



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم: علم النفس والارطوفونيا

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

وتسيير الموارد البشرية

العمل التناوبي وعلاقته بالضغط المهني لدى
القابلات) دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية
المتخصصة في جراحة النساء والتوليد بن يحي
الزهرة)

تحت اشراف الأستاذة:

- أ.زريبي أحلام

من إعداد الطالبة :

- كرماس أمال

- سايل صافية

السنة الجامعية 2023-2024

الاهداء

بعد بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين والحبيب المصطفى .
معلينا سوى أن نحمد الله ونشكره، لأنه وفقنا وسدد خطانا وأنعم علينا بالصحة والعافية لإتمام هذا
العمل.

أهدي هذا العمل إلى من علمني العطاء بدون التظاهر إلى من أحمل اسمه بكل افتخار

وإلى من كان دعاؤها سر نجاحي،

وإلى كل من نصحتني وشاركتني عملي،

وبالأخص أساتذتنا الأفاضل، الذين لم ييخلوا علينا،

أرجو أن يكون بحثنا هذا خالصا لوجه الله وأن تكون فيه الفائدة، وأن يغفر لنا زلاتنا فيه، وأن يكتبنا
مع طلبة العلم اتباعا لسنة نبيه الكريم عليه أفضل الصلاة والسلام.

أمال.

الاهداء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها ان تكون ،

لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوبا بالتسهيلات لكني فعلتها ونلتها.

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا ،الذي بفضلله ها انا اليوم انظر الى حلما طال انتظاره وقد اصبح واقعا افتخر به.

الى ملاكي الطاهر وداعمي الاول والابدي " ابي "

اهديك هذا الانجاز الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود ،ممتنة لان الله قد اصطفاك لي من البشر ابا ياخير سند
وعوض .

الى من دعمتني واعطتني بلا مقابل الى " امي " الحبيبية ادام الله عمرها وصحتها.

الى من عشت براءة طفولتي معهم ،فلم اتصور للدنيا طعما بعيدة عنهم الى اخوتي : سارة ، اسماء ، عبد الصمد
،اسحاق .

الى الذين التقيت بهم في درب الحياة ،وقضيت معهم اجمل الذكريات اصدقائي .

الى من كل من عاونني في بحثي هذا ولو بابتسامة ،اقدم للجميع عملي المتواضع .

صفية .

كلمة شكر

"قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم".

بداية نحمد الله سبحانه وتعالى على منه وكرمه ونعمته وفضله علينا، ونشكره على إمداده لنا بالقوة والصبر، وإكرامنا بفضله وعطائه لإتمام هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر وخالص الإمتنان والتقدير لأستاذتنا المشرفة "زريبي أحلام" على رحابة صدرها وسعة آفاقها، وصبرها معنا طيلة إنجاز هذه الدراسة، كما نتوجه بالشكر إلى جميع أساتذة قسم علم النفس، الذين بعثوا فينا روح التفاؤل والإصرار وحب الوصول إلى النجاح.

وإلى كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل المتواضع.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى القابلات بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بجراحة النساء والتوليد بن يحي الزهرة بوهراڤ.

استخدمت الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 70 قابلة بالمؤسسة الاستشفائية، وتم اختيار العينة بطريقة قصديه.

حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان العمل التناوبي مكون من (31) فقرة موزعة على محورين: الأول متعلق بالايجابيات في نظام العمل بالمناوبة ويتكون من (16) فقرة، والمحور الثاني متعلق بالسلبيات في نظام العمل بالمناوبة ويتكون من (15) فقرة، والاستبيان الثاني متعلق بالضغط المهني، مكون من (29) فقرة موزعة على محورين: الأول خاص ببعء عوائق العمل ويتكون من (14) فقرة، والثاني خاص ببعء فقدان الدعم التنظيمي ويتكون من (15) فقرة و تم التحقق من صدق وثبات الأدوات بطرق مختلفة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية نسخة رقم (20).

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

- 1- انخفاض مستوى الضغط المهني لدى قابلات المؤسسة الاستشفائية المختصة بن يحي الزهرة.
- 2- وجود علاقة ارتباطيه سلبية بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني.
- 3- عدم وجود فروق بمستوى الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى القابلات تعزى إلى متغير (الحالة العائليه).

الكلمات المفتاحية: العمل التناوبي، الضغط المهني، ايجابيات العمل، سلبيات العمل، عوائق العمل، فقدان الدعم التنظيم.

قائمة المحتويات

1	مقدمة.....
4	إشكالية
5	الفرضيات.....
5	أهداف الدراسة.....
5	أهمية الدراسة.....
5	التعاريف الإجرائية.....

الفصل الثاني: العمل التناوبي

1-تمهيد	
2- مفهوم العمل التناوبي.....	9
3-أسباب ظهور الدوريات.....	9
4-أهمية العمل بالدوريات.....	11
5-تنظيم الدوريات.....	11
6-أنماط الدوريات للعمل التناوبي.....	12
7-أنواع نوبات العمل.....	13
8-آثار نظام العمل بالدوريات.....	14
9-خلاصة الفصل.....	16

الفصل الثالث: الضغط المهني

18	1- مفهوم الضغط المهني.....
18	2- مصادر الضغوط المهنية.....
20	3- مراحل الضغوط المهنية.....
21	4- أنواع الضغوط المهنية.....
21	5- النظريات المفسرة للضغط.....
23	6- النتائج المترتبة عن الضغوط.....
25	7- خلاصة الفصل.....

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

تمهيد

27	أولاً: الدراسة الاستطلاعية.....
27	1- أهمية الدراسة الاستطلاعية.....
27	2- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية.....
27	3- عينة الدراسة الاستطلاعية.....
29	4- أدوات الدراسة الاستطلاعية.....
29	5- مقياس الضغط المهني.....
30	6- مقياس العمل التناوبي.....

35	ثانيا: الدراسة الأساسية.....
35	1-مكان وزمان إجراء الدراسة.....
35	2-منهج الدراسة.....
35	3-عينة الدراسة.....
38	4-أدوات الدراسة الأساسية.....
38	5-الأساليب الإحصائية المستخدمة.....

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

40	1-اختبار التوزيع الطبيعي.....
40	2-عرض النتائج وتحليلها.....
40	3-عرض نتائج الفرضية الأولى وتحليلها.....
41	4-عرض نتائج الفرضية الثانية وتحليلها.....
41	5-عرض نتائج الفرضية الثالثة وتحليلها.....
42	6-مناقشة النتائج.....
42	6-1مناقشة نتائج الفرضية الأولى.....
42	6-2مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
43	6-3مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
44	7المناقشة العامة.....
44	الخلاصة.....
45	الخاتمة.....

46 التوصيات

48 قائمة المراجع

الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
22	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	01
22	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	02
22	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	03
22	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية	04
23	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية	05
23	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني	06
25	يوضح معامل ارتباط الفقرات وابعاد مقياس الضغط المهني	07
26	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس الضغط المهني	08
26	يبين قيمة معاملات ثبات الفا كرونباخ لابعاد الضغط المهني	09
27	يوضح معاما ارتباط الفقرات وابعاد استبيان العمل التناوبي	10
27	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس العمل التناوبي	11
28	يبين قيمة معاملات ثبات الفا كرونباخ لابعاد العمل التناوبي	12
29	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس	13
29	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير السن	14
29	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير المستوى التعليمي	15
30	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الحالة المدنية	16
30	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الاقدمية	17

33	يوضح مقاييس النزعة المركزية لمقياس الضغط المهني	18
33	يوضح نتيجة التساؤل العام	19
34	يبين معامل ارتباط بيرسون بين العمل التناوبي والضغط المهني	20
34	يبين نتائج اختبار "ت" للفروق بين مجموعتين مستقلتين (المتزوجات والعازبات) في الضغط المهني	21

قائمة الاشكال

18	ميكانيزمات الضغط	01
20	العلاقة بين الاداء وضغط العمل	02

مقدمة:

تعتبر الطاقة البشرية من أهم عوامل التنمية والتغير الاجتماعي والاقتصادي، كما أنه يعتبر عاملا رئيسيا في تحسين الأداء والإنتاجية، يؤدي اضطراب المسار الطبيعي للساعة البيولوجية للإنسان إلى عواقب وخيمة، يمكن أن تؤدي إلى آثار سلبية على الوظائف الجسدية، وحتى علم النفس، وتؤدي به إلى تغير سلوكه المعتاد، ذلك لأن الأفراد يواجهون العديد من المواقف المعاكسة التي تسبب ضغوطا نفسية للعاملين، والأحداث التي تنطوي على العديد من عوامل الضغط وعوامل الخطر، وكلها تجعل هذه الأحداث المثيرة تحدث. والتوتر يلعب دورا في ظهور أعراض مثل: الاكتئاب والقلق والضغط النفسي وحتى الإرهاق الجسدي والعقلي، مما يثير مشكلة ضعف التوافق بين العمل الفردي وطبيعة التحول العمل أثناء النوم.

شهد مجال الشغل والعمل تحديات كبيرة ومشاكل ناتجة عن صعوبة التكيف والتوافق مع نظام العمل، وخاصة بعد تطور الحياة الاجتماعية والاقتصادية، ظهر نظام العمل التناوبي كحلا حديثا يتطلب العمل المستمر بدون انقطاع ومواكبة تقدم الزمن، يتطلب العمل بهذه الطريقة وجود العنصر البشري كأساس للعمل التناوبي، ولا يمكن الاستغناء عنه.

وتعتبر مهنة القابلة من المهن التي يتعرض أفرادها للكثير من الأعباء والمتاعب وذلك بسبب المطالب التي عليهم الوفاء بها في حياتهم اليومية بسبب طبيعة الأفراد الذين يعملون معهم ونوعية الحالات النفسية التي يكونون فيها، ويزداد الأمر تعقيدا إذا كانت القابلة ذات وضع اجتماعي معين كأن تكون ربة بيت ويكون وقت عملها هو المناوبة ليلا.

وقد اشتمل بحثنا على خمسة فصول، يتطرق كل منها لموضوع يخدم البحث:

-الفصل الأول: وهو مدخل إلى الدراسة، احتوى على المقدمة، اشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، والتعاريف الإجرائية.

-الفصل الثاني: نظام العمل التناوبي، احتوى على: التعريف بنظام الدوريات، أسباب ظهور نظام العمل التناوبي، أهمية نظام العمل التناوبي، تنظيم دوريات العمل، أنماط دوريات العمل التناوبي، أنواع دوريات العمل.

-الفصل الثالث: وهو الضغط المهني، احتوى على مفهوم الضغط المهني، مصادر الضغط المهني، مراحل الضغط المهني، أنواع الضغط المهني، النظريات المفسرة للضغط المهني، النتائج المترتبة على الضغط المهني، وخلاصة الفصل.

-الفصل الرابع: خصص للإجراءات المنهجية وقسم جزئين، احتوى الجزء الأول على الدراسة الاستطلاعية، وفيها تم التطرق لأهميتها، مكان وزمان إجرائها، مواصفات عينة الدراسة، وأدواتها والتأكد من صدقها وثباتها. أما الجزء

الثاني: تشمل الدراسة الأساسية، أهدافها، منهجها، وكذا مواصفات العينة، والأدوات المستخدمة، ثم أساليب المعالجة الإحصائية.

