



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الأطفونيا



تخصص: علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية

مذكرة لنيل شهادة الماستر

مستوى عبئ العمل لدى عمال النظام التناوبي

دراسة ميدانية بمؤسسة سونا طراك – مركب GP2Z أرزيو – وهران

تحت إشراف الأستاذة :

قدور بن عباد هوارية

من إعداد الطالبتان :

- بن سليم يسرى
- قادري نور الهدى

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة وهران 02	أ.فراحي فيصل
مشرفا	جامعة وهران 02	د. قدور بن عباد هوارية
مناقشا	جامعة وهران 02	أ.زريبي أحلام

السنة الجامعية

2024/2023

# شكر و تقدير

نشكر الله عز وجل الذي أنار عقولنا بالعلم و المعرفة و أنار دربنا و أعاننا لى ما فيه الخير و الصلاح

قال الله تعالى : بعد بسم الله الرحمن الرحيم

"ولا تنسوا الفضل بينكم إن الله كان بما تعملون بصير "

أما بعد

نشكر الأستاذة "قدور بن عباد هوارية " على حسن إشرافها كما نقدر لها كل مجهوداتها

كما نقدم جزيل الشكر للدكتور "بورجي عباس"

كما نقدم الشكر إلى عمال مركب GP2Z بمؤسسة سونطراك

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل

إلى كل هؤلاء نهدي هذا العمل المتواضع

و في الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله أن يرزقنا السداد ، و الرشاد، و الغنى

و أن يجعلنا الهداة المهتدين

# الإهداء

إلى من يشرفني حمل اسمه والدي أدامه الله نعمة في حياتي من بذل الغالي و النفيس في  
سبيل وصولي إلى هذه الدرجة العلمية

إلى نور عيني و هبة حياتي أمي من كانت دعواتها رفيق التفوق و النجاح

إلى سندي في الحياة إخوتي :

نعيمة - عبد الرحمان - محمد - عبد الحكيم - عادل - عبد الوهاب

أزف لكم الإهداء حبا و رفعة و تكريما

إلى رفيقة الدرب الجامعي خلال سنوات الليسانس في جامعة معسكر ملاك

إلى زملائي **طلبة ماستر علم النفس العمل و التنظيم** دفعة 2024

إلى لتي تقاسمت و تشاركت معي هذا العمل المتواضع زميلتي نور الهدى

إلى كل من علمني حرفا

إلى كل من ساندني و لو بكلمة طيبة ♡

أهدي هذا العمل المتواضع راجين من المولى عز و جل النجاح



# الإهداء

إلى خير البرية و أزكى البشرية سيدنا محمد عليه و آله الصلاة و السلام.

إلى الوالدين الكريمين بارك الله لهما في العمر و ألبسهم لباس التقوى .

إلى إخوتي الأعزاء : إيمان ، عبد الحق ، عبد الجليل .

إلى كل أصدقائي الأوفياء و زملاء دفعتي 2024 .

إلى كل من أعانني في إنجاز هذه الدراسة أهدي هذا العمل .

نور الهدى



## ملخص الدراسة :

انطلقت دراستنا الحالية من محاولة فهم ومعرفة مستوى عبئ العمل عند عمال العمل التناوبي ، و بعد الإحاطة بالجانب النظري بفصلي : الفصل الأول على عبئ العمل و الفصل الثاني على العمل التناوبي ثم تناولنا الجانب الميداني للدراسة و الذي يحتوي على الدراسة الاستطلاعية بحيث تكونت عينتها من (40) عامل من المجتمع الأصلي ( 120 ) عامل من مجمع **GP2Z** في مؤسسة سوناطراك-آرزيو- وهران.

و بعدها قمنا بالدراسة الأساسية معتمدين على المنهج الوصفي،حيث قمنا بتوزيع الاستبيان على عينة تكونت من ( 72) عامل من عمال التناوب في المؤسسة و بعد جمع المعطيات قمنا بتحليلها بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية SPSS كما اعتمدنا على أسلوب الإحصائي ANOVA لحساب الفروق بين المتغيرات .

فحصلنا على النتائج التالية :

- مستوى عبئ العمل لدى عمال العمل التناوبي في مؤسسة سوناطراك- مركب GP2Z متوسط .
- لا توجد فروق دالة إحصائية في عبئ العمل لدى عمال العمل التناوبي في مؤسسة سوناطراك- مركب GP2Z تعزى لمتغير السن.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في عبئ العمل لدى عمال العمل التناوبي في مؤسسة سوناطراك- مركب GP2Z تعزى لمتغير الفئة المهنية.
- لا توجد فروق دالة إحصائية في عبئ العمل لدى عمال العمل التناوبي في مؤسسة سوناطراك- مركب GP2Z تعزى لمتغير الإقدمية.

