حلول تساهم في تفادي هذه الضغوط أو العمل على تخفيفها والحد من آثارها، وعلى هذا الأساس أقيمت دراسات عديدة محلية وأجنبية حول مصادر الضغوط المهنية وأسبابها وأشارت بعض الدراسات كدراسة (كولكهون وآخرون، 1968) أن العمل بنظام المناوبة يساهم في ظهور اضطرابات بيولوجية وفسولوجية وسلوكية، كما أشارت دراسة ل (لانكري، 1988) والتي أقيمت بفرنسا خلصت إلى أن عمال المناوبة لديهم إستجابات نفسية للضغط الناتج عن العمل التناوبي. ونوهت بعض الدراسات المحلية ( لعريط، 2007) أن ظروف وخصائص نظام العمل التناوبي تشكل أحداثا مثيرة للضغوط. وإذا كان العمل التناوبي قد ألفت على عاتقه المسؤولية الكبيرة في تعرض العمال للضغوط المهنية بمختلف المهن، أثار إنتباه الطالب الباحث مهنة الرجل الإطفائي فهي واحدة من المهن التي يتحتم عليها العمل التناوبي، وتتطلب مهنة رجال الإطفاء كغيرها من المهن جملة من الظروف والشروط الخاصة ببيئة العمل، ونظام العمل ينبغي الإلتفات إليها وذلك لكونها واحدة من مختلف المهن التي أصبح صاحبها يعيش جملة من الضغوط المهنية مما يجعله يحاول التغلب عليها، فطبيعة العمل الذي يقوم به بإعتباره عمل إنساني بالدرجة الأولى ومتعلق بحياة الانسان بالخصوص، الشيء الذي ألقى على عاتق رجل الإطفاء المزيد من المسؤولية ذلك أن أي نقص في وتيرة الأداء أو تأخر في الإستعداد للمهمة قد يكلف خسائر بشرية ومادية.

وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه رجل الإطفاء في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الإستجابة التلقائية لها، فتظهر عليه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والإكتئاب. ( المرسي و آخرون، 2002، ص: 513)

وأمام المخاطر الصحية والنفسية المحدقة برجال الإطفاء جراء الكوارث والأخطار التي يواجهها وإحتمال الإصابة بها، وكذا نظام العمل الذي يلتزم به العمال في هذه المهنة والذي يتميز بطول المدة والاستعداد التام على طول هذه المدة، وقد تحول هذه العقبات السالفة الذكر بين رجال الإطفاء ومستوى الأهداف المرجو منهم تحقيقها مما يجعلهم يحسون بنوع من الرضا عن العمل، بإعتباره أحد أسباب إخفاقه في تحقيق أهدافه، ونتيجة شعور رجال الاطفاء بعدم الرضا عن العمل أو الاجهاد المهني وغيرها من المظاهر السلبية التي لاتصب في صالح العمل الإنساني، والتي تنتج عنها مشاكل داخل العمل كالغياب بدون مبرر أو التأخر في العمل، وجعله مستهدفا للحوادث العمل وعرضة

للإضطرابات السيكوسوماتيكية، إعتبرت مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والإنتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في إنجاز المهام الموكلة إليه.

وقد زاد الإهتمام في السنوات الأخيرة بدراسة ضغوط انظمة العمل المختلفة بما فيها نظام العمل بالمناوبة والعوامل التي من شأنها مقاومة تلك الضغوط قصد مساعدة العامل على تحقيق سلامته الجسدية والنفسية والحفاظ على مقوماته الأسرية والإجتماعية، إذ أشارت دراسة ل "مان وهوفمان" ، (1960) Man&Hofman حول مدى تأثير دوريات العمل على العلاقة بين الأصدقاء بمركزين للكهرباء أحدهما قديم والآخر جديد فتوصل إلى أن 48% من العمال العاديين في المركز القديم أقاموا علاقات مع غيرهم مرة في الأسبوع على الأقل ، مقابل 34% من عمال الدوريات ، أما في المركز الجديد فإن نفس الإجابة قدمها 41% من العمال العاديين مقابل 64% من عمال الدوريات .

وكذلك بينت بعض الدراسات الخلل الذي يسببه نظام المناوبة على المستوى الأسرى ، إذ وجد أوليتش ، (1967) في دراسة لعمال الدوريات من نمط (3×8) أن 74% من المتزوجين و45% من العزاب يشكون من الإضطرابات التي يتسببون فيها لعائلاتهم ، أما زوجاتهم فيشتكين من إستحالة نسج علاقات ودية من الناس في السهرات والخفلات وإضطراب العلاقة الزوجية ، زيادة عن الصعوبات في تنظيم مختلف الشؤون العائلية.

إنطلاقا مما سبق وما سمح للطالب الباحث من الإطلاع عليه، من دراسات سابقة والتي أقيمت حول نظام العمل بالمناوبة والإنعكاسات النفسية المترتبة عنه ، جاءت الدراسة الحالية والتي حاولت التعرف على العلاقة بين العمل والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية ولم تحظى هذه العلاقة بدراسة مشابهة في حدود علم الطالب الباحث ، إلا أننا إرتأينا ان نتناولها من خلال الإشكالية التي تصاغ في السؤال التالي:

- هل توجد هناك علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني ؟

- ومن هذا السؤال العام تتفرع أسئلة فرعية نصوغها في مايلي:

- هل يوجد هناك علاقة إيجابية بين نظام العمل بالمنابوة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار ؟
- هل يوجد هناك علاقة سلبية بين نظام العمل بالمنابوة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار ؟
- هل توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمنابوة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (السن) ؟
- هل توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمنابوة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الرتبة في العمل) ؟
- هل توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمنابوة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية) ؟
- هل توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمنابوة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الحالة العائلية) ؟

### 2- فروض الدراسة:

إنطلاقا من إشكالية الدراسة والتساؤلات السابقة ، يمكن صياغة مجموعة من الفرضيات التي تسعى الدراسة إلى التحقق من صحتها وجاءت على النحو التالي:

### الفرضية الرئيسية:

1- توجد علاقة بين نظام العمل بالمنابوة والضغط المهني

### فرضيات جزئية:

- 2- توجد علاقة إيجابية بين نظام العمل بالمنابوة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.
- 3- توجد علاقة سلبية بين نظام العمل بالمنابوة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.
- 4- توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمنابوة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (السن).

5- توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (الرتبة في العمل).

6- توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية).

7- توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (الحالة العائلية).

### 3-أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- معرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة العمل التناوبي – الضغط المهني لدى عمال المناوبة من رجال الحماية المدنية.

- تحديد نوع العلاقة (إيجابية ، سلبية ) بين العمل التناوبي والضغط المهني.

- معرفة الفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية في ضوء المتغيرات التالية (السن ، الرتبة ، الخبرة المهنية، الحالة العائلية).

### 4-أهمية الدراسة:

يمكن أن تساهم الدراسة في النواحي التالية:

- مساعدة العمال والقائمين على شؤون العمل في كيفية التعامل مع نظام المناوبة وتوعية العمال من الآثار التي قد تنجر عنه وإختيار الأسلوب المناسب لتفاديها.

- زيادة المعرفة العلمية حول العمل التناوبي ومحاولة تقديم إضافة للدراسات الأروغونومية بشكل خاص وعلم النفس العمل والتنظيم بشكل عام.

- تسعى لتحديد حجم الضغط المهني الذي ينتج نتيجة أسلوب من أساليب العمل وهو العمل بالمناوبة.

- الكشف عن الإيجابيات والسلبيات التي يحققها العمل التناوبي لعمال المناوبة قصد إستغلالها إستغلالاً أمثل.

- المساهمة الإجتماعية للدراسة يمكن ان تساهم هذه الدراسة في فتح المجال أمام بحوث ودراسات أخرى التي تهتم بجوانب أخرى تدور حول مفاهيم الدراسة.

### 5- التعاريف الإجرائية:

تم التعرض في هذه الدراسة إلى مجموعة من المتغيرات الأساسية ولقد تطرق الطالب الباحث إلى وضع تعريف إجرائي لكل هذه المتغيرات على حده:

**نظام العمل:** يعرفه الطالب الباحث على أنه: المنهج الزمني الذي تتبعه المنظمة في أساليب التشغيل يشمل مجموعة من القواعد والأحكام تحدد وطبيعة العمل.

**العمل بالمناوبة (24×3):** يعرفه الطالب الباحث إجرائياً بأنه: نظام عمل يحتوي على ثلاث مجموعات عمل ، وعلى ثلاث نوبات عمل متساوية زمنياً ومتعاقبة ، كل نوبة عمل مدتها أربع وعشرون ساعة يتعاقب عليها العمال كل يوم ، تلي بعد ذلك فترة راحة مدتها يومين ، وبذلك يضمن العمل بدون انقطاع طوال أيام السنة.

**الضغط المهني:** يشير مفهوم الضغط المهني في دراستنا هذه بأنه :حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع طبيعة نظام العمل ، لتعرضه لمثيرات تنظيمية وعملية تفوق طاقته التكيفية ، ينتج عنها مجموعة من الإنعكاسات السلبية تسبب ضغطاً مهني للعامل وهو ما يقيسه مقياس الضغوط المهنية المطبق في هذه الدراسة.

### الحماية المدنية:

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

عمال الحماية المدنية: هم مجموعة من الأفراد المنتمين لمؤسسة الحماية المدنية والموكلة إليهم مهمة تحقيق أهداف المؤسسة وفق نظامها المنتهج.

إيجابيات العمل التناوبي: هي مجموعة الآثار المستحسنة التي يستفيد منها العامل نتيجة إشتغاله تحت نظام العمل التناوبي.

سلبيات العمل التناوبي: هي مجموعة الآثار السيئة التي يعاني منها العامل نتيجة إشتغاله تحت نظام العمل التناوبي.

### عمليات التدخل:

هي المواقف التي تدخل ضمن نطاق عمل رجال الإطفاء، يشعر من خلالها العامل بضغط مهني نتيجة تعرضه لها.

### المحددات المتعلقة بالتنظيم :

هي نوع من أساليب العمل التنظيمية التي تنتهجها مؤسسة الحماية المدنية ، تجبر العامل على الإلتزام بها، يحس من خلالها بضغط مهني جراء تفاعله معها.

## الفصل الثاني

# العمل بالمناوبة

- تمهيد
- تعريف العمل
- نشأة وتطور العمل
- العمل التناوبي
- أسباب ظهور العمل بالمناوبة
- أهمية العمل بالمناوبة
- تنظيم دوريات العمل
- أوقات العمل بالدوريات
- أنماط الدوريات
- أنواع نوبات العمل
- مزايا وعيوب العمل بالمناوبة
- الجانب القانوني للعمل بالمناوبة
- الأضرار الصحية في العمل بالمناوبة
- الدراسات السابقة للعمل بالمناوبة
- خلاصة الفصل

### تمهيد:

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

### 2-تعريف العمل:

يعرف العمل في علم الاجتماع الماركسي بأنه " النشاط الموجه للإنسان والذي يهدف إلى السيطرة على القوى الطبيعية والاجتماعية، وتحويلها لتلبية حاجات الإنسان والمجتمع، وهذه الحاجات تتكون تدريجيا" (بشيانية ، 2003:ص 9).

ويعرف العمل بأنه: " النشاط المفيد الذي يؤديه البشر بهدف الحفاظ على الحياة وإستمرارها، موضوعه بنصب على تغيير بعض خصائص المحيط " (مباركي، 2004 :ص44).

وقد عرف العمل بالقول: "إنه مجموعة من العلاقات الاجتماعية الذي يستتفد أطول فترة من نشاط الفرد(عبد المنعم، 1984:ص12).

يقدم "ويبيستر" تعريفا للعمل بقوله "بدل الجهد أو القدرات لإنجاز شيء ما، أي الجهد البدني أو العقلي الموجه نحو تحقيق غاية " ويعرفه كذلك بقوله: " العمل ضرب من النشاط العريض الشامل، وهو يعتمد على جميع العمليات النفسية التي يقوى عليها الكائن الإنساني"(والتراس نيف ، ب س ، 97)

من خلال التعاريف السابقة أستخلص الطالب الباحث تعريفا إجرائيا للعمل بحيث يعرفه الطالب الباحث بأنه : النشاط الإنساني الموجه نحو هدف ما يكون له أثر على المستوى النفسي والصحي والإجتماعي.

### 3- نشأة وتطور العمل :

#### 3-1- في العصور القديمة:

من الثابت أن العمل شرط لنشوء وبقاء الإنسان على وجه البسيطة، إذ ارتبطت حياته في العصور القديمة بالطبيعة وماتضمنته من وسائل للعمل، حيث إقتصرت في البداية على قطع الأشجار وشق الحجارة كأدوات بسيطة يستعملها في العمل لتأمين عيشه ومع التطور أصبح صنعه للأدوات أكثر إتقاناً وتطور، فكانت أولى المراحل لظهور الأشكال الأولى لتقسيم العمل حسب العمر والجنس، حيث أدى ذلك إلى استعمال هذه الأدوات في الصيد البحري ليصبح أهم مصدر للمعيشة ثم إنتقل شيئاً فشيئاً إلى العمل الزراعي في شكل تعاون لإستثمار الأرض، وبدأ التقسيم الإجتماعي للعمل يظهر المجتمع المشاعي الذي تميز بالملكية العامة لوسائل الانتاج والعمل المشترك والتوزيع المتساوي لمنتجات العمل نظراً للشعور الجماعي الذي أصبح يطبع أفراد المجتمع كذلك ومن ثم خلو هذه المرحلة وتاريخ العمل الإنساني في الطبقة والإستغلال (هدفي، 2002:ص15).

لقد تطور العمل الإنساني بتطور الزمن، حيث أصبح قادراً على إنتاج حتى حاجاته الشخصية ونشوء الحاجة إلى التبادل السلعي بين القبائل، مماكان سبباً في ظهور الطبقة والاستغلال، إذ ظهرت الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج وتقسيم المجتمع بالضرورة إلى طبقتين، طبقة الأثرياء، وطبقة الرقيق ومن هنا حل مجتمع الرق تدريجياً محل المجتمع المشاعي، مستنداً في ذلك إلى إرتفاع إنتاجية عمل الإنسان إلى حد المنتج القابض، إضافة إلى نشوء الملكية الخاصة بوسائل الإنتاج.

ومع تطور الزمن وتراكم الخبرة الانتاجية، نشأت حضارات مختلفة ظلت شواهدها دالة حتى عصرنا الراهن منها الحضارة الرومانية التي إشتهر أهلها بإنتاج مادي في مجالات صناعية متنوعة منها صناعة الخشب وصناعة الأسلحة والبرونز والنسيج وغيرها من الصناعات الأخرى، وقد إشتهرت كذلك الحضارة الفرعونية بإتخاذ مشاريع وأعمال في غاية الإتقان منها بناء الأهرامات في مصر

وبعض المشاريع في مجال الزراعة والري ، بل يوجد في عهد الاسرة الفرعونية الثالثة مصلحة خاصة تهتم بتنظيم شؤون العمل والعمال (هدفي ، 2002:ص17).

وعموما ظهر أول أساس مادي للعمل في المرحلة الثالثة من تطور المجتمعات البدائية أي في ظل النظام الطبيعي الذي تميز بصفة الإكراه الممارس على العبيد لأداء العمل ، وظل هذا المفهوم المادي سائدا لفترة طويلة بسبب مقاومة وسيطرة طبقة الأسياد والأشراف للمحافظة على النظام الطبقي والامتيازات التي أمتلكوها سابقا.

### 3-2-نشأة وتطور العمل في العصور الوسطى:

لقد اختلف نظام العمل وأهميته في هذه المرحلة عن سابقتها تحت ضغط عدة عوامل منها العامل الديني على وجه الخصوص مما اتخذ شكلا اخر من العبودية أخف وطأة من نظام الإقطاع ويمكن التمييز في هذه المرحلة بين نوعين من العمل.

#### 1 – في المجتمع الزراعي :

حيث تجسد النظام الإقطاعي في كبار الملاكين الزراعيين وطبقة الأبقان المتميزة بتبعية القن للأراضي المملوكة للسيد ،حيث تنتقل ملكيته إلى سيد آخر بانتقال ملكيتها لذلك اختلف هذا النظام عن السابق من حيث أنه خفف نوعاً ما من حدة العبودية بإيجاد نظام تبعية القن للأرض والسماح له بإمتلاك وسائل الإنتاج بإستثناء الأرض إضافة إلى سكنه وأثاثه الخاص (هدفي ، 2002:ص19).

ومن ثم يلاحظ أن الإكراه الممارس من طرف المالك على الأبقان ينقسم الى نوعين إكراه إقتصادي يتمثل في إمتلاك الإقطاعي للأرض والتي بدونها لايمكن القيام بالعمل الزراعي ثم إكراه مباشر يتمثل في استعمال القوة والقانون للاستيلاء على المنتوج الفائض للعمل الفلاحي وتفرض عليهم الأدوات والضرائب المختلفة ، وعليه أنشأ هذا النظام الحوافز المادية أمام المنتجين حيث دفعهم لزيادة كفاءة عملهم لرفع مستوى معيشتهم.

2 - في المجتمع الصناعي والتجاري : حيث ظهر نظام الطوائف الذي يتمثل في مجموعة من الأشخاص يمتنون حرفة معينة ويشكلون طبقة معينة تتدرج تدرجا هرميا من حيث التخصص : شيخ المهنة ،المعلمون الصبية ... فشيخ المهنة الذي يعتبر أعلى سلطة للطائفة ،كانت مهامه تتمثل في تمثيل الطائفة والدفاع عن مصالحها وتوجيهها في العمل ،ومعاينتها عند مخالفة لوائح وأنظمة العمل ، كما كان دور المعلمين أو العرفاء يتمثل في وضع نظام الطائفة واختيار الأعضاء الجدد بقبولهم في الإنضمام إلى الطائفة.

لقد ظل هذا النظام سائدا حتى قيام الثورة الفرنسية 1789 والتي أحدثت تحولات جذرية في ميدان العمل وكرست مبدأ سلطان الإدارة انطلاقا من المبدأ العام للحرية، إذ ألغت نظام الطوائف الحرفية وأطلقت الحرية للأشخاص في ممارسة الأعمال التي يختارونها، في سبيل تحقيق ذلك إتخذت اجراءات عملية هامة كان أولها إلغاء الطوائف والإحتكارات المهنية بصدور مرسوم يدعى Decret dallard ( 1971 ) ومن هنا بدء الانقلاب الصناعي والتجاري بظهور الآلات الصناعية الحديثة ،وظهور التنافس الصناعي بين أرباب العمل ذوي الإختصاص الواحد فتبلور بذلك المفهوم الاقتصادي الحر للعمل وأرسيت دعائم الرأسمالية.

### 3-3نشأة وتطور العمل في العصر الحديث :

لقد أدى ظهور الصراعات والتناقضات بين مصالح العمال وأصحاب العمل ،إلى حدوث إجحاف في حقوق العمال وسوء أحوالهم المهنية إلى فشل تطبيق مبدأ سلطان الإدارة في التعاقد على إطلاقه حيث إنتشر الإحتكار في العديد من الأنظمة الاقتصادية عوضا عن المنافسة الحرة هذه الأوضاع ساعدت وبشكل مباشر على دفع الدولة للتدخل في تنظيم العلاقات والحد من الصراعات بين طرفي علاقة العمل وإعادة نوع من التوازن للمصالح الإجتماعية والإقتصادية المتضاربة ، وبالتالي حفظ السلم والأمن (أحمية،1998:ص19)

كما سادت في الفترة ما بين القرن السابع عشر إلى غاية القرن التاسع عشر بعض المذاهب الفكرية والفلسفية والرأسمالية والإشتراكية ساعدت على حمل الدولة للتدخل في تنظيم العمل وإقامة العدالة الإجتماعية وقد اختلفت وتباينت هذه

المذاهب في نظرتها للعمل حسب إختلاف وتباين مراحل التطور من أهمها مذهب الرأسمالية الإجتماعية التي إتفقت على ضرورة تدخل الدولة في إطار النظام الرأسمالي لتحسين ظروف العمل ، وكان أبرز دعاة هذا التدخل المفكر السويسري "سيسمو ندي" والإنجليزي "كينز" في نظريته حول التشغيل الكامل و"وليام فريدج" الذي طالب بتحقيق الضمان الاجتماعي للعمال كالتأمين ضد المخاطر وإنشاء وزارة للضمان الاجتماعي .

عموما فإن كانت هذه العوامل المختلفة ، ساعدت على ظهور قانون العمل وتطوره ليشمل تدريجيا كل المجالات الاجتماعية والاقتصادية التي تتصل بعلاقات العمل الفردية والجماعية وقد حدثت في تلك الفترة عدة إصلاحات فعلية في مجال العمل اعتبرت بداية لظهور قانون العمل الحديث من بينها قانون 21 مارس 1884 في فرنسا الذي اعترف بحرية تكوين الجمعيات المهنية ، ثم قانون 13 جويلية 1906 الذي حدد مدة الراحة الأسبوعية ، وقد انتهجت البلدان الأخرى نهج فرنسا في عملية وضع التشريعات المنظمة للعمل ، وأثر ذلك على حركة التقنين في بعض الدول التي عملت على جمع تشريعات العمل .  
(أحمية،1998:ص22)

### 4- العمل بالمناوبة:

#### 4-1- تعريف العمل بالمناوبة:

من خلال الأهمية البالغة التي يكتسبها نظام العمل التناوبي من خلال الأبحاث والدراسات جعلت الكثير من الباحثين والمؤلفين يهتمون به وإعطائه الكثير من التعاريف والتي يمكن إبراز البعض منها في ما يلي :

#### أ - تعريف فيو- vieux (1971):

"نمط من التنظيم لأوقات العمل لضمان إستمرارية الإنتاج بواسطة تعاقب فرق العمل على مكان العمل دون انقطاع".

#### ب - تعريف الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا(1986):

قدمت تعريفا لنظام العمل التناوبي على أنه "العمل الذي يتم إنجازه بواسطة فرق متتابعة من العمال في نفس المكان"

ج - تعريف كامبنز (Kempenz 1976): هو عبارة عن تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء الأربع والعشرون ساعة.

تعريف كايو kaillau: نمط من تنظيم وقت العمل لضمان الإستمرارية في الإنتاج، وتتعاقد فيه فرق العمل دون إنقطاع في الزمان.

#### 3-2- قراءة في تعاريف العمل بالمناوبة:

ما يلاحظ على هذه التعاريف أنها مختلفة الأنماط لنظام العمل التناوبي، ذلك أنه ليس من الضروري في أغلب الأحيان أن يتم عمل الفرق أو الدوريات بدون إنقطاع في الزمان أو في نفس المكان.

ولعل التعريف الأكثر ملائمة هو ذلك التعريف الذي إقترحه "ماكدونال" و"دويل" (McDonal&Doyle 1981) على أنه: " نظام تتم فيه ساعات العمل على الأقل جزئيا خارج الأوقات العادية للعمل " (بوظيفة، 1995:ص 50)

يعد هذا التعريف شامل لجميع مضامين التعريفات السالفة التي يمكن أن يكون تعدد أنماط تعريفاتها للتنوع الواسع للعناصر التنظيمية للعمل بنظام المناوبة يعتبر هذا النظام من العمل من الطرق التي تلجأ إليها الكثير من المؤسسات لرفع قدرتها الانتاجية وضمان إستمرار الخدمات ، وبذلك فإنه يعد ضرورة إقتصادية وإجتماعية أفرزت من خلال تطور العمل.

### 5-أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة:

إن الإهتمام بدراسة دوريات العمل يدفعنا إلى البحث عن أسباب وجود هذا النمط من التنظيم والدوافع التي سعت لتجسيده ، فقد يكون الباعث لهذا النظام مختلف إما إقتصادي، أو خدماتي إجتماعي، أو تقني سنحاول التطرق لها في هذه النقاط التالية :

#### 5-1-الأسباب الاقتصادية :

لقد أدت الحاجة إلى إنتاج أكبر لتلبية حاجات السوق والربح السريع للمؤسسات وكذلك رغبة المؤسسات في إستغلال تجهيزاتها بصورة مكثفة لمسايرة التطور التكنولوجي والاجتماعي إضافة إلى عامل المنافسة ، كما يرجع السبب إلى الآلات الجديدة الباهضة التكاليف مما يستدعي ضرورة استخدامها طيلة الأربع والعشرين ساعة حتى يمكن تجميعها من الناحية الإقتصادية.( بوظيفة،1995 : ص 55)

وقد أشار موريس (1976)MOURICE: إلى الأهمية الإقتصادية لنظام العمل التناوبي فلخصها في ما يلي :

#### أ – نمو رأس المال :

إن تبني نظام العمل التناوبي يعود بالربح والفوائد الاقتصادية الكثيرة على المؤسسة نتيجة للتزايد المتضاعف للمنتجات وما تعكسه في مجال تضاعف الاستثمارات وتزايد رأس المال.

#### ب – تقلص ساعات العمل :

يمكن للمؤسسة أن تقلص عدد ساعات العمل التي تكون أكثر فعالية وأحسن مردودية من الزيادة في ساعات العمل أو اللجوء إلى ساعات إضافية التي غالباً ما تكون عالية التكلفة وقد لا تحقق الأهداف المنتظرة منها.

#### ج – تحسين مرونة الإنتاج :

يمكن إستعمال نظام العمل التناوبي المؤسسة، من التحكم في عملية التوزيع، وذلك من خلال الحفاظ أو حتى تقليص الأجل المحددة لذلك، كما يمكنها أن تتكيف مع مختلف العوامل الخارجية سيما الطارئة منها.

#### د – مسايرة مستوى التنافس :

تعمل إمكانيات الحصول على زيادة الإنتاج كما وكيفا على دعم القدرة على التنافس وتسهيل مهمة المحافظة عليها لوقت أطول.(لعريط،2007:ص53)

### هـ - التشغيل:

ينعكس تبني نظام العمل التناوبي إيجابيا على عالم الشغل ، حيث يزداد الطلب على توظيف عدد أكبر من العمال ، الامر الذي يؤدي إلى تخفيض نسبة البطالة ويسمح بتشغيل نسب أكبر من اليد العاملة سيما النسوية في النهار.

### 5-2- الأسباب التقنية :

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

وقد برز إنتشار الدوريات خصوصا في الصناعات الكيمايائية والتحليلية كالصناعة التحويلية لبتترول ، النسيج ... الخ.

أما التطور التكنولوجي فقد زاد كفاءة بعض الآلات وقدرة تحملها كالعقول الإلكترونية الشيء الذي يستدعي تبني نظام العمل بالدوريات أكثر فأكثر.

ولقد إزدادت الحاجة إلى أستخدام 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 تتطلبه مختلف المصالح في هذا الميدان من فرق متناوبة لأداء مهمة الحراسة. (بوظيفة، 1995:ص 58) عن (بلوم 1961 Bloom).

### 5-3- الأسباب الاجتماعية :

تستدعي بعض المصالح الخدمائية مواصلة العمل بها بدون انقطاع خلال الأربعة 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 إقتراح 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 المخازن المتعاقدة ، وعلى خدمات متنوعة في مواعيد محددة ، الشيء الذي إستدعى 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 وأوساعات غير عادية لضمان نقل مستعمليه من العمال أوغيرهم من المسافرين والمتنقلين من هنا وهناك. ( بوظريفة 1995:ص59)

بالإضافة إلى كل ماسبق ذكره من الأسباب التي أدت إلى ظهور دوريات العمل أو مايسمى بالعمل التناوبي فإن هذه الأخيرة تعتبر ظاهرة من الظواهر الصناعية التي نجمت عن ظهور فروع جديدة من النشاطات الإقتصادية التي أدت بدورها إلى زيادة محسوسة في عدد العمال ، وهذا راجع إلى التطور في تنظيم العمل وزيادة الحاجة إلى اليد العاملة. (لعريط، 2007:ص36)

### 6- أهمية العمل بالمناوبة:

كان العمل التناوبي (العمل بالدوريات) قديما بمثابة نظام تقليدي بالنسبة لبعض المهن كالخباز، الممرض... الخ ومع ذلك كانت نسبة عمال الدوريات جد منخفضة ، يرجع عهد هذا النظام في بريطانيا مثلا إلى نقص الذخيرة الحربية سنة 1915 حيث تم تمديد ساعات العمل الأمر الذي أدى إلى الحوادث والغياب ونقص الإنتاج في الوقت نفسه (Cézamian1978,p:43)

على العموم لقد أدى التطور الإقتصادي والإجتماعي والحاجة الى رفع الإنتاج وضرورة مواصلة الخدمات إلى إنتشار نظام العمل التناوبي وأعتد رسميا بعد ظهور الإضاءة الإصطناعية.

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 الدوريات الذي إرتفع بين سنتي 1954 - 1964 بأكثر من الضعف وقد نشر المكتب الدولي للشغل نسب تزايد العمال بالدوريات خلال الفترة بين 1960-1972). (Cézamian(p)1978,p:56).

### 7- تنظيم دوريات العمل:

#### 1-7- الدوريات الدائمة والتناوبية :

تعتمد بعض المؤسسات على دوريات العمل الدائمة وهو ما يستدعي إبقاء العمال بإستمرار في واحدة من الإثنتين أو الثلاث دوريات الثابتة الموجودة ، أي أن العامل يعين للعمل بإستمرار إما في دورة الصباح والمساء أو الليل ، هذا النمط يستعمل بكثرة في الولايات المتحدة الأمريكية على وجه الخصوص (بوظيفة،1995:ص62).

في مقابل التنظيم الثابت يوجد تنظيم آخر يقوم على أساس مايسمى 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 فانرونVernon(1943) وميرالMurrell(1972) أن مردود الدوريات الليلية المتحركة أفضل من الثابتة بينما يرى البعض الآخر أوليتشUlich(1957)العكس لكون الدوريات الليلية الثابتة تمكن الإيقاع البيولوجي من التكيف كما يكون فيها التكيف أكثر من الأولى(بوظيفة،1995:ص62)

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

يمكن أن يكون إتجاه 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 مايسمى بالاتجاه المقلوب.(بقادير،2006:ص71).

### 7-2- مدة التناوب:

لا توجد مدة دوران ثابتة تخص نظام العمل بالمناوبة وإنما المؤسسة هي التي تختار النموذج المناسب لها وفقا لإحتياجاتها وطبيعة عملها أووفق اتجاهاتها وآراء عمالها وينطبق هذا الإجراء على كل أنواع الدوريات التي تتبنى مبدأ الدوران ، وقد تتمثل هذه المدة في يوم أو في أسبوع أو حتى تكون بعد أسبوعين لأول الشهر... إلخ وغيره ،وعلى العموم ، تعرف مدة الدوران بأنها عدد أيام العمل المتتالية في نفس الدورية ، وعليه يعتبر متوسط المدى عندما يدوم أسبوعا ، ويعتبر طويل المدى عدة أسابيع او حتى اللجوء إلى العمل الليلي الدائم ، حيث يرى بعض الباحثين أنه يجب إتباع الدوران الطويل المدى المتمثل في أكثر من أسبوع أو أسبوعين ، وهذا على أساس أن العامل لا يستطيع أن يعكس إيقاعه البيولوجي اليومي بعد مدة من العمل ، وأنه كلما طال مدة التناوب كلما استطاع جسم العامل التكيف لروتينات الدورية المعنية ، بالإضافة إلى أنه يظهر نوع من الثبات ولو لمدة في أوقات الوجبات والفراغ على أنه قد يطرح نقص النوم الذي يزداد حدة كلما طال مدة الدوران سيما إذا تعلق الامر بالدورية الليلية وحتى بالدورية الصباحية في بعض الحالات نظرا لما يترتب عن ذلك من التعب.

(بقادير، 2006:ص72)

ويرى هؤلاء الباحثون من بينهم أندولار (Andlauer 1977) وميرال (Murrell 1979) أن الجسم لا يمكنه في الواقع تحقيق التكيف التام مهما طالوت مدة التناوب إذا سيبقى هناك صراع بين وقت الدورية والوقت العادي ، وعليه يستحسن جعل مدة التناوب سريعة أو قصيرة حتى يبقى الجسم سائر في النمط العادي في التوقيت في مقابل هذه الرؤية يمكن للعامل استعادة نشاطه وتعويض نقص نومه خلال العمل بدورية النهار هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن الدوران قصير المدى يتداخل أقل ما يمكن مع الحياة الاسرية والاجتماعية العادية ، وبالتالي فإن العامل يتحمل الدوران السريع أو القصير المدى أكثر من غيره ، كما انه كلما كان قصيرا كلما كان العجز في النوم أقل ما يمكن ، مما يسمح بالتخفيف أو التخلص من ذلك بسرعة ، فمن الطبيعي أن تكون عملية الإسـتـرجاع بعد ثلاثة أيام أسهل مما لوتم ذلك بعد أسبوع. (بوظريفة، 1995:ص69)

وتوصلت بعض الدراسات كدراسة كل من :

(ميرال 1975 murrell) و(لكار 1966 walker) و(أدربارن 1967 derbur-wed)

إلى أن الدوران القصير بالمقارنة مع الدوران الذي يدوم أسبوعين أو اثنين محبذا عند الكثير من العمال وزوجاتهم .

كما أورد ولكار (1966) أن العمال يفضلون الدوران السريع في العمل المتواصل عن الدوران الأسبوعي رغم شيوع هذا الأخير وكثرة انتشاره بسبب شعور هؤلاء العمال بتعب أقل عند نمط الدوران القصير ، وفي نفس السياق يرى البعض من بينهم بيرنارد Bernard (1979) أن حلقات الدوران السريعة التي تعتمد على ثلاثة أو أربعة أيام ، أقل ضررا من أسبوع أو أكثر ، فكلما كانت الحلقات قصيرة كلما تقبلها العامل وكما قلت فيها اضطرابات النوم تقلصت الكمية لأن عملية استعادة الإيقاع اليومي إلى الحالة الطبيعية أسهل بكثير بعد ثلاثة أيام من بعد أسبوع. (بوظيفة، 1995:ص70)

### 7-3- إتجاه الدوران:

قد يكون إتجاه تعاقب الدوريات في العمل التناوبي عاديا حيث ينتقل من عمل الدورية الصباحية إلى الدورية المسائية ومن ثم إلى الدورية الليلية ، وهو ما يسمى بالإتجاه الطبيعي للدوران ، وقد يكون بطريقة معكوسة حيث ينتقل العمال من الدورية الصباحية إلى الدورية الليلية ، ثم إلى الدورية المسائية وهو ما يعرف بالإتجاه المقلوب للدوران ، وقد يكون ذلك بطريقة منتظمة أو غير منتظمة ، وهناك أشكال أخرى يمكن ان يتبعها الدوران للدوريات تبعا لعوامل أخرى كمدة الدوران وفترات الراحة التي يحتاج إليها العامل بعد كل دورية إلا أن من عيوب دوران الورديات في العمل التناوبي حسب الطبيب (سعد كمال طه) أنها تؤثر على دقات القلب وذلك باختلاف مدة الراحة وتبعاً لحاجة الجسم الشيء الذي يتجلى في الإنفعالات الخفية عن طريق التأثير على المركز العصبي للإنفعالات التي توجد في الهيموثالامس. (لعريط، 2007:ص82)

8- أوقات العمل بالدوريات:

لا توجد أوقات ثابتة تخص نظام العمل بالدوريات ، فالمؤسسة هي التي تختار الأوقات المناسبة حسب طبيعة عملها وإحتياجاتها ، 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 الاوقات للنوم والتي تبدو محصورة ما بين الساعة الحادية عشر مساءً والرابعة صباحاً، الأمر الذي يساعد العمال بالتحكم في ما يسمى بالعائد البيولوجي (Bio-Feedback) لأن له دور رئيسي في التحكم في مهارات التنظيم الذاتي الفسيولوجي فالشخص المتميز بهذه الصفة إذا جاء الليل احكم في النوم وإن جاء الصباح إستيقظ بنشاط وإن هدده خطر أزال ما قد يصيبه من قلق أو من يقوم بحركة عصبية شاذة يمكنه أن يتخلص منها. (كامل، 1994:ص297) بالإضافة الى محاولة ترجيح الكفة لصالح العامل بطرق عديدة إذ يمكن ان يتم ذلك وفق النماذج التالية من التوقيت.

الجدول رقم (01): نماذج تنظيم أوقات العمل بالدوريات

النماذج	01	02	03
الدورية الصباحية	14-06	13-05	12-04
الدورية المسائية	22-14	21-13	20-12
الدورة الليلية	06-22	05-21	04-20

المصدر: (حمو بوظيفة، 1995، ص72)

8-1- الراحة الأسبوعية :

للراحة الأسبوعية أهمية كبيرة لدى العامل ، خاصة إذا كانت في نهاية الأسبوع ، إذ تعتبر الفترة المفضلة للقاءات والمناسبات الأسرية والاجتماعية والرياضية الترفيهية ، وقد يلجأ العامل في بعض الحالات إلى تجميع أيام الأسبوع ، العطلة الأسبوعية للإستفادة من عطلة مطولة سيما إذا تعلق الأمر بعمال يقطنون بعيداً عن مكان العمل أو يرغبون في السفر. (بقادير، 2006:ص86)

### 2-8- أوقات الفراغ:

قد يفضل العمال العمل بالنظام التناوبي عن العمل العادي نظراً لما يوفره لهم من أوقات فراغ كثيرة، لكن هذه الأخيرة لا تكون مفيدة إذالم يتمكنوا من إستغلالها على أحسن مايرام على الرغم من وجود نشاطات وأعمال كافية يمكن أن يقوم بها عمال الدوريات أثناء أوقات الفراغ إلا أن هناك أشياء لايسطيع العامل بالنظام التناوبي القيام بها لذلك لايستمتع بوقته فيضيق به.

### 3-8- الأعياد الدينية :

هي المناسبات لها القدر الكبير من الأهمية لدى العمال مما يستلزم معالجتها بعناية عند تنظيم سير العمال، وإذا تطلب الأمر مثلاً حضور بعض العمال إلى مراكزهم أثناء الأعياد الدينية، فإنه لايعمل نفس العمال أثناء يوم عيد كل سنة، كما يستحسن أن تكون الحوافز المادية والمعنوية في مستوى أهمية المناسبات الوطنية أو الدينية (حمو بوظريفة، 1995:ص80).

### 9- أنماط الدوريات للعمل بالمناوبة:

#### 1-9- نمط الدوريات الجزئية نصف المتواصلة :

يتضمن هذا النمط دوريتان بانقطاع في آخر النهار، وأخذ عطلة في نهاية الأسبوع، هذا النمط أكثر إنتشاراً في مختلف النشاطات الصناعية والتجارية والخدمات العامة خاصة في الأعمال الدقيقة كالإلكترونية وهو أكثر قبولا لدى العمال لكونه يتألف من دوريتين : صباحية ومسائية وغالباً ما يقترح ان تبدأ الدورة الصباحية على الساعة (06) والمسائية على الساعة الثانية زوالاً، ويتم تغيير الدورية كل يوم أو أسبوع أو أكثر كما يمكن أن تلجأ بعض المؤسسات على تثبيت كل دورية مثل ما هو معمول به في الولايات المتحدة الأمريكية (بوظريفة، 1995:ص77). مايميز هذا النمط من الدوريات أن أغلب المنظمات التي تنتهجه تثبت فرق العمل بصفة رسمية الأمر الذي يعود بالتفاعل بين العمال، وبالتالي فإن أنماط سلوكه وتصرفاته تتحدد جزئياً بتقاليد وأهداف تلك الجماعات وأساليب السلوك السائدة بين أعضائها. (علي السلمي، 1997:ص85)

### 2-9- نمط الدوريات الجزئية المتواصلة:

هو الآخر عبارة عن دورية صباحية وأخرى مسائية بإنقطاع يومي ، لكن دون عطلة في نهاية الأسبوع ، وعادة ما يبدأ العمل على الساعة 5:30 أو 06 للدورية الصباحية وينتهي على الساعة 9:30 أو 10 للدورية المسائية ، وهو نمط شائع في كثير من المؤسسات إذ يعرف بالعمل التناوبي (2×8) حيث يعمل بها فوجان على التوالي هما : أ ، ب .