-الفصل الخامس: خصص لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول تقديم البحث

1. إشكالية البحث

تمر مختلف الوظائف البيولوجية والنفسية لجسم الإنسان عبر حلقة زمنية خلال كل أربعة وعشرين ساعة، تبعاً لما يعرف بالإيقاع البيولوجي اليومي، وهو ما يمكن تشبيهه بالساعة الداخلية للجسم. حيث يقوم على أساس أن نشاط معظم الوظائف الجسمية ينخفض أثناء فترات زمنية معينة وكأن الأعضاء والوظائف مهيأة للعمل والنشاط خلال فترات معينة لتتباطأ أو تركز في فترات أخرى، متتبعاً بذلك نمط السير لهذا الإيقاع البيولوجي اليومي.

تنجر عن الإخلال بالسير الطبيعي لهذه الساعة البيولوجية داخل جسم الإنسان عواقب وخيمة تتمثل بالخصوص في اضطرابات وآثار على مستوى مختلف الوظائف الجسمية، الفسيولوجية، والنفسية مثل القلق، الاكتئاب والضغط النفسي.....، ويرجع هذا بالخصوص إلى عدم قدرة مختلف هذه الوظائف على التكيف مع هذا التغيير، الأمر الذي يطرح مشكلة سوء تكيف الفرد وصعوبة توافقه عند العمل بنظام الدوريات. وهذا ما جاءت به دراسة (لعريط بشير، 2007) والتي هدفت إلى التعرف على الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمنوبة والتي توصلت إلى أن استجابات عمال المناوبة على محاور كل من الاكتئاب، القلق، الضغط النفسي، ومظاهر سلوكية سلبية أعلى من مستوى استجابات عمال اليوم العادي. وفي نفس السياق توصلت نتائج دراسة (عريق، 2016) إلى أن العمل الليلي يزيد من الضغوط النفسية للعامله بسبب رفض العائلة والزوج، ولطبيعة المنطقة المحافظة.

وعليه فإن مشكلة الضغوط النفسية التي يتعرض لها العمال تعد من أكبر المشاكل التي تؤثر على المنظمة والعامل على حد سواء، وهذا ما أشارت إليه دراسة (صابري، 2022)، حول موضوع المناوبة الليلية للمرأة العاملة في القطاع الصحي وانعكاساتها على أدوارها الأسرية، وتوصلت نتائج هذه إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية التي تعاني منها العاملات المناوبات بالمؤسسة الاستشفائية ببوسعادة تعزى لمتغير الحالة العائلية.

العمل التناوبي يمكن أن يكون عاملاً مسبباً لزيادة مستويات الضغط المهني، حيث يتسبب في اضطراب نمط الحياة والنوم، مما يؤدي إلى تحديات في التكيف مع التغيرات الدورية في الجدول الزمني، هذا الاختلال يمكن أن يتسبب في تعب الجسم والعقل، وقد يؤثر سلباً على الصحة النفسية والبدنية للفرد مما يزيد من خطر حدوث مشاكل صحية واضطرابات نفسية نتيجة للضغوطات الناجمة عن نمط العمل التناوبي.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي العمل التناوبي لتحويلات مستمرة في ساعات العمل إلى انعكاسات سلبية على الحياة الاجتماعية والعائلية.

يعاني العاملون بنظام التناوب من الصعوبة في الحفاظ على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، مما يزيد من ضغطهم النفسي ويسهم في ارتفاع مستويات التوتر والإرهاق، وهذا ما جاءت به دراسة (العزاوي، 2014) التي هدفت إلى التعرف على نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى عمال الحماية المدنية، والتي توصلت إلى وجود علاقة بين نظام العمل بالمناوبة والضغط المهني، وفي نفس السياق هدفت دراسة (هونجلي 2006) إلى معرفة مدى تأثير العمل في الورديات الليلية على صحة العاملين الجسدية والنفسية، وعلاقتهم الاجتماعية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العمل في ورديات ليلية متعاقبة يؤدي إلى اضطراب الساعة البيولوجية، وقد تكون له آثار فسيولوجية ونفسية واجتماعية على المرضى.

بينما ترتبط ضغوط الحياة بمدى واسع من الاضطرابات النفسية والجسدية، فإن مصادر المواجهة تعد بمثابة عوامل تعويضية تساعدنا على الاحتفاظ بالصحة النفسية والجسدية معا، بشرط أن يعي الفرد كيفية التحمل، وهذا ما أكدته دراسة (الضريبي، 2014).

انطلاقا مما سبق ومما سمح للباحثين من الاطلاع عليه من دراسات سابقة، والتي أقيمت حول نظام العمل بالمناوبة والانعكاسات النفسية المترتبة عنه - ضغوط نفسية - جاءت الدراسة الحالية والتي حاولت التعرف على طبيعة العلاقة بين العمل التناوبي والضغط النفسي، لدى القابلات المناوبات ليلا، ارتأينا تناول هذه الدراسة من خلال الإشكالية التي تصاغ في التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى الضغوط المهنية لدى القابلات؟
- 2- هل توجد علاقة بين نظام العمل التناوبي والضغط المهني؟
- 3- هل توجد فروق الضغوط المهنية في إطار العمل بالمناوبة حسب متغير الحالة العائلية؟

2. الفرضيات

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

- 1- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين نظام العمل بالمناوبة والضغوط المهنية.
- 2- توجد فروق بمستوى الضغوط المهنية في إطار العمل بالمناوبة حسب متغير الحالة العائلية.

3. أهداف الدراسة

- التعرف على مستوى الضغوط لدى أفراد عين الدراسة.

- التعرف على طبيعة العلاقة بين نظام العمل التناوبي والضغط المهني.
- التعرف على الفروق في الضغوط تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

4. دواعي اختيار الموضوع

- الكشف عن ما إذ كان لنظام العمل بالمناوبة علاقة بالضغط المهني.
- إضافة دراسة جديدة حول هذا الموضوع.
- فتح مجال أمام بحوث ودراسات أخرى التي تهتم بجوانب أخرى تدور حول مفاهيم الدراسة.

5. التعاريف الإجرائية

- **الضغط المهني:** هي الاستجابة الفسيولوجية، والانفعالية والنفسية للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل، وهي الدرجة التي يتحصل عليها القابلات على مجموع أبعاد مقياس الضغط المهني المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في عوائق العمل، وفقدان الدعم التنظيمي.
- **عوائق العمل:** وهي الصعوبات التي يتعرض لها العامل عند إنجاز مهامه في المنظمة، هي الدرجة التي يتحصل عليها القابلات على بعد عوائق العمل لمقياس الضغط المهني المطبق في هذه الدراسة.
- **فقدان الدعم التنظيمي:** يعني فقدان المساندة من طرف المنظمة أو الرئيس المباشر، وهي الدرجة التي يتحصل عليها القابلات على بعد فقدان الدعم التنظيمي لمقياس الضغط المهني المطبق في هذه الدراسة.
- **العمل التناوبي:** هو نظام يتيح للعمال تناوب الدورات في العمل بشكل منتظم، حيث يقوم الفرد بالعمل في فترة زمنية معينة ثم يتبعه زميله في الفترة التالية. وهي الدرجة التي يتحصل عليها القابلات على مجموع أبعاد مقياس العمل التناوبي المطبق في هذه الدراسة، والمتمثلة في: إيجابيات العمل التناوبي، وسلبيات العمل التناوبي.
- **إيجابيات العمل التناوبي:** هي مجموعة الآثار المستحسنة التي يستفيد منها العامل نتيجة اشتغاله تحت نظام العمل التناوبي.
- **سلبيات العمل التناوبي:** هي مجموعة الآثار السيئة التي يعاني منها العامل نتيجة اشتغاله تحت نظام العمل التناوبي.

الفصل الثاني العمل التناوبي

تمهيد

يعتبر نظام العمل بالمناوبة أحد أساليب التشغيل التي انتهجتها العديد من المؤسسات الجزائرية من أجل تحقيق العديد من الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، وباعتباره عامل ضاغظ فإنه ينعكس سلبا على توافق العامل مع ذاته وبيئته، مما يستوجب إيجاد آليات كفيلة بتحقيق تعايش سليم معه.

وهذا الفصل يتناول جملة من العناصر بنظام العمل بالمناوبة تتمثل في تعريفه، أسباب ظهور هذا النظام، أهميته، تنظيمه، أنماطه، أنواع نوبات العمل وآثاره.

1. تعريف نظام العمل بالدوريات :

تعرف الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا (1986) نظام العمل بالدوريات بأنه: "العمل الذي يتم إنجازه بواسطة فرق متتابعة من العمال في نفس المكان.

ويعرفه (N.VIEUX.1971) بأنه: "نمط من تنظيم أوقات العمل لضمان استمرارية الإنتاج بواسطة تعاقب فرق عمل على مكان العمل دون انقطاع".

ويعرفه كذلك (CAILLARD, 1981) على أنه: "نمط من تنظيم وقت العمل لضمان الاستمرارية في الإنتاج، وتعاقب فيه فرق العمل على مكان العمل بدون انقطاع في الزمن".

كما يشير (T.KEMPNER, 1976) أن العمل بالدوريات يعتمد في تنظيمه على فرق من العمال التي تتعاقب على العمل من اجل ضمان الاستمرارية في الإنتاج شريطة أن تكمل الفرقة الموالية عمل الفرقة السابقة (ناتش، 2019، ص. 155).

2. أسباب ظهور الدوريات: يوجد ثلاث أسباب رئيسية أدت إلى ظهور الدوريات والمتمثلة في:

الأسباب الاقتصادية، والأسباب التقنية والأسباب الاجتماعية.

أ. الأسباب الاقتصادية: لخص موريس 1976 الأهمية الاقتصادية لدوريات العمل فيما يلي:

- نمو رأس المال: إن تبني نظام العمل بالدوريات يعود بالربح والفوائد الاقتصادية الكثيرة على المؤسسة نتيجة التزايد المتضاعف للمنتجات وما تعكسه في مجال تضاعف الاستثمارات وتزايد رأس المال.
- تقلص ساعات العمل: يمكن للمؤسسة أن تقلص عدد ساعات العمل التي تكون أكثر فعالية وأحسن مردودية من الزيادة في ساعات العمل، أو اللجوء إلى الساعات الإضافية التي غالبا ما تكون عالية التكلفة وقد لا تحقق الأهداف المنتظرة.

- تحسين مرونة الإنتاج: يمكن استعمال نظام العمل بالدوريات المؤسسة من التحكم في عملية التوزيع بفضل الحفاظ أو حتى تقليص الآجال المحددة لذلك كما يمكنها أن تتكيف مع مختلف العوامل الخارجية لاسيما الطارئة منها.

- مسايرة مستوى التنافس: تعمل إمكانية الحصول على زيادة الإنتاج كما وكيفا على دعم القدرة على التنافس وتسهل مهمة المحافظة عليها لوقت أطول.