الكلمات المفتاحية : عبء العمل - عمال النظام التناوبي

## **Study Summary:**

Our current study aimed to understand and determine the level of workload among shift workers. After covering the theoretical aspects in two chapters—chapter one on workload and chapter two on shift work—we then addressed the field study aspect. The pilot study sample consisted of 40 workers from the original population of 120 workers from the GP2Z complex at Sonatrach Company in Arzew, Oran.

We then conducted the main study using a descriptive approach, distributing a questionnaire to a sample of 72 shift workers in the company. After collecting the data, we analyzed it using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software and employed the ANOVA statistical method to calculate differences between variables.

Our results were as follows:

The workload level among shift workers at the Sonatrach GP2Z complex is average.

There are no statistically significant differences in the workload among shift workers at the Sonatrach GP2Z complex attributable to the age variable.

There are no statistically significant differences in the workload among shift workers at the Sonatrach GP2Z complex attributable to the professional category variable.

There are no statistically significant differences in the workload among shift workers at the Sonatrach GP2Z complex attributable to the seniority variable.



## قائمة المحتويات

أ	شكر و تقدير .....
ب	الإهداء.....
د	ملخص الدراسة قائمة المحتويات .....
و	قائمة المحتويات .....
ي	قائمة الجداول .....
ك	قائمة الأشكال .....
ك	قائمة الملاحق .....
01	المقدمة .....

## جانب النظري

### الفصل الأول : مدخل الدراسة

05	إشكالية الدراسة .....
07	فرضيات الدراسة .....
08	أهمية الدراسة .....
08	التعاريف الإجرائية .....

### الفصل الثاني : عبئ العمل

10	تمهيد.....
11	مفهوم عبئ العمل.....

12.....	عناصر عبئ العمل.....
13.....	مراحل عبئ العمل.....
14.....	المخاطر المتعلقة بعبء العمل.....
15.....	أنواع عبئ العمل.....
15.....	نظريات عبئ العمل.....
17.....	زيادة و قلة عبء لعمل.....
18.....	تأثيرات عبئ العمل.....
21.....	خلاصة الفصل.....

### الفصل الثالث : العمل التناوبي

23.....	تمهيد.....
24.....	تعريف العمل التناوبي.....
25.....	أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة.....
28.....	الآثار السلبية لنظام العمل التناوبي.....
31.....	أنماط الدوريات.....
33.....	مزايا و عيوب العمل التناوبي.....
33.....	فوائد نظام العمل بالمناوبة.....
35.....	خلاصة الفصل.....

## جانب التطبيقي

### الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- 38.....تمهيد
- أولا : الدراسة الاستطلاعية
- 38..... أهمية الدراسة الاستطلاعية
- 38..... مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية
- 39..... تعريف مؤسسة سونا طراك
- 41..... عينة الدراسة
- 43..... أدوات الدراسة الإستطلاعية
- 44..... الخصائص السيكومترية لأدوات القياس
- ثانيا : الدراسة الأساسية
- 48..... تمهيد
- 48..... مدة الدراسة الأساسية
- 48..... المجال الجغرافي للدراسة الأساسية
- 48..... منهج الدراسة الأساسية
- 48..... عينة الدراسة الأساسية
- 49..... مواصفات عينة الدراسة الأساسية
- 52..... الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية
- 52..... أساليب المعالجة الإحصائية

## الفصل الخامس: عرض و تفسير النتائج

54.....	تمهيد
54.....	عرض النتائج المتعلقة بالفرضيات
62.....	مناقشة النتائج
67.....	خلاصة
69.....	الخاتمة
71.....	التوصيات
73.....	قائمة المراجع

الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
42	يمثل توزيع متغير عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن.	01
42	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة المهنية .	02
43	يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية .	03
44	يمثل يمثل سلم ليكارت المتدرج ذي النقاط الخمس .	04
45	يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد استبيان عبئ العمل .	05
46	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لاستبيان عبئ العمل.	06
47	يبين قيمة معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد عبئ العمل .	07
49	يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن .	08
50	يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير سنوات الخبرة .	09
51	يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة المهنية .	10
54	يوضح مقاييس النزعة المركزية لعبئ العمل .	11
56	يوضح مستويات عبئ العمل .	12
57	يبين استخراج الدرجات المعيارية لمتغير عبء العمل .	13
59	يبين نتائج الفرضية التي تنص عل وجود فروق بين فئتي الخبرة المهنية في متغير عبئ العمل .	14
60	يبين نتيجة تحليل التباين الأحادي ANOVA لبحث دلالة الفروق في عبئ العمل تبعا لمتغير الفئات العمرية.	15
61	يبين نتيجة تحليل التباين الأحادي ANOVA لبحث دلالة الفروق في عبئ العمل وفق الفئة المهنية .	16