### 3-9- نمط الدوريات نصف متواصلة :

كثير الإنتشار يضم ثلاث دوريات على الأقل ، دورية صباحية ، مسائية ، ليلية، الأولى تسمح للعامل بتناول وجبة العشاء مع أسرته ومشاركتهم في بعض النشاطات الإجتماعية ، إلا أن توقيتها مبكر جدا ومتعب وتحرم العامل من القدر الكافي من النوم أما الثانية غير مناسبة للحياة الإجتماعية ، 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 59 / 3 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 والإجتماعية.(البياس 1988:ص160)

### 4-9- نمط الدوريات المتواصلة:

يتضمن العمل بلا إنقطاع إلا في العطلة السنوية ، تتداول عليه ثلاث فرق دون الحصول على الراحة ، يعد إنتشار هذا النمط محدود بعض الشيء وعادة ما يطبق لأسباب تقنية تقضي بإستحالة توقيف وسائل الإنتاج كل أسبوع أو كل شهر.

عرف هذا النمط عدة تحولات وتعديلات فبعد أن كان قائما على ثلاثة أفواج مع إجبار أحدهم على مضاعفة العمل في أحد أيام الأسبوع، للسماح للفوجين الآخرين بالتداول وأخذ يوم راحة، أصبح الآن يتألف من أربعة أفواج أو أكثر يعمل ، يعمل كل واحد ثمان ساعات ويسمح بالراحة لأحدهما ، بينما تكون البقية في حالة عمل تشكل حلقة مدتها أربعة أسابيع .موريس Maurice(1976)

### 10-أنواع نوبات العمل:

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

#### 1-10- نوبتي النهار والليل:

هما نوبتان أحدهما نهارية والأخرى ليلية مدة كل واحدة ثمان ساعات ولكنها تختلف في زمن بدايتها ونهايتها.

#### 2-10- نوبات النهار المضعف:

وهي تفهم من معنى العبارة ، أي تكون النوبة مضعفة ، فهي نوبتان زمن الواحدة 8 ساعات بحيث تكون الأولى صباحية والثانية مسائية ونفس الشيء لنوبات الليل إلا أنها قد تكون تختلف في ساعات بدايتها ونهايتها.

#### 3-10- نوبات متقطعة:

تختلف هذه النوبة عن النوبتان السابقتان فهي تتشكل من 03 نوبات تكون مدة المداومة 5 أيام .

يتم العمل خلال هذه النوبة بطريقة التناوب بين العمال على الوظيفة الواحدة ، حيث يتناوب العامل ثلاث مرات خلال 24 ساعة ، العمل في الواحدة يستمر ل5 أيام كما يوجد نوع آخر من النوبات المتقطعة تحتوي أيضا على ثلاث نوبات عمل .

يشتغل كل فوج عمل لمدة 9 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.(بوظريفه،1995:ص77).

### 10-4- ورديات العمل المتصل (24سا/24سا):

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

كما سلف الذكر فهذا الأسلوب من نظام العمل بالمناوبة وهو الأسلوب الذي تنتهجه مؤسسة الحماية المدنية نظرا لكون طبيعة عملها يتطلب السير لمدة 24 سا /24سا وسبعة أيام على سبعة أيام بحيث يعمل عمال المناوبة يوما كاملا ثم يلي ذلك فترة راحة تدوم يومين مع عطلة سنوية تقدر بـ 50 يوما.

### 10-5- الوردية النصف الزمنية:

في هذه الوردية يعمل العامل نصف الوقت أي نصف مدة العمل الحقيقي ، وبالتالي يحصل على نصف الأجر الذي من المفروض يتلقاه العامل كاملا هذه الحالة نادرة وقليل ما تستعمل في مؤسساتنا وذلك لإعتبارات ثقافية (بوظيفة، 1995:ص79).

### 11- مزايا وعيوب العمل بالمناوبة:

لقد أدى التطور الإقتصادي والاجتماعي والحاجة إلى رفع الإنتاج إلى إنتشار العمل التناوبي أكثر فأكثر **شازلات Chazalette (1973)** ومع ظهور الإضاءة الإصطناعية ترسم بشكل قانوني العمل التناوبي ، وقد نشر المكتب الدولي للشغل (1973) نسب تزايد العمال بالدوريات خلال الفترة ما بين 1960 و1972 في بعض الدول الأوربية والتي شهدت الثورة الصناعية ، وقد عمد أرباب العمل إلى الزيادة في ساعات العمل اليومية التي كانت طويلة لحد كبير الأمر الذي أدى على ظهور ضغوطات عمالية ، وبالرغم من كون النظام كفيل بتحقيق الأهداف المرجوة ، إلا أنه يخلق ظواهر سلبية كحوادث العمل ، التعب النفسي والفسولوجي والتغيب. (لعريط، 2007:ص 43).

الجدول رقم ( 02 ) تزايد نسبة العمال بالدوريات في بعض الدول

الدول	فرنسا	بريطانيا	النرويج	ألمانيا الغربية
السنة				
1960	%17.8	%19	%20	%12
1972	%34.3	%23	%25	%27

المصدر: (بوظريفه، 1995:ص51).

### 1-11 فوائد العمل بالمناوبة:

للعمل التناوبي فوائد ونتائج إيجابية واضحة أهمها إستغلال رأس المال وإستثماره من خلال العمل دون توقف وتغطية الطلب برفع الإنتاج وخلق مناصب شغل جديدة، كما أن لهذا النظام عيوب واضحة لها إعتكاسات على العامل بالدرجة الأولى.

### 11-2- عيوب العمل بنظام المناوبة:

#### أ- عيوب ورديتي الصباح والمساء:

لهذه الوردية عيوب عديدة من بينها أنها تجبر العامل على النهوض باكرا والنوم باكرا وذلك لكي يحقق العامل مدة نوم 7 ساعات وهي الساعات التي تحقق الراحة لجسد العامل ، هذه المداومات تعيق العامل عند أدائه لبعض الأنشطة الإجتماعية.

#### ب- عيوب وردية الليل:

عيوب هذه الوردية على العامل متعددة فهي كثيرا ما تخلق لديه مشاكل النوم ، فنوم النهار لا يعوض نوم الليل ، كما أنه بهذه الحالة تقوت على العامل كثيرا من الإلتزامات الإجتماعية والعائلية ويكون لها تأثيرا على التزام البيولوجي.

### 12- الجانب القانوني للعمل بالمناوبة في المؤسسات الجزائرية:

يضمن الجانب القانوني الحقوق الكفيلة لعمال المناوبة وذلك من خلال أحد فروعها التي تختص في مجال العمل وهو قانون العمل حيث تناول العمل بهذا النظام من خلال المراسيم التالية:

مرسوم رقم 81-11 المؤرخ في 25 ربيع الأول عام 1401 الموافق ل: 31 يناير سنة 1981 يحدد كيفيات حساب تعويض العمل التناوبي.

بناء على الدستور لا سيما المادتان 111-10 و152 منه وبمقتضى القانون رقم 78-12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق ل: 05 أغسطس 1978 والمتضمن القانون الأساسي العام للعامل الجزائري لاسيما المواد 146 و153 و154 وبمقتضى المرسوم رقم 79-301 المؤرخ في 12 صفر 1400 الموافق ل: 31 ديسمبر سنة 1979 والمتضمن ضبط أجور بعض الأصناف المهنية سنة 1980. : (يوسف إلياس، 1988:ص33).

#### المادة الأولى :

يخصص عمل التعويض التناوبي المنصوص عليه في المواد 146 و153 من القانون رقم 78-12 المؤرخ في أول رمضان 1398 الموافق ل: 05 أغسطس سنة 1978 المذكور أعلاه لتعويض تبعات الخدمة المستمرة جزافا ولا سيما :

-أوقات العمل اللازمة لإبلاغ التعليمات.

-العمل الليلي.

-العمل يوم راحة أسبوعية.

-العمل أيام الأعياد المدفوعة الأجر.

ويؤدي هذا التعويض شهريا.

### المادة الثانية:

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

### المادة الثالثة:

يتقاضى العمال الموزعون أفواجا الذين يعملون في نظام مستمر أي النظام الذي يتم فيه إنتاج السلع أو الخدمات طوال 24 ساعة كاملة وكل أيام الأسبوع، كما في ذلك أيام الراحة الأسبوعية القانونية، وأيام العطل، تعويضا عن العمل التناوبي الشهري يساوي 25% من مرتبهم الأساسي.

### المادة الخامسة:

يتقاضى العمال الموزعون على فوجين الذين يعملون في نظام منقطع، أي النظام الذي يتم فيه العمل على نوبة صباحية ونوبة بعد الظهر مع التوقف في نهاية في نهاية الأسبوع، تعويضا عن العمل التناوبي يساوي 10% من مرتبهم الأساسي.

### المادة السادسة:

للعمال الموزعون على أفواج، الذين يتخلل نشاطهم فترات تسمى (فترات الفراغ) الحق في تعويض العمل التناوبي تكون نسبته 10% من المرتب الأساسي عن النظام المتقطع.

### المادة السابعة:

يحدد القانون الأساسي الخاص بالمؤسسة المستخدمة قائمة مناصب العمل التي تخول حق التعويض عن العمل التناوبي.

وتضبط قائمة مناصب العمل المنصوص عليها في الفقرة السابقة بصفة انتقالية بقرار وزاري مشترك يصدره الوزير المكلف بالعمل والوزير الوصي بناء على إقتراح المؤسسة المستخدمة وذلك بعد أخذ رأي ممثلي العمال.

### المادة الثامنة:

يتعين على العامل الذي لا يحضر عند إنتهاء نوبته أن يبقى في منصب عمله حتى يتم إستخلافه حسب المواد المنصوص عليها في التشريع الجاري به العمل فيما يخص مجال العمل اليومي. ويتقاضى في هذه الحالة زيادات عن الساعات الإضافية التي أداها.

### المادة التاسعة:

يحسب التعويض عن العمل التناوبي بصفة انتقالية وخلاف للمادة الخامسة (05) من المرسوم رقم 301-79 المؤرخ في 12 صفر عام 1400 الموافق ل:31 ديسمبر 1979 المذكور أعلاه على أساس الحدود الدنيا للأجر الإجمالي الناتج عن المرسوم المذكور. يكون أساس الحساب انتقاليا ، هو أساس مرتب التثبيت بالنسبة للفئات الأخرى من العمال الذين لايشملهم المرسوم المنصوص عليه في الفترة السابقة.

### المادة العاشرة:

ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.(أورد في لعريط، 2007: 45)

## 13- الأعراض الصحية في العمل بالمناوبة :

### 1-13-إضطراب النوم :

نظام العمل بالمناوبة أو بالورديات يؤثر على حياة الأفراد في كثير من الجوانب، فالعامل الذي يعمل في الليل وينام بالنهار عادة ماينام ساعتين إلى أربع ساعات أقل من العامل الذي يعمل بالنهار وينام بالليل، وهناك إختلاف كبير بين نوعية النوم بالنهار مقارنة بالليل، فالنوم بالنهار عادة ما يكون خفيفا ويكون متقطعا مما ينتج عنه عدم إستعادة الجسم لنشاطه ومن تم التعب والخمول والتوتر ، ولقد تم تقسيم مراحل النوم حسب تذبذب النشاط الكهربائي إلى مراحل :

**المرحلة التمهيديّة:** وتسمى بمرحلة النعاس أو الإرهاق أو الإسترخاء ، وتتميز بظهور موجات ألفا على مستوى القشرة المخية.(فيصل الزراد،2000:ص53)

**المرحلة الأولى:** وتسمى مرحلة الدخول في النوم أو بدئ النوم ، ويلاحظ فيه إختفاء تدريجي لموجات ألفا مع إزدياد طول الموجات وإبطاء سرعتها بحيث تظهر موجات ثيتا ، ويتراوح عدد الذبذبات من 4-8 ذ/ثا

**المرحلة الثانية:** يسمى بالنوم الخفيف ، حيث يلاحظ إختفاء موجات ثيتا وظهور موجات ألفا من جديد ، كما تظهر أحيانا تموجات تتراوح ذبذباتها بين 12-15 ذ/ثا.

**المرحلة الثالثة:** وتسمى النوم العميق الهادئ ، حيث تزداد الموجات وتصيح عالية الإرتفاع وتخف سرعتها تدريجيا ويغلب عليها موجات ثيتا.

**المرحلة الرابعة:** وتسمى النوم العميق ، وهنا يلاحظ إرتفاع الموجات مع ضعف في سرعتها لدرجة يصبح فيها التواتر حوالي 1 ذ/ثا ، أي موجات من نوع دلتا التي هي أقل من 4 ذ/ثا .(أديب الخالدي ،2006:ص438)

من خلال هذه المراحل يمكننا ان نميز بين نوعين من النوم هما :

النوم الكلاسيكي (العميق): ويتصف هذا الشكل من النوم بإنتقال الفرد من حالة اليقظة تدريجيا إلى أن يلوذ إلى الهدوء والسكون والرقود ، ويكون أول الليل ويعتبر مرحلة ترميم عام للتخلص من التعب خلال مرحلة اليقظة.

النوم النقيضي (الخفيف) : ويتصف بحركة العين السريعة وكثرة الأحلام وإمكانية وصف هذه الأحلام بطريقة واضحة، وفي هذا النوع تكون وظائف الجسم مشابهة لحالة اليقظة ،حيث يزداد سريان الدم إلى الدماغ ويرتفع ضغط الدم ويزيد معدل ضربات القلب والتنفس وله عدة وظائف مثل معالجة المعلومات المكتسبة خلال اليقظة ونضج الجهاز العصبي (الحفاظ على طاقته).(سامي عبد القوي،1995:ص261)

### 2-13 اضطرابات النوم وأشكالها:

وصفت في السنوات العشرين الأخيرة جداول وتصنيفات لاضطرابات النوم ، وقد حدد المختصون في مجال الطب النفسي والصحة النفسية العديد من الاضطرابات المتعلقة بالنوم ، والتي ترتبط باضطراب النوم الأولية وهي تصنف إلى مجموعتين هما:

- **اضطرابات صعوبات النوم:** وتشمل اضطراب الأرق ، اضطراب فرط النوم، واضطراب جدول النوم واليقظة الذي يصاحبه شعور الفرد بالكدر والكسل ونقص الدافعية ، مع إختلال العلاقات الإجتماعية وإنخفاض الإحساس بالقيمة الشخصية نتيجة الشعور بالعجز ، إضافة إلى ضعف القدرة على التركيز والإدراك. (أديب الحالدي، 2006:ص449)
- **اضطرابات مصاحبات للنوم:** وتشمل اضطراب الكوابيس الليلية ، اضطراب الفزع الليلي، واضطراب التجوال الليلي (المشي أثناء الليل) (أديب الخالدي، 2006:ص438)

والإصابة باضطرابات النوم كالأرق مثلا ، وهذا ينعكس بدوره على إنتاجية العامل وتركيزه في عمله مما يعرضه للحوادث في العمل ويسبب له ضغوطا مهنية تكون عائقا أمامه ، وكذلك في بعض الأحيان قد يسبب بعض الأعراض العضوية لأنه على سبيل المثال إفرازات الجهاز الهضمي تتبع نظام الإيقاع اليومي ، فعندما يأكل العامل في ساعات الليل المتأخرة فإنه يملأ معدته بالأكل في الوقت الذي يكون جهازه الهضمي غير مستعدا لك ، ويتركها خالية بالنهار وهي في قمة نشاط إفرازاتها الحمضية ، ولعل هذا ما يفسر نسبيا شكوى العاملين بالليل من مشكلات المعدة.

هذا إلى جانب معاناتهم من الكثير من الضغوط العائلية والإجتماعية التي يجب عليهم التكيف معها حيث يجب عليهم التكيف معها ، حيث يجب عليهم العمل عندما يكون أغلب الناس نائمين ، والنوم عندما يكون الآخرين في أعمالهم إضافة ضياع فترات من الوقت عبثا سواء أثناء العمل اليومي أو عند التنقل في رحلات العمل.

الشعور بالضيق والكرب خلال النهار مما يتدخل في نوعية عمل المرء وعلاقته بغيره. (الدسوقي، 1976، ص19).

### 13-3- نبضات القلب:

توصل جنيسيت Genest (1987) أن هناك علاقة بين الإصابة بمرض القلب وبين ضغوط العمل والضغوط الاجتماعية نتيجة نظام العمل، فالتعرض المستمر للضغوط النفسية وخاصة ضغط العمل يؤدي إلى الإصابة بارتفاع ضغط الدم الشرياني. (عبد الستار، 1998، ص131).

وتشير الدراسات المفصلة التي قام بها كل من " كليتمان " ورومساروت"، 1948 "Kleitmaon and Ramsaroap" على مجموعة مكونة من ستة أفراد فحصت لديهم نبضات القلب على مدار الأربع والعشرين ساعة مع فاصل زمني بقدر ساعتين بين كل فحص وآخر على أن نبضات القلب تخضع للنظام الدوري لجسم الإنسان ككل ، بحيث تنخفض ليلاً وترتفع نهاراً، كما لوحظ أن تغير وقت النوم يتبعه تغير في دقات القلب أي أنها تتكيف مع حالة الجسم الجديدة (مباركي ، 2004، ص111).

إن التكيف السريع لنبضات القلب مع تغير أوقات العمل والنوم والنشاط يدل على أن النظام الدوري لنبضات القلب ليس نظاماً داخلياً بل خارجياً يتحكم فيه بالدرجة الأولى التعود ، حيث ترتفع دقات القلب أثناء النشاط وتنخفض أثناء النوم والراحة. (بقادير ، 2006، ص44)

ومع هذا فقد وجد فريق من الباحثين من جامعة ميلان أن الأشخاص الذين يعملون في الليل يعرضون أنفسهم للإصابة بأمراض القلب أكثر من غيرهم ، حيث أن القلب لا يستجيب للعمل الجاد في منتصف الليل كاستجابته أثناء النهار ويعود السبب في ذلك إلى أن الجسم قد صمم كي يتباطأ في الليل ، وأن التغيرات التي تطرأ على انساق النوم لا تترك أي تأثيرات طبيعية على عمل القلب أو الجسم وقد وجد الباحثون أن حركة الأعصاب التي تسرع عمل القلب هي أبطأ عند الأشخاص الذين يعملون ليلاً منها عند الأشخاص حينما يعملون نهاراً ، ويقول كبير الباحثين في الفريق الدكتور "رافائيلو فورلان" أن مقاومة النظام الطبيعي للجسم أو ما أسماه بساعة الجسم الداخلية لتغيرات التي تعرضها طبيعة العمل

المناوب تشير إلى أنه من الصعب على الناس التكيف مع العمل المناوب ليلا، وذلك لطبيعة الإنسان التي ضبطها الخالق عز وجل على الساعة البيولوجية الموجودة في كل خلية من خلايا جسمنا لتتنسجم بأمر ربها مع وظيفة الإنسان بالنهار والتي تختلف عن وظيفته بالليل ، فالخالق جل وعلا الذي خلق الليل والنهار جعل للإنسان خلية كل منها ووظيفة وأداء معين ، قد خلق أيضا جينات الليل والنهار داخل كل خلية من خلايا الجسمية وتتناغم مع خلق الله في الكون.

ويضيف الدكتور "فورلان" أن المناوبين لا يستطيعون التكيف لنسق معين من العمل لأنهم يستقرون على نمط واحد بل يتناوبون في العمل في الليل والعمل في النهار، وهذا مايفسر إصابتهم ببعض التوعكات الصحية كما أنه قام فريق الدكتور "فورلان" بقياس نشاط الاعصاب التي تسيطر على حركة القلب عند إثنين وعشرين عاملا في مصنع الحديد يتناوبن على ثلاثة أنماط من العمل.

وقد أعطى العمال جهاز لقياس حركة القلب بعد مهلة أمدها يومان للتكيف لنمط العمل الجديد وأخذت القياسات على مدى أربع وعشرين ساعة ، حيث لاحظ الباحثون حينها أن نبضات القلب تتغير باستمرار كما نظر فريق البحث في دراسات تناولت عينات من الدم والبول بهدف قياس التغيرات الكيماوية في الجسم التي يمكن أن تؤثر على القلب وبقية الأعضاء الأخرى.

وقد لاحظ الباحثون أن إشارات الأعصاب لا تتغير طبقا لتغير أوقات العمل بل تتبع نمط واحدا دائما ، مما يعني أن العمل ليلا في وقت يعمل فيه القلب وباقي الهرمونات والأعضاء ببطء ، سوف يعرض العمال المناوبين للإصابة بأمراض القلب في المستقبل. (بقادير ، 2006:ص44)

كما وجد الباحثون أن الإشارات التي تطلقها الأعصاب والهرمونات التي تسيطر على نشاط القلب تتبع نمط منتظما على مدى الأربع والعشرين ساعة في اليوم ، وهذا النمط لا يتأثر بتغيرات أوقات العمل ، فعلى سبيل المثال لا يتغير مستوى هرمون الكرسترون الذي يحفز نبضات القلب ويساعد تسهيل عمل الجهاز الهضمي والتنفسي ووظائف الجسم الأخرى، وهذا يعني أن القلب ليس مكيفا أو مجهزا للضغوط التي تسببها أنماط العمل المناوب، ويقول الدكتور "فورلان" أن فريقه لايعرف بالضبط الآلية التي تتم بها هذه التأثيرات لكنهم يعرفون أن العمل المستمر يؤثر سلبا على القلب وأن أمراض القلب بين عمال المناوبات قد إزدادت.

وقال متحدث بإسم مؤسسة أمراض القلب البريطانية أنه من الممكن أن تكون هناك علاقة بين الضغوط النفسية وتزايد مخاطر الإصابة بأمراض القلب وأن تفاوت أنماط النوم يعتبر نوعاً من أنواع الضغوط العصبية النفسية. (بقادير ، 2006:ص45)

كما تعتبر التغيرات في أنماط النوم غير صحية للجسم ومضرة بحياة المرء لأنها قد تجعل الفرد يلجأ إلى تعاطي التدخين أو الكحول الشيء الذي ينجر عنه مخلفات جسدية وخيمة على الفرد.

### 4-13- اضطرابات هضمية:

أوضح كل من Freidman&Rosenman أن الإستجابة الفسيولوجية والجسمية للضغط النفسي ، التي تعتبر عادة تغيرات هرمونية أو اضطرابات في الجهاز الهضمي أو تقلص الأنسجة اللفافوية والعضلية ، حيث أوضح وجود وساطة فيزيولوجية في عملية الضغط النفسي توضح الارتباط بين مستوى الكوليسترول في الدم وأحداث العمل الضاغطة، كذلك تبين أيضاً أن فقدان الشهية واضطرابات النوم ، وأمراض القلب والذبحة الصدرية قد تكون ناتجة عن التعرض للضغوط النفسية. (بونامي، 1988:ص35).

ينعكس سوء التكيف النفسي والفيزيولوجي الناتج عن العمل بالدوريات على الناحية الصحية للعامل ، ويظهر هذا بوضوح في شكل اضطرابات هضمية ، حيث يجعل العمل بالدوريات العامل يأخذ وجبات غير صحية وفي غير مواعيدها ، أي في وقت يكون فيه الجهاز الهضمي في حالة إسترخاء وغير مستعد للقيام بعملية الهضم ، كما أن الوجبة التي يلجأ العامل إلى تناولها عادة ماتكون باردة ويتم أخذها بدون شهية (أندولاور وجماعته ، 1977، Andlauer et al، دويل ، 1981، Doyle and Mecdo) الأمر الذي يؤدي بالعمال إلى الإفراط في تناول بعض التوابل والعقاقير لفتح الشهية والإقبال على التدخين ومرافقة الوجبة بالمنشطات كالقهوة والشاي للإبقاء على مستوى اليقظة أثناء العمل ، هذا من جهة أخرى يجعل تناول المهدئات أو المنومات عند محاولة الحصول على قسط من النوم، عملية الهضم تمر من سيئ إلى أسوأ وبالتالي فإن الاضطرابات الهضمية التي تظهر لدى عمال الدوريات ترجع أساساً إلى تغير الإيقاع اليومي في إفراز الغدد الهضمية من جهة وفقدان الشهية من جهة أخرى، بالإضافة إلى طبيعة الوجبات وعادات الأكل غير الصحية قد يجعل العمل بنظام الدوريات سيما المتحركة منها ، العامل يواجه صعوبات كبيرة في التخطيط لأوقات الوجبات العادية ، الأمر الذي يدفع به إلى التخلي عن وجبة أو أكثر خلال اليوم الواحد ويتم ذلك خصوصاً بالنسبة لوجبتي الفطور والغداء

، إذ كثير ما يضطر إلى التضحية بإحدى الوجبتين على الأقل لمواصلة نومه، كما أنه كثيرا ما يتم إستبدال الوجبات العادية بمأكولات سريعة قلما تكون صحية، أضف إلى ذلك هناك من يجد نفسه مجبرا على تناول عدد أكبر من الوجبات الزائدة مما يخلق ضعفا زائدا على الجهاز الهضمي، الأمر الذي قد يتسبب في سمنة، كما هو الحال بالنسبة للعمال في دورية الليل وخصوصا في شهر رمضان. (عبدوني وآخرون (د ت): 120)

لقد توصل تاكجي، Takagi (1972) إلى ان أوقات الأكل تتأثر بكل من دورية المساء والليل وهو ما يؤدي إلى إنخفاض في تكرار عدد الوجبات لتصل إلى حوالي نصف عددها الأصلي بحيث يميل أغلب العمال إلى التخلي عن وجبة الإفطار أو وجبة الغذاء ولأنهم غالبا ما يتناولون وجبة العشاء في وقتها المحدد، في المقابل قليلون هم عمال الدوريات الذين يلجؤون إلى زيادة في عدد تناول الوجبات فحوالي 82 إلى 93% من مختلف العمال بالدوريات يتناولون ثلث وجبات في اليوم خلال دورية النهار، أما بالنسبة لدوريتي المساء والليل فيلاحظ أن نسبة العمال الذين يتناولون وجبتين أو وجبة واحدة قد ازداد بالمقارنة مع نفس النسبة لدى عمال دورية النهار، ويرى نفس الباحث كذلك أنه على الرغم من إنخفاض تكرار تناول الوجبات في الكثير من الحالات لدى عمال الدوريات بصفة عامة، فإنه قد ارتفع في حالات كثيرة أخرى ليصل إلى أربع وجبات كما هو الحال بالنسبة للعمال الذكور بمصنع النسيج الذين تناول أكثر من نصفهم أربع وجبات أثناء دورية الليل، إضافة إلى ماسبق على الرغم من قلة عدد العمال الذين يتناولون وجبة واحدة، إلا أن نسبتهم في تزايد مستمر بالنسبة لدورية المساء والليل. (بوظريفه، 1995: ص 99)

وعادة تناول الوجبات لدى بعض عمال الدوريات قد لا تتأثر بالإيقاع البيولوجي اليومي فحسب، بل وبتغير أوقاتها تبعا لأنواع الدوريات مما يزيد في إزعاج عملية الهضم (تاكجي، 1972، Takagi، ميرال، 1970، Murrell وواكار ودولامار، 1971، Walker et dedelamare)، وحتى إن أخذنا في الحسبان مختلف التسهيلات الموفرة كالمطاعم ونوعية المأكولات أثناء دورية الليل فعادة ماتكون منحنة بالمقارنة مع ماهي عليه نهارا، وهذا بطبيعة الحال في حالة ما إذا توفرت هذه التسهيلات خلاتل دورية الليل (تاكجي، 1972، Takagi).

وتبين المؤشرات ظهور اضطرابات هضمية لدى عمال الدوريات ولعل هذا ما جعل (أندرسون، 1970 Anderson) يرى أنه إذاتمت مراقبة اللانظام في سير الجهاز الهضمي وغيرها من الاغراض الصحية التي لادلالة طبية لها، فإنه يمكن معرفة الآثار السلبية لدوريات العمل على الصحة، وسبق لنفس الباحث (أندرسون، 1957، Anderson) أن عثر على اضطرابات هضمية غير قرحية لدى 46% من عمال الدوريات بينما لم يتعد ذلك نسبة 15% عدد العمال الذين يعملون حسب التوقيت العادي، كما وجد أن تكرار الاضطرابات المعوية (كالإسهال) أكثر عند عمال الدوريات مما هو عليه عند عمال النهار، وهذا بنسبة 30% مقابل 9% ويتكرر نفس الوضع بالنسبة للإمساك (Constipation) المرتبط بنوبات بواسيرية (Hemorrhoids) المتعلقة أساسا بدورية الليل.

وقد وجد (بلوم، 1961، Bloam)، أن القرحة المعدية لدى عمال الدوريات منتشرة بمقدار ثمانية مرات أكثر منها لدى عمال النهار العاديين . (بوظريفه، 1995:ص101)

### 5-13- حرارة الجسم:

يعتبر نظام حرارة الجسم من المؤشرات الفيزيولوجية لقياس الأداء ، لكونه أسهل قياس من غيره من العوامل ، ثم لأنه يتبع دورة ثابتة شيء ما خلال الأربع والعشرين ساعة ، كما انه يعتبر المتغير الأساسي في بحوث ودراسات النظام الدوري لحد الساعة .

وقد إتضح من دراسات كل من (كوهون وبليك وإدوارس، 1968، Blak and edwaers and Kalquhon) أن إتساق النظام الدوري لحرارة الجسم الطبيعية يتميز بإرتفاع ما بين الساعة الرابعة إلى الساعة الخامسة ثم يليه إرتفاع سريع بين الثامنة والحادية عشر متبوعا بإرتفاع أبطأ لكنه تصاعدي خلال التسع ساعات الموالية ، ثم تبدأ في الإنخفاض خلال التسع ساعات الموالية ، ثم تبدأ في الإنخفاض خلال الليل ويتراوح معدل التغيرات في درجة الحرارة بين 1.1 إلى 1.2 ، كما ان هذه التغيرات لدى الأفراد النائمين مثلما وجدت لدى الأفراد اليقظين تحت ظروف ثابتة كما يقول (كليتمان، 1963، Kleitman). (مباركي، 2004:ص112).

كما قام (كليتمان وجاكسون، 1950) بدراسة العلاقة بين حرارة الجسم وفعالية العمل لدى مجموعة من البحارة تقوم بمهام دورية ليلا ونهارا ، إستغرقت الدراسة مدة عشرين يوما بحيث ينام الأفراد في ساعات مختلفة (حسب جداول العمل) لكن في أيام متتالية ، تضمنت إختبارات الأداء فقد إستنتج (كوهون وآخرون، 1969) النتائج التالية :

- 1 – هناك علاقة وطيدة بين التغيرات الدورية لحرارة الجسم وبين فعالية العمل ، وذلك خلال النهار والليل وفي جميع الانظمة الدورية.
- 2 – إن مدة تكيف كل من حرارة الجسم والأداء مع دورات العمل والنوم في أوقات غير عادية ، لاتزيد عن أسبوع في ممارسة الروتين الجديد .
- 3 – إن التعب والأرق الجزئي (فقدان النوم جزئيا) يؤثر بين علاقة الجسم والأداء.

إضافة لما سبق فإن هذه النتائج تعطي أفضلية لنظام العمل الليلي المتواصل بدل نظام الدورات الأسبوعية (أسبوع عمل بالليل والأسبوع الموالي عمل خلال النهار) ، وذلك حتى يتمكن الفرد من إستعمال تكيف حرارة جسمه لأن هذ الأخير(التكيف) يستغرق مدة تتراوح من أربعة إلى ستة أيام ،إبتداءا من تغيير جداول العمل والنوم(مباركي، 2004:ص113).

### 13-6- نظام الجهاز البولي :

من المعتاد ان ينام الفرد ثماني ساعات بدون إنقطاع وبدون شعور بالحاجة إلى التبول ، وذلك كما يعتقد العامة نتيجة عدم شرب الماء ليلا، إلا أنه رأى روبرت **Roboborts** سنة (1960) أن السبب وراء ذلك لايعود فقط لعدم تناول السوائل ليلا، وإنما يمكن ان تكون له أسباب داخلية أخرى.

تأكدت هذه الفكرة من خلال دراسة فلكر **Volker** حيث وجد ان تغير الحاجة إلى التبول حسب فترات الليل والنهار ،أي تدفق السائل البولي من جسم الإنسان يعود مرجعه إلى عملية نظام دوري خاص بجسم الإنسان ، وقد قام فلكر بتجربته هذه على مجموعة من الأفراد تحت ظروف تجريبية ورقابة محكمة داخل حجرة مظلمة وحسب جدول معين لشرب الشاي والسوائل وتناول الطعام بمقادير محسوبة، وتعززت هذه النتائج بدراسات فيزيولوجية أخرى حيث إستقرار الرأي على أن التبول ليس العمل الفيزيولوجي المستقل، وإنما هو تابع أونتاج عمليات فيزيولوجية أخرى كالإمتصاص الأنثوبي وإمتصاص مختلف أنواع النوبات والإفرازات الهرمونية النخامية والهرمون ضد الأضرار بالببول (ADH) وغيرها من الهرمونات. (مباركي، 2004: ص113).

### 13-7- الجهاز التنفسي:

من بين الأمراض التي يعاني منها عمال المناوبة نجد أمراضا على مستوى الجهاز التنفسي والتي صنفها أطباء العمل ضمن الأمراض المهنية وهي متعددة نذكر من بينها:

#### أ- الربو المهني:

الربو المهني هو الربو الذي تتسبب فيه طبيعة العمل ، والتعريف المعتمد من قبل من منظمة الصحة العالمية للربو هو: " حالة التهابية للطرق التنفسية ، هذه الحالة تسبب أزيزا نوبيا، مع ضيق نفس وسعال وخاصة في الليل والصباح الباكر. (دوباخ، 2009:ص58)

يعد ضيق التنفس من أشيع الأعراض في الربو، حيث يشعر المريض بصعوبة دخول وخروج الهواء إلى داخل الصدر ويشتد ضيق التنفس أحيانا عفويا ، ومن الأعراض أيضا السعال الذي يشتد ليلا ، وينتهي غالبا بطرح قشعات مخاطية لزجة.

وهناك مضاعفات حادة تحدث خلال النوبة الشديدة والمديدة ، فقد تختلط هذه النوبة بالقصور التنفسي الحاد، الذي قد يؤدي إلى موت المريض ما لم يسعف مباشرة ومن المضاعفات الحادة كذلك الريح الصدرية ، وهي تجمع الهواء في المسافة بين جدار الصدر وجدار الرئة ، والريح المنصفية وهي عبارة عن تجمع الهواء في المسافة ما حول القلب ، واللذان يؤديان لإنضغاط الرئة والقلب وإعاقة عملهما ، ويتطلب كلا الإختلاطين علاجا سريعا لإنقاذ حياة المريض. (على موسى، 2007:ص99)

الربو المهني كأى نوع آخر من الربو له عوامل مسببة له ، وبالرغم من تفسير الآلية التي تعمل بها هذه العوامل ، إلا أنه يشتبه في وجود عوامل أخرى مازالت آلية مازال عملها مجهول ، إلا ان العمال الذين يشتغلون بنوبة الليل والنهار ونظرا للتغير معدل الأوكسجين بالليل والنهار ، فإنهم قد يكونوا مستهدفين للإصابة .

### ب- مرض السحار السيليسي (سيليكوزس Silicosis)

وينشأ من إستنشاق غبار السيليكات السائبة (الحررة)، وهي عبارة عن ثاني أكسيد السيليكون ، حيث تسبب التليف في الأنسجة الرئوية وتتوقف خطورتها على دقة جسيماتها (أقل من 5 ميكرون) ، نسبة السيليكات السائبة في الغبار ، بالإضافة إلى مدة التعرض هي العامل الفعال في الإصابة بالمرض . (ذياب : 2002،ص165)

ويلاحظ هذا مثلا عند عمال المحاجر ومصانع الإسمنت بالإضافة إلى رجال الإطفاء كونهم أحيانا يواجهون حرائق كيميائية وإطفاء متاجر للمساحيق التجميل.

### ج- داء الأميانت (داء الاسبتوسيس) (Asbestosis):

يوجد في الطبيعة على شكل صخور هشة وهو عبارة عن أملاح سيليكات المغنيزيوم، وهو من امراض تغير الرئة المزمنة ، التي تحدث تلفا في الأنسجة الرئوية وتتراوح مدة التعرض وظهور المرض من شهور إلى سنوات ، وعادة ما يصاب العامل بالسرطان بعد (20-30) سنة ومن الأعمال التي يكثر فيها هذا المرض أعمال الحفر والتنقيب واستخلاص الخامات ، صناعة الملابس والخوذات المضادة للحريق وهذه الأعمال تدخل ضمن نشاط رجال الإطفاء.(ذياب : 2002،ص171).

## 14- الأعراض النفسية في العمل بالمناوبة:

يعتبر الضغط تجربة ذاتية تحدث إختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية او المنظمة أو الفرد نفسه، وقد حددت ثلاث مكونات رئيسية للضغط في منظمات العمل هي: المثير، الإستجابة ، التفاعل ، فمثلا نظام العمل بالمناوبة وتبعاً لخصائصه المتمثلة في العمل الليلي وما يفرزه من إنشغال، توتر ، طول ساعات العمل ، إضافة إلى التغير المستمر لفترات العمل مما يصعب على العضوية التكيف معها تعتبر في مجملها عوامل ضاغطة.

### 14-1- الإكتئاب في العمل بالمناوبة:

يعتبر الإكتئاب اضطراب نفسي يعبر عن نفسه في مجموعة من الأعراض المتراملة بعضها عضوي وبعضها ذهني وبعضها مزاجي وبعضها يأخذ الصبغة الإجتماعية ، تلك الأعراض تسمى في مجملها الزملة الإكتئابية ،وهي تشتمل ببساطة عن جوانب من السلوك والأفكار والمشاعر التي تحدث مترابطة أغلبها أو بعضها والتي تساعد في النهاية على وصف السلوك الإكتئابي وتشخيصه.(لعريط،2007:ص86)

### 14-2- ضعف مستوى النشاط الحركي والخمول:

أداء النشاط المعتاد لعمال المناوبة كالذهاب إلى العمل أو القيام بالواجبات الإجتماعية فهي تبدو له صعبة التحقيق دون أن يبذل طاقة لإنجازها حتى ولو كانت تلك الأشياء التي يستمتع بها من قبل ،فهي تبدو له الآن غير مرغوب فيها وأنها مجرد واجب من الواجبات الثقيلة الأخرى.

### 14-3-مشاعر الذنب واللوم:

قد نجد أشخاص يراهم الآخرون أنهم جادون ولكن الواحد منهم يرى نفسه أنه سيء كما أنهم يرون أنفسهم يستحقون ما يحل بهم من كرب ، لذلك نجد أن هؤلاء الأشخاص غالبا ما يسيطر عليهم الشعور بأنهم عبء على الأهل والزملاء...الخ، ولائمين على أنفسهم بسبب إكتئابهم وفشلهم في إشباع حاجات المحيطين بهم.(Wever,1979 :122)

### 14-4- التفكير الإنهزامي :

الطريقة التي يفكر بها الفرد وإدراكه للأمور عما تتضمنه صورته لذاته وعن الأحداث الخارجية التي تمر به ، ومن الأعراض الرئيسية التي تسود بين هؤلاء ميلهم الواضح إلى نعت الذات بالتفاهة ، النقص والعجز. .(Wever,1979 :123)

### 15- المظاهر الإجتماعية في العمل بالمناوبة:

الإنسان إجتماعي بطبعه ، فهو ينزع بالغريزة إلى الحياة داخل الجماعة وأن بقاءه البيولوجي يتوقف على الجانب الإجتماعي ، فالجماعة بالنسبة للكثير من البشر هي الوسيلة التي يعبرون بها إلى المجتمع الأكبر ، فإذا أريد للفرد أن يساهم في بناء المجتمع ويؤثر فيه ويتعامل معه، يحق له أن يعطى فرصة لعضوية الوحدات الإجتماعية الصغيرة التي يجد فيها إشباعا لحاجاته ومجالا للإنسجام مع الآخرين.(Kogi(K),1985 ,p :15).