- التشغيل: ينعكس تبني نظام العمل بالدوريات إيجابيا على عالم الشغل حيث يزيد الطلب على توظيف عدد أكبر من العمال الذي يؤدي إلى تخفيض نسبة البطالة ويسمح بتشغيل نسبة أكبر من اليد العاملة في النهار.

ب. الأسباب التقنية: لعبت بعض العوامل التقنية دورا مهما في ظهور وكثرة انتشار دوريات العمل لان بعض العمليات الصناعية وبعض الأنواع من الآلات يتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف إنتاجي معين وحتى لا تصاب الآلة أو المواد المستعملة في العملية الإنتاجية بضرر.

وقد برز انتشار الدوريات خصوصا في الصناعات الكيميائية والتحويلية كصناعات تحويل البترول، والبلاستيك، الورق، الحديد والصلب... الخ.

أما التطور التكنولوجي فقد زاد كفاءة بعض الآلات وقدرة تحملها كالعقول الالكترونية الشيء الذي يستدعي تبني نظام العمل بالدوريات أكثر فأكثر. لقد ازدادت الحاجة إلى استخدام الدوريات في المجال العسكري ، خصوصا أثناء وبعد الحرب العالمية الثانية لضرورة القيام بالمراقبة المستمرة للمجال الجوي والسهر على العناية التامة بمختلف الآليات الحربية كالصواريخ وقواعدها.

ت. الأسباب الاجتماعية: تعتبر ظاهرة البطالة من بين الأسباب التي دفعت بالبعض إلى اقتراح تقليل عدد ساعات العمل في اليوم وتناوب عدة فرق على نفس المركز.

كما أن بعض المصالح أصبحت تستدعي مواصلة العمل بدون انقطاع خلال الأربعة والعشرين ساعة، كما هو الحال في المستشفيات ومصالح الأمن والمطافئ والاتصالات... الخ، أيضا النقل العمومي الذي يلتمس المستهلكين خدماته في أوقات أو ساعات غير عادية لضمان النقل لمختلف مستعمليه من عمال أو غيرهم من المسافرين (بوظيفة، 1995، ص 56-58).

3. أهمية العمل بالدوريات:

كانت دوريات العمل قديما بمثابة نظام تقليدي بالنسبة لبعض المهن كالحباز، 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.

على العموم لقد أدى التطور الاقتصادي والاجتماعي والحاجة إلى رفع الإنتاج إلى انتشار نظام العمل بالمناوبة وبرز خصوصا بعد ظهور الإضاءة الاصطناعية.

عمد أرباب العمل إلى الزيادة في ساعات العمل اليومية التي كانت طويلة إلى حد ما، الأمر الذي أدى إلى ظهور ضغوط عمالية (1918-1919) وهذا ما أدى إلى زيادة عمال الدوريات الذي ارتفع بين سنتي (1954-1964) بأكثر من الضعف ، وقد نشر المكتب الدولي للشغل نسب تزايد العمال بالدوريات خلال الفترة بين (1960-1972) (لعريط، 2007، ص.27).

4. تنظيم دوريات العمل: يتغير تنظيم العمل تبعا للمؤسسة لأنه ينتج غالبا عن المفاوضات حول

الأجور بين أرباب العمل والنقابة ويخضع هذا التنظيم إلى ضرورتين هامتين:

- من جهة لضمان الصيانة والمحافظة على التجهيزات 24 /24 وغالبا 7/7.
- ومن جهة أخرى احترام التنظيم المتعلق بالمدة القصوى للعمل في الأسبوع .

وعليه حدد هذا التنظيم بعدة محكات هي: الاستمرارية، نوع الدوران، مناوبة الفرق.

أ. الاستمرارية: لا تحتمل عدة أنواع من العمل التناوبي أي انقطاع وهي على سبيل المثال: نشاطات المصالح في مهام الصحة أو الأمن وبعضها ممكن أن تتوقف في عطلة نهاية الأسبوع أو في العطل كالنشاطات الصناعية.

- العمل التناوبي المستمر: لا يحتمل أي انقطاع ويفرض ثلاث فرق وفرقة عطلة ويجب أن يقدر التداخل الزمني للسماح بنقل المعلومات بين فرقة وأخرى ويكون ب10 و20 دقيقة على حسب صعوبة المهمة وطبيعة انتقال المعلومات.

- العمل التناوبي النصف المستمر: يحتوي على ثلاث فرق مع انقطاع في عطلة نهاية الأسبوع وغالبا أثناء العطل ولا يقتضي فرق إضافية في العطلة فيصبح العديد من العمال متناوبين على العطلة بسبب محدودية المدة الأسبوعية للعمل الليلي قصد الاسترجاع.

- العمل التناوبي المتقطع: ويتعلق بعدة مهام صناعية أو مصالح يقتضي مجال وقي واسع بدون إلزامية ضمان المصلحة العمومية وبدون انقطاع لمدة 24 ساعة ويمكن لعدة إيقاعات أن تكون منفردة ومتميزة .

ب. نوع الدوران: يعرف الدوران بثلاث عوامل وهي:

- إيقاعه الذي يوصف عدد الأيام المقضية في نفس المنصب ونقول أن الإيقاع قصير إذا ما كانت مدة شغل المنصب قصيرة من يوم إلى ثلاثة أيام وعلى العكس يكون الإيقاع طويلا إذا ما كانت مدة شغل نفس المنصب طويلة وتتعدى خمسة أيام.
- بمعناه الميقاتي واللاميقاتي.
- حلقة الدوران التي توصف بتناوب المناصب فعلى سبيل المثال: صباح، مساء، بعد منتصف النهار، المساء أو الصباح... الخ.

5. الفرق الثابتة أو المناوبة: تكون الفرق الثابتة عندما يكون العامل يشغل نفس المنصب ويوجد هذا التنظيم في المستشفى وتكون الفرق المدعوة بالمناوبة عندما يغير العامل بانتظام منصب عمله(بن رجيل، 2010، ص.28).

6. أنماط الدوريات للعمل التناوبي:

- **نمط الدوريات الجزئية:** يتضمن هذا النمط دوريتان بانقطاع في آخر النهار وأخذ عطلة في نهاية الأسبوع هذا النمط أكثر انتشارا في مختلف النشاطات الصناعية والتجارية والخدمات العامة خاصة في الأعمال الدقيقة كالالكترونيات وهو أكثر قبولا لدى العمال لكونه يتألف من دوريتين: **صباحية ومساءية** وغالبا ما يقترح أن تبدأ **الدورة الصباحية** على الساعة السادسة و**المساءية** على الساعة ثمانية ويتم تغيير الدورية كل يوم أو أسبوع.

ما يميز هذا النمط أن اغلب المنظمات التي تنتهجه تثبت فرق العمل بصفة رسمية الأمر الذي يعود بالتفاعل بين العمال.

- **نمط الدوريات الجزئية المتواصلة:** هو الأخر عبارة عن دورية صباحية وأخرى مساءية بانقطاع يومي لكن دون عطلة في نهاية الأسبوع وهو نمط شائع إذ يعرف بالعمل التناوبي (2x8) حيث يعمل بها فوجان على التوالي.

- **نمط الدورية نصف متواصلة:** كثير الانتشار يضم 3 دوريات على الأقل دورية صباحية تسمح للعامل بتناول وجبة العشاء مع أسرته ألان توقيتها مبكر ومتعب وتحرم العامل من القدر الكافي من النوم أما الثانية المسائية غير مناسبة للحياة الاجتماعية إلا أنها تسمح للعامل بأخذ قسط كافي من النوم أما الأخيرة فتسمح للعامل بتناول وجبتي الغذاء والعشاء مع أسرته مع ذلك فهي متعبة ومجهدة ولها آثار سلبية على صحته.

- **نمط الدوريات المتواصلة:** يتضمن العمل بلا انقطاع إلا في العطلة السنوية تتداول عليه ثلاث فرق دون الحصول على الراحة يعد انتشار هذا النمط محدود بعض الشيء وعادة مايطبق لأسباب تقنية تقضي باستحالة توقيف وسائل الإنتاج كل أسبوع أو كل شهر (بلواضح، 2019، ص. 152-153).

7. أنواع نوبات العمل:

- **نوبتي النهار والليل:** هما نوبتان احدهما نهارية والأخرى ليلية مدة كل واحدة ثمان ساعات ولكنها تختلف في زمن بدايتها ونهايتها.
- **نوبات النهار المضعف:** وهي تفهم من معنى العبارة أي تكون النوبة مضعفة فهي نوبتان زمن الواحدة 8 ساعات بحيث تكون الأولى صباحية والثانية مسائية ونفس الشيء لنوبات الليل إلا أنها قد تكون تختلف في ساعات بدايتها ونهايتها.
- **نوبات متقطعة:** تتشكل من 3 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 ل 5 أيام.

يشتغل كل فوج عمل لمدة 9 أيام متتالية وفي نوبات مختلفة كل نوبة تشمل 3 أيام مدة كل نوبة 8 ساعات ويرتاح 3 أيام.

- **ورديات العمل المتصل:** هذه الوردية كونت من اجل العمل المتواصل دون توقف ولصعوبة عمل العامل الواحد طيلة هذه المدة فهي في اغلب الأحيان تتكون من 4 فرق عمل يتناوبون عن العمل المطلوب (عزاوي، 2014، ص ص. 26-27).

8. آثار نظام العمل بالدوريات:

لقد تعددت الانعكاسات السلبية للعمل بالدوريات، لتشمل كل الجوانب المتعلقة بحياة العامل الشخصية، الأسرية، الاجتماعية، المهنية وحتى الصحية، فلقد وجد غوستا 1996 بأن 20 % من عمال الدوريات يتخلون بسرعة عن عملهم بسبب حدوث اضطرابات في صحتهم.

أ. الجانب الصحي: ويشمل عدة جوانب والمتمثلة في:

- **اضطرابات التغذية:** يمكن اعتبار العمل بالدوريات كوضعية مؤدية إلى خطر غذائي حيث يضطر عمال الدوريات إلى تغيير مستمر في أوقات أخذهم لوجباتهم الغذائية، خاصة إذا كانوا يعملون ضمن ما يسمى بالدوريات المتناوبة أو المتحركة، وهذا راجع إلى تغيير في الإيقاع الفيزيولوجي لإفرازات المعدة، كذلك إلى اتجاه أغلبية العمال إلى أخذ وجبات خفيفة وغير كافية والإكثار من السكريات والدهن، فعدم الاستقرار

في توقيت الأكل والتغيرات في تركيبها تسبب اضطرابات الجهاز الهضمي أكثر بمرتين إلى ثلاثة من العمال العاديين.

- **الاضطرابات العصبية:** يتميز عمال الدوريات باضطرابات عصبية، ناتجة عن قلقهم في محاولة التكيف مع العمل، وتظهر خاصة على شكل غضب غير طبيعي، آلام الرأس والتعب المزمّن الذي لا يفارقهم حتى في أوقات الراحة، كذلك تغير الطبع باتجاه العدوانية والاكتئاب. وما يزيد هذه الأمراض خطورة، هو تناول العقاقير إما للنوم أثناء النهار أو البقاء في حالة اليقظة ليلاً.