تعتبر الجماعات معيارا أساسيا يحدد بناء المجتمع ، وطبيعة أهداف الفرد ، كما تؤثر في حاجاته ومعتقداته ، إتجاهاته وميوله ، ومدى إمكانياته السلوكية، وأحيانا يواجه الفرد مواقف تجعله مغيبا عن تمثيل دوره الإجتماعي بسبب التزامات مهنية أو حتميات تقدر ضمن مسار الحياة... الخ.

ومن خلال هذا طرح كثير من الباحثين مسألة العلاقة بين طبيعة وظروف العمل بالمناوبة وإمكانية التفاعل الإجتماعي لعمال المناوبة ولمناقشة هذه العلاقة لابد من الإشارة إلى أهم خصائص التفاعل . (لعريط بشير:2007.101).

يعتبر التفاعل الإجتماعي وسيلة الإتصال الأساسية بين أفراد الجماعة ، إذ عن طريقه يتم التفاعل بين الأفراد في سبيل حركة الجماعة فبذلك يتميز التفاعل الذي ينشأ بين أفراد المجموعة بالتنبؤ ، فإذا قام الفرد بأداء معين داخل الجماعة فإنه يتوقع الاستجابة بالقبول أو الرفض من بقية أعضاء الجماعة لما قام به من سلوك ، وقد يتوقع الفرد أيضا الثواب أو العقاب ، ويكون توقعه مبنيا على أساس الخبرات السابقة أو على أساس القياس بالنسبة لأحداث متشابهة في إطار القاعدة القيمية التي تسود الجماعة ، إنه في جميع الحالات لما يتوقع الفرد إستجابة معينة ثم يفاجأ بإستجابة مقابلة فإن ذلك يزيد من معدل التفاعل الإجتماعي.(Badia,1990 ,p :387).

يحدد التفاعل الإجتماعي داخل الجماعة السلوك الفردي للأشخاص كما انه يساعد على تمييز المحصلة العامة لإستجابات الأفراد في المواقف الاجتماعية ، وبالتالي فإن التفاعل الاجتماعي يحدد النمط الشخصي لكل فرد في الجماعة بعبارة أخرى فالتفاعل بين الأفراد يكون نوعا من الإلتزام بالنسبة لسلوك كل فرد وعليه فإنه يمكن التنبؤ بهذا السلوك.

يساعد التفاعل الإجتماعي على إعطاء الفرصة للأفراد لكي يتميز كل منهم بشخصيته ، وهذا يعتبر نزوعا طبيعيا ، كما ان الجماعة بحكم تكوينها الديناميكي فذلك يساعد على إتاحة مثل هذه الفرصة.

التفاعل الإجتماعي بين الأفراد يصدر نتيجة لاختلال تنظيم الطاقة في المجال الاجتماعي للجماعة ، لذلك يعتبر أساس سلوك الافراد واستجاباتهم للأحداث القائمة، فكلما تقاربت القوى في المجال قلت فروق الجهد، وبالتالي إقترب التفاعل الاجتماعي من حالة الركود والسكون. بمعنى آخر يكون التفاعل الإجتماعي نشطا كلما إختل توازن المجال الاجتماعي للجماعة، وهذه أهم الخصائص المميزة لتفاعله الإجتماعي الذي يمكن إعتباره الأساس الاول في نشأة العلاقات الإنسانية.

(Monk,1986,P :555)

في ضوء تلك الخصائص فإن نظام العمل بالمناوبة بما يحمله من تغيير لأوقات العمل وسرعة دوران ساعاته يمثل تعارضا مع القيم التي يتلقاها العمال خلال عضويتهم في الجماعات المختلفة التي سبقت الإشارة إليها، إذ لا يتيح لهم الفرصة الكافية للاندماج فيها ، مما يؤدي إلى إعادة النظر في مواقفهم وإعادة تشكيل انماطهم السلوكية في التخلي عن عادات وإتجاهات معينة وإكتساب إتجاهات وعادات أخرى أكثر ملائمة لمقتضيات الموقف الاجتماعي الجديد. (لعريظ بشير:2007.102).

من خلال ذلك يمكن تصور عمق الآثار النفسية والإجتماعية التي يفرزها نظام العمل بالورديات خاصة إذا علمنا أنه يؤثر على تنظيم جماعة العمل، إذ أن العامل في نظام العمل اليومي العادي أقدر على الإهتمام بشؤون العائلة والصلات الإجتماعية المختلفة أكثر من العامل الذي خضع لنظام العمل بالمناوبة الذي يشعر بالتقصير إتجاه مسؤوليته الأسرية، فالعامل يتأثر بما يشيع في مجتمعه من أصداء لحوادث محلية أو عالمية، ويناله من آثار القلق الإجتماعي العام ما يمكن أن ينال غيره وعلى أساس ذلك فإن أي إختلال في الصلات الإجتماعية للعامل يمكن أن يكون مصدرا للاضطرابات العاطفية، وما أكثر ما كانت مشكلات أسرة العامل أو الحالة المرضية لأحد أفراد أسرته وراء السلوك العدواني الذي يظهر لديه في ميدان عمله.

بمقارنة وضعية كل من عمال المناوبة وعمال اليوم العادي، نجد ان عمال المناوبة يقابلون الحياة الإجتماعية بالتوحش ولا يبدون إستعدادا للتعاون في ظل طبيعة وظروف العمل، وهذا يكون عكس العمال الذين يشتغلون عادة فهم يواجهون التغيرات غير المنتظرة في البيئة بتغذية رجعية تكون أكثر تفهما وعقلانية، كما انهم يبدون إستعدادا للتعاون. (لعريط: 103.2007).

بوجه عام فنمط البناء النفسي الاجتماعي يختلف لدى كل منهما تبعاً لديناميكيات مواقف العمل التي يواجهها كل منهما (بسبب الاختلاف القائم) لأن إمكانيات التفاعل الإجتماعي تختلف باختلاف نظام العمل والموجه لأفراد فئة معينة.

16- الدراسات السابقة:

1-16 دراسة "موريس" و"مونتال": (1965)

قام "موريس" و"مونتال" بدراسة أثير نظام العمل بالمناوبة على العامل ،وخرج نتيجة مفادها أن العمل بالليل مغاير لفيزيونومية جسم العامل العادية وأن الليل أحسن وقت للراحة لقد أشرف "موريس" و"مونتال" على عدد من الدراسات الأخرى في بعض المؤسسات الصناعية لثلاث دول إسكندنافية هي السويد ،

النرويج ،الندمارك وإستمرت لسنوات وكان من نتائجها مايلي:  
-في مجموعة المناوبة (3 × 8) ينام 40% من أفراد العينة أقل من خمس (05) ساعات في اليوم و36% ينامون من (6 إلى 7)ساعات يوميا، و24% منهم ينامون من (7 إلى 8) ساعات في اليوم.

- تتراوح فترة نوم العمال العاديون بين (7 و8ساعات) في اليوم.

-إن 41% من أفراد مجموعة المناوبة (2 × 8) ينامون من (6 إلى 7ساعات) يوميا أما 25% فينامون أكثر من 8ساعات في اليوم.

-12% من عمال اليوم العادي يعانون من قلة النوم رغم توافر عامل الظروف المنزلية اللائقة.

-18% من عمال اليوم العادي يعانون من قلة النوم ويعيشون في ظروف منزلية سيئة.

-75% من عمال المناوبة (2 × 8) يعانون من قلة النوم ويعيشون في ظروف منزلية سيئة.

-15% من العمال المناوبين (2 × 8) يعانون من قلة النوم رغم توافر عامل الظروف المنزلية الجيدة ،عمال المناوبة (3 × 8)قلة النوم عندهم كبيرة ومنتشرة بكثرة تصل إلى نسبة 97% في ظروف منزلية سيئة و54% ممن يعيشون في ظروف منزلية جيدة.(مرجع سابق :60)

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها فإن عمال المناوبة يعانون من قلة النوم.

-هناك دراسة أخرى قام بها "موريس ومونتال" تناولت أثر العمل بالمناوبة

على اضطرابات الجهاز الهضمي والاضطرابات النفسية على مجموعة من العمال وكان من نتائجها:

- ارتفاع نسبة العمال المصابين بالاضطرابات على مستوى الجهاز الهضمي تبعاً لفترات المناوبة (2 × 8) 37%، أما في العمل بنظام المناوبة (3 × 8) فبلغت 44%.

- إن الاضطرابات النفسية تتزايد أعراضها لدى عمال المناوبة الذين إنتهجوا هذا النظام منذ أربع سنوات ، وتقل لدى العمال الذين عملوا في إطار نظام العمل بالمناوبة من 05 إلى 15 سنة وذلك يرجع أساساً إلى التكيف مع ذلك النظام .

من الملاحظ على نتائج هذه الدراسة أنها تؤكد على أن نظام العمل بالمناوبة يسهم في ظهور الاضطرابات الهضمية، إضافة إلى بعض المظاهر النفسية السيئة الأخرى التي لم تحددتها هذه الدراسة كالقلق والاكتئاب والتوتر وغيرها فهي غالباً ماتتضمن مشكلة الاضطرابات الهضمية الناتجة عن عوامل مختلفة ومتداخلة تكون ناتجة أساساً عن عوامل تنظيمية كما هو الحال بالنسبة لنظام العمل بالمناوبة.

### 16-2- دراسة " كولكهاون" وآخرون: (1968)

تتمحور النتيجة العلمية التي توصل إليها "كولكهاون" وزملائه في كون نظام العمل بالمناوبة يؤدي إلى اضطرابات بيولوجية وفسولوجية متمركزة حول كل من صعوبة النوم ، الاضطرابات الهضمية والخلل على مستوى وظائف المخ ، ومن الأدلة المهمة التي تلعبها العوامل السلوكية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة والتي لها علاقة بالاضطرابات السابقة ما يلي:

(Colquhoun(w.p)1968,p :549)

- النوم من أربع إلى ست ساعات يوميا.
- عدم تناول الإفطار يوميا.
- التدخين .
- الاستهلاك المفرط للشاي والكافيين.
- عدم الانتظام في أداء التمارين الرياضية.

لقد كشف هذا البحث عن التأثير الذي تتركه هذه الممارسات على الصحة العامة للفرد، وبمنظرة سريعة على المتغيرات التي إرتبطت بالصحة، أن جميعها تقريبا عوامل تتعلق بالسلوك الفردي أو الإجتماعي للعامل، بما في ذلك إتجاهاته الصحية وقدراته على معالجة الضغوط المرتبطة بذلك النظام من العمل.

### 3-16- دراسة "كولكاون: Colquhoun: (1977).

قام بدراسة مقارنة بين عمال المناوبة وعمال اليوم العادي بهدف الكشف عن جمود الشخصية، فتم وضع التحديد التالي لمصطلح الجمود: "فهو يعبر عن النقص في القدرة على التغيير والملائمة بما يؤدي إلى عدم الشعور بالهدوء والأمان".

لقد كانت العينة مكونة من 115 عاملا بالمناوبة و115 عاملا بنظام اليوم العادي، وقد توصلت الدراسة إلى أن عمال المناوبة لا يشعرون بالأمان والهدوء على العكس من عمال اليوم العادي.

بالرغم من أن هذه الدراسة المقارنة لم تأخذ بعين الإعتبار بعض المتغيرات الديمغرافية إلا أنها كشفت عن بعض أعراض القلق الناتج عن العزلة البيئية التي يختص بها نظام العمل بالمناوبة.

### 4-16- دراسة "ماكاي" (1980):

أكدت نتائج هذه الدراسة على وجود فروقات دالة إحصائيا بين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة والعمال الذين يعملون وفق نظام اليوم العادي تتجلى فيما يلي:

بالنسبة للذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة:

- الإحساس بالفشل
- الانطواء على الذات
- فقدان الثقة بالنفس
- تقدير الذات السيئ
- العدوانية
- البكاء
- الانشغال

- الخوف من المستقبل
- صعوبة إتخاذ القرارات الحاسمة
- الشك
- اللوم المستمر للذات
- الشعور بالندم (Mackay(C /J),1980,pp :510.511)

بالنسبة للذين يعملون وفق نظام اليوم العادي:

- الانبساط
- ثقة معقولة بالذات
- ارتفاع مستوى تقدير الذات
- الاتزان الانفعالي
- الهدوء والتفؤل
- نوع من السهولة في اتخاذ القرارات الحاسمة.
- نظرة سوية للذات .

### 5-16- دراسة "رايان" (1980)

ركزت هذه الدراسة على قياس التعب الناتج عن العمل المتواصل ومقارنة مفعول بعض الوظائف العصبية بنتائج قياس التعب بعد القيام بالعمل ثم التوصل إلى تسجيل بعض الاضطرابات كالتأخر في استجابة إنقباض أصبع الإبهام وارتفاع في حركة الاهتزاز في حالة الوقوف ، قلة تآزر العينين واليدين ، وسوء التكيف البصري ونقص في سرعة الحسابات الذهنية ، إضافة إلى ذلك تم الكشف عن نقص في القدرة على التفريق بين بعض الإحساسات السمعية وفقدان فعالية العمليات المشتركة بسبب العمل المتواصل لفترة طويلة من الزمن (ثمان ساعات عمل متتالية) .

إن نتائج هذه الدراسة تبين أن التعب لدى عمال المناوبة سببه ذلك النظام من العمل الذي يستوجب العمل المتواصل لفترة طويلة من الزمن، إضافة إلى التغير الدوري لتلك الفترة، ومن هنا فالتكيف مع ذلك النظام يصبح ضرورة، ولكن وفق إستراتيجية تهدف إلى التقليل من التعب حتى لا يفرز مشاكل أخرى تخص مختلف جوانب الحياة.

### 16-6- دراسة " فولكارد" وآخرون: (1985)

من بين النتائج المتمخضة عن هذه الدراسة أن عمال المناوبة يشكون من سرعة التعب والإرهاق وضعف الطاقة اللازمة لأداء العمل وآلام الظهر، إضافة إلى بعض اضطراب النوم وخاصة منها صعوبة الإستيقاظ في كل فترات النوم، كما أن قلة التركيز واضحة وبشكل ملموس على أداء العمال.

إن نتائج هذه الدراسة الإكتئابية تتفق إلى حد بعيد مع أعراض الإكتئاب العضوية التي تعتبر من أكثر الأعراض شيوعاً وأكثرها خداعاً، فعادة ما يصبح الإكتئاب مقنعاً مستتراً في شكل آثار جسمية دالة على سرعة التعب والإرهاق وضعف الطاقة والآلام المختلفة في أنحاء الجسم دون أن تكون هناك أسباب عضوية واضحة تبرر ذلك، ومن الشكاوي الجسمية المميزة للإكتئاب اضطراب النوم ومنها أيضاً اضطراب الشهية كفقدان الشهية وعدم التلذذ بالطعام وفقدان، ومنها أيضاً الشكوى من الصداع وآلام المعدة إضافة إلى فقدان الرغبة الجنسية والعزوف عنها.

من الواضح أن دراسة " فولكارد" وزملاؤه ألفت الضوء على مجموعة من الأعراض الإكتئابية المنتشرة لدى عمال المناوبة الخاصة بالجانب العضوي، غير أنها لم تشر إلى الأنعكاسات النفسية والسلوكية التي قد تنجم عن تلك الأعراض، ويكيف يتكيف معها العامل وماهي الآليات الكفيلة بتحقيق تعايش سلمي مع الإفرازات الجسدية، النفسية والسلوكية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة .

16-7- دراسة "كينان" (1981)

أجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية على عينة من العمال الذين يعملون وفق نظام المناوبة وتم ذلك في مصنع للأدوية ومن النتائج المتوصل إليها أن نسبة 85% من العينة تعاني من القلق على أشياء لا تستدعي ذلك، كما أن نسبة 65% من العينة لها نظرة سوداوية للحياة، وقد فسر الباحث ذلك على أن تغير الظروف الفيزيائية المستمر أثناء أداء العمال يساعد على إنخفاض فعالية الوظائف العضوية المختلفة كالجهاز الهضمي الذي يفشل عن أداء وظائفه المعتادة بسبب قلة كمية الدم التي تصله.

إنطلاقاً من هذه الدراسة يمكن القول أن العمل في نوبات كل من الصباح، المساء والليل يتميز بظروف فيزيائية متغيرة من حيث الإضاءة، التهوية يؤدي إلى إختلال في وظائف الجهاز الهضمي مما يعجل في ظهور بعض الأعراض منها ما هو نفسي كالنظرة السوداوية، إضافة إلى القلق النفسي. لذلك فنظام العمل بالمناوبة يعتبر نظاماً ضاغطاً له انعكاسات سلبية على حياة الفرد العامل في مختلف جوانبها، وبناء على أدبيات موضوع الضغط النفسي فإن كل من القلق، النظرة السوداوية للحياة وإضطرابات الجهاز الهضمي في العمل تعتبر من أعراض الضغط المهني.

16-8- دراسة "فوزي" (1980)

إهتمت هذه الدراسة بالعلاقة بين نظام العمل بالمناوبة وإضطرابات النوم الناتجة عنه لدى العمال من خلال متغير السن وأقد أسفرت على النتائج التالية:  
- نوعية وكمية الدم تختلف تبعاً لمتغير السن، ذلك أن العمال المناوبين الأكثر سناً (35 سنة فما فوق) إضطراب النوم لديهم أشد وطأة من أولئك الذين تتراوح أعمارهم بين 22 و 30 سنة، وقد فسر الباحث ذلك التباين إعتقاداً على إختلاف المسؤوليات، فالمتقدمون في السن (98%) مسؤولين عن عائلة وبالتالي نجدهم مسؤولين عن عائلة وبالتالي نجدهم مشغولون أكثر ينتابهم الخوف الدائم والشعور بالتقصير في أداء الواجبات وكل ذلك يشكل عائقاً في سبيل الحصول على نوم هادئ خاصة وأنه يأتي في فترات مختلفة.

### 16-9- دراسة "ويليامسون" Williamson (1986).

تضمنت هذه الدراسة المقارنة بين عمال المناوبة وعمال اليوم العادي في جانب من جوانبها مدى رغبة العامل في أن يكون شخصا آخر، فتبين من خلال النتائج أن نسبة 75% من عمال المناوبة لديهم الرغبة في ذلك بينما كانت النسبة ضئيلة لدى عمال اليوم العادي قدرت بـ: 15% إن الرغبة في أن يكون عامل المناوبة شخصا آخر يعتبر مؤشرا من مؤشرات إنخفاض مستوى تقدير الذات لدى عمال المناوبة .

### 16-10- دراسة "كيناك" (1987).

كان أحد بنود الإستمارة التي إشتملت عليها الدراسة يتضمن ما إذا كان أفراد عائلة العامل الذي ينتهج نظام العمل بالمناوبة ينتظرون الكثير منه حسب توقعهم ، فكانت نسبة الإستجابات الإيجابية عن ذاك البند كبيرة قدرت بـ: 82% من العينة التي شملتها الدراسة وفي بند آخر يتعلق بقياس مدى تحقيق توقع أفراد العائلة من العامل تبين أنه منخفض و قدرت بنسبته بـ: 15%. أما في ما يخص السؤال الملحق بالبند والذي يتضمن الكشف عن أسباب ذلك ، فيما كانت الإستجابات على النحو التالي:

71% السبب يرجع إلى صعوبة التأقلم مع نظام العمل بالمناوبة.

85% السبب يرجع إلى التعب بسبب عدم كفاية فترة.

90% السبب يرجع إلى عدم وجود وقت كاف لتلبية حاجات العائلة.

### 17-دراسات تناولت الضغط النفسي لدى عمال المناوبة:

#### 1-17- دراسة "لانكري" (1988)

هذه الدراسة التي أجريت في فرنسا على 1700 عامل يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة ،حاولت الكشف عن أهم الإستجابات النفسية للضغط الناتج عن خصائص النظام التناوبي وخلصت إلى ما يلي:

- صعوبة النوم.
- التعب الذهني.
- الخوف الدائم.
- السلوك العدواني.
- الإحباط.
- عدم القدرة المتزايدة على التركيز.
- التشاؤم وعدم الإستمتاع بالحياة.
- صعوبة إتخاذ القرارات.
- الخوف من فقدان الوعي.
- الخوف من الموت.
- الخوف من الآخرين ومن الفشل.
- عدم القدرة على تحقيق الرغبات.

#### 2-17- دراسة "ولكنسون" (1989):

هذه الدراسة حاولت الكشف عن التأثيرات الفيزيولوجية للضغط الناتج عن ظروف العمل القاسية وتوصلت إلى :

أن عبء العمل يؤثر سلبا على العديد من أعضاء الجسم البشري ويسهم إسهاما فعالا في نشوء الإضطرابات النفسية والأمراض الجسدية وذلك إن عدم التعامل مع تلك الوضعية بشكل سليم يؤدي في النهاية إلى الزيادة في إفرازات الهرمونات كالأدرينالين والكورتيزول مما ينجم عنه إضطراب في نبضات القلب وإرتفاع مستوى الضغط الدموي ، وكل ذلك يثير الإستجابات التالية:

- ضغط عضلي.
- صعوبة التنفس.
- اضطرابات الشهية.
- الارتعاش.
- أوجاع الرأس.
- كراهية الذات القوية.
- ضعف الأعضاء.
- التعب والوهن.
- القلق.
- جفاف الفم والحنجرة.
- الإسهال.

من خلال نتائج الدراسات التي تناولت الضغط النفسي وعلاقته بنظام العمل بالمناوبة، يمكن القول أن الكثير من تلك الأعراض التي تصيب الأفراد إذ تشكل في مجملها زلمة لإفرازات ذلك النظام التناوبي باعتباره عاملا ضاغطا يصعب على الفرد التعايش معه بسهولة، ذلك أن حجمه يفوق في أحيان غالبية إمكانيات الفرد العامل. لذلك يستوجب البحث عن آليات كفيلة تحقق نوعا من التعايش السليم معه.

### 17-3- دراسة "هيساوتوتون جين": (2005)

دراسة قام بها الباحث "هيساوتون جين" بعنوان "علاقة نقص النوم بالسمنة" وطرحها أمام مؤتمر السمنة الثالث لدول آسيا والمحيط الهادي في تايبيه عام (2005م) وهي دراسة مسحية على العاملين بنظام الورديات بشركة إلكترونيات تايوانية وهدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين نقص النوم وزيادة الوزن وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

أن من ينامون أكثر من ست ساعات ليلا يكونون في العادة أنحف ممن ينامون عدد ساعات أقل.

أثبتت الدراسة خطأ الاعتقاد بأن كثرة النوم تؤدي إلى السمنة حيث أوضح أن نقص النوم يؤدي إلى انخفاض الكمية التي يفرزها الجسم من هرمون الليبتين الذي يتحكم في وزن الجسم وزيادة كمية هرمون الجرهلين الذي ينشط إمتصاص الغذاء.

### 4-17- دراسة "هونجلي" (2006م):

تمت هذه الدراسة بعنوان " الأثار الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية للعمل في الورديات الليلية المتعاقبة" كبحث مقدم إلى المعاهد الوطنية الصحية في نورث كارولينا عام (2006م) وهي دراسة مسحية على الممرضات العاملات في الورديات الليلية بالمستشفيات وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير العمل في الورديات الليلية على صحة العاملين الجسدية والنفسية وعلاقتهم الاجتماعية وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

العمل في وريديات ليلية متعاقبة يؤدي إلى اضطراب الساعة البيولوجية وقد تكون له آثار فسيولوجية ونفسية وإجتماعية على الممرضات.

إن الممرضات اللائتي يعملن لمدة 15 عاما على الأقل في نوبات ليلية كن أكثر عرضة للتدخين وتناول العقاقير.

18-الدراسات العربية :

1-18- دراسة "سعود محسن مختار" (1994-هـ1415)

دراسة بعنوان "عمل النوبات وأثره على الاضطرابات النفسية لدى عمال المصانع في مدينة الجبيل الصناعية" بجامعة الملك فيصل بالدمام، وهدف الباحث في دراسته إلى تقييم تأثيرات عمل النوبات على صحة العاملين من الناحية النفسية والاجتماعية وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج منها:

(1) أفراد عينة الدراسة موافقون بمتوسط حسابي (3،89 من 5) على أن عمل النوبات يسبب إجهاد عالي للعاملين وبالتالي إحداث أعراض جسدية نفسية مثل (الصداع - اضطرابات النوم- ألم المفاصل - الدوخة والدوران - زيادة النبض - جفاف الفم - حرقان في المعدة - قلة الاستيعاب)

(2) أفراد عينة الدراسة موافقون بمتوسط حسابي (3،75 من 5) على أن عمل النوبات يؤثر على واجبات العامل نحو أسرته ومجتمعه.

2-18- دراسة "شليويح الحربي" (2001-هـ1422)

دراسة بعنوان "أثر نظام الورديات على أداء الموظف في قسم الأمن بالتطبيق على جمرک الميناء الجاف" بالرياض، حيث استخدم الباحث منهج المسح الإجماعي في دراسته معتمداً على الإستبانة كأداة للدراسة، حيث هدف في بحثه إلى تحديد أثر نظام الورديات بجمرك الميناء الجاف على أداء الموظف لعمله من حيث وقت الوردية صباحاً أم مساءً والكشف عن الجوانب السلبية والإيجابية لهذا النظام حيث توصل إلى عدة نتائج من بينها:

(1)- العمل بنظام الوردية الليلية يؤثر على حياة الموظف وكذلك ظهور بعض العوارض الصحية عليه وخاصة اضطرابات النوم بموافقة 67،4% من إجمالي أفراد الدراسة.

(2)- نظام الورديات المعمول به يقلل من أداء العامل فيه بموافقة 49،7% من إجمالي أفراد الدراسة.

(3)-يفضل معظم الموظفين 74,3% تثبيت الوردية أفضل من دورانها وتقليل ساعات العمل إلى 6 ساعات.

### 18-3- دراسة "منير العتيبي" (1423هـ-2002)

قام الباحث بهذه الدراسة بعنوان "اتجاهات العاملين في مراكز الشرطة نحو الدوام الرسمي" بالرياض عام 1423هـ وهي دراسة مسحية على العاملين في مراكز الشرطة من خلال إستطلاع مشاعرهم الإيجابية والسلبية نحو النظام، وقد قسم الباحث الدوام الرسمي إلى نوعين:

الأول : نظام دوام ثابت يتم بموجبه تحديد ساعات العمل في الأسبوع وفي اليوم وتحديد بدء ساعات العمل اليومي وانتهائها سواء كان لفترة واحدة متصلة أو لفترتين.

الثاني: نظام دوام مرن حيث يختار الموظف الوقت الذي يلائم ظروفه ليؤدي فيه الساعات المقررة للدوام دون نقص.

وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج منها:

1 - غالبية أفراد عينة الدراسة 66% يرون بأن هناك احتمال لتحقيق نظام الدوام الحالي الإنتاجية المرجوة من العاملين.

2 - 38% من أفراد عينة الدراسة يرون بأن الدوام المرن يؤدي إلى إنخفاض نسبة التأخير عن العمل.

وعلى ضوء نتائج هذه الدراسة قدم الباحث مجموعة من التوصيات:

توجيه مزيد من الاهتمام بإيجاد بيئة عمل مناسبة ومشجعة للعاملين خاصة في مراكز الشرطة مع تذليل الصعوبات التي تواجههم في الالتزام بساعات الدوام الرسمي والتي تحول دون القيام بالعمل على الوجه الأمثل مع مراعاة ظروف العاملين الاجتماعية والنفسية والصحية والاهتمام بتناسب نظام الدوام الرسمي مع فصول السنة الأربعة.

### 19- الدراسات المحلية:

#### 19-1-دراسة بقادير:(2006)

حاولت الدراسة الحالية الكشف عن مختلف الآثار الفيزيولوجية والاجتماعية للعمل الليلي على العمال الذين يعملون في مثل هذا الوقت ، بحيث حاولت هذه الدراسة الكشف عن الجانب الفيزيولوجي و الاضطرابات التي يتعرض لها العامل جراء عمله الليلي من جانب نوعية وكمية نومه وكذا الاضطرابات الهضمية التي تنتابه جراء ذلك وكذا ما يمكن أن يحدثه العمل في مثل هذا الوقت من إخلال في التنظيم اليومي للأسرة والكشف عن الاضطرابات في علاقات العامل الاجتماعية وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 140 عاملا بالروبية الرغاية ، هذه العينة مكونة من العزاب والمتزوجين في دراسة مقارنة بحيث تعمل تحت نظام دوري يحتم عليها العمل بنوبات نهائية وليالية وقد توصلت هذه الدراسة أن للعمل الليلي آثار على صحة العامل الفيزيولوجية وكذا حياته الاجتماعية، كما توصلت الى أنه لا توجد فروق في الآثار الفيزيولوجية والاجتماعية بين العزاب والمتزوجون.

#### 19-2- دراسة "العريط بشير"(2007):

دراسة بعنوان "الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3×8)" وهي دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية بسكيكدة تتدرج ضمن العمل لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بجامعة منتوري قسنطينة، وقد حاول الباحث من خلال هذه الدراسة التعرف على ما إذا كان لذلك النظام من العمل (3×8) آثار نفسية على العامل الجزائري متمثلة في كل من الإكتئاب، القلق، والضغط النفسي وإختلال المظاهر السلوكية معتمدا في ذلك على قياس كل من الاستجابة الاكتئابية، مستوى القلق والضغط النفسي والمظاهر السلوكية لدى مجموعتان من العمال، الأولى خاضعة لنظام العمل بالمناوبة (3×8) والثانية خاضعة لنظام اليوم العادي محاولين من خلال ذلك معرفة أكثر العمال تعرضا للانعكاسات النفسية والسلوكية وقد توصل الباحث إلى نتائج من بينها:

أن ظروف وخصائص نظام العمل التناوبي تشكل أحداثا مثيرة للضغط تسهم في نشأة الإكتئاب، القلق، الضغط النفسي، واختلال المظاهر السلوكية المرتبطة بذلك، ومن ثم فهي بمثابة متغيرات نفسية وسلوكية تسهم في إختلال الصحة النفسية والجسدية للعمال والتي تشير إلى خبرة وجدانية تتجلى خاصة في الحزن والتشاؤم، الانشغال، الشعور بالفشل، عدم الرضا الشعور بالذنب، عدم حب الذات، صعوبة النوم، التعب، فقدان الشهية، اللجوء إلى المهدئات والمنشطات بصورة غير صحية، هذه المظاهر تختلف شدتها تبعا لمتغير الأقدمية في العمل والحالة الزوجية، ذلك أن العامل في نظام المناوبة كلما زادت أقدميته في العمل كلما زاد مستوى تراكمات الضغوط المختلفة عليه، إضافة إلى العبء الاجتماعي الذي يتجلى في أداء الالتزامات المختلفة.

### 20-التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال إستعراض الدراسات السابقة التي تتعلق بالعمل التناوبي وعمال المناوبة أن هناك تنوع في مواضيعها و أهدافها و أدواتها بتنوع الجوانب التي عالجتها، كما أن هناك اهتمام واسع و لأغلب البلدان التي أخذت منها تلك الدراسات خاصة الغربية في موضوع العمل التناوبي .

### أولاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

قد استفاد الطالب الباحث من هذه الدراسات في إثراء الإطار النظري، كما استفاد منها الباحث في الإجراءات المنهجية كاختيار منهج الدراسة، وبناء الأداة الدراسية و في الأساليب الإحصائية، و في تحليل النتائج بمقارنتها مع النتائج الدراسة الحالية ( ينظر الجانب التطبيقي من الدراسة).

و استخلاص، الطالب الباحث أهم الإستنتاجات التالية:

1- أن العمل التناوبي أصبح عنصرا ضروريا في الحياة البشرية فرضه التطور التكنولوجي والتنافس الإقتصادي والحاجة الإجتماعية.

2- إلقاء الضوء على كيفية النظرة للعمل التناوبي وأهم قواعد العمل المنتهجة في النظام التناوبي ، وتجليه المعوقات التي تحول دون تكيف العمال مع نظام المناوبة ، ووضع المقترحات والتصورات المناسبة للحد منها.

3- التعرف على الغموض السائد حول تأثير العمل التناوبي وما علاقته بالضغط المهني الذي يعاني منه عمال المناوبة ، وذلك قصد التوصل إلى إستراتيجية للعمل التناوبي من شأنها التقليل والتخفيف أو الحد من الضغوط المهنية الناجمة جراء النظام التناوبي.

ثانيا: أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تعددت وتنوعت أهداف الدراسات السابقة التي تناولت العمل التناوبي أو العمل بالمناوبة والعمل الليلي ، وتهدف الدراسة الحالية من حيث العمل التناوبي إلى معرفة العلاقة بين العمل التناوبي والضغط المهني ومعرفة الفروق وفق متغيرات (السن ،الرتبة ،الخبرة المهنية، الحالة العائلية) بالإضافة إلى معرفة إتجاهات العمال الإيجابية والسلبية نحو العمل التناوبي من وجهة نظر عمال الحماية المدنية.

و يتجلى هذا التميز في:

1- إعطاء أهمية كبيرة للعامل البشري خصوصا في العمل التناوبي بإعتباره عنصرا أساسيا في بقاء عجلة الدوام.

2- الربط بين العمل التناوبي والضغط المهني والكشف عن العلاقة بينهما من منظور أرغونومي يعد من أول الدراسات بولاية أدرار ، و عدم الوقوف على دراسة مماثلة في الجزائر على حسب علم الطالب الباحث.

3-معالجة قضية من قضايا العمل والتي تتناول المعاناة في العمل نتيجة نظام العمل وحجم الضرر الذي تسببه أوقات العمل والتنبيه إلى ضرورة النظر لهذه المسألة على أنها أصبحت ملحة وضرورية.

ومجمل القول أن الدراسات السابقة في العمل التناوبي لها دور مهم في تعزيز الدراسة الحالية برغم بعض الإختلافات ، إلا أنها أكسبت الباحث سعة الإطلاع على إستراتيجيات التعامل مع الضغط المهني في إطار العمل التناوبي وكيفية الحد منه.

### خلاصة:

إن حتمية العمل بنظام المناوبة أصبحت لازمة فرضتها ظروف إجتماعية أو تقنية أو اقتصادية والعنصر الأول الذي يتحمل المسؤولية الكاملة عن هذا العمل هو العنصر البشري، فهو المستفيد الأول من إيجابياته وسلبياته وقد يجني بعض المشتغلين بالنظام التناوبي ضررا جسما ونفسيا وسلوكيا ، الأمر الذي يجعل المهمة على عاتق الذين يهتمون بالصحة النفسية والجسمية والإجتماعية صعبة ، فالعمل بنظام المناوبة يتطلب دراسة من عدة نواحي صحية ، وظروف فيزيقية ، وعلاقات إجتماعية وغيرها كونها تخفف من آثاره السلبية بمختلف أنواعها وتعمل على ملائمة العمل وفقا للخصائص الإنسانية والمتطلبات الصحية والنفسية، فالحفاظ على الأبدان أولى من الحفاظ على الأديان وفق قاعدة علماء التشريع .

## الفصل الثالث

### الضغط المهني

- تمهيد
- مفهوم الضغوط
- تعريف الضغوط المهنية
- عناصر الضغط المهني
- أنواع الضغط المهني
- مراحل الضغط المهني
- مصادر الضغط المهني
- نظريات الضغط المهني
- النماذج المفسرة للضغط المهني
- الآثار المترتبة على الضغط المهني
- أعراض الضغط المهني في نظام العمل بالمناسبة
- إستراتيجية مواجهة الضغط المهني
- الدراسات السابقة للضغط المهني
- خلاصة الفصل

1- تمهيد:

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئية تتميز بالتغير المستمر بمختلف انواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي ، مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية ، حيث يصعب عليه التكيف معها ، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم ، إلا أنها في كثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد ، ويختلف الأفراد في استجابتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وإنخفاض الإنتاجية وتدني مستوى الأداء وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها ، الأمر الذي يتطلب إيجاد حلولاً فعالة من خلال إستراتيجيات ونظريات من شأنها الحد والتقليل من آثار هذه الضغوط المهنية وهو ما سنحاول سرده في هذا الفصل من خلال تعريف الضغط المهني وأهم عناصره وأنواعه ، إضافة إلى أهم مراحله وأعراضه والتي تظهر على عمال المناوبة من خلال العمل التناوبي .

## 2- مفهوم الضغوط :

عندما نتحدث عن الضغوط فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض ، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولايزال مصدرا في بعض الاحيان للشقاء خاصة عندما يكون بعيدا عن المعايير والمواصفات الأرغونومية ، ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة العامل للعديد من المخاطر والتحديات التي كانت سببا في هاته الضغوط ، حيث إستطاع الانسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه ، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه. ( هيجان،1998: ص13).

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية ، واستخدمت في القرن 17 بمعنى : الشدة أو المحنة أو الحزن ، أو البلاء.

وخلال القرنين الثامن والتاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أوالضغط أو الإجهاد أو التوتر ، ثم إستخدم المصطلح في العلوم الأخرى ، خصوصا في علم النفس ليدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد إنفعالي أو جسمي .(فائق فوزي،1996:ص 67)

## 2-1- تعريف الضغط المهني:

### 2-1-1- التعرف اللغوي :

الضغط - stress:مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني : ضيق ، شدة ، ومنه أخذ الفعل الفرنسي ( etreinder )بمعنى : طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الإختناق الذي يسببه القلق (شحاته وآخرون :2003،ص208)

وقد إستخدم مصطلح الضغط للمفاهيم الآتية: القهر ، الإضطراب الشدة والمشقة (بن زروال،2003:ص445)

### 2-2- التعريف الإصطلاحي :

ظهرت تعاريف متعددة للضغط المهني ، اختلفت بالطريقة التي ينظر بها الباحث إلى الضغط المهني ، والموضوع الذي تقوم عليه دراسته وقد عرف الضغط المهني كالتالي:

أ- الضغوط كمثير :

يعرف الضغوط لازاروس وكوهين (Lazarus&Cohen) على أنها : "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي" (سيد يوسف:2004،ص17).

كما تعرفه عبد الحليم (2009) بأنه "يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى إستجابة انفعالية حادة ومستمرة" (منى عبد الحليم، 2009:ص35)

ويعرف الضغوط حافظ (2007) بأنها" حالة تؤثر في الجوانب الإنفعالية للفرد وفي عملية تفكيره ، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية" (حافظ، 2007:ص20).

ب- الضغوط كإستجابة :

يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية ، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة ومن أصحاب هذا الإتجاه .

تعريف فونتانا « FONTANA » الذي يعرف الضغوط بأنها" حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي" (عبد العزيزالمجيد، 2005:ص18).

أما جرينبرج وبارون « Geenberg & Baron » فيعرفانها على أنها : نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة ، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرين على تحقيق أهداف المنظمة. (طه عبد العظيم وآخرون، 2006:ص22)

ج – الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة :

نظر أصحاب هذا الإتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به ، حيث يتبنى أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل كما وجهوا نقائص وانتقادات فيما يخص الإتجاهين السابق ذكرهما، ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه :

تعريف بيش ونيومان « Beeh & Newman »: « بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين ، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد(عثمان مريم، 2009:ص33).

ويعرفها غرات « Grath » بأنها عبارة عن " حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص " (العميان، 2005:ص 161 )

ويرى زهير الصباغ(1981) الضغوط بأنها: " الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه". (الصباغ، 1981: ص 29 )

من خلال إستعراضنا للتعريف سابقة الذكر سواء من تطرقت للضغوط على أنها مثير أو تلك التي تطرقت للضغوط على أنها إستجابة ، والأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين الفرد والبيئة ، يمكننا إستخلاص تعريف للضغوط ينظر إليها بنظرة شمولية ، حيث يمكن إعتبارها بأنها :

"حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع طبيعة العمل ، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسولوجية والسلوكية " .

### 3-عناصر الضغوط المهنية:

تتكون ضغوط العمل المهنية من ثلاث عناصر رئيسية هي :عنصرالمثير ، عنصر الإستجابة وعنصر التفاعل .( عياصرة وآخرون، 2008:ص 113 )

وفيما يلي شرح لهذه العناصر :

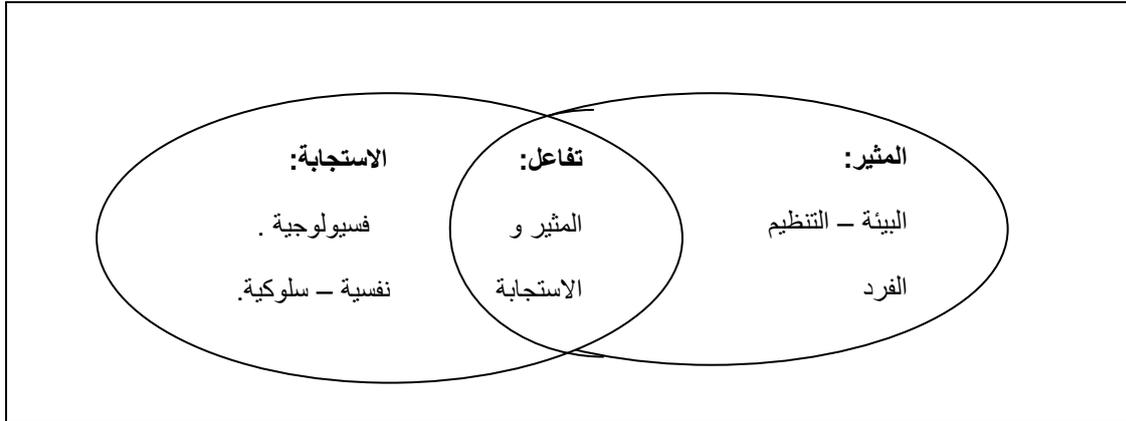
أولاً – **عنصرالمثير**: هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري، والتي تولد شعورا بالضغط.

ثانياً – **عنصر الإستجابة** : هو مجموعة ردود الأفعال النفسية والفسولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

ثالثاً – **عنصر التفاعل** : هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات ، أي أن الضغط الذي يواجه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري.

والشكل التالي يلخص العناصر السابقة الذكر:

الشكل رقم ( 01 ): عناصر ضغوط العمل



المصدر: ( عياصرة وآخرون ، 2008:ص 113 )

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية (فليه ، وآخرون، 2005:ص306)

ويمكن توضيح هذه العناصر كمايلي :

1 – **عنصر الإدراك** : "يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد". (الكتبي ، 2005: ص 309)

فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته إتجاه ضغوط العمل.

2 – **عنصر الفروق الفردية** : تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الافراد كالسن ، الجنس ، الخبرة ... الخ .لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة إختلاف إستجابات الأفراد لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها.

من خلال ماسبق ذكره في هذا المطلب يمكن إعتبار ضغوط العمل كنظام لها مدخلات وعمليات ومخرجات ،حيث تمثل المدخلات كافة المثيرات التي يكون الفرد والبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة مصدرا لها،وتتمثل العمليات في ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات ،بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية.

### 4- أنواع الضغوط المهنية :

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

**1-4:أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر:**وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية (فليه ، وآخرون،2005:ص306).

#### أ- الضغوط الإيجابية:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للعامل والمؤسسة ،فالنسبة للعامل تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح .

أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وأداء العمال ،وكذا كسر الملل الناتج عن الروتين في العمل ،وهو ماينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية ونوعية الانتاج أو الخدمات أثناء الكوارث ،(الشريف مسلط،1996:ص40) تعتبر هذه الأخيرة ضغطا إيجابيا تدفع بهم إلى تقديم المساعدات والوقوف إلى جانب المتضررين بالنسبة لعمال الحماية المدنية.

#### ب - الضغوط السلبية :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها إنعكاس سلبي على العامل والمؤسسة ،حيث تسبب للعامل إنخفاضا في الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل (الشريف مسلط،1996:ص41).

أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن إنخفاض 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:

### 2-4 الضغوط حسب معيار السبب:

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

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

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

د-ضغوط السيطرة(التأديب ،العقاب القاسي...) (عقلي،2005:ص595).

من حيث الشدة:صنفها بابكوك « Babcok » إلى ثلاثة أنواع وهي:

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

ب- ضغط ذو أصل خارجي:أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيسعى إلى إجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج-جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على إستغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.(لوكيا وآخرون،2006:ص16)

3-4 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 « Jains » الضغوط إلى:

### أ- الضغوط البسيطة:

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

### ب- الضغوط المتوسطة:

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

### ج- 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.(فائق فوزي،1996:ص67)

### 4-4 الضغوط العمل 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 (فلية،2009:ص308).

### أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

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

### ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الأفراد داخل موقع العمل مثل الصرعات التي قد تحدث بين الافراد 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.

مما تقدم ذكره في هذا المطلب، يتضح أن لضغوط العمل أنواع متعددة ومختلفة بتعدد واختلاف المعايير التي تم الرجوع إليها في التصنيف ومعرفة العمال والمؤسسة لهذه الأنواع يفيدهما كثيرا في وضع الأساليب المناسبة والفعالة للتعامل مع كل نوع من أنواع الضغوط المهنية.

### 5- مراحل الضغوط المهنية :

تمر عملية التعرض لضغوط العمل بثلاث مراحل رئيسية هي مرحلة الإنذار المبكر، مرحلة المقاومة، مرحلة الإنهاك.

#### 1-5: مرحلة الإنذار المبكر (حركة المنبه):

هي الإستجابة المبدئية الأولى للموقف حيث يشعر فيها العامل بقرب وجود الخطر، وهذا بعد تعرضه لمجموعة من المثيرات الداخلية أو الخارجية، حيث تقوم الغدد الصماء بإفراز هرمونات (الأدرينالين والنوادرينالين) يترتب عليها بعض المظاهر مثل سرعة خفقان القلب، زيادة معدل التنفس، ليتهيئ الجسم لعملية المواجهة (الإستشارة العامة) (محمد إسماعيل، 2005 ص:44)

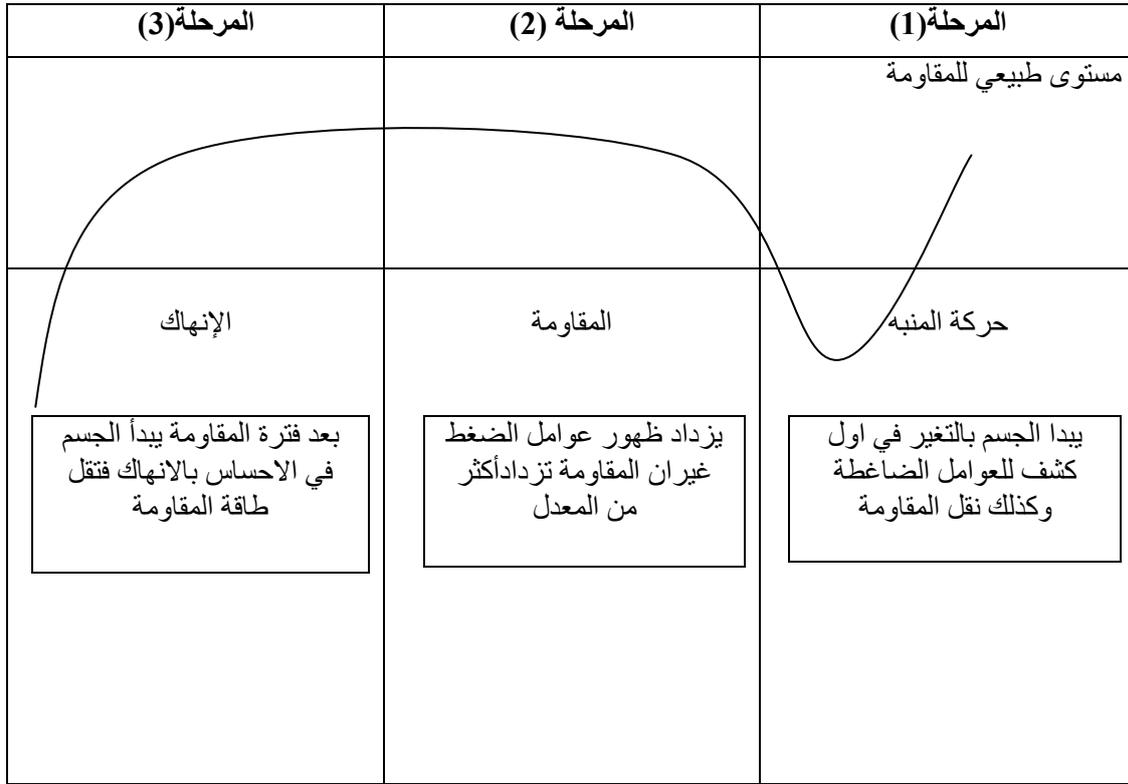
#### 2-5: مرحلة المقاومة :

عقب الصدمة الأولى ينتقل العامل إلى المرحلة الثانية، وهي مرحلة المقاومة، أي يقوم الفرد بسلوكات دفاعية، وهذا من خلال مواجهته لمصادر الضغط الداخلية أو الخارجية أو التعامل والتكيف معها بهدوء، أو تجاهل هذه المصادر. فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه المرحلة هي الاخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل الفرد إلى المرحلة الموالية وهي مرحلة الإنهاك (القيوتي، 2009 ص: 288)

3-5:مرحلة الإنهاك :

تحدث هذه المرحلة عندما يتعرض الفرد للضغوط لفترة زمنية طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة ، حيث يصاب على إثرها بالإنهاك نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ، وتظهر عليه بعض المظاهر مثل التفكير في ترك العمل ، إنخفاض كبير في الدافعية وفي معدلات الاداء...الخ(محمد إسماعيل،2005: 45)

الشكل رقم (02) مراحل ضغوط العمل عند سيلاي



المصدر: (محمد عبد الباقي، 2002: 309)

من خلال ما تقدم ذكره في هذا المطلب ، يتبين لنا مدى أهمية تتبع ضغوط العمل في مراحلها الأولى (المرحلة الاولى والثانية) ، لماله من دور كبير في حماية الأفراد صحيا ونفسيا والمؤسسة ماليا.

### 6- مصادر الضغط المهني :

لا يوجد هناك إتفاق بين الباحثين والكتاب حول مصادر محددة للضغوط المهنية ،لافيما يتعلق بالفئات التي يمكن أن تصنف وفقها تلك المصادر ، ولاماتضمنه من عوامل مسببة لضغوط العمل .

فهناك من يرى أن هذه الأخيرة مصدرها البيئة الخارجية للمؤسسة في حين يرى آخرون أن مصدرها المورد البشري نفسه أي( الأفراد داخل المنظمة)(الكتبي،2005:ص214 )

وباعتبار المؤسسة نظام مفتوح تؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة بها وتتأثر معها الموارد البشرية ، وبذلك فإن التصنيف الأقرب الى الواقع والأكثر موضوعية هو ذلك التصنيف الذي يأخذ المصادر الثلاثة معا . أي المصادر المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة ، والمصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة والمصادر المرتبطة بالفرد .

### 1-6 مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد:

تختلف إستجابة الأفراد للضغوط وذلك بحسب السمات والخصائص المميزة لكل فرد ، فمن الممكن أن يتعرض الأشخاص لنفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحدا، وتوضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر الفردية والمرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي:

#### 1-1-6 مفهوم الذات :

هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية ، والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات ، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته.

ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية والخارجية وتشتمل على العناصر التالية :

أ – المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائيا في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو "الذات المدركة".

ب – المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين (الذات الاجتماعية)

ج – المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون "الذات المثالية" (طه عبد العظيم وآخرون،2006: ص53)

د – إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه وإذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيًا تجاه الذات فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير .

هـ – أما إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور إيجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته بها وتقديره لها بنسبة عالية ، ومن ثم يقل احتمال تعرضه للضغوط .

### 2-1-6 نمط الشخصية :

يعرفها عمار كشرود(1994) في معجمه بأنها : "تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوفر في تركيب بنيان وكيان الشخص" ، فالشخصية التي تتميز بصفات كالهروب والمقاومة وإنخفاض مستوى الطموح والتصلب وجمود الرأي ، وصعوبة إتخاذ القرار، والتردد نجدها مستهدفة من طرف الضغوط وتشكل عائقا في التأقلم بالنسبة لصاحبها (عمار كشرود ، 1994: 266).

### 3-1-6 غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل بالنسبة للفرد ، وينشأ عندما لا تتوفر المعلومات والبيانات الواضحة لدى الفرد عن الدور المطلوب منه القيام به ، أو عدم توفر المعلومات بحدود سلطته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة أو يكون هناك إزدواجية وتعارض مع الدور الذي يقوم به الفرد. (فلمبان ، 1417هـ : 44)

ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤوليات الفرد ، قواعد ومصادر السلطة ، تقييم المشرف لأداء الفرد ، التغييرات التنظيمية وهناك إحتمال أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة وكبيرة الحجم ، يحدث غموض الدور عندما:

أ- تحدث تغييرات تكنولوجية.

ب- تغيير أحد أفراد العمل.

ج- وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا.

د- إخفاء المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث ، أو كأسلوب لمضايقه المشرف غير المفضل بالنسبة لهم (حمداش، 2004: ص29)

4-1-6 صراع الدور:

يعرفه فرج الله بأنه: "شعور الفرد بتعارض إمكاناته وقدراته مع الدور أو الوظيفة التي يقوم بها ويرجع ذلك لعدم فهمه لدوره الوظيفي أو لعدم وجود توصيف سليم لوظيفته، أو لتعارض الأوامر الصادرة إليه من إدارته ومفاهيمه التي قد تكون صائبة أو خاطئة". (فرج الله، 1994:ص 173).

وقد يأخذ صراع الدور عدة أشكال وذلك تبعاً للأدوار التي يمكن للفرد أن يقوم بها داخل المنظمة، وخاصة عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها ومن بينها:

أ – تعارض مطالب العمل من حيث الأولويات :

تظهر حين تتداخل مطالب العمل من حيث الأولويات وهذا حينما يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق نتيجة حاجاتهم لإنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية ومطالب أخرى يكفلهم بها رؤسائهم في العمل ويتوقعون منهم الانجاز الفوري لها ، هذا يتكرر بشكل أكبر أو كثير لدى مديري الإدارة الوسطى ، فكثيراً ما يجدون حرجاً عندما تتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة التنفيذية. أورد في (عثمان مريم، 2010:ص 46)

ب – تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:

يحدث هذا التعارض كما يقول "أرجرس" " Argirs " عندما تحاول المنظمات تطبيق الصيغ أو الإجراءات بشكل رسمي في معاملاتها في الوقت الذي يفضل الأفراد العاملين بها إتباع الشكل غير الرسمي في إنجاز أعمالهم. (عبد الباقي، 2005:ص 299)

ج – تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة:

يحدث هذا التعارض بين العمال الجدد ، خاصة عندما يجدون حرجاً في الإبقاء على التزامات الأدوار والمسؤوليات المدرجة ضمن الوصف الوظيفي لأعمالهم التي تتطلب منهم التقيد بالمهام وبين طلبات المساعدة من قبل الزملاء مما يعني الخروج عن واجباتهم ومسؤولياتهم ، وفيما يكون الموظفون القدامى قد تعودوا على تقديم المساعدة فيما بينهم ، نجد أن الموظف الجديد يكون في حالة من الخوف والتردد في أداء هذه الأعمال لاسيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر. ( هيجان، 1998: ص 229).

### 6-1-5 عبء العمل الكمي :

تعتبر زيادة كمية العمل أو نقصانها أحد المؤثرات بالضغط الوظيفية وزيادة كمية العمل تتمثل في زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق، فزيادة الواجبات والمهام المناطة بالشخص بقدر أكبر مما هو متوفر لديه من قدرات وإمكانات تحدث إختلالا نفسيا داخل الفرد

وذلك لعدم تناسق قدرات الفرد مع مهام العمل الموكل له من حيث قلة تأهيله أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل، وإذا كانت زيادة كمية العمل تسبب ضغطا على الفرد فإنه يواجه ضغطا في حالة إنخفاض كمية العمل أيضا وذلك عندما يسند إلى الفرد مهامًا تكون أقل من قدراته وإستعداداته أو عندما يشعر أن كمية العمل قليلة لا تستوعب الوقت المتاح له (فلمبان: 1417هـ: 54).

### 6-1-6: عبء العمل النوعي :

ويحدث عندما يشعر الفرد بأن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته، أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء هذا العمل بالنسبة لعبء العمل النوعي، فيتبين أن الفرد لديه قدرات ومؤهلات كبيرة أكبر من الأعمال الموكلة له، في هذا الصدد أجريت دراسة من طرف الباحث "وايمان" وذلك لفحص العلاقة بين زيادة عبء العمل وانخفاض عبء العمل والضغط بين 145 مدير وتبين أن المديرين الذين يعانون من مستوى عالي أو مستوى متدني من الضغط لديهم مشكلات صحية وأن زيادة عبء العمل وانخفاضه يؤديان إلى إنخفاض الأداء وحدوث المشكلات النفسية والبدنية والسلوكية، كما ان دراسة سمير أحمد عسكر التي أجريت على عينة من العاملين في المصارف، تبين أن الضغوط الناتجة من كمية العمل تحتل المرتبة الاولى من بين المتغيرات الاخرى المستخدمة في الدراسة بغض النظر عن المستوى الوظيفي الذي يحتله الفرد (فلمبان، 1417هـ: 55)

### 6-1-7: تصميم العمل :

يعرف جيزلر تصميم العمل "بأنه تلك العملية التي تضمن للمنظمة أن تحصل في الوقت المناسب على العدد المطلوب من الناس الذين تتوافر لديهم الخصائص اللازمة، وأن يعين هؤلاء في الوظائف الملائمة التي تستغل جهودهم إستغلالا عقلانيا" (عبد الوهاب، 1975: ص224)

يتم تصميم الأعمال عن طريق تجميع النشاطات التي يتعين في هذا العمل، ويعد تصميم العمل أحد أهم عناصر الإدارة العلمية، يفترض في صورته الأساسية ضرورة تبسيط الوظائف وتنميتها بكل عنصر من عناصر العمل المطلوب أدائه، وتقوم المنظمات عموماً بتطبيق المفهوم الأساسي لتصميم الوظائف من خلال تجزئة كل وظيفة إلى وحدات صغيرة، وتنميط الإجراءات اللازمة لأداء الوحدات وتدريب وتحفيز العمال لأداء أعمالهم تحت ظروف توفر لهم الكفاءة العالية في أداء الأعمال. (ناتسي، و آرون، 1995:ص 144).

عند تصميم العمل يجب أن تراعى الفروق الفردية بين الأفراد مثل ما هو الحال في العمل التناوبي ، فقد بينت بعض الدراسات كدراسة (Myrson&Sybil) أن التناغم بين الحياة العملية والحياة الإجتماعية مختلف لدى الأفراد العاملين في مهنة التمريض نتيجة العمل الليلي الامر الذي يحدث ضغطاً نفسياً لديهم . عن (الطريحي، 1994:ص 53).

#### 6-1-8: تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة :

إن تعارض قيم الفرد والتي يستند عليها في الحكم على الأشياء وقيم المنظمة يعد مشكلة من المشكلات التي يتعرض لها الفرد والتي تحول دون الإنسجام بين أهدافه وأهداف المنظمة التي يعمل بها مما يؤدي إلى العجز في تحقيق تلك الأهداف المزدوجة. ( عبد الوهاب 1975: ص 229)

#### 6-1-9: المسؤولية تجاه الآخرين :

تعتبر المنظمة نظاماً اجتماعياً معقداً تقوم على أساس التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو بغير رسمي ولذا فإنه من الممكن ان ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث عاداتهم وقيمهم وكذا مستويات تعليمهم وأجناسهم وغير ذلك .

هذه المسببات تضع المسؤولين عنهم تحت تأثير الضغوط فيما يخص التعامل معهم وتحفيزهم ومكافأتهم وعقابهم والإستماع إلى الشكاوي والفصل فيها وغيرها من عوامل التفاعل ( الرشيد، 1420 هـ: 52-53).

### 7: مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة:

ويقصد بها كل المصادر التنظيمية المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبطة بالعمل نفسه والتي يتعرض لها الفرد وستعرض في مايلي لاهم هذه المصادر:

#### 1-1-1- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات :

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية إتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة. (هيجان، 1998، 182)، حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجاملات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها: (خليل الشماع، 2007، 109ص)

أ – أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

ب – درجة تعقيد القرار.

ج – مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

د – المسؤولية المترتبة على القرار.

ه – درجة توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرار. (نواف كنعان : 2007، 388)

إتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين ، تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها (هيجان، 1998، 182ص).

ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما :

أ – ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته بالمنظمة التي يعمل بها وأنه مهمل في هذا الجانب ليس لافكاره وآراءه قيمة ، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

ب – تتزايد حدة الضغوط إذا ماكانت القرارات تخدم بشكل فعال ، على الأقل من وجهة نظر الفرد الهدف الذي سطرت من أجله ، وهو ما يعني مقاومة واعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.

ويشير هيجان(1998) إلى أن إتخاذ القرارات بما تتضمنه من أبعاد متعددة تتعلق بالمنظمة أو الموظف من الممكن أن تعد سببا من أسباب ضغوط العمل وبخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة وعدم مشاركة الموظفين. (نايف تويم، 2005: 40 - 41)

### 2-1-7: تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد، على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية (محمد مرعي، 1999: ص 241).

فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية والتي تعتمد على كفاءة الأداء وتتدخل فيه العلاقات الشخصية والمحسوبية بين القائد والأتباع فان هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤسين نظرا لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة، وقد يفضل بعض الزملاء عنهم فيما يتعلق بترشحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز وهذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط.

### 3-1-3- الإتصال:

يعتبر الإتصال الدعامة الأساسية التي يقوم عليها أي تنظيم، فهو "عملية تفاعل إجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز، وهو المشاركة في فكرة أو إتجاه أو موقف، وهو أساس العلاقات الانسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هذه العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة

وللاتصال دور أساسي في أي تنظيم لا يمكن تجاهله، ووجود أي إختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الإضطرابات داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وخلل في قنوات الإتصال بين مختلف المستويات التنظيمية (إدارة - عمال). (عمال - عمال) وهذا ما يخلق جوا تنظيميا مشحونا تسوده الضغوط والتي قد تنعكس إلى صراعات وإنخفاض في الروح المعنوية وكذا التغبب. " (حسين خريف، 2003: ص 07).

7-1-4- الأجر:

يعتبر الأجر من أهم عناصر هذه البيئة الخاصة بالعمل، وإذا كان الأجر يعالج بإعتباره أحد دوافع العمل وحوافزه، فضلاً على أنه من أهم مصادر إشباع الحاجات الفسيولوجية والنفسية فمن خلاله يؤمن الفرد المأكل والمأوى كما يحقق ذاته ويرضي دوافعه.

إن للأجر أهمية الرضا للجوانب الفسيولوجية والنفسية وإن اختلفت أهمية هذا المتغير من جماعة لأخرى وفقاً للقيم والاتجاهات السائدة، فالأجر قد تكون له الأولوية عند الجماعة (أ)، وقد تكون له أهمية أقل عند جماعة (ب)، فالبعض يقبل على العمل في ضوء قيمة الأجر والبعض الآخر يقبل عليه في قيمة العلاقات الإنسانية، إن بعض الدراسات تولد الأجر في بداية قائمة متطلبات العمل والبعض الآخر من الدراسات يورده في آخر قائمة المتطلبات (الكبيسي، 1998:ص47).

7-1-5- نوبات العمل:

بعض المهن تتطلب إستمرارية العمل أي أن يكون العمل بها طوال اليوم الأمر الذي دفع أرباب المؤسسات أن يقسموا العمل على نوبات وهذا يعني أن بعض العمال سيعملون في نوبات نهائية والبعض الآخر يعملون في نوبات ليلية، على أن يتم التغيير كل أسبوع أو أوكل أسبوعين وفقاً للنظام الموضوع، وقد تبين لبعض الباحثين أن الذين يعملون بالليل يختلف أدائهم وإنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار لصالح الذين يعملون بالنهار، كم أسفرت هذه الدراسات على أن لنوبات العمل تأثير على العمل، ويمكن أن تبلور نتائج الدراسات على النحو التالي:

- إذا قام العمال بأداء وظائفهم مرة بالنهار وأخرى بالليل، فإن أدائهم بالنهار سيكون أفضل من أدائهم بالليل.

- إن أغلب العمال يفضلون العمل بالنهار حتى يستطيعون الوفاء بالتزاماتهم الإجتماعية.

- إن العمل بالليل يكون مصحوباً بالتعب والملل أكثر من العمل بالنهار حيث أن مسؤوليات الحياة قد إستنفذت ساعات النهار ولم يحصلوا على القدر المطلوب من الراحة، فضلاً على أن العمل بالليل يؤدي إلى الإضطراب في النوم، ويصعب عليه تغيير العادات المهنية التي ألفها من قبل، على أن المشكلات والصعوبات المصاحبة للعمال الذين يعملون نوبات الليل يمكن التغلب عليها من خلال العلاقات الإنسانية الجيدة وزيادة الخدمات ومضاعفة الحوافز ومراعاة الترقيات وشعور الفرد بالأمن النفسي وإحساسه بقيمته وأهميته. (حمدي ياسين وآخرون، 1999:ص100)

### 7-1-6 الظروف المادية:

تلعب ظروف العمل المادية دورا مهما في الضغوط إذالم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة العاملين فيها ومن أهمها ، الاضاءة الغير جيدة،الضوضاء ، الحرارة ، التهوية ،وساعات العمل والوقت النهاري والليلي لمدة العمل.

#### أ – الضوضاء:

أثبتت دراسات كدراسة" وزنر"(1967) Wisner أنه كلما كانت الشدة مرتفعة كلما كان مستوى الضرر على العمال خاصة الجهاز العصبي ( مباركي،2004:ص255) ، وتتأثر هذه الشدة بالمسافة الفاصلة بين مصدر الضوضاء والأفراد العاملين ،حيث أكدت الدراسات أن شدة الضوضاء تنخفض بستة وحدات كلما إبتعد العمال عن مصدرها بضعف المسافة الأولى كما تتأثر بمساحة المعادن العاكسة ، ذلك أن إصطدام موجات الضوضاء بالسقوف والحواجز بمكان العمل،تزيد من شدتها بدرجة كبيرة ،كما تلعب طبيعة الصوت دورا كبيرا في زيادة شدة الضوضاء.

كما يشير السباعي إلى أنه قد تبين من نتائج البحوث التي أجريت في مجلس بحوث الصحة الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء والأصوات المزعجة لاترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة ولكنها تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة لأن هذه الأعمال في حاجة إلى تركيز شديد عند إنجازها (دوباخ قويدر،2009: 75).

#### ب – الحرارة :

هناك عدة طرق للتعبير عن الثقل الفسيولوجي للحرارة وأفضلها التعبير بالكيلو سعرة خلال مدة معينة من الزمن غير أنه إذا لم تتوفر شروطها يمكن إستبدالها بقيم المؤشرات التالية: نبضات القلب ، درجة حرارة الجلد، وكمية العرق (مباركي ،2004:ص263).

كما أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل : العدوان ،كما أن الرطوبة ترتبط سلبا مع النشاط والحالات المزاجية الإيجابية(سيد يوسف ،2001:ص150).

حيث ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة ، ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء بالارتفاع او بالإنخفاض )، تسبب ضيقا لدى العامل ، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل ، مما يزيد من إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل ويقلل كفاءته في العمل .

وتحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي (عبد القادره، 2001:ص250).

### ج – الإضاءة:

يحدث التأثير السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك ، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع.(علي عسكر، 2003 : 56)

والإضاءة المناسبة تختلف باختلاف خصائص العامل الجسمية ونوع العمل ومكانه ويرى عبد القادر طه أن بالرغم من أن بعض الابحاث أظهرت أن شدة الإضاءة ترفع الإنتاج في بعض الأعمال إلى 35%، إلا أنها لو زادت عن القدر المناسب قد تؤدي إلى إنخفاضه (عبد القادره، 2001 :ص255)

ولا يجب التركيز على شدة الإضاءة فقط بل يجب كذلك مراعاة أجهزة التي تتطلب مراقبة بالنسبة للعين.

### د – المواد المستعملة :

حسب طبيعة ونوعية العمل فإن هناك بعض المواد تكون خطرا على صحة العامل وهو يدري بها مما قد يسبب له خوفا وقلق من العمل في هذا الميدان فأحيانا يصاب العمال بأمراض مهنية بسبب عوامل كيميائية نتيجة إستنشاقها عن طريق الأنف او ابتلاعها عن طريق الفم أو إمتصاصها عن طريق الجلد وفي أغلب الأحيان تنتشأ الامراض المهنية بالنسبة لرجال المطافئ نتيجة العوامل الكيميائية التالية:(علي موسى، 2007:ص92)

هـ -الأترية الدقيقة : هي أترية متطايرة في الهواء مثل طحن الصخور وبعضها عضوي يوجد في الورق ، الصوف ، الريش...الخ.

و-الغازات الخائفة :

وهي التي بمجرد إنتشارها في الهواء ووجودها فيه تقلل من نسبة الأوكسجين فيحدث الإختناق ، فعندما تنخفض نسبة الأوكسجين إلى " 7% " لا يستطيع العمال العيش،ومن بين هذه الغازات نجد الغازات المهيجة وهي التي تحدث إلتهاب الأجزاء والأسطح التي تتعرض لها مثل غاز ثاني أكسيد الكربون، وأيضا الغازات السامةوهي تلك الغازات التي بعد إمتصاصها وتفاعلها مع أنسجة الجسم تظهر أعراضها وتأثيراتها على الجسم ومن بينها غاز أول أكسيد الكربون فهو يتحد مع الهيموجلوبين في الدم مما يؤدي إلى ضعف في قدرة الدم على نقل الأوكسجين ويشعر المصاب حينها بصداع مؤلم وشعور بالإجهاد والتعب والدوخة إضافة إلى إنعدام التركيز في الاعمال الذهنية . (دوباخ قويدر، 2009: 91)

8- مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة:

تتمثل البيئة الخارجية للمؤسسة في مجموعة العوامل المحيطة والمؤثرة في المؤسسة بشكل مباشر أوغير مباشر ويقصد بالعوامل تلك المتغيرات العامة (اقتصادية ، تكنولوجية...الخ) والمتغيرات الخاصة (المنافسون ،الموردون ...الخ). (الطيب داودي ، 2007: 39)

وتعتبر البيئة الخارجية للمؤسسة بشقيها العام والخاص مصدرا مهما لضغوط العمل ، وتعتبر المتغيرات الإجتماعية والثقافية من الأسباب المهمة للضغوط المهنية والتي تعود بالسلب أوالإيجاب على العامل والمنظمة،ومن بين أهم الجوانب المسببة للضغوط والتي تقع تحت المتغيرات الإجتماعية والثقافية نجد تزايد دور المرأة في المجتمع ، وإرتفاع المستوى التعليمي للأفراد وزيادة أهمية المسؤولية الإجتماعية للمؤسسات ، ومن بينها مؤسسة الحماية المدنية التي تتحمل مسؤولية كبرى في الحفاظ على سلامة المواطنين وممتلكاتهم (حسيني فلاح، 2006:ص71).

### 9- نظريات الضغط المهني:

تختلف النظريات التي إهتمت بدراسة الضغط با اختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وإنطلقت منها، حيث إعتبر بعض الباحثين الضغط مثيرا بينما تناوله بعضهم الآخر كاستجابة، ونظر إليه فريق ثالث كعملية تفاعل بين الشخص والبيئة إضافة إلى أن هناك نظريات نفسية سلوكية حاولت تفسير الضغط وفي هذا العنصر سوف نحاول التطرق إلى بعض النظريات التي حاولت تفسير الضغط.

#### 1-9: النظرية الإيكولوجية :

يرى رواد هذه النظرية الضغط بأنه عبارة عن مثير وحدث يدركه الفرد على أنه يمثل تهديدا له قد يكون منشأ داخليا كالصراعات النفسية ، كما قد ينشأ من الأحداث الخارجية ويمثل هذا الاتجاه كل من " هولمز و"راهي" « Holms & rahé » (حمدي ياسين وآخرون ،1999:ص 161)

تبنى هذا النموذج النظري كل من " هولمز و"راهي" (1967)، حيث أشار الباحثان أن لأحداث الحياة تأثيرا على الأفراد ، وتؤكد البحوث التي قاما بهما على أهمية تأثير الضغوط البيئية على الصحة الجسمية والنفسية للفرد ، ويمكن قياس الضغط من خلال كم وشدة الأحداث الضاغطة ، فتكدس وتراكم هذه الأحداث تسبب المشقة والضيق للفرد وتعيق قدرته على التعامل معها .

وبذلك تركز النظرية الإيكولوجية على أهمية المحيط ودوره الرئيسي في صحة الفرد والمجتمع ، ويسمى هذا النوع بالضغط النفسي الإجتماعي ، ومن أهم الأحداث التي تقف وراء البطالة ، الطلاق ، الصدمة الإنفصالية ، موت الزوج أو الزوجة ، مشاكل مع الأبناء... الخ. (عثمان يخلف ،2001:ص 49).

2-9: النظرية الفيزيولوجية :

ينظر علماء هذا الاتجاه إلى الضغوط على أنها إستجابة لأحداث مهددة تأتي من البيئة لهذا فالضغوط تمثل ردود الفعل أو الاستجابة التي تصدر عن الفرد إزاء الحدث الضاغط ، ويركز هذا الإتجاه على الحالة الداخلية للكائن العضوي وبذلك يشار إلى الضغط على أنه ردود الفعل الإنفعالية والفيزيولوجية التي تنجم عن التعرض للأحداث الصعبة ، وبذلك ركزت الدراسات على دور الجهاز العصبي المركزي والجهاز الغدي، وكذلك ردود الفعل الإنفعالية جراء التعرض للضغط (طه عبد العظيم وآخرون، 2006: ص50)

سمي هذا الاتجاه النظري بالاتجاه الفيزيولوجي للضغط من أهم رواده "كانون" (Kannon) و"هانس سيللي" (h.sely)، ومن خلال النظريتين القادمتين سنحاول تقديم التفسير الفسيولوجي للضغط.

3-9: نظرية "وليام كانون":

يعتبر "كانون" من أنصار النظرية الفيزيولوجية وهو عالم الفسيولوجيا من الأوائل الذين إستخدموا عبارة الضغط وعرف الضغط برد الفعل أو الاستجابة في حالة الطوارئ أورد الفعل العسكري بسبب إرتباطها بانفعال القتال أو المواجهة ، ولقد حدد كانون أحد النماذج المبكرة لاستجابة الضغط وهي استجابة المواجهة أو الهروب ، ففي بحوثه عن الحيوانات إستخدم عبارة الضغط الانفعالي ليصف عملية رد الفعل النفسي الفيزيولوجي وقد بين في دراسته أن مصادر الضغط الانفعالية كالألم ، الخوف والغضب تسبب تغيرا في الوظائف الفيزيولوجية للكائن الحي يرجع إلى التغيرات في إفرازات عدد من الهرمونات أبرزها هرمون الأدرينالين الذي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة.(راوية حسن ، 2003:ص 33)

وقد أشار "كانون" إلى وجود أساليب دفاعية فيزيولوجية في جسم الإنسان تساهم في إحتفاضه بحالة من الإتزان أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه والرجوع لحالة الإتزان بإنتهاء الظروف المسببة لهذه التغيرات ، ومن ثم فإن أي مطلب خارجي بإمكانه أن يخل بهذا الإتزان على فشل الجسم في التعامل معه وهذا ما اعتبره "كانون" ضغطا يواجه الفرد ، ولقد أولى كانون إهتماما لدور الجهاز السمبتاوي (systeme sympathique) كأحد أقسام الجهاز العصبي الذاتي لدوره الهام في تهيئة الجسم لمواجهة مختلف المواقف الضاغطة(عيطور، 1997:ص 81)

إن الهدف من دراسة الباحث "كانون" هو توضيح الدور الفيزيولوجي للخوف وبالتالي قياس الضغط في حالات مختلفة ليقوم في الأخير بتجديد التوازن الداخلي للجسم والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (03): المرحلة الفيزيولوجية للضغط حسب "كانون"



المصدر: (شارف، 2011:ص38)

4-9: نظرية "هانس سيللي" (Hans.seleye):

كان "هانس سيللي" بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً وتستند نظريته إلى مجموعة من التجارب التي أجريت على الحيوانات والتي أسفرت على أنّ الضغط متغير غير مستقل وهو إستجابة لعامل ضاغط فهو رد فعل طبيعي وتكيفي له آثاره الفيزيولوجية (تحليل السكر في الدم) إرتفاع ضغط الدم. (شقيير، 1998:ص 169).

بناءً على ماسبق عرف "سيللي" بذلك الضغط النفسي بأنه: الإستجابة غير النوعية للجسم لأيّ طلب أو دافع، والطريقة اللاإرادية التي يستجيب لها الجسم باستعداداته العقلية والبدنية لأيّ دافع وهو يعبر عن مشاعر التهديد والخوف (راوية حسن، 2003: ص 34).

وقد جاء إكتشافه للضغط بالصدفة خلال بحوثه حول الهرمونات الجنسية، فقد لاحظ بعد حقن فئران تجاربه بأنسجة غير معقمة، حدوث ردود فعل غير واضحة، منها التضخم في الغدة الأدرينالية، ظهور القرحة (Ulcère) في الجهاز الهضمي، وفي تجارب لاحقة وجد أنّ هذه الاعراض تظهر مع مصادر أخرى مثل الحرارة، البرد، الحقن بالأنسولين... هذه الاعراض سماها زملة التكيف العام (GAS) (Général adaptation syndrome)، وهي ردود الفعل غير المحددة لمصادر الضغط ويكون لها تأثيرات على جوانب مختلفة من الجسم.

- التكيف الغير الناجح يؤدي إلى أمراض مثل التوتر الزائد الأعراض النفسية (القلق، الإكتئاب...) وضمن هذا الإطار إقترح "سيلي" ثلاث مراحل للاستجابة للضغط وهي كما يلي :

### أ- مرحلة الإنذار أو التنبيه :

وهي الاستجابة المبدئية الأولى للموقف وذلك عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنتقل منها إشارات عصبية إلى الدماغ وبالتحديد إلى الغدة النخامية ، وهذا بدوره يرسل رسائل عصبية وكيميائية للأجهزة المعنية في الجسم وبذلك يتم إفراز الهرمونات في الجسم (الأدرينالين والنوادرينالين) ويزداد الجسم ويزداد التنفس وتشد العضلات ليتهيئ الجسم لعملية المواجهة (الإستشارة العامة).