- **الاضطرابات النفس جسمانية:** تبني بعض الأبحاث، بأن للعمل بالدوريات دور في زيادة (سباسموفي) والذي يقصد به سرعة التشنج (الإجهاد الغير العادي الذي يصيب العضلات) أو فرط التنفس (زيادة وتيرة التنفس عن الحاجة العضوية)، ومن الأعراض المرتبطة به، حالة القلق أو الاكتئاب على خلفية حساسية مادية أو معنوية، ويتفاعل برد فعل المتمثل في الخوف، اضطرابات بصرية وسمعية، آلام في العضلات، الساقين، الذراعين، اليدين، القوا تر... الخ.

- **اضطرابات النوم:** تتصف اضطرابات النوم بتعذر النوم في الأوقات الطبيعية المتعود عليها، بينما يصبح النوم ممكناً في الأوقات الأخرى، كتعذره في الليل وإمكانيته في النهار، وتحدث هذه الحالات مثال عند تبديل دورية العمل من نظام زمن مألوف إلى نظام آخر. فالنوم يعتبر من الأنشطة الفيزيولوجية الأساسية، ويستخدم لمعالجة التعب العضلي والذهني، للمحافظة على اليقظة، للتدريب وبناء الذاكرة، كما يعدل بصفة ممتازة الضغط، وتقدر المدة اللازمة للنوم عند الشخص الراشد (مونرتوي 2002) ب 7 إلى 8 ساعات خلال 24 ساعة.

- **الشيخوخة:** إن العمل بالدوريات كغيره من الأعمال الشاقة، يؤدي إلى شيخوخة مبكرة وسريعة لكونه يؤدي إلى اضطرابات في النوم، وهذه الاضطرابات ترتفع مع سنوات العمل والتقدم في العمر خاصة مع العمل بنظام 3×8 مدة طويلة.

ب. الجانب الأسري والاجتماعي:

بالرغم من مزايا العمل بالدوريات، إلا أن مواقيت هذه الدوريات، قد تؤدي إلى اضطرابات في الساعات والأوقات المتعلقة بمختلف النشاطات الأسرية، اضطراب في العلاقة الزوجية، تقسيم مختلف الوظائف بين الزوجين بخصوص مختلف الشؤون المنزلية، إضافة إلى رعاية الأطفال، مما يؤدي إلى نقص الاتصال على مستوى الأسرة ويزيد من استقلالية الأطفال وبالتالي ظهور أشكال الانحراف. كما أن عمال الدوريات يعانون من صعوبة إقامة العلاقات مع أصدقائهم سواء كان ذلك في العمل أو خارج العمل، وما يزيد الأمر صعوبة، هو المشاركة في مختلف النشاطات العائلية.

ت. الجانب المهني:

- **التعب:** ويعرف بأنه " انقطاع العامل عن العمل لأيام وأسابيع معينة، دون إشعار المصنع بذلك مما يربك منهاج العمل في المصنع ويخل بعملياته الإنتاجية، ويسيء إلى قابليته على إنتاج السلعة بالكمية والتنوعية المطلوبة.

ويؤكد العديد من الباحثين على وجود علاقة بين نظام العمل بالدوريات ونسبة التعب، ومن بينهم **بروسقاد**، الذي يرى أن عدد الغيابات تكثر عند عمال الدوريات مقارنة بالعمال العاديين.

- **التعب:** يعرفه **جيمس دريفر** على أنه " انخفاض في الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة على الاستمرار في العمل، بسبب بذل الطاقة السابقة في إنجاز العمل، هذا من جهة العمل، أما من ناحية الفرد، فهي الأحاسيس والمشاعر المعقدة والصعوبة المتزايدة التي يختبرها الفرد بعد استمراره في العمل لفترة طويلة، وأن التعب ممكن أن يكون عقليا أو عضليا أو حسيا أو عصبيا فالتعب عند عمال الدوريات مرتبط خاصة بنقص الاسترجاع وبظروف العمل خاصة الخارجية، كنوعية السكن، مدة وطريقة التنقل، نشاطات خارج العمل وعادات الأكل.

- **الأداء والإنتاج:** لقد كشفت دراسة بريطانية **للويات وماريوت**، على أن الإنتاج يكون أكثر في دورية النهار مقارنة بالدورية الليلية، إذا كلف نفس الأفراد بالعمل في نوبة نهارية وليلية (طه. 2001) مع العلم أن من بين الأسباب التي تدفع المؤسسات إلى اعتماد العمل بالدوريات، هو رفع الإنتاج، ويضيف **اندالور وماتز (1977)** إلى أن نسبة الإنتاج تكون أكثر في دورية الصباح مقارنة بباقي الدوريات.

- **حوادث العمل:** إن للعمل بالدوريات علاقة بحوادث العمل وذلك راجع إلى التعب ونقص اليقظة ونتيجة اضطرابات في النوم بصفة خاصة بحيث تعتبر هذه الأخيرة السبب الرئيسي لوقوع حوادث العمل خاصة في الفترة الليلية بحيث تؤكد العديد من الدراسات على أن ارتفاع عدد حوادث العمل في الدورية الليلية مقارنة بالدوريات الأخرى (فروجة، 2014، ص ص. 37-39).

خلاصة الفصل:

في الختام يمثل العمل التناوبي نهما في تنظيم الوقت وتحسين جودة الحياة المهنية والشخصية للموظفين، يتيح هذا النظام فرصا لتحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، ويعزز الإنتاجية والكفاءة في بيئة العمل. إذا تم تطبيقه بشكل جيد، يمكن أن يساهم العمل التناوبي في تحقيق رضا الموظفين وتحقيق أهداف العمل بفعالية. إلا أن العنصر البشري تلزمه مطالب وشروط ينبغي أن تتوفر له للقيام بهذا النوع من العمل وإلا

أصبح خطرا عليه من الناحية النفسية والصحية والاجتماعية، متمثلة في الضغوط، وهذا ما سنراه في الفصل الثالث.

الفصل الثالث

الضغوط المهنية

تمهيد

يبقى اضطراب بيئة العمل من المصادر الرئيسية للضغوط المهنية للعامل، لذلك نلاحظ تحول اهتمام الباحثين والعلماء من دراسة الضغوط النفسية بصفة عامة إلى دراسة الضغوط المهنية بصفة خاصة، وهذا لكون الصحة النفسية للفرد مبنية على عدة جوانب عديدة وتتأثر بعوامل مختلفة من بينها الجانب المهني. وقد تختلف مصادر الضغوط المهنية من مهنة إلى أخرى، وقد يعود ذلك أساسا إلى اختلاف المناخ التنظيمي وبيئة العمل واختلاف الظروف الاجتماعية و الاقتصادية.

1. مفهوم الضغط المهني:

حسب دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل، الحالة الذاتية تحدث اضطرابا نفسيا أو جسميا بسبب حملة من المتغيرات والمؤثرات التي تؤثر في سلوك العاملين وفي تكيفهم وتعاونهم وفي أدائهم، ومن هذه المؤثرات الشعور بالقلق والإحباط والصراع، وتؤثر العلاقات الإنسانية وضعف الحوافز وضغط الرقابة وكثرة العقوبات وصعوبة البيئة المادية (زربي، 2014، ص.25).

الضغط على وجه العموم، ليس سوى ردود الأفعال الفسيولوجية، الانفعالية والنفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل. وتتضمن ردود الأفعال الفسيولوجية علامات على الاستثارة الزائدة، مثل سرعة التنفس، ضربات القلب، زيادة ضغط الدم، وتصيب العرق.....(فائق، 1996، ص.67).

ويبدو أن هذه الاستجابات الفسيولوجية تساعد الفرد على التصدي للأخطار المحتملة، أو النجاة منها، أي أننا أمام أدوات الكر والفر، فالجسم يستعد فسيولوجيا للمواجهة أو الهرب، أما الاستجابات الانفعالية للضغط فتتضمن القلق، الخوف، الإحباط، القنوط واليأس(ريجيو، 1999، ص.290).

عرف كوبر 1984 الضغط المهني بكونه مجموعة العوامل البيئية، التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل، ومنها غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، والظروف البيئية. هذه العناصر تسبب الضغط الفسيولوجي والنفسي للفرد.(حسين عداد، ص. 68).

2. مصادر الضغوط المهنية:

يتعرض الناس في حياتهم بصفة عامة، إلى عدد كبير من مصادر الضغط، إذ أنهم يواجهون في بيئة العمل أنواعا معينة مثل كثرة العمل، دقة المواعيد، مستوى المسؤولية، أخطار العمل، وظروفه القاسية.

ويمكن تصنيف مصادر الضغط إلى فئتين كبيرتين هما تنظيمية، وفردية. أي أن المؤثرات التنظيمية تصدر عن بيئة العمل.

أ. **مصادر تنظيمية:** تسبب عوامل معينة في بيئة العمل قدرا كبيرا من الضغط، فواجبات العمل ذاتها، والمتطلبات النفسية والجسدية الضرورية لأداء العمل قد تؤدي في كثير من الأحيان إلى ضغط، والمؤسسات والشركات من وجهة نظر معينة- ليست سوى أبنية اجتماعية معقدة، إذ يجد الفرد نفسه في علاقات مع الرؤساء أو الزملاء، لكن ربما تكون علاقات العمل المختلفة التي يفترض على الفرد تكوينها والحفاظ عليها من أجل تمكينه من أداء واجباته على خير وجه، هي ذاتها مصدر ضغط كبير، وينشأ بعض الضغط عن قيام الفرد بواجباته، فقد تتطلب المهنة سرعة عالية جدا، أو إنتاجا بكميات هائلة، أو تركيزا ذهنيا لفترات طويلة، فالعمل المرهق هو مصدر أساسي من مصادر الضغط.

يوجد مصدر آخر من مصادر الضغط وهو تغيير المتطلبات والواجبات المستمرة بدون سابق إنذار.

خصائص الوظائف التي تسبب الضغط

- 1- كثرة العمل وشدته.
- 2- عدم استخدام مهارات الفرد، قدراته، طاقته.
- 3- ظروف عمل خطيرة جدا.
- 4- مسؤوليات عالية بالنسبة لصحة الآخرين، رخائهم ورفاهتهم.
- 5- واجبات صعبة ومعقدة.
- 6- صراعات شخصية.
- 7- إتخاذ القرارات.
- 8- التغيير التنظيمي.
- 9- عوامل شخصية.

ب. **مصادر شخصية:** وتتمثل في العناصر التالية:

- أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد بإيجابياتها وسلبياتها، مثل الزواج، الطلاق، تغيير مكان الإقامة، حالات الوفاة، العطل، التقاعد.....
- الفروق الفردية في درجة التفريغ، أو التخلص من التوتر، وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم.

- نمط الشخصية حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين أحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمن، والنمط الآخر يتميز بالثقة والهدوء، ويأخذ الأمور ببساطة أكثر ويأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه.
- مركز التحكم يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، والفرد يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملاً في الأحداث من حوله، و قد بينت الدراسات بأن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة لضغوط العمل والشعور بالإحباط والمرارة.
- قدرات وحاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة، هذا التوافق الذي يحقق للفرد من خلال تحقيق حاجات الفرد وشعوره بكفاءته وأهليته للقيام بالعمل المطلوب منه، وهذا بدوره يؤدي إلى تقليل معاناته من ضغوط العمل(علي حمدي، 1999، ص ص. 292-295).

3. مراحل الضغوط المهنية:

- تمر عملية التعرض لضغوط العمل بثلاث مراحل رئيسية، هي مرحلة الإنذار المبكر، مرحلة المقاومة، ومرحلة الإنهاك.
- **مرحلة الإنذار المبكر:** هي الاستجابة المبدئية الأولى للموقف حيث يشعر فيها العامل بقرب وجود الخطر، وهذا بعد تعرضه لمجموعة من المثيرات الداخلية أو الخارجية، حيث تقوم الغدد الصماء بإفراز هرمون (الأدرينالين والنوآدرينالين) يترتب عليها بعض المظاهر مثل سرعة خفقان القلب، زيادة معدل التنفس، ليتهيأ الجسم لعملية المواجهة.
- **مرحلة المقاومة:** عقب الصدمة الأولى، ينتقل العامل إلى المرحلة الثانية، وهي مرحلة المقاومة، أي يقوم الفرد بسلوكيات 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 الأخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل الفرد إلى المرحلة الموالية وهي مرحلة الإنهاك.
- **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، انخفاض كبير في الدافعية وفي معدلات الأداء.....

4. أنواع الضغط:

أ. الضغط السلبي ويعرف ب ديس سترس حيث يحاول الفرد عمل تغير مفاجئ للمحيط بكل ما يمتلكه من طاقات للتكيف الضروري مع هذه التغيرات، وهذا للسير الحسن، فإذا كان التكيف مراد من طرف الفرد فهذا يؤدي إلى إتهاك طاقته وعندها يظهر ما يسمى بالضغط المرضي.

ب. أما الضغط الإيجابي فهو الذي يعرف باسم يو سترس وهو كل ما يرضي الفرد أو يتقبله كالفرح والنجاح، والضغط الإيجابي يجرى نفس الاستجابات الفيزيولوجية التي يقوم عليها الضغط السلبي_النبض القلبي السريع_ غير أن الإحساس المرافق له رائع.

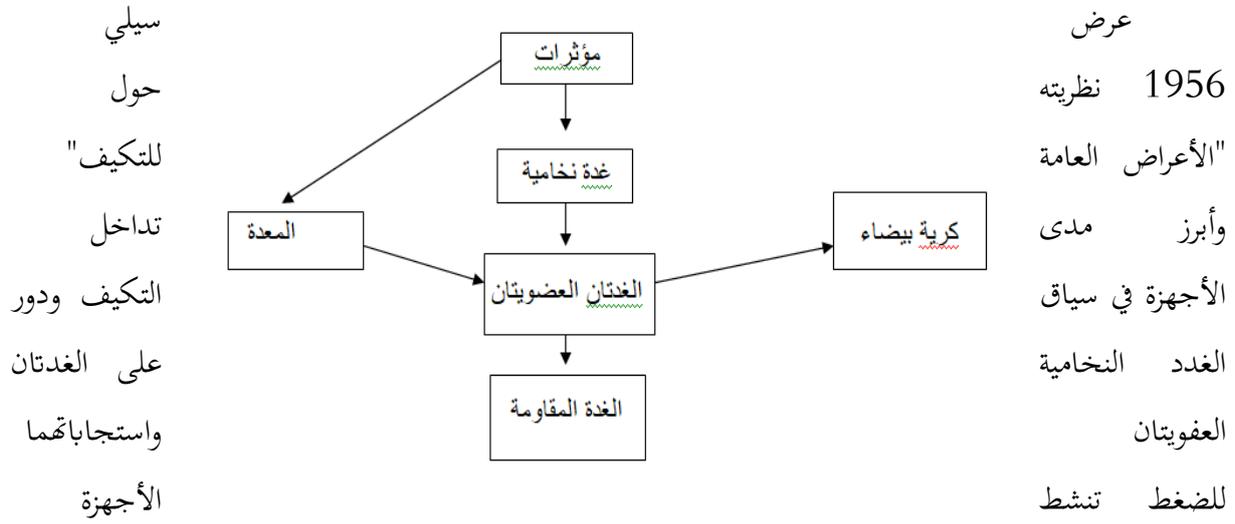
ت. والضغط المحايد يعني أنه أن أي كائن حي هو بحاجة إلى ضغط الاستمرار، والغياب التام له أي غياب الضغط بالنسبة له هو الموت، والعكس صحيح، فإذا فاق حده وكان هناك إفراط يمكن أن يؤدي إلى وضع حد نهائي لوجوده من الناحية التركيبية أو المهنية، ومن المعروف أنه إذا كان هناك إفراط أو غياب تام للضغط في الحياة المهنية، فهذا يؤدي إلى انعدام المردودية أو يؤثر عليها سلبا. (غيدي، 2019، ص. 16).

5. النظريات المفسرة للضغط:

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

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

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



الباطنية، وهذه الاستجابات عدة مراحل وهي ثلاث:

- مرحلة الإنذار: في حالة حدوث صدمة يضطرب جسم الإنسان ويصبح غير متكيف وتظهر أعراض واضطرابات سلبية للتوازن الوظيفي، فتتنشط الغدة النخامية الغدتان العضويتان وإفراز هرمون التكيف لمقاومة الوقوع وتنتج عن هذه الإفرازات طاقة تجند قوى الفرد للمقاومة أو الهروب.
 - مرحلة المقاومة: يدخل الجسم في هذه المرحلة إذا طالت مدة التعرض للصدمة فترتفع المقاومة بتجنيد مستمر للهرمونات المفرزة، ويعمل هذا الجهد على تقوية حساسية الجسم للمؤثرات الأخرى مما يؤدي إلى التكيف معها.
 - مرحلة التعب: تصبح الوسائل الدفاعية الفيزيولوجية، والنفسية غير الفعالة في إعادة التوازن في حالة عدم تمكن الجسم من التكيف مع المؤثرات المعرض لها، وتظهر اضطرابات سيكوسوماتية.
- وتوجد عدة ميكانيزمات للضغط:

الشكل رقم (01): يمثل ميكانيزمات الضغط (غيدي، 2019، ص. 23).

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

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

ترتكز النظرية على دور التفاعل الديناميكي لكل العوامل المتعلقة بالظاهرة باعتبارها مؤثرا واستجابة والعمليات العقلية والمعرفية التي يستعملها الفرد للفهم والتحكم في الظاهرة لتحديد الأثر المهدد ولتحديد أساليب المقاومة المستعملة، وينظم الدوافع النفسية والعوامل المحيطة وتشير نظرية لازاروس إلى العلاقة التبادلية المستمرة والمتغيرة بين الفرد والمحيط (غيدي، 2019، ص. 21-24).

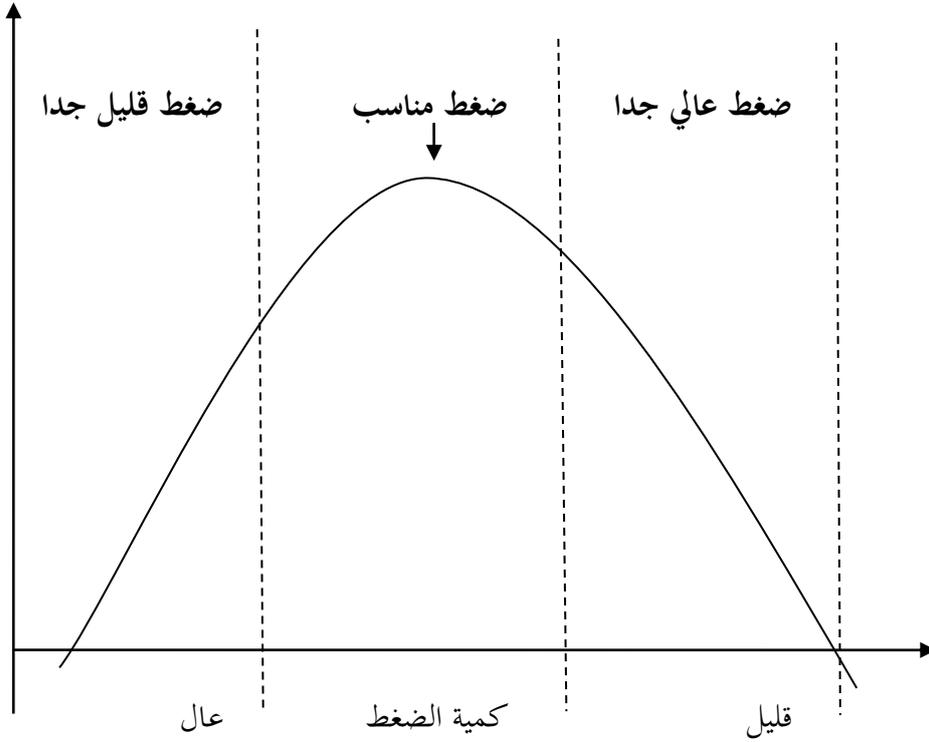
6. النتائج المترتبة على الضغوط:

بسبب المصادر المختلفة المسببة للضغوط فإن الأفراد يتعرضون لها بشكل أو بآخر، ونظرا لوجود الاختلافات الفردية، فإنهم يتباينون في مواجهتها، ويمكن تصنيف النتائج أو الآثار السلبية لضغوط العمل كالاتي:

- **الحالة الصحية:** تسمى الضغوط بالقاتل الصامت، وتكون وراء مشكلات الصداع وإصابات المعدة، وأمراض القلب والتهاب المفاصل.

- **الحالة النفسية:** نظرا لكون الجسم كنظام متكامل، فإن أي خلل جسدي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، ويتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله.

- الأداء في العمل: من المعروف أن أي تأثير الضغوط يأخذ شكل حرف **u** بالمقلوب، أي أن الأداء العالي يرتبط بدرجة معتدلة من الضغوط. (على عسكري، 2019، ص. 174).



الشكل رقم (02): يوضح العلاقة بين الأداء وضغط العمل. (حمدي، 1999، ص. 300).

خلاصة الفصل:

في عالم العمل اليوم، تعتبر الضغوط المهنية جزءاً لا يتجزأ من حياة الفرد في بيئة العمل. تتراوح هذه الضغوط من مواعيد التسليم الضيقة إلى ضغوط الأداء والتنافسية، وغالباً ما تكون مصدر توتر وقلق يمكن أن يؤثر على الصحة النفسية والجسدية للأفراد.

من أحد أهم الخطوات في التعامل مع الضغوط المهنية هو فهم مصدرها، عندما يكون الفرد على دراية بالعوامل التي تسبب له التوتر، يمكنه اتخاذ خطوات للتعامل معها بشكل فعال، تشمل هذه الخطوات تحديد الأولويات، وتنظيم الوقت، وتعلم مهارات إدارة الوقت، بما في ذلك التخطيط وتقديم الأولويات للمهام.

لا يقتصر التعامل مع الضغوط المهنية على الأفراد فقط، بل يمكن للشركات أيضا أن تلعب دورا هاما في توفير بيئة عمل صحية وداعمة، يجب على الشركات تقديم دورات تدريبية حول إدارة الضغوط والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وكذلك توفير موارد لدعم صحة الموظفين، مثل برامج اللياقة البدنية أو الدعم النفسي.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

تمهيد:

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

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

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

1. أهمية الدراسة الاستطلاعية : و يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- كشف مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق و الثبات).

2. مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية :

- لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداءً من 2024/03/03 إلى غاية 2024/03/07 المؤسسة الإستشفائية المتخصصة بن يحي الزهرة.

3. تعريف المؤسسة الإستشفائية بن يحي الزهرة

هي مؤسسة مختصة في جراحة النساء والتوليد، موقعها حي مطلع الفجر الصديقية وهران.

4. عينة الدراسة الاستطلاعية:

احتوت عينة الدراسة الإستطلاعية على (30) فرداً من القابلات من مختلف المصالح بالمؤسسة. والجدول التالي تبين خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي:

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

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	30	%100
المجموع	30	100

يبين الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الإناث (%100).

جدول رقم (02) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السن
7.953	32.70	

يوضح الجدول رقم (02) متوسط أعمار عينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (32.70) والانحراف المعياري (7.953).

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

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3.3%	1	متوسط
6.7%	2	ثانوي
90%	27	جامعي
100	30	المجموع

يوضح الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث أن المستوى المتوسط جاء بنسبة (3.3%) وبلغت نسبة المستوى الثانوي (6.7%)، وبلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة بـ (90%).

جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
16.7%	5	أعزب
83.3%	25	متزوج
100	30	المجموع

من خلال الجدول رقم (04) يتضح أن (16.7%) من أفراد العينة عزاباً، و(83.3%) متزوجين.

جدول رقم (05) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية:

الأقدمية	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	9.67	7.712

يوضح الجدول رقم (05) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (9.67) والانحراف المعياري (7.712).

جدول رقم (06) : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني

الصنف المهني	التكرار	النسبة المئوية
منفذ	16	53.3%
متحكم	6	20%
إطار	8	26.7%
المجموع	30	100

يمثل الجدول رقم (06) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين (3.3%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (13.3%)، أما نسبة الإطارات بلغت (83.3%).

5. أدوات الدراسة الاستطلاعية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثتان على مقياس الضغط المهني JSS.

1.5. مقياس الضغط المهني:

لقد استخدمت الباحثتان المقياس من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، و قد تم الاعتماد على المقياس المطبق في دراسة (زربي، 2014) تحت عنوان: "إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء" و الذي احتوى في صورته النهائية على (29) فقرة مقسمة على (02) بعدين كالتالي: (14) فقرات تقيس بعد عوائق العمل، (15) فقرة تقيس بعد فقدان الدعم التنظيمي، (أنظر إلى الملحق رقم 01).

- 14 عبارة تقيس بعد عوائق العمل (Contraintes de travail).

- 15 عبارة تقيس بعد فقدان الدعم التنظيمي (Manque De Soutien)

(Organisationnel). وللتوضيح أكثر سيتم إدراج الفقرات الخاصة بكل بعد.

الفقرات التي تحدد بعد عوائق العمل (Contraintes De Travail):

(1، 3، 6، 8، 10، 15، 19، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27).

الفقرات التي تحدد بعد فقدان الدعم التنظيمي (Manque De Soutien) :(Organisationnel)

(2، 4، 5، 7، 9، 11، 12، 13، 14، 16، 17، 18، 20، 28، 29).

ويكون تقييم كل عبارة في سلم تكراري ذو تسعة درجات، تتراوح ما بين الدرجات (1، 2، 3) المعبرة عن "منخفض" والدرجات (4، 5، 6) المعبرة عن "متوسط" والدرجات (7، 8، 9) المعبرة عن "مرتفع" ، وهذه الدرجات معبرة عن مستويات الضغط خلال الأشهر الستة الأخيرة.

ملاحظة: اعتمدت الباحثين في مقياس الضغط المهني (jss) على النسخة الموجودة في مذكرة ماجستير (زرابي، 2014) تحت عنوان : "إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء".

2.5. استبيان العمل التناوبي:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثان على استبيان العمل التناوبي.

تقيس هذه الأداة اتجاهات العمال نحو نظام المناوبات، متكونة من محورين:

المحور الأول والذي يقيس مدى ما يحققه أسلوب المناوبات من إيجابيات في العمل ويحتوي على 16 فقرة.

والمحور الثاني والذي يقيس مدى ما يحققه أسلوب المناوبات من سلبيات في العمل ويحتوي على 15 فقرة، وللتوضيح أكثر سيتم إدراج الفقرات الخاصة بكل بعد.

الفقرات التي تحدد بعد إيجابيات العمل بالمناوبة تشمل على 16 فقرة من:

(1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16).

الفقرات التي تحدد بعد سلبيات العمل بالمناوبة يشتمل على 15 فقرة من:

(17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31). ويقابل كل فقرة من فقرات

المحاور قائمة تحمل العبارات التالية: (غير موافق بشدة-غير موافق-محايد-موافق - موافق بشدة).

ملاحظة: اعتمدت الباحثين في استبيان العمل التناوبي على النسخة الموجودة في مذكرة ماجستير

(عزاوي، 2014) تحت عنوان : "نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني".

6. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

1.6- الخصائص السيكومترية لمقياس الضغط المهني:

1.1.6- صدق مقياس الضغط المهني:

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فرداً، و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (07) يوضح معامل ارتباط الفقرات و أبعاد مقياس الضغط المهني.

الفقرات	معامل الارتباط مع بعد عوائد العمل	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد فقدان الدعم التنظيمي
01	0.44*	15	0.36
02	0.50**	16	0.58**
03	0.72**	17	0.74**
04	0.63**	18	0.55**
05	0.65**	19	0.57**
06	0.49**	20	0.68**
07	0.55**	21	0.68**
08	0.67**	22	0.72**
09	0.71**	23	0.37*
10	0.68**	24	0.47**
11	0.69**	25	0.60**
12	0.69**	26	0.61**
13	0.44**	27	0.55**
14	0.77**	28	0.61**
		29	0.54**

* يوجد دلالة عند 0.05

** يوجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائياً ما عدا الفقرات (15).

جدول رقم (08) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد و المجموع الكلي لمقياس الضغط المهني.

الأبعاد	معامل الارتباط
عوائق العمل	0.939**
فقدان الدعم التنظيمي	0.90**

** يوجد دلالة عند 0.01

2.1.6- ثبات مقياس الضغط المهني:

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) Alpha cronbach وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الإصدار رقم (22)، حيث تم حساب ثبات الضغط المهني على مستوى الأبعاد والمقياس الكلي كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (09) يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الضغط المهني:

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
عوائق العمل	14	0.73
فقدان الدعم التنظيمي	15	0.74
المقياس الكلي	29	0.83

يبين الجدول رقم (09) قيمة معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد مقياس الضغط المهني حيث تتراوح ما بين (0.73) كحد أدنى و (0.74) كحد أقصى، و هي قيمة مقبولة، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ التي بلغت (0.83) مما يبين تناسق فقرات المقياس وتمتعه بدرجة جيدة من الثبات.

2.6- الخصائص السيكومترية لمقياس العمل التناوبي:

1.2.6- صدق استبيان العمل التناوبي :

قامت الباحثتان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فرداً، و ذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (10) يوضح معامل ارتباط الفقرات و أبعاد استبيان العمل التناوبي.

معامل الارتباط مع بعد سلبيات العمل	الفقرات	معامل الارتباط مع ايجابيات العمل بعد	الفقرات
0.25	17	**0.85	01
0.11	18	**0.82	02
**0.76	19	**0.52	03
**0.43	20	**0.83	04
**0.64	21	**0.85	05
**0.60	22	**0.80	06
**0.67	23	**0.84	07
**0.56	24	**0.67	08
**0.64	25	**0.65	09
**0.63	26	**0.61	10
**0.89	27	**0.47	11
**0.67	28	**0.52	12
**0.40	29	**0.56	13
**0.83	30	**0.56	14
**0.83	31	**0.62	15
		**0.57	16

* يوجد دلالة عند 0.05

**يوجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائيا ماعدا الفقرات (17،18).

جدول رقم (11) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد و المجموع الكلي لمقياس العمل التناوبي.

الأبعاد	معامل الارتباط
إيجابيات العمل	**0.84
سلبيات العمل	**0.78

**يوجد دلالة عند 0.01

2.2.6- ثبات مقياس العمل التناوبي:

قامت الباحثتان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) Alpha cronbach وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الاصدار رقم (22)، حيث تم حساب ثبات الضغط المهني على مستوى الأبعاد والمقياس الكلي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (12) يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد العمل التناوبي:

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
إيجابيات العمل	16	0.91
سلبيات العمل	15	0.86
المقياس الكلي	31	0.90

يبين الجدول رقم (11) قيمة معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد استبيان العمل التناوبي حيث تتراوح ما بين (0.86) كحد أدنى و (0.91) كحد أقصى، وهي قيمة جيدة، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ التي بلغت (0.90) مما يبين تناسق فقرات المقياس وتمتعه بدرجة جيدة من الثبات.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

تمهيد:

تتناول الباحثان فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة الأساسية، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة، وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعدما تم حسابهما في الدراسة الإستطلاعية وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

1 مدة الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداءً من يوم 10 أبريل 2024، إلى غاية 22 أبريل 2024.

2 المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية وهي المؤسسة الإستشفائية المختصة بن يحيى الزهرة بمطلع الفجر الصديقية وهران.

3 منهج الدراسة:

استخدمت الباحثان المنهج الوصفي، انطلاقا من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة الفروق في الضغط المهني من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة الإستشفائية المختصة بن يحيى الزهرة .

4 عينة الدراسة:

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (40) فردا من القابلات، تم اختيارهم بطريقة قصدية من مختلف مصالح المؤسسة الإستشفائية، حيث تم توزيع المقاييس على (40) فردا، وتم استردادها من جميع أفراد العينة.

5 مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي :

جدول رقم (13) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
%100	40	أنثى
%100	40	المجموع

يبين الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الإناث (100%).

جدول رقم (11) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	السن
8.925	32.13	

يوضح الجدول رقم (11) متوسط أعمار عينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (32.13) والانحراف المعياري (8.925)..

جدول رقم (12) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%100	40	جامعي
%100	40	المجموع

يوضح الجدول رقم (12) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث أن المستوى الجامعي أكبر نسبة مقدرة بـ (100%).

جدول رقم (13) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية :

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	19	47.5%
متزوج	20	50.0%
مطلق	1	2.5%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول رقم (13) يتضح أن (47.5%) من أفراد العينة عزاباً، و(50.0%) متزوجين، و(2.5%) مطلقين.

جدول رقم (14) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية :

الأقدمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	7.52	7.544

يوضح الجدول رقم (14) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (7.52) والانحراف المعياري (7.54).

جدول رقم (15) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني:

الصنف المهني	التكرار	النسبة المئوية
منفذ	20	50%
متحكم	7	17.5%
إطار	13	32.5%
المجموع	40	100%

يمثل الجدول رقم (15) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصنف المهني حيث تمثل نسبة المنفذين

(50%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (17.5%)، أما نسبة الإطارين بلغت (32.5%).