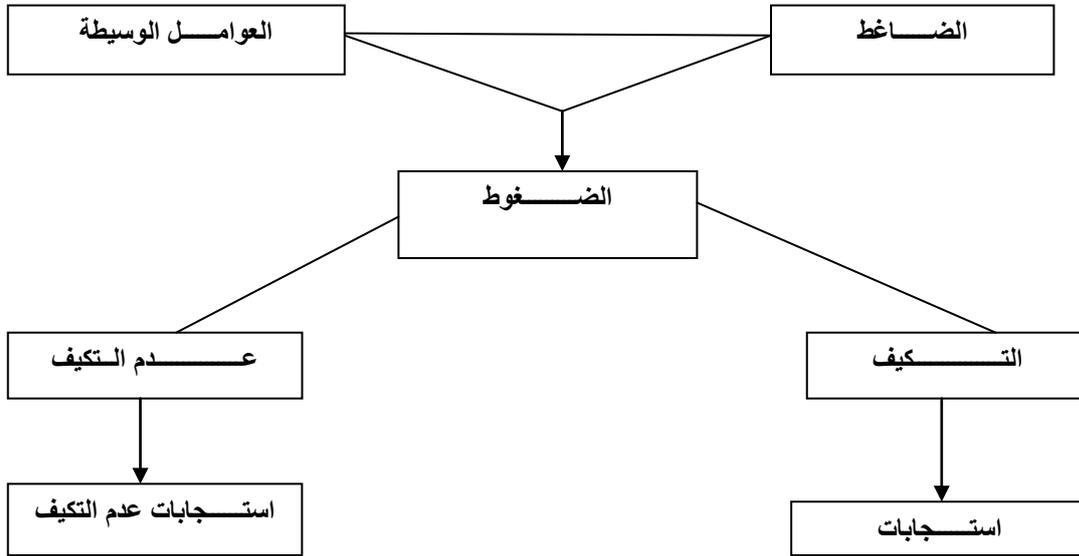
### ب- مرحلة المقاومة :

تعتبر مرحلة قتال للحفاظ على التوازن الحيوي لأنسجة الجسم عندما تتعرض للتخطيط أو التدمير ، إلا أنه بعد تعرض الفرد لضغط طويل المدّة فإنه سيصل إلى نقطة يعجز فيها عن الإستمرار وتصبح طاقته على التكيف منهكة ومجهدّة ، وبذلك يدخل الفرد في مرحلة الإعياء أو الإنهاك.(فاروق السيد ، 2001:ص 101)

### ج- مرحلة الإنهاك :

إنّ استمرار الضغط أو التهديد يؤدي إلى إستنفاد الاعضاء الحيوية لقواها اللازمة للسمود الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات إلى الموت ،فعلى سبيل المثال مع أن الجسم لديه القدرة على التكيف مع ضغط الدم العالي ، إلا أنّ استمرار زيادته يؤدي إلى المساهمة في تلف الكبد والقلب ، وهناك أدلة علمية تبين أن إستمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم وفي الحالات القصوى إلى الوفاة ،ناهيك عن ظاهرة الإنتحار ، ويمكن توضيح هذه النظرية في الشكل التالي:

شكل رقم (04): تخطيط عام لنظرية سيلبي حول الضغوط



المصدر: (عثمان يخلف، 2001، ص51)

إن الإنتقادات التي وجهت إلى نظرية "هانس سيلبي" تتمثل في إهماله للعوامل النفسية في الاستجابة للضغط، إذ يتمثل الضغط عنده بمثابة إستجابة لتنبهات فيزيولوجية ونشاط هرموني ، وهذا يعني حسب "هانس سيلبي" أنه يمكن قياس الضغط إستنادا إلى وجود هرمون الأدرينالين والنوادرينالين والكورتيزول وأعراض أخرى كارتفاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب ، غير أن بعض هذه الأعراض يمكن إيجادها أثناء بذل نشاط جسمي وليس بالضرورة أن يكون حدثا ضاغطا وهذا ما يؤكد "لازاروس" و"مونانت" (1991\_ lazarus et monant) حيث يريان أنه ليس هناك أعراض خاصة بالضغط وبتعبير آخر ليس بالضرورة أن تكون أعراض مثل ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم... خاصة بالضغط بل يمكن أن تكون ناتجة عن عوامل أخرى، بالإضافة إلى أن وجود هرمونات الضغط بكميات مرتفعة في الدم غير كافي للحكم بوجود العوامل الضاغطة، وهرمون الضغط قد يسبق العوامل الضاغطة نظرا لإدراك الفرد بوجود ضغط لاحق. (24 - 23, 2005: pierluigi)

لقد أدت الإنتقادات الموجهة لنظرية "سيلبي" إلى بروز نظريات أخرى حاولت تقديم تفسيرات مختلفة للضغط النفسي.

9-5- النظرية التفاعلية :

تنظر هذه النظرية للضغط على أنه نتاج تفاعل أو علاقة بين الشخص والبيئة وتعرف بالنظرية التفاعلية للضغط (théorie transactionnelle du stress)، ويمثل هذه النظرية كل من "لازاروس" وفولكمان (lazarus et folkman) (1984).

9-6- نظرية لازاروس:

تنتمي هذه النظرية إلى النظريات المعرفية المفسرة للضغط السائدة حالياً في مجال تفسير الضغط النفسي ، وتتمثل فكرة "لازاروس" الأساسية في أن إستعمال الفرد لأساليب مواجهة غير فعالة أثناء تعرضه لحدث ضاغط هو ما يترتب عنه معاناته له وتتمثل المواجهة حسبه في العملية المعرفية المسؤولة عن تقييم الموقف وتحديد طبيعة الاستجابة له. (pierluigi :2005,25)

وكل نظرية حاولت تفسير الضغط لأسباب معينة ، فالنظرية الفيزيولوجية ركزت على الإفرازات الهرمونية ، لكن ماهي العوامل التي تسمح للفرد بالقول بأنه في وضعية ضاغطة وكيف يعرف هذا الإدراك بالضغط ، وهناك عوامل عديدة تتدخل لتحديد نوعية هذا الإدراك .

كما أن لعوامل البيئة الاجتماعية وخصائص شخصية الفرد ، وخصائص الوضعية الضاغطة أهمية كبيرة في تحديد الإستجابة للضغط ، وبهذا المعنى يتدخل الجانب البيولوجي والنفسي والاجتماعي في تحديد نوعية الإستجابة ، وهذا النموذج تعدى المفهوم البسيط للضغط مثير ، إستجابة ، إذ يبحث في جميع العوامل التي بمقدورها شرح التغيرات في التفاعل وبذلك النظر إلى الضغط في منظور تفاعلي "لازاروس وفولكمان" (pierluigi :2005,46)

### 10-النماذج المفسرة للضغوط المهنية:

**1-10: نموذج ماجلين « MEGLINE »** : يعتبر هذا النموذج أن الضغط معادل للتحدي حيث يرى أن المشاكل والصعوبات تنتج فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء ، ويفترض النموذج أنه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فإنه في هذا الموقف لا يواجهه أي تأثير يبعث الإهتمام بتحسين الأداء ولكن وجود مستوى متوسط من الضغوط ينتج الفرصة لإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه، أما إذا كان مقدار الضغط عاليا فإن التحدي يكون عند المستوى الذي يثبط من عزيمة الفرد ويؤدي إلى فتور همته (رفاعي، دت): (264-265)

### 2-10: نموذج ليفي وكاجان (1971): LEVI & KAGAN

ويطلق عادة على هذا النموذج اسم (المثيرات النفسية والاجتماعية والاضطرابات).

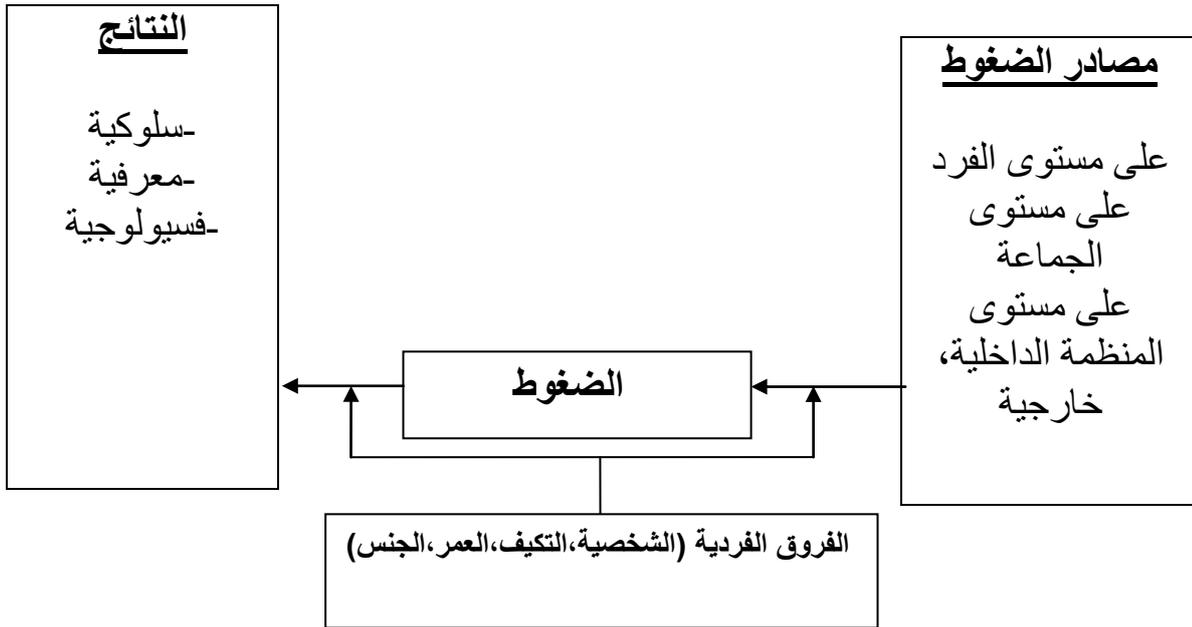
لقد قام كل من "ليفى" و"كاجان" بتطوير هذا النموذج من خلال قيامهما بالعديد من التجارب على المرضى محاولين تقديم بعض النماذج الخاصة بالعوامل الاجتماعية والنفسية المصاحبة للضغوط الخاصة ببعض الأمراض ويتبلور الهدف الرئيسي من هذا النموذج في أن المثير النفسي الذي قد يتعرض له الفرد قبيل التوتر والإنفعال والكبت والقمع والكف قد تؤدي إلى تنشئة الضغوط لديه . ويمضي الباحثان في قولهما أن معظم ما نواجهه من أحداث في الحياة غالبا ما ينشأ عنها الإحساس بالضغط ومن ثم ظهور إستجابات الضغط الفسيولوجية ، تلك الأخيرة التي تفسح الطريق أمام الفرد للبحث عن التصرفات والسلوكيات التي من شأنها التقليل من حدة الشعور بالضغط.

ومن الأمور الهامة في نموذج "ليفى" و"كاجان" أنهما يعتبران أن هناك تفاعلا واضحا بين المحددات البيئية كما تعكسها المتغيرات الاجتماعية والعوامل الوراثية لدى الفرد التي أطلق عليها مصطلح (البرنامج البيولوجي النفسي) حيث يرى الباحثان أن لكل فرد ميلا معيناً للإستجابة لنمط ضغط معين حيث تتفاعل كل من المثيرات الاجتماعية النفسية مع المحددات البيولوجية للفرد والنتيجة النهائية لهذا التفاعل هي التي تحدد لنا في النهاية حدوث إستجابات الضغط والتي تثير بدورها مقدمات المرض ثم الوقوع بالمرض نفسه (الرشيد: 1420: 42).

3-10: نموذج "كرايتنر و"كنيكي" (kinicki&kreitner):

يوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، الجماعة، المنظمة) والمسببات الخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها) وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة، ويوضح الشكل الآتي عناصر النموذج والعلاقات بينهما:

الشكل رقم (05): يوضح عناصر الضغوط والعلاقة بينهما لـ "كرايتنر" و"كنيكي"



المصدر: (ابراهيم البدر، 2006: ص 57)

4-10: نموذج بريف، شولر وفان سل (BREIF, SCHULER AND VAN SELL) (1981)

قام هؤلاء بتقسيم مصادر ضغوط العمل إلى ثلاث فئات نتناولها من خلال الجدول التالي:

جدول (03) : نموذج بريف وشولروفان سل (1981)

المصادر المتعلقة بالخصائص التنظيمية
<p>❖ السياسات التنظيمية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تقويم الأداء غير الملائم وغير الفعال</li> <li>- عدم المساواة في الأجور والرواتب</li> <li>- السياسات الغامضة أو الاعتباطية</li> <li>- فترة العمل المتناوبة.</li> <li>- تغيير مكان العمل باستمرار</li> </ul> <p>❖ البناء التنظيمي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- المركزية، المشاركة المتدنية في اتخاذ القرارات.</li> <li>- زيادة حجم المنظمة</li> <li>- إتباع الصيغ الرسمية بإفراط.</li> <li>- التخصص الدقيق المفرط وتقسيم الموظفين تبعاً لهذه التخصصات.</li> <li>- التداخل بين الوحدات التنظيمية.</li> </ul> <p>❖ العمليات التنظيمية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الاتصال السيئ</li> <li>- التغذية المرتدة السيئة أو غير الملائمة فيما يتعلق بالأداء</li> <li>- الأهداف الغامضة أو المتعارضة.</li> <li>- التفويض غير الفعال</li> <li>- برامج التدريب</li> </ul>
المصادر المتعلقة بمطالب العمل وخصائص الدور
<p>❖ ظروف العمل</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- غياب التنظيمات الشخصية</li> <li>- الحرارة أو البرودة الزائدة</li> <li>- الضوضاء</li> <li>- الإضاءة</li> <li>- التهوية والرطوبة</li> <li>- التلوث الكيميائي</li> <li>- مختلف مخاطر العمل البيئية</li> </ul> <p>❖ العلاقات الشخصية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- المشرفون الغير مؤهلين</li> <li>- عدم وجود التقدير أو القبول</li> <li>- ضعف الثقة</li> <li>- التنافس</li> <li>- صعوبات في تفويض المسؤوليات</li> <li>- الصراع بين داخل وخارج المجموعات</li> </ul> <p>❖ مطالب الوظيفة</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- العمل المتكرر</li> <li>- ضغوط الوقت والمواعيد النهائية لإنجاز العمل.</li> <li>- المسؤولية عن الآخرين.</li> <li>- البطالة المقنعة</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>❖ خصائص الدور:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- صراع الدور</li> <li>- غموض الدور</li> <li>- عبئ العمل (بالزيادة أو النقصان)</li> <li>- عدم تجانس الدور مع المكانة.</li> </ul>
<b>المصادر المتعلقة بخصائص الفرد والتوقعات</b>
<p style="text-align: center;"><b>❖ الخصائص الفردية</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نمط الشخصية</li> <li>- عدم التسامح في حالة وجود غموض</li> <li>- المرونة الزائدة أو التشدد المفرط</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>❖ التوقعات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- مهام الوظيفة</li> <li>- الترقية العليا أو الإنزال من المرتبة أو الدرجة العالية</li> <li>- عدم تلبية الاهداف</li> <li>- عدم الامان الوظيفي</li> </ul>

المصدر: (الهيجان، 1998:ص 76- 77)

### 11- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة، لكن هذا لا يعني أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفوق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن الضغوط تتشكل من آثار سلبية وأخرى إيجابية.

#### 11-1 الآثار الإيجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي :

- أ – التعاون والتضامن في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- ب – زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
- ج – تعزيز الشعور بالرضا عن المهنة والشعور بالإنجاز والانتماء.
- د – انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل
- هـ – تنمية الاتصالات بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الإتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الإتصال وإستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط. (عثمان مريم، 2010: 54)

#### 11-2 الآثار السلبية للضغوط المهنية:

يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في :

##### أ – على مستوى الفرد:

للضغوط تأثيرات سلبية بالنسبة للفرد قد تلحق به ضررا من ناحية مايلي:

**الحالة الصحية:** تسمى الضغوط بالتفاعل الصامت أو بالقاتل الصامت وتكون وراء مشكلات صحية عديدة وهو ما بينته دراسة إبراهيم (1992) والتي كانت تهدف لبحث العلاقة بين الضغوط والإضطرابات السيكوسوماتيكية وأظهرت نتائجها أن للضغوط أثر في ظهور: الصداع، وأمراض القلب، إلتهاب المفاصل، إضطرابات الجهاز الدموي، إضطرابات الجهاز الدوري، إضطرابات الجهاز الهضمي، إلتهايات جلدية وغيرها... الخ. (الهيجان، 1998: ص225)

وقد كشفت دراسة مهنية متخصصة أجراها باحثين في جامعة لايفال Laval عام (2007) بعنوان العلاقة بين التعرض لضغط العمل وتكرار النوبات القلبية، حيث كشفت عن وجود علاقة خطية إيجابية بين التعرض لمستويات عالية من ضغط العمل والتعرض لأنواع متعددة من النوبات (عن فاروق أحمد: 2009، ص15).

#### الحالة النفسية :

نظرا لكون الجسم كنظام متكامل فإن أي خلل من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته ، لذيه تقدير منخفض للذات غير راض عن عمله ، يتبنى إتجاهات سلبية نحو عمله وقد بينت بعض الدراسات كدراسة أحمد (1994) والتي توصلت إلى أن الضغوط تخلف عواقب وآثار نفسية ومن أهم هذه العواقب النفسية نجد القلق وهو حالة من حالات التوتر المرتبطة بالفهم والإحساس بالذنب وعدم الأمان والحاجة المستمرة إلى إعادة الطمأنينة إلى النفس ويكون مرتبطا بأعراض سيكوسوماتيكية مثل: التنفس الزائد وصعوبة التنفس ، والإضطرابات المعدية ، وارتفاع ضغط الدم... الخ. (الشقيرات ، 2003: ص 78)

فوقوع الفرد تحت وطأة القلق بسبب الضغوط يعتبر نذيرا بالخطر يهدد أمنه الصحي والنفسي ، مما ينعكس على أدائه في العمل وعلاقته مع الزملاء والمشرفين.

أيضا نجد من الحالات النفسية التي تصيب الفرد نتيجة الضغوط نجد الإكتئاب، وهو يعتبر من أكثر الظواهر النفسية إنتشارا، ذلك أنه عندما تزداد حدة الضغوط على الأفراد داخل بيئة العمل فإن البعض منهم لا يستطيع مواجهتها والتكيف معها بطريقة ملائمة ويصبح الفرد في هذه الحالة عرضة للحزن وتوتر الأعصاب ، والشعور باليأس ، وقلة النشاط ، وتناقص الإهتمام بالعمل ، والعجز عن القيام بأي عمل وذلك بسبب عدم الثقة في النفس وانعدام القدرة على التركيز.

الإحباط يعد ظاهرة نفسية نتيجة الضغط المهني الذي يتعرض له الفرد، وهو حالة انفعالية سيئة ناتجة في أغلب الأحيان عن إستحالة بلوغ هدف ما ، فالحواجز بأنواعها تسبب الإحباط وقد يؤدي الشكل المفرط من أشكال الإحباط إلى الإنتحار. (جيرمي ، 2003: 199- 200)

الاحتراق النفسي يأخذ هو الآخر شكلا سلبيا نتيجة الضغوط التي يتلقاها الفرد حيث تظهر عليه سلبية في العلاقات والإتجاهات والسلوك كرد فعل لضغط العمل وهو ما وأوضحه كاهل (1988)، فيعتبر فقدان الإهتمام بالعمل أو المستفيدين من الخدمة وتقييم دورهم الرئيسي ، حيث يعامل بطريقة آلية وبغير اكتراث لإنجازهم والتغيرات السلبية الأخرى تشمل الزيادة في التثبيط والتشاؤم واللامبالاة

بالعمل وقلة الدافعية والسلبية والغضب السريع مع العملاء ورفاق العمل ، والأنانية والميل لإيقاع اللوم على العملاء والمؤسسة في حالة الفشل ومقاومة التغيير.

**الحالة السلوكية:** حينما يتجاوز الضغط المستويات العادية المألوفة ، تظهر ردود فعل سلوكية أهمها:

### أ-إضطرابات عادات الأكل والشرب:

بالنسبة للأكل تبين الضغوط بصفة عامة ، منها ضغوط العمل تترك أثارها على الفرد من حيث رغبته في الأكل ، سواء أكان بفقدان الشهية أوزيادة رغبته وشراسته في الأكل ، وهذا ماتوصل إليه تاكجي (1972) Takagi حيث أنه في بعض الحالات نجد أن هناك الكثير من الأفراد الذين يفقدون شهيتهم للأكل نتيجة للإضطراب أو الصدمة الانفعالية التي يتعرضون لها في حياتهم.

وفي المقابل فإننا نجد أن هناك أشخاصا تزداد شهيتهم للأكل نتيجة لهذه الصدمات الانفعالية وخاصة الذين يشتغلون بدوريتي المساء والليل.

### ب-إضطرابات النوم:

يشكل النوم الثلث من حياة الأفراد ، ويتميز بحساسية لأي نوع من أنواع الإضطرابات الإنفعالية مثل الضغوط المهنية التي يتعرض لها الفرد وذلك لأنه يمثل أحد المؤشرات على وجود التوتر المتزايد لدى الفرد ، ومن أبرز أنواع الإضطرابات نتيجة الضغوط المهنية نجد الأرق ،الكابوس ، الفزع الليلي وذلك نتيجة الضغوط النفسية التي ترافق الأعمال التي يقومون بها وطبيعة العمل إذا كان بنظام المناوبة أو العمل الليلي ، الأمر الذي أدى إلى وقوع الأفراد تحت الإضطرابات العضوية والنفسية والسلوكية التي تحول دون النوم السليم، وهو مايراه ويلكنس (1969) Wilkinson حيث يؤكد أن النوم الجيد كما ونوعا يعتبر شرطا ضروريا للحفاظ على الصحة والفعالية لدى الأفراد.(بوظريفه،1995:ص91).

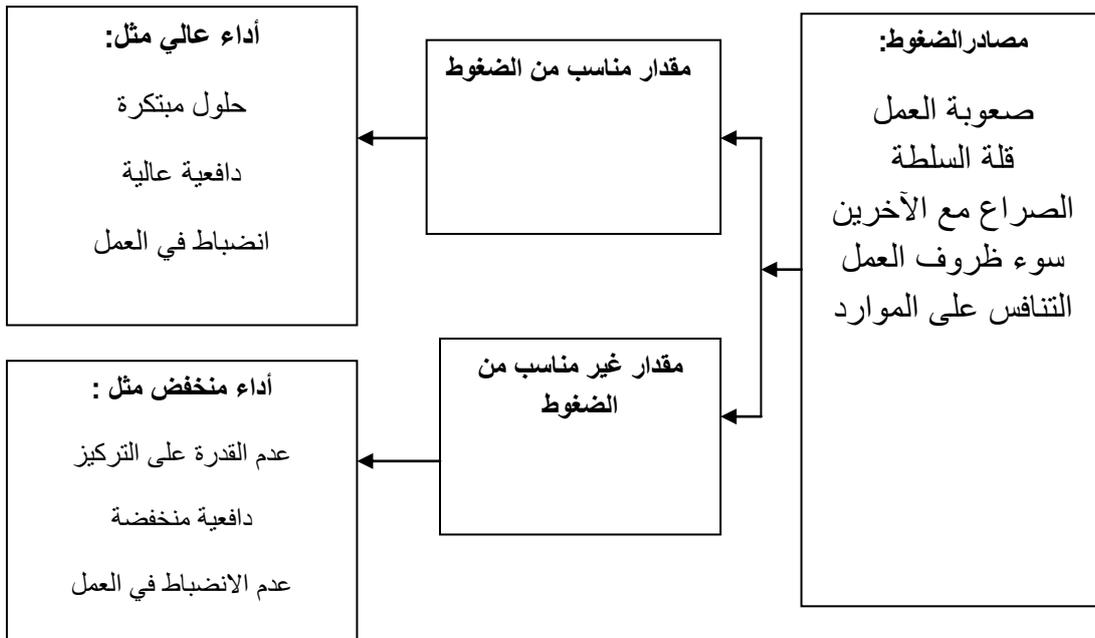
12-الانعكاسات المهنية المترتبة نتيجة الضغوط المهنية :

1-12:إنخفاض الأداء:

إن إرتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو إنخفاضه عنه، يكون له تأثير سلبي على أداء العامل ، ويؤدي إلى ضعف الأداء وإنخفاضه.

كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا ، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.(أحمد ماهر،2003:ص 392)

الشكل رقم (06)يوضح تأثير الضغوط على الأداء



المصدر: (أحمد ماهر،2003:ص 393)

## 2-12 الملل:

يقصد به إضطرار الفرد في الإستمرار بعمل لايميل إليه ،والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل ، والوضع الاجتماعي والشخصي مما يقلل إنتباه وانجذاب الفرد نحو عمله.(عثمان مريم، 2010 : 56).

## 3-12 التعب:

يعرفه فيرنون بأنه "مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل ، حيث عادة مايصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، الضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى إنخفاض أداءه نتيجة تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته " (عويضة،1996:ص151)، ويبدو في مظاهر ثلاثة:

- نقص فعلي في مستوى الأداء .

- شعور ذاتي بالضيق والألم.

- تغيرات فسيولوجية مختلفة كاضطرابات التنفس وارتفاع ضغط الدم.

كما أن العمل العقلي المتواصل يؤدي إلى تعب جسمي لأنه يقترب بتكيف حسي حركي من التوتر والإقباض العضلي يشمل أغلب الجهاز الحركي ، كما أن التواصل في الجسم يؤدي إلى الإرهاق والتعب العقلي.(محمد شحاتة،2010 : ص184)

## 4-12 التغيب :

تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة ، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله، حيث يميل الفرد إلى التأخر عن مواعيد العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يغيب تماماً ،وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل ، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماماً ، كما أنها حالة من حالة دوران العمل (فونتاننا، 2009 : ص37).

وقد أكدت ذلك دراسة متخصصة عام (1996) عن أثر ضغط العمل على معدلات الغياب ، وهدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين ضغوط العمل ومعدلات الغياب على عينة من العاملين بالقطاع الحكومي البريطاني الأمريكي، أكدت نتائج الدراسة إلى ان (50%) من أيام العمل المفقودة مرتبطة بالضغوط المهنية.(عن فاروق:2009،ص11)

### 12-5 الإستقالة من العمل :

أحيانا عندما يواجه الفرد ضغوطا مهنية تضيق عليه في مجال الحياة الاجتماعية والأسرية ولا يجد سبيلا للتخلص منها فإنه يضطر إلى تقديم إستقالته من منصب عمله ، وغالبا مايتخذ هذا القرار عندما يرى عدم تعاون من طرف المسؤولين وعدم إحساس من طرف مسيري المنظمة أو عدم جديتهم في معالجة هذه الضغوط فإنه يلجئ للانسحاب بصفة رسمية(عكاشة،1999:ص91).

وقد توصلت دراسة ويليامز « Annette Williams » عام (2003) إلى أن هناك علاقة بين الشعور بضغط العمل والرغبة في ترك العمل. (عن فاروق:2009،ص13)

### 13-أعراض الضغوط المهنية على عمال المناوبة :

إن أغلب الآثار المترتبة على ضغوط العمل ليست بالضرورة سلبية لأنّ هناك بعض الآثار الايجابية للضغط قد تدفع العامل نحو الإنجاز والتفوق ، وتكون حافزا للتنافس والدافعية وحل المشكلات فالضغط ظاهرة من ظواهر الحياة ، لكن الضغوط الحادة والمزمنة تؤدي إلى الإنهاك المهني.(l'épuisement professionnelle) كون مهنة الرجل الإطفائي تعتبر من المهن التي لديها مستوى عال من الضغط وهذا لإرتباطها بالجانب الاجتماعي ، ولقد توصلت بعض الدراسات كدراسة علي عسكر(2003) أنّ المهن ذات الصلة بالتفاعل مع المجتمع مثل التعليم والصحة ومختلف الخدمات الاجتماعية تتضمن مستوى عال من الضغط ،ومن آثار الضغوط التي تواجه عمال المناوبة:

### 1-13 أعراض الإكتئاب المرتبطة بظروف العمل بالمناوبة:

يعتبر الاكتئاب اضطراب نفسي يعبر عن نفسه في مجموعة من الأعراض المترابطة بعضها عضوي وبعضها ذهني وبعضها مزاجي وبعضها يأخذ الصبغة الاجتماعية ، وهي تشمل ببساطة عن جوانب من السلوك والأفكار والمشاعر التي تحدث مترابطة أغلبها اوبعضها والتي تساعد في وصف السلوك الإكتئابي وتشخيصه وهي على النحو التالي:(لعريط،2007:ص70)

### أ-مشاعر الاستياء:

أهم ما يميزها سيطرة كل من الحزن، اليأس والغم على الحياة النفسية للفرد والتي تبدوله في الغالب خالية من المعنى والقيمة.

لقد أكدت البحوث (عن الرخاوي، 1979) أن المكتئبين يصفون أنفسهم على إختبارات الشخصية بالفشل، ويصفون سلوكهم بالنقص خاصة في المجالات التي تمثل لهم قيمة حيوية كالعمل، أي يرى نفسه أنه فاشلا في عمله، بالرغم من أنه ليس كذلك أوفي الأسرة أو في النشاطات الأخرى. (الرخاوي، 1979: 155).

### ب- ضعف مستوى النشاط الحركي والخمول:

إن مستوى النشاط العام لدى الشخص في حالة الإكتئاب يكون أقل وبصورة واضحة مما كان عليه سابقا في حالته العادية ، فليس من النادر أن نجد الشخص المكتئب يقضي يوما جالسا في مكانه دون أي نشاط إيجابي ، غير ان أداء النشاط المعتاد كالذهاب إلى العمل أو القيام بالواجبات الإجتماعية فهي تبدوله صعوبة التحقيق دون أن يبذل طاقة لانجازها حتى ولو كانت تلك الأشياء يستمتع بها من قبل ، فهي تبدو له الآن غير مرغوب فيها وأنها مجرد واجب من الواجبات الثقيلة الأخرى (لعريط، 2007:ص71).

### ج- الشعور بثقل الأعباء:

إن بعض المكتئبين يشعرون أنهم بريئون من إكتئابهم ،لذلك تتزايد شكاويهم من الآخرين يحملونهم مالا طاقة لهم به ، فيعتقد أن شعورهم بالتعاسة قد يختفي إذا ماقلصت المهام المطالبين بإنجازها(لعريط، 2007:ص72).

### د- الشكوى الجسمية والآلام العضوية:

نذكر من بين هذه الشكاوى الآلام الظهرية حيث نجدها الأكثر انتشارا وأعقدها لأنها تأتي مقنعة في شكل شكاوى تدل على التعب والإرهاق دون أن تكون هناك أسباب عضوية واضحة تؤكد ذلك ، ومن الشكاوى الجسمية المميزة للإكتئاب اضطرابات النوم كالإستيقاظ المبكر ،الأرق ،النوم المتقطع وصعوبة الاستيقاظ في الصباح ،بالإضافة إلى ذلك نجد خاصية إضطرابات الشهية وفقدان الوزن بالرغم من ان بعض مرضى الإكتئاب يحدث لديهم العكس كالإفراط في الأكل ، زيادة على ذلك نجد كثرة الشكوى من الصداع والآلام على مستوى المعدة ،وفقدان الرغبة الجنسية والعزوف عنها.

(Bidia(p),1990 : p387)

### هـ توتر العلاقات الاجتماعية:

غالباً ما يلاحظ على العمال المكتئبين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة أنهم يجدون صعوبة في عملية التعامل والاندماج مع أعضاء فرق العمل وتتخذ تلك الصعوبة مظاهر عدم الرضا عن علاقاته الاجتماعية المختلفة ، وقد يحس بعضهم بالتكدر والقلق في المواقف الاجتماعية المحتملة أو الواقعة فعلاً.

وقد يجد بعضهم صعوبة واضحة في تكوين المهارات الاجتماعية خاصة في المواقف الاجتماعية التي تتطلب تأكيد الثقة بالنفس، وذلك يؤدي إلى صعوبة في التعبير عن مشاعر الإستياء أو رفض الأشياء التي تمثل عبئاً على الصحة بصورة عامة وعلى أساس ذلك قد يشعر البعض منهم بأنه وحيد ، فاقد لحب الآخرين مما يؤدي به إلى الميل إلى الإنسحاب ، وعدم بذل الجهد الإيجابي لتأكيد الصلات الاجتماعية الضرورية للحياة (لعريط، 2007:ص 104) .

### 13-2 القلق:

باعتبار نظام العمل بالمناوبة نظام غير عادي ، فإن الظروف التي تسبب القلق لدى العمال عديدة أهمها:

#### أ- درجة الإستقرار:

درجة الإستقرار في العمل ترتبط ارتباطاً شديداً بمدى القدرة على التنبؤ بطبيعة العمل ، ففي المنظمات الكبيرة مثلاً والتي يتسم العمل فيها بالتعقيد ، فإن مجموعات العمل من شاغلي الوظائف الدنيا لايشعرون بالإستقرار في المهام المسندة إليهم ، مما يجعلهم لا يرتبطون بتلك المهام لكونهم يجهلون إذا كان سيسمح لهم بالإستمرار في أدائها وهذا ما يسبب القلق لديهم (القذافي، 1997:ص 261)

#### ب- :درجة التعقيد:

تشير درجة التعقيد إلى مستوى الصعوبة في تنفيذ المهارات المطلوبة، فحين ينتاب العامل الشعور بأن النجاح بعيد الإحتمال فإن دافع الرغبة في الإنجاز يضعف، مما يسبب له التوتر، الإنشغال المستمر والشك مما يعجل بظهور حالة القلق لديه .

#### ج- كثافة العمل:

تتنوع طبيعة العمل وكثافته ، بحيث تدرج من السهولة إلى الصعوبة ، هذه الوضعية تستوجب التكيف لضمان تعامل سليم معها مما يحقق نوع من الراحة النفسية، أما إذا حدث خلل على مستوى

ذلك التكيف لسبب من الأسباب فإن العامل في أغلب الأحيان يكون مستهدفاً للتوتر والإحباط مما يعجل في ظهور القلق لديه . (بشير لعريط، 2007:ص 124).

د- الظروف الفيزيائية:

تعتبر الظروف الفيزيائية من أهم العوامل المؤثرة على إنتاجية ونفسية العامل ، ذلك أن لكل من الضوضاء ، الحرارة ، التهوية ، درجاتها في موقع الإنتاج تؤثر بوضوح على جسد ونفسية ، فالضوضاء إذا زادت عن حد معين فإنها تتحول إلى عامل تشتيت الإنتباه ، والحرارة المرتفعة تعمل على ضياع الطاقة ، أما التهوية الضعيفة فتقرز الضيق (مباركي، 2004:ص258)، وكل ذلك يعتبر من مؤشرات القلق لدى العامل .

13-3: الخوف :

إلى جانب ما يعيشه العامل الذي يخضع لنظام العمل بالمناوبة من قلق ، إجهاد وإنشغال في حياته المهنية والاجتماعية نجده أيضا يعيش خوفا يرتبط بصورة طبيعية بوضعه المحيطي فهو يرى أن وضعه مستمرا في الزمان مما يجعله يشعر بالعجز إتجاه المصير المجهول ، فمن الممكن جدا في القلق أن يبدأ مع إشارة خطر توجد في المحيط الخارجي التي بإمكانها إستثارة الخوف.

إننا نجد إشارة الخطر هذه تبدأ من المحيط الخارجي وخاصة طبيعة عدم غنتظام أوقات العمل ومما ينتج عنها من عدم توازن مختلف الجوانب في حياة العامل ، وهذا من شأنه أن يهدده بإستمرار وبالتالي تنتج إستثارة الخوف لديه ويبقى يعيش في ظل هذا الخوف إلى أن يصبح جزء من حياته.(لعريط بشير، 2007: ص130)

13-4 الإحباط:

الإحباط هو العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته ودوافعه ، أو توقع الفرد حدوث هذا الواقع في المستقبل.

إن طبيعة نظام العمل في نفسية العامل الذي ينتهجه يشكل له إحباطا إذ نجده في البعض من خطابه يستعمل عبارة إعاقة فهو ينظر للعمل كإعاقة للسكينة والقيام بمختلف الواجبات ، وكل هذا ينتج عنه الشعور بالإحباط، فالفرد العامل يكون مدركا لفشله عن أداء مهامه أو البعض منها المنوطة به وهو دور الأب الراعي والحامي ، فالأبوة غريزة لدى الرجال ونظام العمل بالمناوبة يعتبر بمثابة حاجز وعائق دون إشباع هذه الغريزة وهذا ما يسبب عنده الشعور بالإحباط. (لعريط، 2007: 133).

يمكن القول بأن إدراك العامل للإحباط الذي يسببه له نظام العمل بالمناوبة له عدة عوامل ، الدافع الرجولي (الأبوي) أو لا وكذلك العوامل الثقافية والاجتماعية.

إنطلاقاً من ذلك فالإحباط لدى العامل الذي ينتهج نظام العمل بالمناوبة يرجع بالدرجة الأولى إلى فشله في تحقيق رغبة الأبوة في رعاية وحماية الأسرة ، فنظام العمل بالمناوبة قد يحرمه من نعمة إثبات الذات وبذلك يكون العامل محبطاً والتالي إن كل تلك المواقف الإحباطية يكون العمل بنظام المناوبة ضالع فيها.

### 5-13 التوتر:

التوتر عملياً هو إستجابة تكيفية تتوسطها الخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف خارجي ، وقد تشمل تلك الخصائص متغيرات كالعمر والجنس والحالة الزوجية والصحية والوراثية...إلخ.

أما العمليات النفسية فقد تشمل هي الأخرى عوامل أو متغيرات مثل الإتجاهات ، القيم ، المعتقدات ،ويمكننا ان نعرف التوتر على أنه مجموعة من المتغيرات الفيزيولوجية والنفسية في الفرد العامل التي تحدث له والتي يمكن وصفها على أنها إستجابة لبعض التغيرات في البيئة فالتوتر يمكنه أن يعمل لصالح الفرد أوضده،وقد بينت ذلك دراسة لعريط (2007)حيث توصلت إلى ان التوتر هو واحد من بين العديد من الإستجابات في المواقف الضاغطة. (Terssac(G),1981 :p82).

#### 14: إستراتيجية مواجهة الضغط المهني:

ظهر هذا المصطلح في علم النفس عام (1967) وقد إشتقت النماذج الأولية لهذا المصطلح في البحوث التي أجريت على الحيوانات على يد "كانون" وتعرف إستجابة القتال أو الهروب بأنها الاستجابات السلوكية التي يقوم بها الأفراد لخفض الإستشارة الفيزيولوجية والتي من خلالها ينخفض تأثير المثيرات الضاغطة .

كما إشتقت النماذج الأولية لمصطلح المواجهة من أدبيات التحليل النفسي ، وقد إستخدمت المواجهة تحت عنوان ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية ، وفي الفترة ما بين الستينات والسبعينات من القرن الماضي كانت البحوث المرتبطة بإستراتيجيات المواجهة تركز أساسا على المواقف المتطرفة من قبيل تهديدات الحياة والأحداث الصدمية (Traumatic events)، والتي تتطلب سلوك المواجهة لها ، وفي الثمانينات بدأ إهتمام الباحثين بالمواجهة والإستجابة لها وقياس أساليب المواجهة. (زينب محمود شقير، 1998:ص133)

ويعرّف "لازاروس" المواجهة بأنها عبارة عن مجموعة من الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة نحو السيطرة الداخلية والخارجية على المتطلبات التي تتعدى الفرد أو تتجاوز حدود إمكانياته أو التخفيف منها أو تحمّلها (عن شارف، 2011، ص76).

إنطلاقا من تعريف لازاروس نستنتج أن المواجهة ، هو السلوك الصادر من الفرد عند مواجهته للموقف الضاغط قصد التكيف مع هذا الموقف أو كيفية الطريقة التي يسلك فيها الفرد أثناء الموقف الضاغط.

#### 14-1 تصنيف "لازاروس" و"فولكمان":

لقد حدّد لازاروس وفولكمان (1984) نوعين من الإستراتيجيات المستخدمة لإدارة الضغوط وتتمثل فيما يلي :

##### أ – إستراتيجية المواجهة التي تركز على المشكلة:

هي عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة بين الشخص والبيئة ،وبذلك يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي أو يعدّل الموقف ذاته من خلال البحث عن المعلومات أكثر عن الموقف أو المشكلة لكي ينتقل إلى تغيير الموقف ، تهدف إلى البحث عن معلومات أكثر عن الموقف أو طلب النصيحة من الآخرين وإدارة المشكلة والقيام بأفعال لخفض الضغط وذلك عن طريق تغيير الموقف مباشرة ، ومن أساليب هذ النوع أيضا بذل جهد للتعرف وتحديد المشكلة وخلق حلول بديلة لها، تنمية وإكتساب سلوكات جديدة، أو تعديل مستوى الطموح لدى الفرد ، ومحاولة الحصول على مساندة الآخرين(عن شارف، 2011، ص78).

ب – إستراتيجية المواجهة التي تركز على الإنفعال:

تشير هذه الإستراتيجية إلى الجهود التي يبذلها الفرد في تنظيم الإنفعالات وخفض المشقة والضيق الإنفعالي الذي سببه الحدث الضاغط ، عوضاً عن تغيير العلاقة بين الشخص والبيئة ، وتتضمن أساليب المواجهة التي تركز على الإنفعال ، الإبتعاد وتجنب التفكير في الضواغط والإنكار ، تهدف هذه الإستراتيجية أساساً إلى تنظيم الإنفعالات السلبية التي تنشأ عن الحدث الضاغط.

ومن خلال نظريته أعدّ "لازاروس" و"فولكمان" إستييان أساليب المواجهة لقياس هذين النوعين الأساسيين من إستراتيجيات المواجهة للضغوط، وقد توصل الباحثان من خلال التحليل العاملي لمفردات الإستييان إلى ثمانية إستراتيجيات فرعية يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط وهي : مواجهة التحدي ، والإبتعاد وتجنب التفكير في الضواغط ومعايشة الإنفعالات وعدم الانشغال في الإنفعالات المتصارعة، والتحكم الإنفعالي والإنتظار لبعض الوقت لمحاولة التغلب على المشكلة والإقرار بعدم إمكانية فعل شيء ، أما التفرغ الإنفعالي فيتدخل في هذا الأسلوب التعبيرات الكلامية كال بكاء ، وتصرفات سلوكية كالتدخين وتناول المخدرات... الخ(عبد العزيز عبد المجيد، 2005: 47)

14-2 تصنيف "بيلينجس" و"موس": (Bellings&Moos)

يصنّف هذان العالمان إستراتيجيات مواجهة الضغوط إلى نوعين وهما إستراتيجيات مواجهة إقدامية ، وإستراتيجيات مواجهة إجمامية.

أ – إستراتيجيات المواجهة الإقدامية:

تتضمن القيام بمحاولات معرفية تتغير أساليب التفكير لدى الفرد في المشكلة مع محاولات سلوكية تهدف إلى الحصول على المعلومات بشأن الأحداث الضاغطة قصد حل المشكلة وبمعنى آخر تتضمن هذه الإستراتيجية النزعة للاستجابة بشكل فعال نحو الأحداث الضاغطة والسعي للوصول إلى معلومات بشأن هذه الأحداث ، وذلك باستخدام أساليب معرفية سلوكية(طه عبد العظيم وآخرون، 2006:ص94).

ب – إستراتيجيات المواجهة الإجمامية :

تتضمن القيام بمحاولات معرفية لهدف الإنكار أو التقليل من التهديدات التي يسببها الموقف ، والقيام بمحاولات سلوكية لتجنب التحدي مع المواقف الضاغطة وتتكون إستراتيجيات المواجهة من إستراتيجيات فرعية مثل الإنكار ، والتشتت والكبت والقمع والتقبل أو الإستسلام وتجنب التفكير الواقعي في الموقف الضاغط. (طه عبد العظيم وآخرون، 2006:ص95).

#### 3-14 تصنيف جراشا (Grasha):

يصنف "جراشا" (1983) أساليب مواجهة الضغوط إلى نوعين ، وهما أساليب المواجهة لاشعورية وتتمثل في الحيل الدفاعية اللاشعورية والتي تستخدم في خفض القلق والصراعات النفسية لدى الفرد ، والتي أشار إليها فرويد في نظرية التحليل النفسي ، وأساليب مواجهة شعورية يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط من خلال القيام بمحاولات سلوكية ومعرفية للتغلب عليها.

#### 4-14 تصنيف كوتن Cotton:

يحدد "كوتن" (1990) إستراتيجيات مواجهة الضغوط في ثلاثة أنواع وهي:

##### أ- إستراتيجيات فسيولوجية :

حددها طه عبد العظيم (2006) في أنها تتركز حول المشكلة، وتتضمن تعديل السلوك ، وإستخدام التنفس والإسترخاء.

##### ب – إستراتيجيات معرفية:

تتمثل هذه الإستراتيجية عن طريق تعديل الفرد لإدراكه للمواقف الضاغطة وإيقاف التفكير الخاطئ والغير منطقي ، وإستبدالها بأفكار إيجابية.

##### ج – إستراتيجيات سلوكية :

تتركز حول المشكلة ، وتؤدي إلى تعديل طبيعة الموقف الضاغط ، وتتضمن فنيات من بينها ، توكيد الذات ، مع إكتساب فنيات ومهارات جديدة.

#### 5-14 تصنيف "كوهين" (Cohen) (1994):

يصنف "كوهين" إستراتيجيات المواجهة للتعامل مع الضغوط إلى عدة أنواع وهي :

أ – التفكير العقلاني: تشير إلى أنماط التفكير العقلانية والمنطقية التي يقوم بها الفرد حيال الموقف الضاغط بحثا عن مصادره وأسبابه.

ب – الإنكار: وهي إستراتيجية دفاعية لاشعورية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار وتجاهل المواقف الضاغطة وكأنها لم تحدث .

ج – الدعابة والمرح: تتضمن التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرح والدعابة .

د – الرجوع إلى الدين: وتشير هذه الإستراتيجية الدينية كما أوردها طه عبد العظيم (2006) إلى رجوع الأفراد إلى الدين في أوقات الضغوط ، وذلك عن طريق الاكثار من الصلاة والعبادة كمصدر للدعم الروحي والأخلاقي والإنفعالي في مواجهة المواقف الضاغطة.

ومجمل القول أنّ استراتيجيات المواجهة الفعالة تتضمن سلوكيات تساعد الفرد على حل المشكلة وتشمل التفكير في الحلول البديلة للمشكلة وطلب المساندة الإجتماعية من الأسرة ومراكز الإرشاد ، في حين أن إستراتيجيات المواجهة غير الفعالة هي عبارة عن مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها الفرد لتجنب التعامل مع المواقف الضاغطة وتجنب المشكلة ،وتتضمن هذه السلوكيات أمور مبهمّة كإنكار المشكلة والقيام بسلوكيات غير ملائمة مثل السلوك العدواني وتعاطي المخدرات ، والتعامل مع الضغط يعتمد أساسا على خصائص الشخص وعلى الظروف البيئية أيضا ، فالاستراتيجيات التي يستخدمها شخص ما ويجد أنها فعالة في خفض الضغوط قد يستخدمها شخص آخر ويجد أنها غير فعالة، كما تختلف أساليب المواجهة باختلاف العمر وطبيعة الموقف الضاغط ،البناء المعرفي للفرد ونمط الشخصية ، وبهذا لم يوجد إجماع على إستراتيجيات المواجهة التي تكون أساسية في التعامل مع المواقف الضاغطة.(طه عبد العظيم وآخرون، 2006 :ص 99 - 100).

#### 14-6- إستراتيجية التدخل الأروغونومي:

عندما يتم تحليل العمل ودراسة العلاقة بين الفرد ومنصب العمل يتضح من خلالها المصادر الحقيقية للضغوط وأحيانا يكون منصب العمل مصدرا للضغوط من خلال نظام العمل أو الأدوات المستعملة في منصب العمل ، وبهذا فإنه يمكن للهندسة البشرية أن تتدخل كعلم ميداني لحل العديد من مشكلات العمل أوردها مباركوي(2004) في المحاور التالية :

أ - تصميم الأنساق :يتم تصميم الانساق في مجال العمل حتى يتم الاستغلال الامثل لمردوديتها وذلك من خلال الإلمام بمايلي:

1 – العمل على جمع أكبر قدر من المعطيات الأساسية حول الفئة العاملة من مختلف الجوانب (نفسية ، إجتماعية ، ثقافية ، فسيولوجية ،الخ.....)

2 – التصميم حسب المعطيات المتوفرة وبمشاركة موسعة لمختلف المختصين للإلمام بمختلف المشاكل التي تواجه العامل،وتكيف التصميم مع الشريحة المستهدفة.

#### ب – تطوير مناهج البحث:

يخدم تطوير المناهج العلمية الفرد والمنظمة ويقال من شأن الضغوط المهنية وذلك إذا كانت مستقلة بذاتها ،مختصة ببيئتها المحلية كالبيئة العربية أو البيئة الجهوية كالصحراوية أو الريفية ومراعاة العادات والتقاليد والظروف الأسرية.

وحتى نستطيع القيام بالعنصرين السابقين: تصميم الانساق وتطوير مناهج البحث، فإنه يلزم البقاء على دراية بأحدث ما توصلت إليه البحوث العلمية والارغونومية في الدول المتقدمة ومواكبة التطور التكنولوجي مع مراعاة المستوى الذي توصلت اليه الدراسات في البيئة المدروسة، والاستفادة من طرق العمل والمناهج الحديثة ومحاولة تجسيدها في مناخ العمل وتكييفها حسب خصائص العمال، هذه الاستراتيجية يمكن أن تساهم في تخفيف حدة الضغوط المهنية. (مباركي، 2004: 72 - 73)

### 15- الدراسات السابقة للضغط المهني:

تولد طبيعة العمل ضغوطا لها أشكالها المختلفة. وتختلف حدة هذه الضغوط باختلاف طبيعة العمل. وفي دراسة لتحديد العلاقة بين طبيعة العمل والضغوط المتولدة عنه في أكثر من 130 مهنة. تؤكد الهنداوي (1994) إلى أن هناك مهن تولد بطبيعتها مستوى عال من ضغط العمل، في حين أن هناك مهن أخرى تولد بطبيعتها مستويات منخفضة من ضغط العمل.

وتشير بعض الدراسات أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات وأعباء يعتبر من المحددات المهمة لمقدار ونوع الضغط الذي يتعرض له. فقد تبين أن رجال الإدارة أكثر عرضه - من المهندسين والعلماء - لأشكال مختلفة من ضغوط العمل بسبب زيادة أعباء العمل. كما أن المسؤولية عن الأفراد تعتبر مصدرا قويا للضغط بدرجة أكبر من المسؤولية عن الأشياء والمقتنيات. ومن ثم فإن هذا النوع من ضغوط العمل يتعرض له العاملون في مجالات الشرطة، والإطفاء، والتمريض، والتدريس، ومراقبة الملاحة الجوية، وكذلك رجال الإدارة.

#### 15-1- دراسة الهنداوي:

وتؤكد الدراسة التي قامت بها الهنداوي (الهنداوي، 1994: 101). حول استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على أنه يختلف إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل بحسب طبيعتهم، ويختلف إدراكهم لتلك المسببات بحسب أعمارهم. إذ تشير النتائج إلى أنه كلما انخفض عمر العاملين فانهم يشعرون بمستوى من ضغط العمل أكبر مما يشعر به العاملون من كبار السن.

15-2 دراسة عسكر و أحمد عباس عبدالله: (1988، 65-87). حول مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية ( التدريس، التمريض، الخدمة الاجتماعية، الخدمة النفسية) وعلاقة ذلك بمتغيرات الخبرة و الجنس و الجنسية و الحالة الاجتماعية. بمعنى آخر حاولت الدراسة التعرف على تأثير الخبرة التي يقضيها الفرد في المهنة. وكذلك جنسيته ونوع جنسه وحالته الاجتماعية يمكن أن تكون ذات تأثير على مدى تعرضه لضغوط العمل في المهن الأربع. أكدت الدراسة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية بأن الفرق الوحيد في التعرض للضغوط بين العاملين ظهر في مهنة التدريس وهو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05). كما تشير النتائج إلى أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضا للضغوط مقارنة بغير المتزوجين وخاصة في مهنة التمريض و الخدمة الاجتماعية.

15-3 دراسة مكناسي محمد (2007/2006)

كانت إشكالية هذه الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية.

وقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة، أي أن عينة الدراسة هي كل مجتمع الدراسة وعددهم (176) عون.

وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية كما أشارت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة احصائياً بين ضغوط العمل ومتغيري السن وسنوات الخبرة مما يشير إلى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من متغيري السن وسنوات الخبرة.

15-4 دراسة عثمان مريم (2009) تحت عنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة، حيث تناولت الإشكالية التالية: ما طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة بلغت 100 فرد وتوصلت إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح.

- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل.

وبالتالي كان الإرتباط بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز سالبا وعموما كشفت هذه الدراسة إلى أن دافعية الإنجاز لا ترتبط بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.  
قراءة في الدراسات السابقة:

يظهر الإهتمام الملحوظ من جانب الدراسات السابقة التي تناولت الضغط المهني في الربط بين تأثير المتغيرات التي تتعلق بالشخصية وعلاقتها بمستوى ضغوط العمل للمجموعات التي تم بحثها من حيث العمر والجنس والخبرة ... إلخ. إلا أنها أغفلت تلك الدراسات البحث في طبيعة العمل و تسليط الضوء على ظروف العمل البيئية في مكان العمل ودورها في المساهمة في إيجاد ضغوط العمل للعاملين أو مضاعفتها.

أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة:

قد إستفاد الطالب الباحث من هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري ، ، كما استفاد منها الباحث في الإجراءات المنهجية كاختيار منهج الدراسة، وبناء الأداة الدراسية و في الأساليب الإحصائية، و في تحليل النتائج بمقارنتها مع النتائج الدراسة الحالية ( ينظر الجانب التطبيقي من الدراسة).

و استخلاص، الطالب الباحث أهم الاستنتاجات التالية:

1-الضغط المهني لايتأثر في الغالب بالمتغيرات الشخصية.

2-الضغط المهني يزيد وينقص بنوع المهمة وطبيعة العمل .

3-للضغط المهني أعراض مختلفة (نفسية،صحية، سلوكية...)

مما سبق عرضه يمكن القول بأن الضغط المهني يتربص بحياة الأفراد داخل منظومة العمل ،الأمر الذي يتطلب يقظة واسعة من طرف جميع المعنيين بهذا المجال ،كأطباء العمل والأرغونومييين والمختصين في علم النفس والإجتماع العمل والتنظيم ، فالصحة والسلامة للعامل أهم شيء بالنسبة له وللمنظمة ينبغي الإهتمام به.

## الخلاصة:

وصف الكثير من الباحثين الحياة التي نعيشها بأنها حياة ضاغطة يتعين على الفرد فيها أن يتسلح بالعديد من أدوات التكيف حتى يتيسر له التماشي معها والإنسجام بصورة حسنة، وإشكالية الضغط المهني في نظام العمل التناوبي يعتبر من الأسباب التي آثرت إهتمام الباحثين خاصة المهتمين بالصحة النفسية، بغية وضع خطط وإستراتيجيات على مستوى الفرد والمنظمة ومختلف عواملها لتفاديها والتخفيف منها فلايستطيع العامل تجاوزها كلياً، فالعامل قد يتفادى العلاقة مع الزملاء أو العلاقة بالرئيس وغيرها من الأسباب المسببة للضغوط إلا أن العمل في نظام معين كنظام المناوبة لايستطيع تقاذه في الغالب لذا وجب على المختصين وأرباب المؤسسات أن يعترفوا بها النظام الذي أوجبته الضرورة وأن يساهموا في تنفيذ هذه الإستراتيجيات والخطط لتقليل من مستوى الضغط المهني للعاملين بهذا النظام، وذلك نظرا لأهمية ومحدودية هذا المورد الذي لايقدر بثمن فنبغي إدارته بشكل فعّال في هذا النظام وتطوير مهارات جميع المنتسبين إلى منظومة العمل التناوبي.

## الفصل الرابع

### الإطار المنهجي للدراسة

#### ❖ أ- الدراسة الإستطلاعية

➤ تمهيد

➤ أهداف الدراسة

➤ منهج الدراسة

➤ مجتمع وعينة الدراسة

➤ حدود الدراسة

➤ أدوات الدراسة ومواصفاتها

➤ الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة

#### ❖ ب- الدراسة الأساسية

➤ منهج الدراسة

➤ حدود الدراسة

➤ مؤسسة الدراسة

➤ مجتمع وعينة الدراسة

➤ مواصفات عينة الدراسة الأساسية

➤ أدوات الدراسة

➤ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

### 1- تمهيد:

تعتبر الدراسة الإستطلاعية خطوة منهجية في غاية الأهمية ، حيث يسعى الباحث من خلالها لتحقيق أهداف البحث الحالي من خلال الكشف عن طبيعة ميدان موضوع الدراسة ووصف مجتمع البحث وطريقة إختيار العينة والوقوف على بعض النقائص والأخطاء التي تعرقل مسار الدراسة والعمل على ضبطها وإصلاحها وتهيئتها للدراسة الأساسية .

### 2- أهداف الدراسة الإستطلاعية:

- الإطلاع على ميدان البحث وإكتشافه وفق خطة البحث.
- العمل على الضبط المنهجي لأدوات الدراسة وذلك بقياس الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة ،و ضبط العينة وخصائصها .
- التمرس على الطريقة الملائمة لإختيار المبحوثين أو عينة البحث.

### 3- منهج الدراسة:

إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يلائم طبيعة الموضوع ، والذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما توجد في الواقع كما وكيفيا ، ويقوم كذلك على تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى إستنتاجات ،تسهم في تطوير الواقع وتحسينه، حيث نحاول وصف وتحليل علاقة العمل بالمناوبة بالضغط المهني لدى رجال الحماية المدنية بولاية أدرار.

### 4- مجتمع وعينة الدراسة:

أ-مجتمع الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة من عمال ورجال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار وعددهم 211 إضافة الى 62 تعمل بين المديرية والوحدة الرئيسية أي مجموع مايعادل(273) عاملاً، يعملون ما بين النظام العادي والعمل في إطار بالمناوبة.

ب- **عينة الدراسة:** من اللازم في الدراسة الحالية إختيار عينة إستطلاعية والغرض منها التحضير لإختيار العينة الأساسية والأطلاع على مواصفاتها والتأكد من خلالها من صدق وثبات أدوات الدراسة ، ومن أجل إختيار العينة الإستطلاعية قام الطالب الباحث بزيارة ميدانية للوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية أدرار، بعد أخذ الموافقة من طرف مؤسسة الإنتماء (قسم علم النفس – جامعة وهران) والموافقة عليها من طرف مدير المؤسسة، وتم إختيار عينة من رجال الحماية المدنية بالطريقة العشوائية البسيطة واستثنى الباحث منها بعض العمال الذين يشتغلون بالنظام العادي حيث بلغ عدد عينة الدراسة 54 فردا من مختلف الرتب يشتغلون بنظام المناوبة.

### 5- حدود الدراسة :

**1-5 الحدود المكانية:** إقتصرت هذه الدراسة على الوحدة الرئيسية للحماية المدنية للولاية أدرار، الواقعة بالشارع الرئيسي طريق المطار وهي تتحكم في باقي الوحدات الثانوية التابعة لها بولاية أدرار.

**2-5 الحدود الزمانية:** طبقت هذه الدراسة في بداية الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2013/2012 حيث إمتدت من يوم 20 فيفري إلى غاية 06 مارس 2013 أي حوالي 15 يوما تقريبا.

**3-5 الحدود البشرية:** تجرى هذه الدراسة على عمال الحماية المدنية لمختلف الرتب العاملين بنظام المناوبة في العمل.

**6- أدوات الدراسة:** تم الإعتماد في هذه الدراسة على مقياسين الأول خاص بالمتغير الأول وهو العمل التناوبي والمقياس الثاني خاص بالمتغير الثاني وهو الضغط المهني،

**أ- مقياس العمل بالمناوبة:** هو مقياس يقيس إتجاهات العاملين نحو نظام المناوبات من إعداد الباحث سلطان بن غازي بن صنيان العتيبي من قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا بجامعة نايف للعلوم الأمنية وهو مقياس تم بناؤه من طرف الباحث ولقد إعتد في إعداده على الدراسات السابقة التي تناولت نظم المناوبات وخبرة الباحث في العمل بالجوازات بالمملكة العربية السعودية .

وقد تكونت الإستبانة من جزأين الجزء الأول يتعلق بالمتغيرات المستقلة للدراسة والتي تتضمن المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية والإجتماعية لأفراد الدراسة ، أما الجزء الثاني من الإستبانة يتكون من 51 عبارة مقسمة على أربعة محاور وهي :

- المحور الأول ينقسم إلى فرعين الأول يتناول مدى مناسبة أسلوب المناوبات في العمل ويشتمل على 06 عبارات والثاني يتناول أي أساليب المناوبات مناسبة .
- المحور الثاني يتناول مدى ما يحققه أسلوب المناوبات من إيجابيات في العمل ويشتمل على 16 عبارة.
- المحور الثالث يتناول مدى ما يحققه أسلوب المناوبات من سلبيات في العمل ويشتمل على 15 عبارة .
- المحور الرابع يتناول مدى مشاركة العاملين في إختيار أسلوب المناوبات المناسب ويشتمل على 09 فقرات.

ويقابل كل فقرة من فقرات المحاور قائمة تحمل العبارات التالية:

(موافق تماما- موافق - موافق إلى حد ما – غير موافق – غير موافق إطلاقا).

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائيا على النحو الآتي:

موافق تماما (5) درجات ، موافق (4) درجات ، موافق إلى حد ما (3) درجات ، غير موافق (2) درجتان ، غير موافق إطلاقا درجة واحدة.

وقد قام الباحث بحساب الصدق والثبات لهذه الأداة ، حيث قام بحساب الصدق الظاهري للأداة بعرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية وقد بلغ عدد المحكمين (9) محكمين وفي ضوء آراء المحكمين قام الباحث بإعداد أداة هذه الدراسة في صورتها النهائية إذ قام بحساب صدق الاتساق الداخلي للأداة.

1-6 صدق الإتساق الداخلي للأداة:

على بيانات العينة الكلية للدراسة قام الباحث بالتحقق من مدى الإتساق الداخلي لأداة الدراسة، حيث تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة من عبارات الأداة بالدرجة الكلية للمحور كما توضح ذلك الجداول التالية:

الجدول رقم (04) يوضح معاملات إرتباط بيرسون لعبارات المحور الأول (أ) بالدرجة الكلية للمحور:

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.84	4	**0.81	1
**0.90	5	**0.88	2
**0.88	6	**0.84	3

يلاحظ \*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل. المصدر: (سلطان بن غازي، 2000:ص83)

الجدول رقم (05) يوضح معاملات إرتباط بيرسون لعبارات المحور الأول (ب) بالدرجة الكلية للمحور:

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
** 0.54	4	** 0.84	1
** 0.74	5	**0.85	2
-	-	**0.84	3

يلاحظ \*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل. المصدر: (سلطان بن غازي، 2000:ص83)

الجدول رقم (06) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور:

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.88	9	**0.76	1
**0.90	10	**0.85	2
**0.81	11	**0.83	3
**0.83	12	**0.74	4
**0.78	13	**0.90	5
**0.69	14	**0.86	6
**0.85	15	**0.90	7
**0.78	16	**0.88	8

يلاحظ \*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل. المصدر: (سلطان بن غازي، 2000:ص84)

الجدول رقم (07) يوضح معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية للمحور:

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.71	9	**0.78	1
**0.60	10	**0.74	2
**0.63	11	**0.74	3
**0.78	12	**0.82	4
**0.83	13	**0.63	5
**0.88	14	**0.86	6
**0.79	15	**0.72	7
-	-	**0.85	8

يلاحظ \*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل. المصدر: (سلطان بن غازي، 2000:ص84)

الجدول رقم ( 08 ) يوضح معاملات إرتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية للمحور:

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**0.90	6	**0.88	1
**0.84	7	**0.89	2
**0.70	8	**0.83	3
**0.84	9	**0.88	4
-	-	**0.85	5

يلاحظ \*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل. المصدر: (سلطان بن غازي، 2000:ص85)

يتضح من خلال الجداول أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل مما يشير إلى أن جميع عبارات الإستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة ، ويؤكد قوة الإرتباط الداخلي بين جميع عبارات أداة الدراسة.

2-6 ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة استخدم الباحث معادلة ألفا كرومباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (09) يوضح معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

محاوَر الأداة	عدد العبارات	ثبات المحاوَر
مدى مناسبة أسلوب المناوبات في العمل	6	0.92
أي أساليب المناوبات مناسبة	5	0.69
مدى ما يحققه أسلوب المناوبات من إيجابيات في العمل	16	0.97
مدى ما يحققه أسلوب المناوبات من سلبيات في العمل	15	0.93
مدى المشاركة في إختيار أسلوب المناوبات المناسب	9	0.95
معامل الثبات العام	51	0.95

المصدر: (سلطان بن غازي، 2000:ص86)

يتضح من خلال الجدول أن معامل الثبات العام للأداة عال حيث بلغ (0.95) وهذا يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الإعتماد عليه في التطبيق الميداني .

❖ من خلال هذه الأداة التي تقيس إتجاهات العمال نحو نظام المناوبات قام الطالب الباحث بالإستعانة بمحورين فقط من هذه الأداة وهما المحور الثاني والذي يقيس مدى ما يحققه أسلوب المناوبات من إيجابيات في العمل والمحور الثالث والذي يقيس مدى ما يحققه أسلوب المناوبات من سلبيات في العمل ، ولذلك لكونهما يقيسان متغير الدراسة وتم الإستغناء عن بقية المحاوَر لكونهما لا يعنيان موضوع الدراسة ومتغيراتها.

❖ وقد قام الباحث بقياس الصدق والثبات لهذين المحورين من خلال الدراسة الإستطلاعية حيث قام الطالب الباحث بتوزيع مقياس العمل التناوبي رفقة مقياس الضغط المهني على مجموعة من عمال الحماية المدنية بلغ عددهم 60 عاملا تم إختيارهم عن طريق العينة العشوائية البسيطة وبعد 15 يوما تم إسترجاع 54 إستمارة ، وتم من خلالها حساب الصدق والثبات لكلا الأستبانين.  
الإستبانة الأولى المتعلقة بالعمل التناوبي:

**القسم الأول :** إشتمل على موضوع الإستبانة والغرض منها وطرق الإجابة عليها ، كما تضمنت الدراسة أربع متغيرات وسيطة هي : السن وله أربع مستويات (أقل من 30 سنة-من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة- من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة – من 50 سنة فما فوق).  
الرتبة ولها أربع مستويات (ضابط ، صف ضابط ، عريف ، عون) ، الخبرة المهنية ولها ثلاث مستويات (أقل من 5 سنوات ، من 5 إلى 15 سنة ، أكثر من 15 سنة) ، الحالة العائلية ولها مستويان (متزوج، أعزب).

**القسم الثاني :** إشتمل على (31) فقرة متعلقة بإيجابيات العمل بالمناوبة ، موزعة على ثلاث محاور وهي على النحو التالي:

أ – إيجابيات العمل بالمناوبة يشمل على (16) فقرة

ب- سلبيات العمل بالمناوبة يشتمل على (15) فقرة

وقد قام الطالب الباحث بتعديل لغوي في الفقرة رقم (4) من محور إيجابيات العمل بالمناوبة حيث كانت تنص على ما يلي : يتيح لي أسلوب المناوبات التعرف أكثر على مهام طبيعة المنفذ الذي أعمل به .

بعد التعديل : يتيح لي أسلوب المناوبات التعرف أكثر على نوعية المهام وطبيعة العمل المسند إلي.  
وتم أيضا تعديل في الفقرة رقم (15) من محور سلبيات العمل بالمناوبة حيث كانت تنص : يؤدي إلى تشجيع البعض على ممارسة الفساد الإداري.

بعد التعديل : يؤدي إلى تشجيع البعض على الإهمال واللامسؤولية.

3-6 صدق الأداة:

1-3-6 صدق المحتوى: تم حساب الإتساق الداخلي للإستبانة بناء على معطيات العينة للدراسة الإستطلاعية ، حيث تم تفريغ النتائج في جدول الحزم الإحصائية (spss) لمعالجتها حسب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة ومجموع درجات المحور. الجدول رقم ( 10 ) يوضح العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة من المحور (إيجابيات العمل التناوبي ) والدرجة الكلية للمحور التابعة له .

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
** 0.468	9	*0.292	1
*0.289	10	*0.313	2
*0.335	11	*0.275	3
** 0.452	12	*0.328	4
** 0.420	13	*0.349	5
* 0.302	14	**0.477	6
**0.420	15	*0.320	7
**0.302	16	** 0.359	8

\*مستوى الدلالة الإحصائية عند 0.05 ، \*\*مستوى الدلالة الإحصائية عند 0.01  
يوضح الجدول ( 10 ) أن معاملات الارتباط دالة بين كل فقرة من فقرات المحور للاستبيان ومجموع فقرات المحور ( البعد ) التابعة له ، عند مستوى الدلالة (0.01) ومستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يعبر عن صدق فقرات محاور أداة الدراسة.

الجدول رقم (11) يوضح العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة من محاور (سلبيات العمل بالمنابوة) والدرجة الكلية للمحور التابعة له .

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
*0.342	9	*0.320	1
*0.309	10	**0.359	2
**0.405	11	**0.468	3
**0.405	12	*0.289	4
**0.373	13	*0.335	5
*0.342	14	**0.452	6
**384	15	**0.405	7
-	-	**0.373	8

\*مستوى الدلالة الإحصائية عند 0.05 ، \*\* مستوى الدلالة الإحصائية عند 0.01

يوضح الجدول (11) أن معاملات الارتباط دالة بين كل فقرة من فقرات المحور للاستبيان ومجموع فقرات المحور (البعد) التابعة له ، عند مستوى الدلالة (0.01) ومستوى الدلالة (0.05) وهذا ما يعبر عن صدق فقرات محاور أداة الدراسة.

2-3-6 الصدق البنائي:

جدول رقم ( 12 ) يوضح معامل الارتباط بين درجات كل محور والمجموع الكلي لفقرات الاستبانة:

معامل الارتباط بيرسون	المحاور	إستبيان
<b>**0.828</b>	إيجابيات العمل بالمناوبة	العمل بالمناوبة
<b>**0.652</b>	سلبيات العمل بالمناوبة	

**\*\* مستوى الدلالة الإحصائية عند 0.01**

يتضح من الجدول (12) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) حيث كان معامل الارتباط محور إيجابيات العمل بالمناوبة (0.82) ، ومعامل ارتباط محور سلبيات العمل بالمناوبة (0.65) ، وبذلك يعتبر جميع محاور الإستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

4-6 دراسة الثبات: تم قياس الثبات بالطرق التالية

1-4-6 حساب معامل ثبات الإستبانة الأولى :

تم التأكد من ثبات الإستبانة بعد توزيعها على عينة إستطلاعية من مجتمع الدراسة بلغ عددها (54) عامل تمت معالجت نتائجها عن طريق البرنامج الإحصائي (spss) من خلال معامل الثبات ألفا كرومباخ وطريقة التجزئة النصفية.



عبر عن هذه المطالب، الباحثان : ميشال نيبوات و ميشال فيزينا ( M.Neboit et M.Vézina ) كمحددات للضغوط، لها علاقة بخصوصية عمل أعوان الحماية المدنية، وقالوا أنها تجيب على التساؤل: ما هي عناصر نشاط عمله ( أي عون الحماية ) التي تبدو كأنها شاقة والتي تتطلب منه أهم الجهود من أجل إدارتها، وقد كانت هذه المطالب كالتالي:

أ- محددات ظرفية (مواقف خاصة بالتدخل):

- معلومات مقدمة من مركز التنسيق العملي عن الحادث لا تتطابق مع معلومات الحادث الحقيقية الذي يجرى عليه التدخل.
- حجم الكارثة واتساع الخسائر المترتبة عنه.
- إنتظار الدعم لمواجهة تفاقم الكارثة(الفريق الأول للتدخل ينتظر الفريق الثاني للتدخل نداء ثاني
- إتخاذ قرارات سريعة (تخص الشخص الإطار الذي يكون على عاتقه إتخاذ أحسن قرار في وقت قياسي).
- الشكوك حول تطور الوضع ونتائجه (المواد المحترقة في الحريق وحجمه، حادث فيه مواد سامة، مشاهدة إشعاعات...).
- تعدد الأدوار (قلة الأعوان، العون يقوم بعدة أدوار و بمهام كثيرة).
- مواجهة أوضاع جديدة.
- إحساس متعلق بالألبسة الوقائية ( استحسان ،الانزعاج )
- تدني مستوى الرؤية (محيط: ماء، دخان)
- استحالة الاتصال (عتاد: ارتداء جهاز التنفس العازل، ضجيج مولد الضغط(compresseur)، أجهزة الغطس....)
- الظروف المناخية.
- إضطراب، معانات ، موت الضحايا (محترقين ، منتحرين ،جروح خطيرة)
- حادث متعلق بطفل ( حوادث طرقات، منزلية، موت رضيع.... )
- الضحايا من المعارف ( إنقاذ الأقارب جيران، أصدقاء، أهل)
- مكان مؤثر (أماكن تكررت بها أحداث )
- خوف زميل
- جمهور في أماكن التدخل.

ب- محددات تنظيمية:

- مسؤولية اتجاه المتدخلين وعلى الأشخاص المنقذين.
- فترة نشاط مكثف تأتي بعد فترات انتظار.
- تكوين تقني بتقدير غي كافي .
- تكوين نظري بتقدير غير كافي .
- نقص العتاد.
- مداومة نهاية الأسبوع.
- وتيرة العمل
- صفارة التنبيه أو الانتقاء (sélectif).
- العمل الليلي.
- التأهب الدائم "قوة الواجب".
- المناخ الاجتماعي : العلاقات بين الزملاء - علاقات مع الرتب العليا .
- عدم وجود جهة أو هيئة استماع.
- إحترام سلم السلطة.

من خلال هذه المطالب تم تحديد هيكل الإستبانة والتي تقيس الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية.

أ- تحديد محورين لإستبانة الضغط المهني ،الأول خاص بمحددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل ، المحور الثاني خاص بمحددات متعلقة بالتنظيم، وبلغ عدد بنود الإستبانة 32 بند بمعدل 16 بند لكل متغير.

ب- ضبط القسم الأول و يتكون من البنينات الشخصية لعينة الدراسة و طرق الإجابة عليها، ثم ضبط القسم الثاني الذي يتناول محاور الاستبانة، و الفقرات، و طرق الإجابة عليها، كما تم استخدام مقياس " لوكرت " الخماسي و تحديد سلم البدائل و الأوزان، و هي:

( دائما ، غالبا ، أحيانا ، نادرا ، أبدا ).

- الخطوة الثانية: عرض الاستبانة على المشرف بصورتها الأولية لمناقشتها.
- الخطوة الثالثة: تم تعديل الاستبانة بشكلها الأولي حسب ما يراه المشرف.

**الإستبانة الثانية المتعلقة بالضغط المهني:**

القسم الأول: اشتمل على موضوع الاستبانة و الغرض منها، و طرق الإجابة عليها، كما تضمنت الدراسة أربعة متغيرات وسيطة هي: السن وله أربع مستويات(أقل من 30 سنة، من 30 إلى 40 سنة ، من 40 سنة إلى 50 سنة ، من 50 سنة فمافوق) ، الرتبة ولها أربع مستويات (ضابط ، صف ضابط ، عريف ، عون ) ، الخبرة المهنية ولها ثلاث مستويات (أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنة ، أكثر من 15 سنة) ، الحالة العائلية ولها مستويان (متزوج ، أعزب).

-القسم الثاني : إشتمل على (32) فقرة متعلقة بالضغط المهني لدى رجال الحماية المدنية ، موزعة على محورين وهي على النحو التالي:

أ-محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل وتشتمل على (16) فقرة.

ب- محددات متعلقة بالتنظيم وتشتمل على (16) فقرة.

**جدول رقم ( 14 ) يوضح عدد البنود في كل متغير:**

المتغير	العبارات
مواقف عمليات التدخل	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16
مواقف متعلقة بالتنظيم	17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-32

**الخطوة الرابعة: دراسة الخصائص السيكومترية للأداة:**

بعد مناقشة الأداة مع المشرف ومجموعة من رجال الحماية المدنية بمختلف الرتب تم الإتفاق النهائي على شكلها وعدد بنودها وحاورها ، تمت بنفس طريقة التوزيع للإستبانة الأولى في الدراسة الإستطلاعية توزيع هذه الإستبانة على عينة من رجال الحماية المدنية بلغ عددها (60) عاملا وتم إسترجاع (54) إستبانة ، ومن خلال نتائجها تم حساب الصدق والثبات لهذه الأداة.

5-6 صدق المحتوى: لتوضيح معامل الاتساق الداخلي للأداة ( الضغط المهني ) تم تفرغ النتائج في جدول حزم الإحصائية ( spss ) لمعالجتها حسب معامل الارتباط بيرسون بين كل فقرة و مجموع درجات المحور.

الجدول (15) يوضح العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة و الدرجة الكلية للمحور التابعة له:

معاملات الارتباط بين كل فقرة من المحور (مواقف عمليات التدخل) و الدرجة الكلية لفقراته (البعد)			
معامل بيرسون للارتباط	رقم الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	رقم الفقرة
**0.463	09	**0.578	01
**0.459	10	*0.294	02
**0.414	11	*0.295	03
**0.635	12	**0.645	04
**0.578	13	**0.463	05
*0.309	14	**0.578	06
**0.650	15	**0.532	07
**0.643	16	**0.610	08

\* مستوى الدلالة الإحصائية عند 0,05 ، \*\* مستوى الدلالة الإحصائية عند 0,01

يوضح الجدول ( 15 ) أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة (0,01) و مستوى الدلالة (0,05) بين درجة فقرات الاستبيان و مجموع درجته الكلية، و هذا يعبر عن صدق فقرات أداة الدراسة أي أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه.

الجدول ( 16 ) يوضح العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة و الدرجة الكلية للمحور التابعة له:

معاملات الارتباط بين كل فقرة من المحور (مواقف متعلقة بالتنظيم) و الدرجة الكلية لفقراته (البعد)			
معامل بيرسون للارتباط	رقم الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	رقم الفقرة
**0.677	09	**0.532	01
**0.712	10	**0.724	02
*0.294	11	**0.568	03
*0.295	12	**0.671	04
*0.332	13	**0.506	05
**0.645	14	**0.578	06
**0.621	15	*0.276	07
**0.369	16	**0.767	08

\* مستوى الدلالة الإحصائية عند 0,05 ، \*\* مستوى الدلالة الإحصائية عند 0,01

يوضح الجدول ( 16 ) أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة (0,01) و مستوى الدلالة (0,05) بين درجة فقرات الاستبيان و مجموع درجته الكلية، و هذا يعبر عن صدق فقرات أداة الدراسة أي أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه.

6-6 دراسة الثبات : تم قياس الثبات بالطرق التالية:

6-6-1 حساب معامل ثبات الإستبانة الثانية: تم التأكد من ثبات الاستبانة بعد تجريبيها على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة بلغ عددها (54) عامل من رجال الحماية المدنية بحساب معامل الثبات بالبرنامج الإحصائي ( spss 020 ) من خلال طريقة معامل الثبات ألفا كرومباخ و طريقة التجزئة النصفية.

1 معامل الثبات ألفا كرومباخ : أظهرت النتائج ان قيمة الثبات ألفا كرومباخ  $\alpha$  يساوي (0.891) وهو معامل ثبات مرتفع كما هو مبين في الجدول الآتي .

جدول ( 17 ) يوضح معامل الثبات ألفا كرومباخ لإستبانة الضغط المهني :

إستبيان	المحاور	معامل ثبات ألفا كرومباخ
الضغط المهني	مواقف عمليات التدخل	0.845
	مواقف متعلقة بالتنظيم	0.732
معدل ثبات الإستبانة الكلي		0.891

يتضح من الجدول ( 17 ) أن معامل الثبات ألفا كرومباخ مقبول في جميع محاور إستبانة الضغط المهني حيث بلغ معدل الثبات في محور عمليات التدخل (0.84) ومعدل الثبات في محور المواقف المتعلقة بالتنظيم (0.73) وبلغ معامل الثبات الكلي للإستبانة (0.89) وهو معامل ثبات مرتفع ومقبول.

2 الثبات عن طريق التجزئة النصفية: تم حساب معامل الارتباط بين الفقرات بتجزئة الاستبيان إلى نصفين ( الفقرات ذات الأرقام الفردية و الفقرات ذات الأرقام الزوجية ) و باستخدام معادلة تصحيح سييرمان – براون، حيث بلغ معامل الثبات بعد التصحيح ( 0,943)، و هذه القيمة تدل على أن الاستبانة تتميز بثبات مرتفع .