6 أدوات الدراسة الأساسية:

استخدمت الباحثان مقياس لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، وتمثلت أداة الدراسة في مقياس الضغط المهني، و استبيان العمل التناوبي ، تم التأكد من ثبات وصدق المقياس بطرق مختلفة.

يضم استبيان العمل التناوبي بعدين: بعد ايجابيات العمل، وبعد سلبيات العمل ويقابل كل فقرة سلم تكراري ذو خمسة درجات، تتراوح ما بين غير موافق بشدة - غير موافق - محايد - موافق - موافق بشدة.

7 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الباحثان في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (22)، وذلك على النحو التالي:

- التكرارات و النسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لحساب صدق الإتساق الداخلي للمقياس.
- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لحساب ثبات المقياسين.
- اختبار "ت" (T test) للعينات المستقلة: لإختبار الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد

بعدها تطرقت الباحثتان في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية لدراسة ميدانية، سوف نتناول في هذا الفصل عرض نتائج وتحليلها وتفسيرها من خلال قبول أو رفض فرضيات البحث.

1- عرض النتائج:

1-1 عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على: نتوقع ارتفاع مستوى الضغط المهني لدى القابلات. ولإختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان بتقسيم الضغط المهني إلى مستويات، وهذا بعد التأكد من توزيع درجات الضغط الذي أسفر عن توزيع معتدل بعد حساب مقاييس النزعة المركزية كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (16): يوضح مقاييس النزعة المركزية لمقياس الضغط المهني.

مقاييس النزعة المركزية	الضغط المهني
المتوسط	144
الوسيط	152.50
المنوال	152

يبين الجدول رقم (16) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس الضغط المهني باستخدام مقاييس النزعة المركزية، حيث اتضح ان قيمة المتوسط الحسابي (144)، وقيمة الوسيط (152.50)، وقيمة المنوال (159)، متقاربة مما يدل على تقارب اعتدالية التوزيع (توزيع طبيعي). وهذا سمح لنا بتحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية ومنه تم استخراج مستويات الضغط المهني.

الجدول رقم (17): يوضح نتيجة التساؤل العام.

مستويات الضغط	المستويات	عدد الافراد	النسبة المئوية
مرتفع	3	7	17.5%
متوسط	2	16	40%
منخفض	1	17	42.5%

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن عدد القابلات الذين يصنفون في فئة الضغط المهني المرتفع بلغ عددهم (7) أفراد، وهو ما يعكس نسبة (17.5%) من أفراد العينة الكلية، بينما الفئة الثانية المصنفون في فئة

الضغط المهني بلغ عددهم (16) فرد، وهذا ما يقابله نسبة (40%)، و الفئة الأخيرة وهي الأكبر من المستوى المنخفض بلغ عددهم (17) من أفراد العينة، و هذا ما يقابله نسبة (42.5%) من العينة الكلية.

1-2 عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على: وجود علاقة إرتباطية بين العمل التناوبي والضغط المهني لدى قابلات المؤسسة الإستشفائية بن يحي الزهرة.

ولإختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين العمل التناوبي والضغط المهني.

جدول رقم (18): يبين معامل ارتباط بيرسون بين العمل التناوبي والضغط المهني.

معامل الارتباط	الضغط المهني	العينة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
العمل التناوبي	-0.396	40	38	دال عند 0.05

تبين من خلال الجدول رقم (18) أن قيمة معامل الارتباط بين العمل التناوبي والضغط المهني مقدرة (-0.396) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يثبت صحة الفرضية، ومنه نستطيع القول بأنه توجد علاقة إرتباطية سالبة دالة إحصائيا بين العمل التناوبي والضغط المهني لدى قابلات المؤسسة.

1-3 عرض نتائج الفرضية الثالثة وتحليلها:

تنص هذه الفرضية على وجود فروق في الضغط المهني تبعا لمتغير الحالة العائلية.

ولإختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان بحساب اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (المتزوجات والعازبات).

جدول رقم (19): يبين نتائج إختبار "ت" للفروق بين مجموعتين مستقلتين (المتزوجات والعازبات) في الضغط

المهني

المتغير	الحالة العائلية	العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت (t)	مستوى الدلالة
الضغط المهني	متزوجة	20	142.63	40.17	37	0.058	غير دال
	عزباء	19	143.50	52.37			

يتضح في الجدول رقم (19)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى القابلات العاملات بنظام العمل بالمناوبة، إذ بلغت قيمة (ت) المحسوبة (0.058)، وهي أصغر من (ت) الجدولية التي تساوي (1.697) عند درجة حرية 37 ومستوى دلالة 0.05 وبذلك تم رفض فرضية البحث وقبول الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتزوجات والعازبات في الضغط المهني.

2-مناقشة النتائج:

2-1-مناقشة الفرضية الأولى:

تم التوصل من خلال هذا التساؤل إلى أن: الفئة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تعاني من مستوى منخفض من الضغط المهني،

- هذه النتيجة اختلفت مع نتيجة لعريبط (2007)، التي توصلت إلى أن أفراد العينة يعانون من مستوى ضغط مهني مرتفع.

- وهذا ما اختلفت فيه دراسة عريق (2016)، أن العمل الليلي يزيد من مستوى الضغوط النفسية للعامة.

ويمكن تفسير النتيجة المتحصل عليها وفقا لعدة عوامل قد تكون على أساس:

طبيعة عمل الممرضين، فهم عرضة لمواقف يصعب على النفس البشرية التكيف معها، فعملية المساعدة في الولادة ليست بالعملية السهلة من جانب المسؤولية الملقاة على عاتق القابلة والمتمثلة في سلامة كل من الأم وطفلها، لذلك القابلة مطالبة بالقيام بعملها بكل دقة وتركيز، مع تكرار هذه المواقف المهنية قد يتسبب ذلك في وقوعها في الضغط النفسي، غير أن هناك عدة عوامل تساهم في تقليل مستوى الضغط لدى القابلات المناوبات، حيث يوفر هذا النظام تنوعا ومرونة أكبر تساعد في إدارة التوتر والإجهاد بشكل أكبر فعالية، وذلك بسبب أن التنوع في الروتين والعمل بين الدوريات النهارية والليلية يخفف من الملل وأن هذا النظام محفز عقلي حيث يتطلب التكيف مع بيئات عمل مختلفة وأوقات مختلفة، مما قد ييقينهم نشيطات ومنتهبات، ولسبب آخر وهو المرونة في الجدول الزمني حيث يسمح للقابلات بجدولة وقتهم الشخصي بشكل أكثر فعالية.

2-2- مناقشة الفرضية الثانية:

أظهرت نتائج هذه الفرضية على وجود علاقة ارتباطية سلبية بين العمل التناوبي والضغط المهني لدى قابلات المؤسسة الاستشفائية بن يحي الزهرة، إذ بلغت قيمة ر المحسوبة (0.396) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، وتفسر هذه النتيجة أن متغير العمل التناوبي يرتبط ارتباطا وثيقا مع الضغط المهني بطريقة عكسية.

أي أن زيادة عدد الدوريات ترتبط بانخفاض ضغط العمل وهناك عدة أسباب لهذا التأثير، ويمكن القول أن تأثير العمل بالدوريات على الضغط المهني يمكن أن يختلف من شخص لآخر، ومن بيئة عمل لأخرى.

بعض العمال قد يجدون العمل بالدوريات مرهقا ويزيد من الضغط المهني خاصة إذ كانت جداول العمل غير منتظمة، إلا أن القابلات يقولون بأن كلما زادت الدوريات انخفض الضغط المهني لديهم بناء على إمكانية الراحة المتكررة، أي أن الورديات توفر فترات راحة متكررة بين الورديات، مما يمنح القابلات وقتا للراحة والتعافي، وبالتالي يقلل من الضغط المهني وأن التوزيع المتوازن للمهام على فترات زمنية مختلفة يقلل من احتمال تراكم الأعمال، وهذا التوزيع يساعد في الحفاظ على توازن جيد بين العمل والراحة.

- واتفقت نتائج دراسة عزاوي (2014)، التعرف على نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني، والتي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين العمل التناوبي والضغط المهني.

كشفت نتائج هذه الفرضية بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للفروق في الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة لدى القابلات تعزى لمتغير الحالة العائلية، حيث قدرت قيمة (ت) ب(0.058)، وهي غير دالة، وهو ما يعني عدم وجود فروق بين العازبات والمتزوجات في مستوى الاستجابة للضغط المهني في إطار العمل بالمناوبة، ويرجع ذلك إلى أن طبيعة الضغوط التي تشتكي منها القابلات غالبا في العمل بالمناوبة تكون فسيولوجية كاضطراب النوم، الأرق، ضيق التنفس....

وتتفق نتائج هذه الفرضية مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (صابري، 2022)، التي أسفرت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية التي تعاني منها العاملات المناوبات تعزى لمتغير الحالة العائلية.

في حين اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع ما توصل إليه "العريط" (2007)، في دراسته التي أظهرت نتائجها أن عمال المناوبة المتزوجين هم الأكثر استجابة للانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة.

ومما سبق يتضح أنه توجد أسباب قد تفسر لماذا قد لا توجد فروق ملحوظة في مستويات الضغوط المهنية بين القابلات المناوبات ليلا سواء كن متزوجات أو عازبات، وذلك لأن اختلافات الضغوط المهنية قد تتأثر بشكل أكبر بالفروق الفردية في الشخصية والقدرة على التكيف وليس بالحالة الاجتماعية، بعض الأفراد قد يكونون بطبيعتهم أقل تأثرا بالضغوط المهنية بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية، وحتى لسبب الاحتياجات المالية والتعويضات لكلتا الفئتين، ممكن قد يكون لديهن دوافع مالية للعمل في المناوبات الليلية، مثل الأجور الإضافية والخوافز، هذا الدافع المالي قد يعزز من شعورهن بالرضا، وبالتالي يقلل من الضغوط المهنية.

المناقشة العامة:

يتضح من خلال النتائج وجود علاقة ارتباطية بين العمل التناوبي والضغط المهني لدى القابلات، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة التي أثبتت وجود علاقة ارتباطية وثيقة العمل التناوبي والضغط المهني، واقتربت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (عزاوي، 2014)، ومن جهة نظر الباحثان فإن اغلب نتائج هذه الدراسات توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين العمل التناوبي والضغط المهني، حيث تعتبر مدعمة لنتائج هذه الدراسة.

كما أثبتت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني لدى القابلات تبعاً لمتغير الحالة العائلية، مما يدل على أن متغير الحالة العائلية لا يؤثر في الضغط المهني، و اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (لعريط، 2007)، التي أسفرت عن وجود فروق في متغير الحالة العائلية.