➤ ب - الدراسة الأساسية:

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

1- منهج الدراسة:

يتوقف نجاح أي عمل من العلوم على وجود منهج محدد وواضح المعالم للبحث، والبحث العلمي يعرف على أنه نشاط علمي منظم وله طريقة في التفكير وأسلوب للنظر في الظواهر والكشف عن الحقائق معتمدا على مناهج موضوعية من أجل معرفة الارتباط بين هذه الحقائق ثم إستخلاص المبادئ والقوانين التفسيرية. (بوحوش عمار، 1995، ص79)

وفي ضوء هذا يمكن تعريف منهج البحث بأنه الطريقة التي يتبعها باحث في دراسة موضوع ما للوصول إلى نتائج علمية وموضوعية تمكنه من الإجابة على الأسئلة والإستفسارات التي يثيرها البحث ، لدى يختار المنهج الملائم الذي يمكنه من بلوغ أهدافه. (خالد حامد، 2008، ص122)

ولقد تم الإعتماد في هذه الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي من طرف الطالب الباحث ، هذا المنهج الذي يعتمد بشكل عام على مراحل هي:

- فحص مجال الدراسة ومعاينة جوانبه المختلفة .

- صياغة فرضيات البحث

- إختيار طرق الدراسة والأدوات المناسبة لها.

- تحديد العينة.

- تحديد الوسائل التي تستخدم في تفرغ البيانات ، تبويبها وتحليلها ومناقشتها.

- الوصول إلى إستنتاجات وتقديم إقتراحات تتلائم والظروف المحيطة بالظاهرة المدروسة.

إنطلاقاً من تلك المراحل يمكن اعتبار المنهج الوصفي التحليلي بأنه عملية تحليلية، إذ بفضلها يمكن الوقوف على الظروف المحيطة بالموضوع الذي نرغب في دراسته والتعرف على الجوانب التي هي في حاجة إلى تقييم شامل فهو في مجمله أداة لتوضيح الطبيعة الحقيقية للمشكلة.

وعلى العموم فإن قوته تستمد على إكتشاف العلاقات القائمة بين الظواهر والتي بمقتضاها يمكن إيجاد حل معقول للظاهرة المدروسة. (محمد الغريب، 1982: 169)

### 2- الإطار الزمني و المكاني للدراسة الأساسية:

1-2 الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في أواخر الفصل الدراسي الثاني من نهاية شهر أفريل إلى شهر جوان أي بالتحديد من يوم 21 أفريل إلى يوم 05 جوان من العام الجامعي 2012/2013.

### 2-2 الحدود المكانية :

أجريت هذه الدراسة بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية أدرار الكائن مقرها وسط مدينة أدرار بالشارع الرئيسي طريق المطار ، وهي تابعة لمديرية الحماية المدنية والتي تعتبر مؤسسة من مؤسسات الحماية المدنية المتواجدة عبر الوطن.

### تعريف الحماية المدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص و الممتلكات موضوع تحت و صاية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، و طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن و تتمتع بتنظيم إداري (تقني و عملي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

### الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية أدرار:

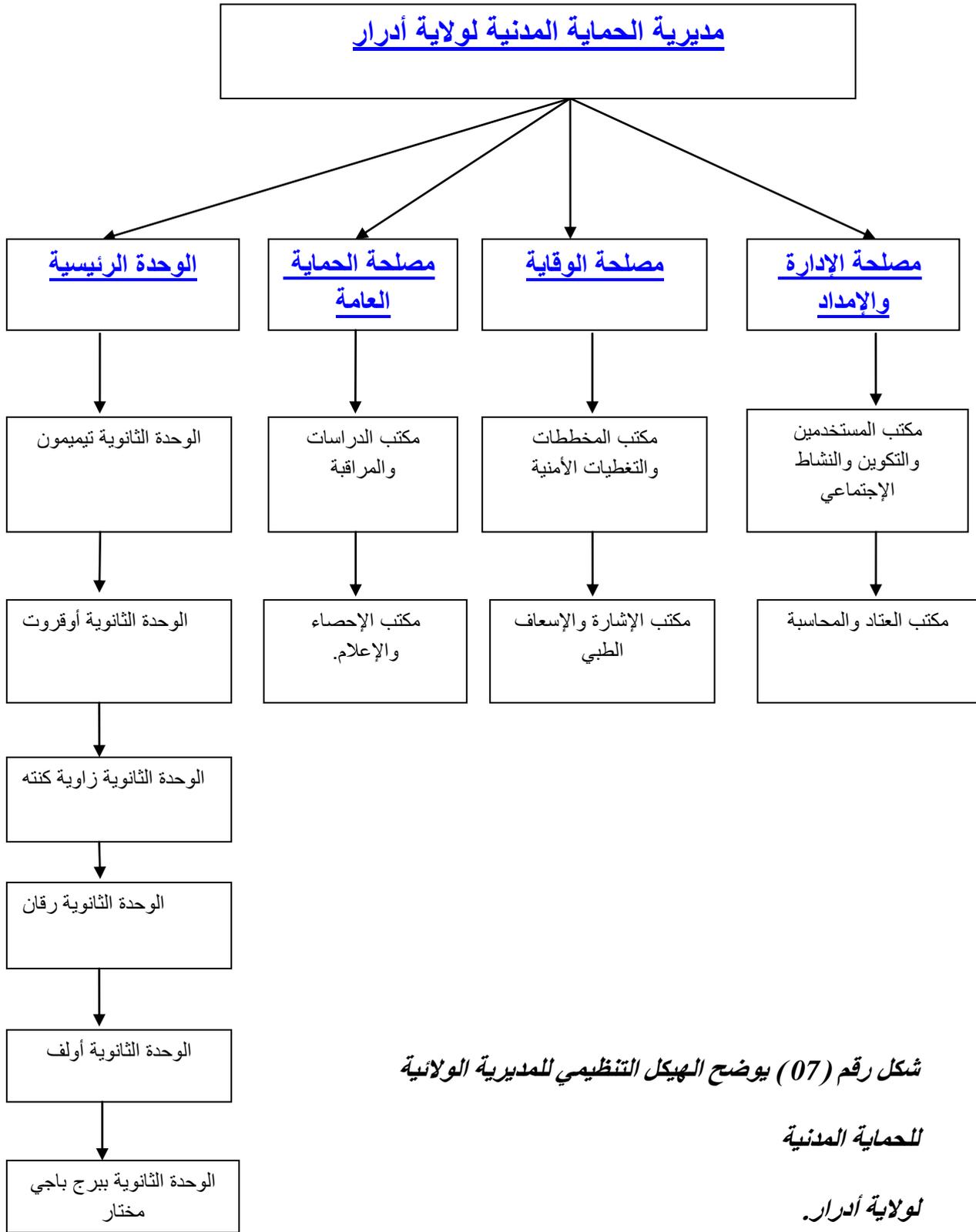
هي وحدة متواجدة بمقر الولاية تشرف وتتابع كل تدخلات و نشاطات الوحدات الثانوية عبر تراب الولاية ، عند النداء الأول تغطي القطاع الخاص بها والمتمثل في الدوائر التالية: أدرار- فنوغيل – تسابيت وعند النداء الثاني تدافع وتتدخل في كل إقليم الولاية ، تضم مايقارب 211 عون مقسمين إلى ثلاثة أفواج كل فوج يضم ضباط وصف ضباط و أعوان نظام عملهم 24 ساعة عمل مقابل 48 ساعة راحة ، كل فوج يسهر على السير الحسن للتدخلات للحفاظ على الممتلكات العامة والخاصة ونظافة الوحدة .

### المهام الأساسية للحماية المدنية:

- ✓ الوقاية والتدخلات أثناء الكوارث الطبيعية و التكنولوجية،
- ✓ حراسة الشواطئ،
- ✓ نقل المرضى و الجرحى،
- ✓ تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية،
- ✓ البحث عن التائهين،
- ✓ الإنقاذ والإسعاف ،
- ✓ إخماد الحرائق بمختلف أنواعها،
- ✓ إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار،
- ✓ القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار،
- ✓ التغطية الامنية في نقل المواد الخطيرة ،
- ✓ التغطية الامنية في التجمعات الرياضية والثقافية.

### رتب أسلاك الحماية المدنية:

- ✓ الإطفائيين : عون ، عريف
- ✓ ضباط الصف: رقيب ، مساعد
- ✓ الضباط المرؤوسين :ملازم ، ملازم أول ، نقيب
- ✓ الضباط السامين:رائد ، مقدم ، عقيد
- ✓ الأطباء الضباط المرؤوسين:طبيب ملازم أول ، طبيب نقيب
- ✓ الأطباء الضباط السامين:طبيب رائد ، طبيب مقدم ، طبيب عقيد.



3- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

إستخدمت الدراسة الحالية عينة مشابهة لبعض الدراسات السابقة للضغط المهني كدراسة عثمان مريم (2010)، وفي ما يخص متغير العمل بالمنوبة فإن الباحث في حدوث إطلاعه لم تصادفه دراسة تناولت العمل بنظام المناوبة لدى رجال الحماية المدنية.

2-1 مجتمع البحث:

يشمل مجتمع الدراسة الحالي جميع عمال الحماية المدنية الذين يشتغلون بنظام العمل المناوب بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية أدرار (211) مابين ضابط، وصف ضابط، وعريف وأعوان .

2-1 عينة الدراسة:

لمّا كان الباحث يهدف من وراء هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين نظام العمل التناوبي والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية، ومن أجل إختيار العينة الممثلة لهذا المجتمع فقد إستخدم الباحث الطريقة العشوائية البسيطة؛ مراعيًا في ذلك البيانات الشخصية التي جاءت ضمن إستمارة البحث، وذلك من حيث: السن، الرتبة، الخبرة المهنية، الحالة العائلية.

1-السن:

جدول رقم ( 17 ) :يبين مجموع عينة البحث موزعين حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
39.8%	43	أقل من 30 سنة
37.0%	40	من 30-40 سنة
20.4%	22	من 40 - 50 سنة
2.8%	3	من 50 سنة فما فوق.

يوضح الجدول رقم ( 17 ) أن الفئة الأقل سنا هي الأكثر تمثيلا حيث جاءت الفئة الأولى (أقل من 30 سنة) بنسبة (39.8%) ثم الفئة من (30-40 سنة) وحلت بعدها الفئة من (40-50 سنة) ثم فئة (من 50 سنة فما فوق)، وتوضح لنا هذه النسب أن مؤسسة الدراسة تحتوي على فئة الشباب أكثر وهو أمر ضروري كون طبيعة العمل ومتطلباته تتطلب فئة من العمال بهذا السن.

2-الرتبة في العمل:

الجدول رقم (18) يوضح توزيع العينة حسب الرتبة في العمل:

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
55.6%	60	الأعوان
31.5%	34	العرفاء
3.7%	4	صف ضباط
9.3%	10	ضباط

يوضح الجدول ( 18 ) أن أكبر نسبة (55.6%) من فئة الأعوان ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن طبيعة العمل وأغلبه تنفيذي وبذلك يحتاج للعمال التنفيذيون والذين هم الأعوان بنسبة 55.6% ثم تلت هذه النسبة فئة العرفاء بحيث لا يختلف عملهم عن الأعوان ، ثم الضباط بنسبة 9.3%، وفي ما يخص صف الضباط كانت النسبة أقل وذلك بنسبة 3.7% وهي الفئة الأصغر تمثيلا .

3- الخبرة في العمل:

الجدول رقم (19) يوضح توزيع العينة حسب الخبرة في العمل:

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
38.9%	42	أقل من 5 سنوات
27.8%	30	من 5 إلى 15 سنوات
33.3%	36	أكثر من 15 سنة

يوضح الجدول رقم (19) ان أكبر نسبة (38.9%) أقل من 5 سنوات وهو مؤشر يدل على أن أغلب أفراد العينة ذوخبرة متدنية في مجال العمل، كما أن الترتيب غير موجود حسب سنوات الخبرة ،

حيث بلغت فئة أقل من 5 سنوات 42%، ثم تلتها أكثر من 15 سنة ب 36% لتحتل بعدها في المركز الأخير فئة من 5 إلى 15 بنسبة 30% وهي تكاد تكون متقاربة.

4- الحالة العائلية

جدول رقم ( 20 ) يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة	العدد	الفئة
40.7%	44	المتزوجون
59.3%	64	العزاب

يوضح الجدول رقم ( 20 ) أن نسبة المتزوجين بلغت (40.7%) وهي أقل من نسبة العزاب التي بلغت (59.3%) وهو مؤشر يعكس الفئة الأكثر إشتغالا بنظام المناوبة في العمل ، كما أن عامل السن الذي تتميز به العينة يعكس الحالة العائلية للعمال.

4-أداة الدراسة:

4-1- وصف أدوات الدراسة:

4-1-1 الإستبانة الأولى:

- القسم الأول : يشتمل على ما يلي:

- موضوع الاستبانة و الغرض منها.

- طرق الإجابة عليها: ضع العلامة x في الخانة التي تراها مناسبة

- متغيرات الدراسة، وهي: السن وله أربع مستويات(أقل من 30سنة، من 30 إلى 40سنة ، من 40 سنة إلى 50 سنة ، من 50 سنة فما فوق) ، الرتبة ولها أربع مستويات (ضابط ، صف ضابط ، عريف ، عون ) ، الخبرة المهنية ولها ثلاث مستويات (أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنة ، أكثر من 15 سنة) ، الحالة العائلية ولها مستويان (متزوج ، أعزب).

القسم الثاني: إشتمل على (31) فقرة متعلقة بإيجابيات العمل بالمناوبة ، موزعة على محورين وهي على النحو التالي:

أ – إيجابيات العمل ي بالمناوبة شمل على (16) فقرة من (01,02,03,04,05,06,07,08,09,10,11,12,13,14,15,16)

ب- سلبيات العمل بالمناوبة يشتمل على (15) فقرة: من (17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31).

جدول رقم ( 21 ) يبين محاور الاستبانة الخاصة بنظام العمل بالمناوبة وعدد فقراتها:

إستبانة العمل التناوبي			
رقم	المحور	عدد الفقرات	ترتيبها في الاستبانة
01	إيجابيات العمل بالمناوبة	16	01,02,03,04,05,06,07,08,09,10,11,12,13,14,15,16
02	سلبيات العمل بالمناوبة	15	17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31
	المجموع	31	

4-1-2 الإستبانة الثانية: الإستبانة المتعلقة بالضغط المهني.

- القسم الأول : يشتمل على ما يلي:

- موضوع الاستبانة و الغرض منها.

- طرق الإجابة عليها: ضع العلامة x في الخانة التي تراها مناسبة

- متغيرات الدراسة، وهي: السن وله أربع مستويات(أقل من 30 سنة، من 30 إلى 40 سنة ، من 40 سنة إلى 50 سنة ، من 50 سنة فما فوق) ، الرتبة ولها أربع مستويات (ضابط ، صف ضابط ، عريف ، عون ) ، الخبرة المهنية ولها ثلاث مستويات (أقل من 5 سنوات من 5 إلى 15 سنة ، أكثر من 15 سنة) ، الحالة العائلية ولها مستويان (متزوج ، أعزب).

القسم الثاني: إشتمل على (32) فقرة متعلقة بالضغط المهني لدى رجال الحماية المدنية ، موزعة على محورين وهي على النحو التالي:

أ-محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل وتشتمل على (16) فقرة من:  
(07,08,09,10,11,12,13,14,15,16,01,02,03,04,05,06)

ب - محددات متعلقة بالتنظيم وتشتمل على (16) فقرة من:  
(17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32).

جدول رقم ( 22 ) يبين محاور الاستبانة الخاصة بالضغط المهني وعدد فقراتها:

استبانة الضغط المهني			
رقم	المحور	عدد الفقرات	ترتيبها في الاستبانة
01	مواقف عمليات التدخل	16	01,02,03,04,05,06,07,08,09,10,11,12,13,14,15,16
02	مواقف متعلقة بالتنظيم	16	17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32
	المجموع	32	

#### 4-2 تطبيق أدوات الدراسة:

بعد الإنتهاء من مرحلة الدراسة الإستطلاعية والتي تم من خلالها إكتشاف ميدان الدراسة والتعرف على أهم مميزاته وخصائصه التي تعود بالإيجاب أو السلب على الدراسة الأساسية ، تم أيضا التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة والتعرف على أهم خصائص العينة حيث أفرزت للطالب الباحث نتائج معقولة ومقبولة من جانب الضبط المنهجي ، عمدنا إلى الإنتقال للدراسة الأساسية وذلك بعد أن تحصل الطالب الباحث على الموافقة من إدارة المؤسسة المعنية بالدراسة (مديرية الحماية المدنية لولاية أدرار ) (الملحق 03) حيث قام الباحث بزيارة الوحدة الرئيسية شخصيا والتي تمثلت في زيارات مسائية وليلية قام أثناءها الباحث بإجراء مقابلة مع رجال الحماية المدنية من مختلف الرتبة المستهدفة في الدراسة ، حاولنا من خلالها معرفة رأي العمال في العمل بنظام المناوبة وطبيعة الضغط المهني جراء العمل بهذا النظام، إضافة إلى الملاحظة والتي كانت من نوع الملاحظة المباشرة ،حيث ركز الباحث في هذه الملاحظة على الجانب السيكولوجي للعمال خاصة أثناء الفترة الليلية .

وتمكن الباحث من توزيع (120) ملفا للإستبانتين على رجال الحماية المدنية وتمكن من جمع (113) إستبيان لكلا الأداةين ، وإستبعد منها (5) لأنها لم تستوف الشروط؛ ليكتمل لدى الباحث ( 108 ) إستبانه تمثل عدد أفراد العينة.

### 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قام الباحث بتفريغ و تحليل الاستبانه من خلال برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية ( SPSS ) Statistical Package for the Social Sciences ، و لاختبار فرضيات البحث استخدم الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية لحساب المتغيرات الكمي و النوعي
- التكرارات و المتوسط الحسابي، و ذلك لمعرفة متوسط، و تكرار فئات متغيرات الدراسة
- معامل ارتباط بيرسون ( pearson correlation Coefficient ) لإيجاد الاتساق الداخلي للاستبانه.
- معامل الثبات لسبيرمان براون لتحديد الثبات للإستبانه؛ و ذلك بإستخدام الطريقتين:
  - أ – طريقة التجزئة النصفية
  - ب – طريقة ألفا كرومباخ
- معامل الارتباط بيرسون (ر) لإيجاد العلاقة بين الدرجة الكلية لأفراد العينة على كلا المقياسيين.
- تحليل التباين الأحادي الاتجاه أنوفا ( ANOVA ) لاختبار الفروق بين أكثر من مجموعتين.
- اختبار ( ت ) لدراسة الفروق بين عينتين مستقلتين.

## الفصل الخامس

# معرض النتائج

- معرض نتائج الفرضية العامة
- معرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى
- معرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- معرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
- معرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة
- معرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة
- معرض نتائج الفرضية الجزئية السادسة

### الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة

يتم عرض نتائج البحث التي يتضمنها هذا الفصل من خلال استعراض النتائج على أساس الفرضيات، بهدف التعرف إلى "نظام العمل التناوبي وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية بالوحدة الرئيسية بأدرار" و التعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة و التي اشتملت على ( السن، الرتبة، و سنوات الخبرة، والحالة العائلية)، كما نتعرف على السبل، و الخروج بتوصيات و مقترحات لذلك.

ولتحقيق هذه الأهداف تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من إستبانتى الدراسة، ولقد تم تحديد المحك المعتمد في الدراسة بحساب المتوسط النظري في مقياس ليكرت الخماسي للأداة للحصول على القيمة المتوسطة للمقياس.

سيعرض الطالب الباحث نتائج البحث من خلال و فقا لترتيب الفرضيات كما يلي:

#### ❖ النتائج المتعلقة بالفرضية العامة :

والتي تنص على أنه " توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني " وقد تمت هذه الدراسة على مجموعة من عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لمدينة أدرار.

وقد تم تطبيق كل من إستبيان العمل بالمناوبة وإستبيان الضغط المهني على عينة الدراسة المكونة من 108 عاملا ، بعدها تم تفريغ ورصد درجات كل فرد من أفراد العينة ، ليتم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين الدرجة الكلية لأفراد العينة على كلا المقياسين والجدول التالي يوضحها.

جدول (23) يبين العلاقة الارتباطية بين العمل بالمناوبة والضغط المهني

المتغيرات	معامل الارتباط (ر)	مستوى الدلالة
العمل التناوبي	0.21	دال عند 0.05
الضغط المهني		

يتضح من الجدول ( 23 ) وجود علاقة إرتباطية بين متغير العمل بالمناوبة والضغط المهني ،حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.21) وهي دالة عند مستوى الدلالة ( 0.05)، ومنه نقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه توجد علاقة بين العمل التناوبي والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.

• ينص الفرض الجزئي الأول على أنه: "توجد علاقة إيجابية بين العمل بالمناوبة والضغط

المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار".

ولتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بإستخدام معامل إرتباط بيرسون لبيان الإرتباط بين إيجابيات العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.

جدول ( 24 ) يبين العلاقة الارتباطية بين إيجابيات العمل التناوبي والضغط المهني

المتغيرات	معامل الارتباط (ر)	مستوى الدلالة
إيجابيات العمل التناوبي	0.07	غير دالة
الضغط المهني		

يتضح من الجدول (24) عدم وجود علاقة إرتباطية بين إيجابيات العمل بالمناوبة والضغط المهني ،حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.07) وهي غير دالة ، ومنه نقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد علاقة بين إيجابيات العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.

- ينص الفرض الجزئي الثاني على أنه: " توجد علاقة سلبية بين العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار".  
ولتحقق من صحة هذه الفرضية قام الباحث بإستخدام معامل إرتباط بيرسون لبيان الإرتباط بين سلبيات العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.

جدول ( 25 ) يبين العلاقة الإرتباطية بين سلبيات العمل بالمناوبة والضغط المهني

المتغيرات	معامل الإرتباط (ر)	مستوى الدلالة
سلبيات العمل التناوبي	0.26	دالة عند 0.01
الضغط المهني		

يتضح من الجدول ( 25 ) وجود علاقة إرتباطية بين سلبيات العمل بالمناوبة والضغط المهني ،حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.26) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) ، ومنه نقبل الفرض البديل الذي ينص على أنه "توجد علاقة بين سلبيات العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار".

❖ النتائج المتعلقة بالفرض الثاني من فروض الدراسة: " توجد فروق بمستوى الإستجابة

للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (السن،الرتبة،الخبرة ،الحالة العائلية)"

ويحتوي هذا الفرض على أربع فرضيات فرعية:

- ينص الفرض الجزئي الأول على أنه: " توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في

إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (السن)"

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بإستخدام تحليل التباين البسيط للكشف عن دلالة الفرق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة حول العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بأدرار تعزى إلى متغير السن، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (26) يوضح دلالة الفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (السن).

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	متغير الدراسة
0.14 غير دالة	1.823	0.965	42	40.517	بين المجموعات	السن
		0.529	65	34.400	داخل المجموعات	
			107	74.917	الكلية	

يتضح من الجدول (26) أنه لا توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (السن) حيث قدرت قيمة (ف) المحسوبة (1.823) ومستوى الدلالة (0.14).

نلاحظ من خلال هذه النتائج أن مستوى الدلالة بالنسبة للفروق فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير السن أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه نقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير (السن).

• ينص الفرض الجزئي الثاني: "توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار

العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الرتبة في العمل)"

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بإستخدام تحليل التباين البسيط للكشف عن دلالة الفرق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة حول العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بأدرار وفق متغير السن، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم ( 27 ) يوضح دلالة الفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الرتبة في العمل)".

متغير الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الرتبة في العمل	بين المجموعات	60.400	42	1.438	2.958	0.00 دالة
	داخل المجموعات	31.600	65	0.486		
	الكلية	92.000	107			

يتضح من الجدول ( 27 ) أنه توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الرتبة في العمل) حيث قدرت قيمة (ف) المحسوبة (2.958) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية.

نلاحظ من خلال هذه النتائج أن مستوى الدلالة بالنسبة للفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير السن أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه نرفض الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير (الرتبة في العمل).

• ينص الفرض الجزئي الثالث على أنه: " توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في

إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية)"

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بإستخدام تحليل التباين البسيط للكشف عن دلالة الفرق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة حول العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بأدرار وفق متغير (الخبرة المهنية) ، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (28) يوضح دلالة الفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية)".

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	متغير الدراسة
0.302 غير دالة	1.149	0.788	42	33.100	بين المجموعات	الخبرة المهنية
		0.686	65	44.567	داخل المجموعات	
			107	77.667	الكلية	

يتضح من الجدول (28) أنه لا توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية) حيث قدرت قيمة (ف) المحسوبة (1.149) ومستوى الدلالة (0.302).

نلاحظ من خلال هذه النتائج أن مستوى الدلالة بالنسبة للفروق فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير (الخبرة المهنية) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) ومنه نقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير (الخبرة المهنية).

• ينص الفرض الجزئي الرابع على أنه: "توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في

إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الحالة العائلية)"

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بإستخدام إختبار(ت) للكشف عن دلالة الفرق بين إستجابات أفراد عينة الدراسة (المتزوجون ، العزاب) حول العمل التناوبي وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بأدرار وفق متغير (الحالة العائلية)، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (29) يوضح دلالة الفروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الحالة العائلية)".

المتغير	الحالة	العدد	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الحالة العائلية	المتزوجون	44	0.102	106	0.919
	العزاب	64			

يتضح من الجدول (28) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للفروق في مستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الحالة العائلية)، حيث قدرت قيمة (ت) ب(0.102) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، ومن خلال هذه النتائج نؤكد الفرض الصفري الذي ينص على أنه "لا توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية وفق متغير (الحالة العائلية)".

## الفصل السادس

# مناقشة النتائج

- مناقشة نتائج الفرضية العامة
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة
- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة

## مناقشة النتائج:

نتناول في هذا الجزء من هذا الفصل نقطة هامة هي تحليل ومناقشة النتائج التي تم الحصول عليها بإحتبار فرضيات الدراسة طبقا لمتغيراتها ،وذلك من خلال عرض النتائج الواردة سابقا ،وفي مايلي مناقشة النتائج تبعا لتسلسل فرضيات الدراسة:

❖ **أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العامة والتي نصها" توجد علاقة بين العمل بالمناوبة والضغط المهني".**

يوضح الجدول رقم (23) على أنه توجد علاقة بين العمل بالمناوبة والضغط المهني حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.21) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.05) ،ويرجع الباحث ذلك إلى أن الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال الحماية المدنية لها صلة بنظام العمل الذي تنتهجه مؤسساتهم ،فالعمل بالمناوبة هو النظام الرسمي للحماية المدنية وذلك لطبيعة عملها والمهام التي يتعين عليها القيام بها، وذلك قد يسبب خلا ملحوظا بين إيقاعات حياة العامل وإيقاعات العمل ،وقد لاحظ الطالب الباحث وجود فرق بين فترات المناوبة الصباحية والليلية ،إذلاحظ على العمال إستعداد بدني وفكري للعمل خلال فترة الصباح بينما الميل إلى الراحة والإسترخاء خلال الفترة الليلية ، إضافة إلى بعض التوترات والتشنجات خاصة بعد المجيء من عملية تدخل أو القيام بعملية إسعاف ،ولعل هذه المشكلات التي خلفها نظام العمل بالمناوبة راجعة إلى شعور العمال نقص على مستوى الصحة والأداء والحياة الأسرية والإجتماعية، وهذا ما أكدته دراسة وايات وماريوت للصناعة البريطانية نشرت عام (1953) حيث توصلت إلى أن الشعور بالتعب في العمل الليلي أكثر منه في نوبة العمل بالنهار، ومن خلال محاولة الكشف عن العلاقة بين العمل بالمناوبة والضغط المهني من جانبيها الإيجابي والسلبي ،فقد توصلت دراستي إلى أن للعمل بالمناوبة علاقة ببعض مظاهر الضغط المهني ، فعلى المستوى الصحي ومن خلال مقابلة طبيب المؤسسة أشار إلى أنه يوجد لدى بعض العمال وخاصة أصحاب الأقدمية مشكل (إنفتاح الشهية) خاصة أثناء وجبة العشاء.

- يتفق هذا مع ما توصلت إليه دراسة "موريس" و"مونتال" (1965) حيث تؤكد على أن نظام العمل بالمناوبة يسهم في ظهور الإضطرابات الهضمية إضافة إلى بعض المظاهر النفسية السيئة الأخرى.
- وتتفق نتائج دراستي مع دراسة كولكهاون وآخرون (1968) والتي توصلت إلى أن نظام العمل بالمناوبة يؤدي إلى إضطرابات بيولوجية وفسولوجية متمركزة حول كل من صعوبة النوم، الإضطرابات الهضمية والخلل على مستوى وظائف المخ.
- ومن بين الدراسات التي تتفق نتائجها نجد دراسة فولكارد وآخرون (1985) إذ من بين النتائج المتمخضة عنها أن عمال المناوبة يشكون من سرعة التعب والإرهاق وضعف الطاقة اللازمة لأداء العمل وآلام الظهر، إضافة إلى بعض مؤشرات إضطراب النوم وخاصة منها صعوبة الإستيقاظ في كل فترات النوم، كما أن قلة التركيز واضحة وبشكل ملموس على أداء العمال.
- وقد إعتبرت دراسة كينان (1981) ان نظام العمل بالمناوبة يعتبر نظاما ضاعطا، له إنعكاسات سلبية على حياة الفرد العامل في مختلف جوانبها
- كما أكدّت دراسة هونجلي (2006) أن العمل في نظام المناوبة يؤدي إلى إضطرابات الساعة البيولوجية وقد تكون له آثار فسيولوجية وإجتماعية على العمال.

رغم جملة من المظاهر السلبية للضغط المهنية على عمال الحماية المدنية نتيجة العمل بالمناوبة، إلا أننا إلتمسنا جانبا إيجابيا للعمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية، فقد لامسنا نوع من الرضا المهني تجاه مؤسسة الحماية المدنية والعمل التناوبي، أرجعه الطالب الباحث إلى مناسبة المهنة لمؤهلاتهم المهنية، وكذلك وضعية سوق العمل التي يعاني منها المجتمع، إضافة إلى فترات الراحة التي تلي مدة المناوبة والتي يستغلها عمال المناوبة في الغالب للقيام بشغل آخر للحصول على أجر مادي، ووجود علاقة وطيدة بين غالب أفراد فريق العمل وذلك لكون مدة المناوبة بهذه المؤسسة تصل إلى 24 ساعة وهو الطرح الذي يرى الطالب الباحث أنه يزيد من العلاقة بين الأفراد والمسؤولين داخل فريق العمل.

فالعامل بالمناوبة بالرغم من إنعكاساته السلبية الخطيرة على المستوى الصحي والنفسي والاجتماعي، إلا أن مغرباته الإيجابية قد تجعل العامل بنظام المناوبة يتغافل عن السلبيات وذلك إما لجهلها أو حتميتها وعدم وجود البديل عنها الأمر الذي يتطلب إيجاد حلا سريعة من مختلف الجهات التي تعنى بها الأمر.

❖ ثانيا - مناقشة الفرضيات الجزئية:

1- نص الفرضية الجزئية الأولى: " توجد علاقة إيجابية بين العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار".

أظهرت نتائج الجدول ( 24 ) عدم وجود علاقة بين إيجابية بين العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.07) وهي غير دالة مما يعني عدم وجود علاقة ويرجع الطالب الباحث إلى أن الإيجابيات التي يتميز بها العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعتبر من الإستراتيجيات التي يتبناها العمال للتخلص والتخفيف من حدة الضغط المهني، ولعل الإيجابيات التي يفرزها العمل بالمناوبة يستهلكها العامل في الغالب خارج أوقات العمل وبعيدا عن بيئته يجعل العامل يشعر بأن العلاقة بين العمل بالمناوبة والضغط المهني غير موجودة، أيضا من خلال هذا تبين للطالب الباحث بأن الضغط المهني لدى عمال المناوبة مرتبط بأمور تنظيمية ومواقف تدخل في إطار وقت العمل لاغير وهو مؤشر يكشف أن العامل يتخلص من الضغط المهني خلال تواجده في البيئة الأسرية والاجتماعية .

● ولم تتفق نتائج مع أي من الدراسات السابقة ولعل ذلك حسب إطلاع الطالب الباحث إلى عدم وجود دراسة مماثلة تناولت هاذين المتغيرين .

من خلال هذا يمكن أن نشير إلى أن مفهوم الضغوط المهنية لدى الغالب من عينة الدراسة يرتبط بالسلبيات، وهو الامر الذي يجعلهم يقللون من دور الإيجابيات في إحداث ضغط مهني لديهم، وقد توصلت دراسة سلطان بن غازي (2000) إلى أن أفراد الدراسة غير موافقين على أن لنظام المناوبة آثار إيجابية.

إن الإيجابيات التي يتميز بها نظام العمل بالمناوبة يمكن أن ننبه من خلالها المسؤولين والقائمين على منظومة الشغل والعمل، على أنها وسيلة للتخلص من الضغوط ومفتاحا لتحقيق الرضا المهني والرفع من مستوى الأداء في العمل، إن عدم وجود علاقة بين العمل بالمناوبة والضغط المهني يجعلنا نقبل بالفرض الصفري والذي ينص على أنه لا توجد علاقة بين العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بأدرار.

❖ ثالثا - مناقشة الفرضية الجزئية الثانية: " توجد علاقة سلبية بين العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار".

يتضح من الجدول (25) وجود علاقة إرتباطية بين سلبيات العمل بالمناوبة والضغط المهني، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (0.26) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يعني أن هناك علاقة بين السلبيات التي يفرزها العمل التناوبي والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية، وقد بينت دراسة سلطان بن غازي (2000) أن عمال المناوبة موافقين تماما على أن للعمل بالمناوبة سلبيات، وهو ما يتقارب مع نتائج دراستي والتي ظهر من خلالها وجود علاقة بين سلبيات العمل بالمناوبة والضغط المهني وذلك من خلال جملة من السلبيات (الصحية والنفسية...) التي تم طرحها في إستبانة الدراسة.

- وتتفق نتائج دراستي مع دراسة "لانكري" (1988) التي أقيمت بفرنسا والتي حاولت الكشف عن أهم الإستجابات للضغط النفسي الناتج عن خصائص النظام بالمناوبة، والتي خلصت إلى جملة من الإستجابات (ينظر الفصل الثاني -دراسات سابقة للعمل التناوبي:54).
- وتتوافق نتائج هذه الدراسة مع إحدى الدراسات العربية لـ"سعود محسن (1994) والتي أقيمت بعنوان "عمل النوبات وأثره على الإضطرابات النفسية لدى عمال المصانع، حيث توصلت إلى أن عمل النوبات يسبب إجهاد عالي للعاملين الأمر الذي يحدث أعراض جسدية نفسية مثل (الصداع، إضطرابات النوم، زيادة النبض، قلة الإستيعاب...)
- وتتوافق نتائج دراستي مع بعض الدراسات المحلية كدراسة بقادير (2006) والتي توصلت إلى أن للعمل الليلي آثار على صحة العامل الفيزيولوجية وكذا حياته الإجتماعية، وتتفق أيضا مع دراسة لعريط (2007) والتي أقيمت تحت عنوان الإنعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة، وقد توصلت إلى أن ظروف وخصائص نظام العمل بالمناوبة تشكل أحداثا مثيرة للضغوط تسهم في نشوء بعض الأعراض كالإكتئاب، القلق، التوتر... الأمر الذي يسبب في حدوث إختلال في الصحة النفسية.

- من خلال ما توصلت إليه نتائج دراستي وما أكدته بعض الدراسات السابقة يمكننا القول أن العمل التناوبي يشكل تهديدا مباشرا للصحة النفسية للعاملين تحت مظله، ويحمل في طياته مخاطر ينبغي معالجتها بمزيد من البحوث والدراسات فيه وإعادة النظر في طريقة طرحه بمجال الشغل بمنظور صحي ونفسي وإجتماعي وذلك بواسطة المختصين في هذا المجال.
- ❖ المناقشة المتعلقة بالفرض الثاني من فروض الدراسة: " توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (السن، الرتبة، الخبرة، الحالة العائلية)"

ويحتوي هذا الفرض على أربع فرضيات فرعية:

- رابعا - مناقشة الفرض الجزئي الأول: " : توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (السن)"

كشفت نتائج هذه الفرضية بأنه لا توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (السن) وذلك من خلال الجدول (26) ، حيث قدرت قيمة (ف) المحسوبة (1.823) ومستوى الدلالة (0.14) ، ويرجع الباحث ذلك إلى أن عامل السن في العمل التناوبي لا يحدث فارقا مبينا في مستوى الإستجابة للضغط المهني ، وذلك كون غالب الإنعكاسات التي يفرزها العمل التناوبي تكون بيولوجية ، وهو أمر قد يتساوى فيه مختلف افراد العينة ، والسبب الثاني هو أن أعمار فئات العينة متقاربة ومعظمها ينحصر في المرحلة الشبانية الأمر الذي يرجح الكفة لعدم ظهور فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بأدرار.

- وتتفق نتائج دراستي مع نتائج بعض الدراسات المحلية كدراسة "مكناسي" (2006) والتي توصلت إلى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بمستوى السن، وهو ما أكدته أيضا دراسة "عثمان مريم" (2009) والتي أقيمت على عينة من أعوان الحماية المدنية ببسكرة وكان أغلب أفراد عينتها شباب ، حيث توصلت إلى إلى أنه لا توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا لضغوط العمل وكل من متغير العمر.

- وتختلف نتائج دراستي عن دراسة قامت بها "الهنداوي" (1994) والتي كانت نتائجها إلى أنه كلما إنخفض عمر العاملين فإنهم يشعرون بمستوى من مستوى من ضغط العمل أكبر مما يشعر به العاملون من كبار السن، ويختلف إدراكهم لتلك المسببات بحسب أعمارهم.

من خلال هذا يمكننا القول بأن الفروق حسب متغير السن لا تحدثا فارقا في مستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة.

- خامسا - مناقشة الفرض الجزئي الثاني: " : " توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير(الرتبة في العمل)"

كشفت نتائج هذه الفرضية بأنه توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير(الرتبة في العمل) حيث قدرت قيمة (ف) المحسوبة (2.958) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية، ما يعني وجود فروق بمتغير الرتبة في العمل، ويرجع الباحث ذلك إلى أن الرتبة في العمل التناوبي توضح طبيعة العمل ونوعه، وتحدد المهام، فكما أرتفع مستوى الرتبة لدى عمال المناوبة إبتعدوا عن المجال التنفيذي والذي تشتغل به حسب نظام مؤسسة الحماية المدنية فئة (الأعوان والعرفاء) فهم مسؤولون عن تنفيذ التدخلات والمناورات التي تجرى في الميدان، وكلما إنخفضت الرتبة إبتعد عمال المناوبة عن العمل التسييري والتخطيطي والذي تشتغل به حسب نظام مؤسسة الحماية المدنية فئة (الضباط، صف الضباط فأعلى...) فإشتغال هذه الفئة بنظام المناوبة لا يتطلب منها مجهودا كبيرا وغالب طبيعة عملها يقتصر على توجيه الأوامر وتسجيل الأرقام والإحصائيات عكس فئة الأعوان والعرفاء، وهذا ما يشير على وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة.

- وتتفق نتائج دراستي مع دراسة للهنداوي (1994) والتي أقيمت لتحديد العلاقة بين طبيعة العمل والضغوط المتولدة عنه، حيث توصلت إلى أن هناك مهن تولد بطبيعتها مستوى عال من الضغط المهني، في حين أن هناك مهن أخرى تولد بطبيعتها مستوى منخفض من الضغط المهني بسبب تعدد اعباء العمل والعوامل المؤثرة فيه.

من خلال هذا يمكننا القول بأن مستوى الإستجابة للضغط المهني في العمل بالمناوبة يتأثر بالفروق التي تحدثها الرتبة في العمل وأن طبيعة العمل حسب مستوى الرتبة يكون له دور في إحداث ضغط مهني لدى عمال المناوبة.

- سادسا - مناقشة الفرض الجزئي الثالث على أنه: " توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية)"

كشفت نتائج هذه الفرضية بأنه لا توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية ) حيث قدرت قيمة (ف) المحسوبة (1.149) ومستوى الدلالة (0.302)، وهو ما يعني عدم وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني لدى عمال المناوبة، ويرجع الباحث ذلك إلى أن مستوى الإستجابة للضغط المهني لا يخضع لفروق بين الأكثر خبرة في العمل مقارنة بنظرائهم الأقل خبرة ولعل ذلك راجع إلى التكوين الشامل الذي يتلقاه عمال الحماية المدنية لمختلف الرتب في المعاهد الخاصة، الأمر الذي يقلل من عامل الخبرة ومدى مساهمتها في إحداث إستجابة على مستوى الضغط المهني، وكذلك العمل الجماعي الذي يتميز به العمل في مؤسسة الحماية المدنية يقلل من دور الخبرة في العمل ويسهل من المهمة لدى العمال، وكذلك نوع العمل الذي يغلب عليه الطابع الخيري يمكن أن يكون له أثر في التبسيط من مكانة الخبرة المهنية في العمل التناوبي كما أن عامل الخبرة في نظام المناوبة قد لا يرتقي في الغالب إلى إحداث تأثير في المتغيرات البيولوجية التي يواجهها العمال أثناء الليل والتي تعود خصوصا على الوضع الصحي والنفسي .

- وتختلف نتائج دراستي مع دراسة محلية لـ"بشير لعريط(2007) والتي توصلت إلى أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال الأكثر أقدمية في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعمال الأقل أقدمية.

من خلال هذا يمكننا القول بأن مستوى الإستجابة للضغط المهني لدى عمال المناوبة لا يتأثر بمستوى الخبرة المهنية وذلك كون الخبرة المهنية يكون لها دور مهم في القيام بالمهمة في العمل وحالة التنفيذ أكثر من توقيت وأنظمة العمل لذلك لا يمكن أن تكون عنصرا فعالا في مستوى الإستجابة للضغط المهني وذلك في إطار المناوبة.

- سابعا - مناقشة الفرض الجزئي الرابع على أنه: " توجد فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الحالة العائلية)"

كشفت نتائج هذه الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للفروق في مستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية تعزى إلى متغير (الحالة العائلية)"، حيث قدرت قيمة (ت) بـ(0.102) وهي غير دالة، وهو ما يعني عدم وجود فروق بين العزاب والمتزوجين في مستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة، ويرجع الباحث ذلك إلى أن طبيعة الضغوط التي يشتمل عليها العمال غالبا في العمل بالمناوبة تكون فيزيولوجية كإضطراب النوم، الأرق، وضيق التنفس... وهو شيء قد يتساوى فيه العزاب والمتزوجين، وأحيانا يكون العزاب في أغلب الأحيان مثله مثل المتزوج في حاجة ماسة لعلاقة أسرية حميمة، بينما الضغوط الأسرية والاجتماعية لا تؤثر على عمال الحماية المدنية بذاك القدر، ولعل ذلك حسب رأي الطالب الباحث راجع للرضا المهني بالنسبة للعامل وأسرته وإلى النظرة المحترمة التي يبديها أفراد المجتمع الذي خصته للشغل بمؤسسة الحماية المدنية وكذا طريقة التعيين التي تتبعها المؤسسة في مكان العمل في تراعي أقرب وحدة للعامل ليتم تعيينه بها، كل هذه العوامل يمكن ان تكون ساهمت في عدم وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة تعزى إلى متغير (الحالة العائلية)"

- وتتفق نتائج دراستي مع دراسة محلية لـ"بقادير" (2006) والتي دلت نتائجها على أنه لا يوجد فرق بين العزاب والمتزوجين في العمل الليلي، وذلك فيما يخص معاناتهم من إضطراب علاقاتهم مع أفراد المجتمع ولم يكن فرق شاسع بين العزاب والمتزوجين على الجانب الأسري.

- وتختلف نتائج دراسة مع دراسة محلية لـ"العريط" (2007)، حيث توصلت إلى أن عمال المناوبة المتزوجين هم الأكثر مستوى إستجابة للإنعكاسات النفسية والسلوكية لنظام المناوبة.

من خلال ماتقدم ذكره يمكننا القول بان الفروق لا تختلف في مستوى الإستجابة للضغط المهني بالنسبة للحالة العائلية لعمال المناوبة وذلك كون إنعكاسات نظام العمل بالمناوبة تعود على المورد البشري بصفة عامة وتسبب له مضاعفات على المستويات الصحية والنفسية والاجتماعية، ينبغي أن نولي لها إهتماما واسعا.

## ملخص النتائج:

❖ يمكن تلخيص النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي إنطلقت من الفرضية

العامّة والتي تنص على أن: هناك علاقة بين العمل التناوبي والضغط المهني.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بولاية أدرار، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة على أساس متغيرات الدراسة (السن، الرتبة، الخبرة المهنية، الحالة العائلية).

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- 1- وجود علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني.
  - 2- عدم وجود علاقة بين إيجابيات العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.
  - 3- وجود علاقة بين سلبيات العمل بالمناوبة والضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية أدرار.
  - 4- عدم وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (السن).
  - 5- وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (الرتبة في العمل).
  - 6- عدم وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية).
  - 7- عدم وجود فروق بمستوى الإستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية تعزى إلى متغير (الحالة العائلية).
- من خلال ماتوصلت إليه هذه الدراسة، يمكن القول أن العمل بنظام المناوبة له علاقة سلبية بالضغط المهني، تجعلنا نعيد النظر في هذا النوع من أنظمة العمل الذي شمل فترة النهار والليل، ولم يراعي الخصائص الربانية التي خصّ بها الجسم البشري بحسب الليل والنهار والوظيفة المناسبة لكل فترة.

الخلاصة

## خاتمة:

بعد إتمام هذه الدراسة والحصول على أهم نتائجها ، يعتقد الطالب الباحث أن هذه النتائج تكاد تكون منطقية ومعقولة بالنسبة إلى نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية ، حيث بينت هذه الدراسة أن الضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية له علاقة بالعمل بالمناوبة من حيث السلبيات التي يفرزها هذا النظام ، ومما لاحظنا أن العمال يشكون من إنعكاساته الصحية والنفسية بدرجة أعلى ، مع وإلتماس نوع من الرضا عن العمل ، بينما يرون أنه لا علاقة للضغط المهني بالإيجابيات الناجمة عن العمل التناوبي ، إضافة إلى هذا فإن جميع مجتمع الدراسة مستهدف ومعرض لضغط مهني ، إلا ما إستثنينا الفئة التي تختلف عن غيرها في ما يخص الرتبة في العمل فالذين يقومون بتدخلات ميدانية مستهدفون أكثر من الذين يسيرونها، وبالتالي يمكننا القول أن العمل التناوبي أمر لا بد منه إفترضه الواقع ، ولكن يجب أن يراعى فيه الوضع الصحي والنفسي والسلوكي للعمال من طرف الخبراء والمختصين بهذا المجال، وأن يعاد النظر فيه حسب نوع المهمة وكيفية النشاط وطبيعة العمل من حيث اوقات الراحة والمكافآت والإمتيازات، وأن يحرص أرباب العمل والمؤسسات على صحة العامل النفسية والصحية ، بنفس القدر أو أكثر، من حرصهم على تحقيق أهدافهم المنشودة.

## 1-التوصيات:

إنطلاقاً من النظر إلى وضع وصحي ونفسي آمن ومريح للعامل في النظام بالمناوبة ، فإن الباحث يقترح عدة نقاط أساسية كتوصيات قد تسهم في تفعيل نظام العمل بالمناوبة وتحسن من ظروفه وطبيعته الزمنية ، وتعمل على إقلاعه عن المسببات المساهمة في حدوث الضغط المهني ومن أهمها:

- 1- تعتبر هذه الدراسة محاولة للتعرف على العلاقة القائمة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني.
- 2- تفيد القائمين على تصميم أنظمة العمل في التعرف على أهم الخصائص التي ينبغي مراعاتها في نظام العمل بالمناوبة ، كما تساهم في وضع برامج مناسبة تتماشى مع إنعكاساته وإفرازاته.
- 3- كما تبرز أهمية الدراسة في إستخدامها عينة من عمال الحماية المدنية على وجه الخصوص مما يجعل هذا النوع من الدراسات مرجعاً لدى المؤسسات والجهات المعنية بالصحة والعمل ، وتوضيح القيمة التي تكلف عمل رجال الإطفاء مقابل إسداء هذه الخدمة الإنسانية لنا جميعاً.
- 4- كما تأتي أهمية الدراسة من تعريف العمال بهذا النوع من النمط في العمل وتحسيسهم بمخاطره، وهذا قد يساعدهم مستقبلاً عندما يواجهون مشكلات من هذا المصدر.
- 5- وتأتي أهمية الدراسة ذات الطابع الأروغونومي ، في كونها أوصلت رسالة إلى المؤسسات المشغلة بنظام العمل التناوبي ، بالدور الذي قد تلعبه الأروغونوميا في تحسين صورة العمل التناوبي .
- 6- بما أن العمل بالمناوبة قد أصبح حتمياً ولا بد منه نظراً للتطورات التي شهدتها منظومة الحياة ، فإن الهندسة البشرية (الأروغونوميا) قد فرضت نفسها كعلم لمعالجة ومعاينة هذه التطورات التي طرأت على ساحة العمل.

## 2-المقترحات:

1-إشراك الخبراء في وضع منظومة العمل بالمناوبة كأطباء العمل والأرغونوميين والمختصين في الصحة النفسية والعقلية وقانون العمل.

2- أن تعمل المؤسسات المعنية بالإشتغال بنظام العمل بالمناوبة على التعاقد مع المهتمين بشؤون العمال في العمل ولاسيما التناوبي كأطباء العمل والأرغونوميين والمختصين في الصحة النفسية والعقلية وقانون العمل، وذلك بغية متابعة الوضع الصحي والنفسي والإجتماعي للعمال ،وتجنيب المؤسسة اي خسائر قد تنجر عنه (مادية، بشرية)

3-أن تعمل المؤسسات المشتغلة بنظام العمل بالمناوبة على عقد دورات تدريبية وتحسية لعمالها ،وتوضيح خفيقة الإنعكاسات التي قد تصيبهم من جراه ،حتى لايفاجأ وينحدع بها العامل ، مما قد ينجر عن هذا أعراض نفسية أخرى كالإكتئاب...

4-التوضيح الشامل للعمال أثناء التوظيف او التعيين عن العمل بنظام المناوبة حتى يتجنب العامل التغيرير وتتجنب المؤسسات والمنظمات العاملة به مزيدا من الإستقلالات والتغيبات والتحويلات نحو جهات تتبنى نظام العمل العادي .

5- إقتراح المزيد من الدراسات والبحوث في هذا المجال على عينات مختلفة وفي مختلف القطاعات (الإقتصادية ،والخدماتية ،والأمنية...) مع متغيرات جديدة على غرار الجنس ،والبيئة .

6- كما يقترح الطالب الباحث بإجراء دراسة مماثلة على عينة أكبر حجماً.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

المراجع العربية:

1- القرآن الكريم

2- أديب محمد الخالدي (2006)، مرجع في علم النفس الإكلينيكي (المرضي)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1.

3- إدريس ثابت عبد الرحمان، وجمال الدين محمد المرسي، (2002)، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، بدون طبعه.

4- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، (2003)، السلوك التنظيمي – مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

5- أحمية سليمان. (1998). التنظيم القانوني لعلاقات العمل في التشريع الجزائري، ج1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1

6- إلياس يوسف، (2006)، أزمة قانون العمل المعاصر بين نهج تدخل الدولة ومذهب إقتصاد السوق، دار وائل للنشر، عمان، بدون طبعه

7- الطريزي عبد الرحمان (1994)، الضغط النفسي مفهومه -تشخيصه - طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، ط1

8- الكبيسي عامر خضير، (2005)، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، بدون طبعه

9- الكتبي محسن علي، (2005)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعلية، مصر، بدون طبعه

10- العميان محمود سليمان، (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، بدون طبعه

11- القريوتي محمد القاسم، (2009)، السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر، الأردن، ط5

12- الشماع خليل محمد حسين، (2007)، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، بدون طبعه

13- بوحوش عمار، (1995)، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجزائرية. الجزائر، بدون طبعه

14- بوحفص مباركي، (2004)، العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، ط2

- 15- بونامي رايالينا، (1988)، الصحة النفسية للنساء الفلسطينيات تحت الإحتلال الإسرائيلي (ترجمة أحمد بكر)، جمعية الدراسات العربية، القدس
- 16- بوظيفة حمو، (1995)، "الساعة البيولوجية"، شركة دار الأمة، الجزائر، ط1
- 17- بشانبيبة سعد، (2003)، علم اجتماع العمل، جامعة منتوري، قسنطينة، بدون طبعه
- 18- بشير هدفي، (2002)، الوجيز في شرح قانون العمل، دار الريحانة للنشر والتوزيع، الجزائر، ط1
- 19- جيرمي، (2003)، الصحة والسلامة في العمل، (بهاء شاهين مترجم)، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1
- 20- هيجان عبد الرحمان، (1998)، ضغوط العمل – منهج شامل لدراسة الضغوط – مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، بدون طبعه
- 21- والتراس نيف (د.ت)، العمل وسلوك الإنسان، دار النهضة
- 22- حافظ فرج أحمد، (2007)، قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1
- 23- حمدي ياسين، (1999)، علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط1
- 24- حسيني فلاح حسن عداي، (2006)، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر، الأردن، ط2
- 25- طه عبد العظيم حسين، وسلامة عبد العظيم حسين. (2006)، إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، عمان، ط1
- 26- يحيى الرخاوي، (1979)، دراسة في علم السيکوباتولوجي شرح سر اللعبة، دار الغد للثقافة والنشر
- 27- كمال الدسوقي، (1976)، علم النفس ودراسة التوافق، دار النهضة العربية، لبنان، بيروت
- 28- محمد الغريب عبد الكريم، (1982)، البحث العلمي التصميم والمنهج والإجراءات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، بدون طبعه
- 29- لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، (2006)، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة الجزائر
- 30- محمد إسماعيل بلال، (2005)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، بدون طبعه

- 31- محمد مرعي مرعي، (1999)، أسس إدارة الموارد البشرية – النظرية والتطبيق، دار الرضا للنشر دمشق ، بدون طبعه
- 32- محمد شحاتة ربيع، (2010)، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة ، عمان، ط1
- 33- منى عبد الحلیم، (2009)، مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي – مفاهيم وتطبيقات، دار الوفاء لندیا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ط1
- 34- نانسي د ، (1995)، تقويم الأداء، (سامي علي الفرس، مترجم)، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، بدون طبعه
- 35- نواف كنعان، (2007)، القيادة الادارية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان، بدون طبعه
- 36- سامي عبد القوي، (1995)، علم النفس الفيزيولوجي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، ط2
- 37- سيد يوسف جمعة، (2001)، النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية ، مراجعة نقدية ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، بدون طبعه
- 38- سيد يوسف جمعة ، (2004)، إدارة ضغوط العمل – نموذج التدريب والممارسة، ايتراك للطباعة والنشر ، القاهرة، ط1
- 39- عبد الباقي صلاح الدين محمد، (2005)، السلوك الفعال في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، بدون طبعه
- 40- عبد الحافظ سلامة، (2006) ، علم النفس الاجتماعي ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، بدون طبعه
- 41- عبد المنعم عبد الحي، (1984)، علم الاجتماع الصناعي، الاسكندرية، بدون طبعه
- 42- عبد العزيز عبد المجيد محمد، (2005)، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي ، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، بدون طبعه
- 43- عبد الستار، (1998)، الإكتتاب، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، بدون طبعه
- 44- عبد القادر طه فرج، (2001)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة، ط9
- 45- عويضة محمد محمد كامل، (1996) ، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، ط1
- 46- عياصرة معن محدود ، و مروان محمد بني أحمد، (2008)، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن، بدون طبعه

- 47- عكاشة محمود فتحي،(1999)، علم النفس الصناعي،مطبعة الجمهورية،الإسكندرية مصر ،بدون طبعه
- 48- علي السلمي،(1997)، إدارة السلوك الإنساني ،دار غريب للطباعة والنشر،مصر
- 49-علي عسكر،(2003)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها – الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق ، دار الكتاب الحديث،ط3
- 50-عقيلي عمر وصفي،(2005)،إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد إستراتيجي،دار وائل للنشر والتوزيع،عمان،الأردن
- 51- عثمان يخلف،(2001)، علم النفس الصحة ،الأسس النفسية والسلوكية للصحة ،دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة،ط1
- 52- فاروق أحمد محمد صالح،(2009)، أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين ،دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية ، جامعة الفيوم، المملكة العربية السعودية
- 53-فاروق السيد عثمان،(2001)،القلق وإدارة الضغوط النفسية ،دار الفكر العربي
- 54- فونتانا د،(2009)،الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة – مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية،(حمدي علي الفرماوي ،و رضا عبد الله، مترجم)، دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان
- 55- فيصل محمد خير الزراد ،(2000)،الأمراض النفسية-الجسدية(أمراض العصر) ،دار النفائس، بيروت،ط1
- 56- فليبه فاروق عبده ،و السيد محمود عبد المجيد،(2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن
- 57- راوية حسن، (2003) ،السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، بدون طبعه
- 58- رمضان محمد القذافي،(1997) ،العلوم السلوكية في مجال الإدارة، المكتب الجامعي الحديث،ط1
- 59- رفاعي محمد رفاعي،(د.ت)،السلوك التنظيمي، المطبعة الكمالية، مصر، القاهرة ، بدون طبعه
- 60- شقير زينب محمود، (1998)، الشخصية السوية والمضطربة ، مكتبة النهضة المصرية للنشر والتوزيع، مصر،ط3
- 61- خالد حامد ،(2008)، منهجية البحث في العلوم الإجتماعية والإنسانية ، دارجسور، الجزائر، ط1

## المجلات والدوريات:

62- الطيب داودي، (2007)، أثر تحليل البيئة الخارجية والداخلية في صياغة الإستراتيجية ، مجلة الباحث .جامعة باتنة .الجزائر .العدد 05.

63- الشقيرات وآخرون، (2003) ، مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسقات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الإلتناء ، مجلة الإدارة العامة ، عمان ،العدد92،المجلد 25.

64- الشريف طلال مسلط، (1996)،الضغوط الإدارية وأثرها على متخذي القرار،مجلة الإدارة العامة،القاهرة،،المجلد 28،العدد03

65- الصباغ زهير، (1981)، المجلة العربية للإدارة ، الرياض،العدد 01،المجلد05

66- حمداش نوال،(2004)،قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية،العدد 21،جوان ،منشورات جامعة منتوري،قسنطينة، الجزائر.

67- عبدوني عبد الحميد،سليمة سايجي،ساعد صباح،العمل الليلي ودوره في ظهور بعض اضطرابات النوم (الأرق،فرط النوم، اضطراب جدول النوم واليقظة) لدى عمال الورديات الليلية (دراسة ميدانية بمصنع الأجر الأحمر بسكرة) مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

68- علي عسكر وأحمد عباس عبدالله،(1988) ،مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الإجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية،المجلد 16، العدد4، ص 65-87.

69- فائق فوزي عبد الخالق،(1996)، ضغوط العمل ، مجلة افاق إقتصادية، إتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات.العدد المجلد 17،العدد67.

## البحوث العلمية:

### رسائل الدكتوراه:

70- لعريط بشير،(2006-2007)،الإنعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة(3×8)،رسالة دكتوراه،قسم علم النفس وعلوم التربية،جامعة منتوري قسنطينة،

### رسائل الماجستير:

71- إبراهيم بن حمد البدر(2006)،المناخ التنظيمي وعلاقته بضغط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود ، كلية العلوم الادارية.

72- الرشيدلولوه صالح (1420 هـ)، أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى بعض ذوات الظروف الخاصة والعاديات وعلاقتها ببعض سمات الشخصية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الملك سعود ، كلية التربية.

73- بقادير عبد الرحمان (2006)، العمل الليلي وآثاره الفيزيولوجية والإجتماعية على العمال -دراسة مقارنة بين العزاب والمتزوجين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الجزائر

74-دوباخ قويدر (2009)، مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية.رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الاخوة منتوري - قسنطينة

75- دليلة عيطور (1997)، الضغط النفسي الإجتماعي لدى الممرضين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر.

76-مكناسي محمد (2007)، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية،رسالة ماجستير غير منشورة،قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، جامعة الاخوة منتوري،قسنطينة .

77-نايف بن فهد تويم (2005) ، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، قسم العلوم الإدارية ، المملكة العربية السعودية.

78-سلطان بن غازي بن صنيان العتيبي (2000)،إتجاهات العاملين نحو نظام المناوبات في المنافذ الحدودية دراسة على تطبيقية على العاملين في جوازات جسر الملك فهد ومنفذ الخفجي، رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. المملكة العربية السعودية.

79-علي موسى حنان (2007)، الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة.

80-عثمان مريم (2010) ،الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية،رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية جامعة منتوري ، قسنطينة .

81- فلمبان و رأفت بنت أحمد(1996)،ضغوط العمل التنظيميةوأثرها على إنتاجية القيادات الإدارية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية الاقتصاد والادارة ،جامعة الملك عبد العزيز ،جده.

82- شارف خوجة مليكة(2011)،مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (إبتدائي ،متوسط، ثانوي) ،جامعة مولود معمري ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ،تيزي وزو، الجزائر.

#### وقائع المؤتمرات والندوات:

83- حسين خريف،(2003)، الإتصال في المؤسسة، فعاليات الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم إجتماع الإتصال، جامعة منتوري قسنطينة ،الجزائر.

84- مقداد محمد،(ماي2013)،**واقع ظروف العمل والحوادث المهنية بالمؤسسات الجزائرية،** أعمال الملتقى الوطني الأول، مخبر الأرغونوميا والوقاية من الأخطار، جامعة وهران **IGMO**.

85- فتيحة بن زروال .(مارس 2003)،**العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد – العنف والمجتمع** **مداخل معرفية متعددة ، أعمال الملتقى الدولي الأول ،،** جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، ، دار الهدى للطباعة والنشر ، الجزائر .

#### **المعاجم والقواميس:**

86- عمار الطيب كشرود (1994) ، **معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة (إنجليزي – عربي)**، ليبيا ، دار الكتب الوطنية.

87- شحاته حسن و زينب النجار،(2003)، **معجم المصطلحات التربوية والنفسية،** الدار المصرية اللبنانية، لبنان، بدون طبعه

#### **المراجع باللغة الأجنبية:**

88- Badia (p)&all.(1990) : **psycho psysiological and behavioral effects of bright and deam light** sleep Res, vol 19.

89- Cézamain(p)(1978) **fatigue industrielle et travail de la nuit**،:L'ergonomie au service de l'homme au travail(S.F.P),E.M.E, paris

90-- Kogi (K),(1985) : **introduction to the problem of shift work**, ins ,Folkard,T.Monk(Eds),Hours of work,chichester&sons

91- Monk(T.H),(1986) :**advantages and disadvantages of rapidly rotatingshift work**,Human,Factors,p.28.

92- Pierluigi Graziani (2005),Joel swendsen , **le stress, emotion et stratégies d'adaptation** , éd Armond colin.

93- Terssac(G),(1981) **précis psychologie du travail**,Paris,p.63

94-wever (r),(1979)**InfLuence of physical Workload** on free.Running circadia rhythms in man, p67

المسألة الحقة

## الملحق رقم (01)

### الإستبانة رقم 01 في شكلها الأولي

جامعة نايف العربية للعلوم

كلية الدراسات العليا

قسم العلوم الإدارية

برنامج الماجستير في العلوم الإدارية

الأخ المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

يسرني أن أقدم لك هذه الإستبانة والتي تخص البحث الذي أقوم بإعداده بعنوان (إتجاهات العاملين نحو نظام المناوبات في المنافذ الحدودية) وذلك إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية.

أمل التكرم بالإجابة بدقة وموضوعية على عبارات الإستبانة وستعامل البيانات التي تدلون بها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شاكرًا لك حسن إهتمامكم وتقبلوا خالص تحياتي وتقديري...

الباحث

سلطان بن غازي

## القسم الأول: معلومات عامة

المنفذ الحدودي: جسر الملك  منفذ الخفجي

العمر: ( ) سنة

عدد سنوات الخدمة: ( ) سنة

عدد أفراد الأسرة: ( )

الرتبة ( )

عميد  مقدم  نقيب  ملازم  رقيب أول  وكيل رقيب   
جندي أول  عقيد  رائد  ملازم اول  رئيس رقباء  رقيب  عريف   
جندي

الحالة الاجتماعية: متزوج  أعزب  مطلق  أرمل

المؤهل العلمي: ماجستير  بكالوريوس  ثانوية عامة  ابتدائي  دبلوم عالي   
دبلوم بعد الثانوي  متوسط

القسم الثاني: محاور الدراسة.

المحور الأول : مدى مناسبة أسلوب المناوبات في العمل وأي من أساليب المناوبات تراه مناسباً.

أ) مدى مناسبة أسلوب المناوبات للعمل بالمنفذ:

الرقم	العبارات	موافق تماماً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
01	يناسب أسلوب المناوبات طبيعة المهام بالمنفذ					
02	تتطلب اهداف العمل إتباع أسلوب المناوبات					
03	يخفف أسلوب المناوبات من الضغوط التي يتعرض لها العاملين					
04	درجة الإنجاز التي يطلبها رؤسائي في العمل تتفق مع أسلوب المناوبات					
05	يناسب أسلوب المناوبات الأهداف الموضوعية للعمل					
06	يتوافق أسلوب المناوبات مع رغبات					

					وتطلعات العاملين	
--	--	--	--	--	------------------	--

(ب)- أي أساليب المناوبات تراه مناسبة للعمل بالمنفذ:

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقا
01	مناوبتان: استلام 12 ساعة وتسليم 12 ساعة					
02	مناوبتان: استلام 24 ساعة وتسليم 24 ساعة					
03	3 مناوبات: استلام 12 ساعة وتسليم 24 ساعة					
04	3 مناوبات: استلام 24 ساعة وتسليم 48 ساعة					
05	4 مناوبات: استلام 12/6 ساعة وتسليم ساعة (سنة أيام استلام ويومين ونصف راحة)					

المحور الثاني: مدى ما يحققه العمل بالمناوبة من إيجابيات في العمل:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق إطلاقا
01	يمكنني أسلوب المناوبات من إنجاز مهماتي 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 الزملاء.					
04	يتيح لي أسلوب المناوبة التعرف أكثر على طبيعة المهام الموكلة لي داخل الوحدة.					

					يزيد أسلوب المناوبات من درجة تحفيزي لأداء عملي.	<b>05</b>
					يخفف أسلوب المناوبات من حدة ضغوط العمل التي أتعرض لها	<b>06</b>
					يزيد أسلوب المناوبات من رضائي عن وضعي الوظيفي	<b>07</b>
					يجدد أسلوب المناوبات من نشاطي في العمل	<b>08</b>
					يزيد أسلوب المناوبات من تركيزي في العمل	<b>09</b>
					يتيح لي أسلوب المناوبات أوقات راحة مناسبة	<b>10</b>
					يتيح لي أسلوب المناوبات حرية أكبر في إختيار وقت العمل الذي يناسبني.	<b>11</b>
					يقلل أسلوب المناوبات من المشاكل بين الزملاء في العمل.	<b>12</b>
					يحدّ أسلوب المناوبات من الروتين في العمل.	<b>13</b>
					يقوي أسلوب المناوبات من علاقتي بزملائي.	<b>14</b>
					يزيد أسلوب المناوبات من درجة إتقاني لعملي.	<b>15</b>
					يمكنني أسلوب المناوبات من التوفيق بين إلتزاماتي الإجتماعية والعملية.	<b>16</b>

المحور الثالث: مدى ما يحققه العمل بالمناوبة من سلبيات في العمل:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	موافق إلى حدما	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
01	تغيير فترات العمل من نوبات ليلية إلى نهائية وبالعكس يسبب إضطرابات في النوم للعاملين مما يؤثر على أدائهم.					
02	طول فترات النوبات الليلية يؤثر سلباً على صحة العاملين (تناول عقاقير، تدخين...)					
03	يؤدي أسلوب المناوبات إلى كثرة الشكاوي وتذمر العاملين.					
04	يزيد أسلوب المناوبات من حالات الإستقالة في العمل.					
05	تضعف القدرة على التعامل مع الحالات الطارئة التي تتطلب عددا كبيرا من العاملين.					
06	يقل تركيز العاملين بالنوبات وخاصة الليلية مما يؤثر على أدائهم.					
07	تكثر حالات الغياب والإعتذارات بين العاملين في النوبات وخاصة المسائية					
08	تقل الإجتماعات الدورية بين العاملين وقياداتهم.					
09	ساعات العمل الطويلة في المناوبات التي تزيد عن 8 ساعات تؤدي إلى حدوث إضطرابات في مزاج العاملين.					
10	أسلوب المناوبات يزيد من عملية الإتكال بين العاملين مما يسبب حلل في تنفيذ الأوامر.					
11	يعمل أسلوب المناوبات على خفض الروح المعنوية للعاملين.					
12	يقل أسلوب المناوبات من فرص إلتحاق العاملين بالدورات التدريبية.					
13	يقل أسلوب المناوبات من فرص حصول العاملين على الإجازات الإعتيادية والطارئة.					
14	يؤدي إلى الإرهاق وكثرة الأخطاء المهنية.					

					يؤدي إلى تشجيع البعض على ممارسة الفساد الإداري.	15
--	--	--	--	--	---	----

### المحور الرابع: مدى مشاركة العاملين في إختيار أسلوب المناوبات المناسب للعمل

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	موافق إلى حدما	غير موافق	غير موافق إطلاقا
01	يجتمع في العمل بمرؤسيهم لمناقشتهم في أسلوب المناوبات المناسب					
02	تدرس ظروف العمل بصورة دقيقة قبل توزيعهم على مناوبات العمل					
03	عند إبدائي لوجهة نظري على وقت المناوبة يتم التحويل إلى مناوبة اخرى مناسبة					
04	يجد العاملون مرونة من قبل الرؤساء عند رغبتهم في تغيير أوقات مناوبتهم.					
05	يكثر الرؤساء سؤال مرؤسيهم عن المشكلات التي تواجههم في المناوبات					
06	عند التعرض لظروف طارئة يسمح بتغيير وقت المناوبة بالتعاون مع زميل آخر.					
07	كثيرا ما قام الرؤساء بتغيير أسلوب المناوبات بناء على رغبات العاملين.					
08	عملت بأكثر من أسلوب للمناوبة في الفترة الأخيرة.					
09	يشجع الرؤساء العاملين على إبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول أسلوب المناوبات المتبع.					

الملحق رقم (02)

الإستبانة رقم (01) في شكلها النهائي

جامعة وهران

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

فرع العمل والتنظيم

ماجستير هندسة بشرية وتصميم العمل

إستمارة البحث: الإستبانة رقم: 01 الخاصة بنظام العمل بالمناوبة

أخي العامل:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

الإستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات وذلك في إطار إنجاز مذكرة ماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم (هندسة بشرية وتصميم العمل) والتي يدور موضوع بحثها تحت عنوان " نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغوط المهني العادي لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بأدرار، وتحتوي هذه الإستمارة على مجموعة من الأسئلة يرجى الإجابة عليها وفق تصورك لمهنتك وشعورك نحو عملك وذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة لإجابتك.

وليكن في علمك بأن إجابتك لن تستخدم إلا لأغراض علمية.

تقبلوا مني فائق التقدير والأحترام.

بإشراف د: منصور مصطفى

الطالب: عزوي جيلالي

السنة الجامعية: 2012/2013

السن:

أقل من 30  من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

من 40 سنة إلى أقل من 50  من 50 سنة فما فوق

الرتبة:

ضابط  صف ضابط  عريف  عون

مدة الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

الحالة العائلية : متزوج  أعزب

المحور الأول: مدى ما يحققه العمل بالمناوبة من إيجابيات في العمل:

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	موافق إلى حدما	غير موافق إطلاقا	غير موافق
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 الزملاء.					
04	يتيح لي أسلوب المناوبة التعرف أكثر على طبيعة المهام الموكلة لي داخل الوحدة.					

					يزيد أسلوب المناوبات من درجة تحفيزي لأداء عملي.	05
					يخفف أسلوب المناوبات من حدة ضغوط العمل التي أتعرض لها	06
					يزيد أسلوب المناوبات من رضائي عن وضعي الوظيفي	07
					يجدد أسلوب المناوبات من نشاطي في العمل	08
					يزيد أسلوب المناوبات من تركيزي في العمل	09
					يتيح لي أسلوب المناوبات أوقات راحة مناسبة	10
					يتيح لي أسلوب المناوبات حرية أكبر في إختيار وقت العمل الذي يناسبني.	11
					يقلل أسلوب المناوبات من المشاكل بين الزملاء في العمل.	12
					يحد أسلوب المناوبات من الروتين في العمل.	13
					يقوي أسلوب المناوبات من علاقتي بزملائي.	14
					يزيد أسلوب المناوبات من درجة إتقاني لعملي.	15
					يمكنني أسلوب المناوبات من التوفيق بين التزاماتي الإجتماعية والعملية.	16

### المحور الثاني: مدى ما يحققه العمل بالمناوبة من سلبيات في العمل:

الرقم	العــــــــــــــــارة	موافق تماما	موافق	موافق إلى حدما	غير موافق إطلاقا	غير موافق
01	تغيير فترات العمل من نوبات ليلية إلى نهارية وبالعكس يسبب إضطرابات في النوم للعاملين مما يؤثر على أدائهم.					

					02	طول فترات النوبات الليلية يؤثر سلباً على صحة العاملين (تناول عقاقير، تدخين...)
					03	يؤدي أسلوب المناوبات إلى كثرة الشكاوي وتذمر العاملين.
					04	يزيد أسلوب المناوبات من حالات الإستقالة في العمل.
					05	يضعف أسلوب المناوبات القدرة في التعامل مع الحالات الطارئة .
					06	يقل تركيز العاملين بالنوبات وخاصة الليلية مما يؤثر على أدائهم.
					07	تكثر حالات الغياب والإعتذارات بين العاملين في النوبات وخاصة المسائية
					08	تقل الإجتماعات الدورية بين العاملين وقياداتهم.
					09	ساعات العمل الطويلة في المناوبات التي تزيد عن 8 ساعات تؤدي إلى حدوث إضطرابات في مزاج العاملين.
					10	أسلوب المناوبات يزيد من عملية الإبتكال بين العاملين مما يسبب حلل في تنفيذ الأوامر.
					11	يعمل أسلوب المناوبات على خفض الروح المعنوية للعاملين.
					12	يقلل أسلوب المناوبات من فرص إلتحاق العاملين بالدورات التدريبية.
					13	يقلل أسلوب المناوبات من فرص حصول العاملين على الإجازات الإعتيادية والطارئة.
					14	يؤدي إلى الإرهاق وكثرة الأخطاء المهنية.

					يؤدي إلى تشجيع البعض على الإهمال واللامسؤولية.	<b>15</b>
--	--	--	--	--	---	-----------

## الملحق رقم (03)

الإستبانة رقم (02) في شكلها النهائي

جامعة وهران

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

فرع العمل والتنظيم

ماجستير هندسة بشرية وتصميم العمل

الإستبانة رقم: 02 الخاصة بالضغط المهني

إستمارة البحث:

أخي العامل:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

الإستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات وذلك في إطار إنجاز مذكرة ماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم (هندسة بشرية وتصميم العمل) والتي يدور موضوع بحثها تحت عنوان " نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني العادي لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بأدرار، وتحتوي هذه الإستمارة على مجموعة من الأسئلة يرجى الإجابة عليها وفق تصورك لمهنتك وشعورك نحو عملك وذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة لإجابتك.

وليكن في علمك بأن إجابتك لن تستخدم إلا لأغراض علمية.

تقبلوا مني فائق التقدير والأحترام.

بإشراف د: منصور مصطفي

من إعداد الطالب: عزوي جيلالي

السنة الجامعية: 2012/2013

السن:

أقل من 30 سنة  من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة  من 50 سنة فما فوق

الرتبة:

ضابط  صف ضابط  عريف  عون

مدة الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

الحالة العائلية: متزوج  أعزب

المحور الأول: محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل:

- أشعر بضغوط نفسية في العمل عند مواجهة المواقف التالية

الرقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	ناذرا	أبدا
1	عند تلقي معلومات غير واضحة عن الحادث أو غير مطابقة لواقعه (من طرف مركز التنسيق العلمي) مثلا عنوان مكان الحادث					
2	عندما يكون حجم الكارثة كبير					
3	عند انتظار وصول دعم الفريق الثاني للتدخل أثناء مواجهة اتساع الخسائر ، وتفاقم الكارثة (نداء ثاني)					
4	صعوبة اتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخلات.					
5	الشكوك حول تطور الوضع ونتائجه (المواد المحترقة في الحريق وحجمه حادث فيه مواد سامة ، أخرى...).					
6	تعدد المهام في نفس العملية (لقلة الأعوان يقوم بعدة أدوار ومهام كثيرة).					
7	مواجهة أوضاع جديدة أو غير معروفة أثناء التدخل.					
8	عند ارتداء ألبسة التدخل (خوذة ، قناع قفازات معطف جلدي					
9	انعدام الرؤية بسبب دخان أو ضباب					

					عند صعوبة الاتصال مع الزملاء بسبب ارتداء الجهاز التنفسي العازل ، الضجيج الصادر عن بعض الأجهزة كمولد الضغط ،أسباب أخرى	10
					عند التدخل في ظروف مناخية غير ملائمة (حرارة شديدة ،أمطار غزيرة ،برودة شديدة ،رياح...)	11
					عند رؤية موت الضحايا مثلا : ( محترقين ،منتحرين ،جروح خطيرة...)	12
					عند رؤية اطفال ضحايا الحوادث مثلا :موت رضيع	13
					عندما يكون أحد الضحايا من الأقارب أو ممن أعرفهم	14
					عند رؤية الأماكن الأكثر عرضة للحوادث	15
					عند وجود الفوضى في مكان التدخل (الجمهور الفضوليين ،عراقيل السيارات المارة...)	16

المحور الثاني :محددات متعلقة بالتنظيم:

- أشعر بضغوط نفسية في العمل في المواقف التالية:

أبدا	ناذرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارات	الرقم
					المسؤولية تجاه الاخرين	17
					أثناء ممارسة تدريبات المناورة المألوفة	18
					نقص في عتاد التدخل	19
					المناوبة في الفترة الليلية	20
					المناوبة أيام الأعياد والمناسبات	21
					روتين العمل	22
					الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجة العون (المرافق الرياضية ،الأطعام ،المبيت ،النادي النظافة ،الرعاية الصحية)	23
					سماع صفارة الإنذار والتنبيه	24
					التدخلات في أوقات متأخرة من الليل	25
					البقاء في حالة تأهب واستعداد للتدخل	26
					علاقات إجتماعية غير ودية مع الزملاء	27
					علاقات إجتماعية غير ودية مع المسؤولين	28
					عندما لاأجد من يستمع لي من اجل إبداء الرأي أوالمشاركة في حل مشاكل متعلقة بالعمل.	29
					الالتزام باحترام المسؤولين ومن اعلى مني رتبة	30
					الالتزام بالتطبيق الحرفي للقوانين	31
					أثناء التعرض للعقوبة أثناء التنظيم.	32