الخلاصة:

تم في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة، وذلك انطلاقاً من حساب مستوى الضغط المهني لدى القابلات، والتي أدت نتائجه إلى وجود مستوى متوسط من الضغط المهني، و من خلال الدراسة توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية بين الضغط المهني والعمل التناوبي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

بعد إتمام هذه الدراسة والحصول على أهم نتائجها، يعتقد الباحثان أن النتائج تكاد أن تكون منطقية ومعقولة بالنسبة إلى نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغط المهني لدى قابلات المؤسسة الاستشفائية بن يحيى الزهرة، حيث بينت هذه الدراسة أن مستوى الضغط المهني لدى القابلات جد منخفض، وأن الضغط المهني للقابلات له علاقة بالعمل التناوبي بطريقة عكسية من حيث الإيجابيات التي يفرزها هذا النظام،

العمل التناوبي ضرورة في العديد من القطاعات، لكن من المهم التوازن بين متطلبات العمل وصحة الموظفين، وذلك بمراعاة الوضع الصحي والنفسي والسلوكي للعمال من طرف الخبراء والمختصين بهذا المجال، وأن يعاد النظر فيه حسب نوع المهمة وكيفية النشاط وطبيعة العمل من حيث أوقات الراحة والمكافآت والامتيازات، لتحقيق بيئة عمل أكثر صحة وإنتاجية.

التوصيات:

تقترح الباحثتان عدة نقاط أساسية كتوصيات قد تسهم في تفعيل نظام العمل بالمناوبة، وتحسن من ظروفه وطبيعته الزمنية، وأهمها:

- أن تعمل المؤسسات المشتغلة بنظام العمل بالمناوبة على عقد دورات تدريبية وتحسيسية لعمالها، وتوضيح حقيقة الانعكاسات التي قد تصيبهم من جراءه، حتى لا يفاجأ، مما قد ينجر عن هذا عدة أعراض نفسية أخرى كالاكتئاب.
- التوضيح الشامل للعمال أثناء التوظيف أو التعيين عن العمل بنظام المناوبة حتى يتجنب العامل التغيب وتتجنب المؤسسات والمنظمات العاملة به المزيد من التغيب والتحويلات نحو جهات تتبنى نظام العمل العادي.
- توزيع أحسن لفترات الراحة في نظام العمل التناوبي وتوفير انساب الوسائل لتخفيض التعب، واكتشاف أفضل الطرق للتخلص من الملل وزيادة اهتمام العامل بعمله.
- العمل على تحسين الأوضاع المعيشية للقبالات من خلال تحسين سلم الرواتب وتفعيل نظام الحوافز المادية، وتحسين مناخ العمل من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة من اجل إعداد أطر متخصصة قادرة على العمل.

قائمة المراجع

المراجع:

الكتب:

- 1- حمدي ياسين، علي عسكر، (1999)، علم النفس الصناعي والتنظيمي. دار الكتاب الحديث.
- 2- حمو بوظيفة. الساعة البيولوجية. الجزائر. دار الأمة. ط1. 1995.
- 3- علي حمدي، (1999). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث.
- 4- عبد القدر غيدي، (2019). دراسات نفسية-الضغوط المهنية-الطاقة النفسية. ألفا للوثائق.
- 5- هيجان عبد الرحمان، (1998)، ضغوط العمل_منهج شامل لدراسة الضغوط_مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.

المجلات:

- 1- بشير لعريط، أ.هناء بوحارة. الانعكاسات النفسية والسلوكية (الاكتئاب، القلق، الاحتراق النفسي)، نظام العمل بالمناوبة، مجلة حوليات، جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية. العدد 18.
- 2- د. عريق لطيفة، (2016)، المناوبة الليلية وعلاقتها بالضغوط النفسية والاجتماعية للممرضة. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حصة لخضر. العدد 22 جوان 2017، (132-145).
- 3- فائق فوزي عبد الخالق، (1996)، ضغوط العمل، مجلة افاق اقتصادية، إتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات. العدد المجلد 17، العدد 67.
- 4- ناتش فريد، 08.08.2021. الانعكاسات السلبية للعمل التناوبي وإستراتيجية تحقيق التوافق المهني. مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية. 155.
- 5- هونجلي تشن، (2006)، الآثار الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية للعمل في دوريات ليلية متعاقبة، المعاهد الوطنية للصحة. نورث كارولينا.

الرسائل:

- 1- الغزوي جيلالي. نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بالضغوط المهني لدى عمال الحماية المدنية. رسالة ماجستير. جامعة وهران.

- 2- بقاير عبد الرحمان،(2006)، العمل الليلي وآثاره الفسيولوجية والاجتماعية على العمال_دراسة مقارنة بين العزاب والمتزوجين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
- 3- بن رجيل محمد، الثقل الفكري في العمل التناوبي، رسالة ماجستير. جامعة وهران.
- 4- بلواضح عبد الوهاب،2018.الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمناوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.اطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه. جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- 5- سرير فروجة، نظام العمل بالدوريات واثاره الاجتماعية والمهنية على حوادث العمل. رسالة ماجستير. جامعة الجزائر2.
- 6- زربي أحلام، 2014. إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقته بفعالية الأداء. رسالة ماجستير. جامعة وهران.
- 7- ضربي نوال، عليلش خديجة. 2021. انعكاس المناوبة الليلية للمرأة العاملة على مسؤولياتها الأسرية، رسالة ماستر. جامعة جيجل.

الملاحق

مقياس الضغط المهني

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد بشرية بعنوان علاقة العمل التناوبي والضغط المهني، نضع بين أيديكم هذا المقياس للضغط المهني راجيين منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع المعلومات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء منكم الإجابة على عبارات هذا المقياس، وذلك بوضع علامة في الخانة التي تمثل وجهة نظرك، مع العلم ليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، سيتم تحليل النتائج في سرية تامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شكرا على تعاونكم

طالبان كرماس أمال، سايل صافية.

البيانات الشخصية

الجنس ذكر أنثى

السن

المستوى التعليمي متوسط ثانوي جامعي

الحالة المدنية أعزب متزوج(ة) مطلق(ة) أرمل(ة)

الأقدمية

الصف المهني منفذ متحكم إطار

التعليمات يرجى وضع علامة (0) حول الرقم الذي يناسب مستواك للضغط خلال الأشهر الستة الأخيرة.											
		مرتفع			متوسط			منخفض			الأحداث الضاغطة المتعلقة بالعمل
1	تجاوز ساعات العمل	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
2	فرص قليلة للترقية	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
3	مهام جديدة	9	8	7	6	5	4	3	2	1	

9	8	7	6	5	4	3	2	1	زملاء لا يقومون بعملهم	4
9	8	7	6	5	4	3	2	1	مساندة غير ملائمة من طرف الرئيس المباشر	5
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الخضوع لوضعيات الأزمة	6
9	8	7	6	5	4	3	2	1	عدم الإعتراف بالعمل المنجز	7
9	8	7	6	5	4	3	2	1	مهام أخرى غير المسندة للمنصب	8
9	8	7	6	5	4	3	2	1	تجهيزات مادية غير مناسبة	9
9	8	7	6	5	4	3	2	1	مسؤوليات متزايدة	10
9	8	7	6	5	4	3	2	1	فترات عديمة النشاط	11
9	8	7	6	5	4	3	2	1	صراعات مع المسؤول	12
9	8	7	6	5	4	3	2	1	عدم الرضا إتجاه المنظمة	13
9	8	7	6	5	4	3	2	1	طاقم العاملين غير كافي	14
9	8	7	6	5	4	3	2	1	أخذ قرار طارئ	15
9	8	7	6	5	4	3	2	1	التعرض للشتم	16
9	8	7	6	5	4	3	2	1	عدم مشاركتك في أخذ القرارات	17
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الأجر غير عادل	18
9	8	7	6	5	4	3	2	1	المنافسة من أجل الترقية	19
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الإشراف الغير مناسب	20
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الضجيج أو الضوضاء	21
9	8	7	6	5	4	3	2	1	الإنقطاع في العمل	22
9	8	7	6	5	4	3	2	1	التغيير المتكرر في المهام	23
9	8	7	6	5	4	3	2	1	كثرة الوثائق	24
9	8	7	6	5	4	3	2	1	إحترام المدة في إنجاز العمل	25
9	8	7	6	5	4	3	2	1	فترات الراحة غير كافية	26
9	8	7	6	5	4	3	2	1	القيام بعمل الأخر	27
9	8	7	6	5	4	3	2	1	زملاء العمل غير متحفزين	28
9	8	7	6	5	4	3	2	1	صراعات مع المصالح الأخرى	29

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة	
					يمكنني اسلوب المناوبات من انجاز مهامي في اوقاتها	1.

					المحددة
					2. يتيح لي اسلوب المناوبات قضاء وقت اكبر مع عائلتي
					3. اشعر بان هناك عدالة في تحمل اعباء العمل من حيث تبادل اوقات المناوبة بين الزملاء
					4. يتيح لي اسلوب المناوبة التعرف اكثر على طبيعة المهام الموكلة لي داخل الوحدة
					5. يزيد اسلوب المناوبات من درجة تحفيزي لاداء عملي
					6. يخفف اسلوب المناوبات من حدة ضغوط العمل التي اتعرض لها
					7. يزيد اسلوب المناوبات من رضائي عن وضعي الوظيفي
					8. يجدد اسلوب المناوبات من نشاطي في العمل
					9. يزيد اسلوب المناوبات من تركيزي في العمل
					10. يتيح لي اسلوب المناوبات اوقات راحة مناسبة
					11. يتيح لي اسلوب المناوبات حرية اكبر في اختيار وقت العمل الذي يناسبني
					12. يقلل اسلوب المناوبات من المشاكل بين الزملاء في العمل
					13. يحد اسلوب المناوبات من الروتين في العمل
					14. يقوي اسلوب المناوبات من علاقتي بزملائي
					15. يزيد اسلوب المناوبات من درجة اتقاني لعملي
					16. يمكنني اسلوب المناوبات من التوفيق بين التزاماتي الاجتماعية والعملية
					17. تغيير فترات العمل من نوبات ليلية الى نهائية وبالعكس يسبب اضطرابات في النوم للعاملين مما يؤثر على ادائهم
					18. طول فترات النوبات الليلية يؤثر سلبا على صحة العاملين
					19. يؤدي اسلوب المناوبات الى كثرة الشكاوي وتذمر العاملين
					20. يزيد اسلوب المناوبات من حالات الاستقالة في العمل
					21. يضعف اسلوب المناوبات القدرة في التعامل مع الحالات الطارئة
					22. يقل تركيز العاملين بالنوبات وخاصة الليلية مما يؤثر على ادائهم
					23. تكثر حالات الغياب والاعتذارات بين العاملين في النوبات وخاصة المسائية
					24. تقل الاجتماعات الدورية بين العاملين وقياداتهم
					25. ساعات العمل الطويلة في المناوبات التي تزيد عن 8

					ساعات تؤدي الى حدوث اضطرابات في مزاج العاملين	
					اسلوب المناوبات يزيد من عملية الاتكال بين العاملين مما يسبب خلل في تنفيذ الاوامر	.26
					يعمل اسلوب المناوبات على خفض الروح المعنوية للعاملين	.27
					يقلل اسلوب المناوبات من فرص التحاق العاملين بالدورات التدريبية	.28
					يقلل اسلوب المناوبات من فرص حصول العاملين على الاجازات الاعتيادية والطارئة	.29
					يؤدي الى الارهاق وكثرة الاخطاء المهنية	.30
					يؤدي الى تشجيع البعض على الاهمال والامسؤولية	.31