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
16	يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية "هانز"	01
17	يوضح طرق التلاؤم والتغلب على المشكلات	02
49	يوضح دائرة نسبية لخصائص أفراد العينة لأفراد العينة حسب متغير السن	03
50	مدرج تكراري يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	04
51	مدرج تكراري يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة المهنية	05
55	منحنى "GAUSS" يبين إعتدالية توزيع المقياس	06

## قائمة الملاحق

العنوان	رقم الملحق
يمثل استبيان الدراسة	01
الهيكل التنظيمي مؤسسة سوناطراك - مركب GP2Z	02
شهادات إجراء التربص الميداني للباحثان	03



مقدمة

## مقدمة :

ان التطور التكنولوجي أدى إلى تطور العمل و بالتالي تعقد المهام خاصة في المؤسسات الاقتصادية التي تعمل بنظام فرق المناوبة الذي يعتبر أحد أنظمة تنظيم مواقيت العمل و هو ضرورة لا مناص منها خصوصا في اقتصاد السوق و بالأخص في المناصب التي تتطلب تركيز أكثر و هذا النظام يجعل العامل ينشط ليلا و ينام نهارا وهذا يعكس الطبيعة البيولوجية للفرد، السبب الذي يولد لديه عبئ في العمل الذي يرجع إلى عدة أسباب منها :المحافظة على مستوى عال من اليقظة و الانتباه خلال فترات طويلة من الزمن و الحاجة إلى اتخاذ قرارات هامة في نوعية الإنتاج و أمن المعدات ، انخفاض التركيز ، انعدام الاتصال نتيجة العزلة بين مناصب العمل وقد ينتج عن عبئ العمل عدم القدرة على الاستيعاب في محيط العمل سواء مع رفقاء العمل أو الآلات بالإضافة إلى المشاكل النفسية و الاجتماعية و الفيزيولوجية

و من هذا المنطلق ونظرا لأهمية هذه المتغيرات وجدنا ضرورة إجراء هذه الدراسة التي من خلالها نهدف إلى دراسة عبئ العمل لدى عمال نظام العمل التناوبي بمركب GP2Zمؤسسة سونا طراك-أرزيو ، و ذلك بتصميم خطة منهجية للبحث تشمل على الفصول التالية :

**الفصل الأول :** يشمل تقديم عام للموضوع والمتمثل في مقدمة ، ويحدد الإشكالية بتساؤل عام وأسئلة فرعية ، أهداف الدراسة ، التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة كل من عبئ العمل ، عمال العمل التناوبي، ولا ننسى الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع مع التعليق عليها .

**الفصل الثاني :** وخصص لعبئ العمل من حيث مفهومه وعناصره و مراحلها ومن بين أنواعه والنظريات التي تناولته

**أما الفصل الثالث :** تناولنا فيه ماهية العمل التناوبي من مفهوم و أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة ، الآثار السلبية لنظام العمل التناوبي ، أنماط الدوريات .

**الفصل الرابع :** وقد تضمن الإجراءات التطبيقية للدراسة الميدانية والتطرق فيه إلى :

الدراسة الاستطلاعية و الهدف منها ، وقمنا بالتعريف بالمؤسسة (تحديد الإطار الزمني ومكاني للدراسة ) و إلى تحديد المنهج المستخدم واختيار عينة الدراسة ، أدوات جمع البيانات وكيفية استخدامها سواء المقابلة أو الاستبيان ولا ننسى الملاحظة التي كانت وجه لعملة واحدة في كامل الدراسة ثم تطرقنا إلى الدراسة الأساسية.

**الفصل الخامس :** خصص لعرض و مناقشة فرضيات الدراسة و مناقشتها ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة حول الموضوع ووفق ما توصلنا إليه في نتائج دراستنا الميدانية قمنا باستنتاج بعض الاقتراحات والتوصيات التي يمكن الأخذ بها في حين قاموا بدراسة نفس الموضوع و بنفس خصائص العينة (بيئة المجتمع الأصلي للدراسة)

الجبائيب  
النظري

## الفصل الأول مدخل إلى الدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. التعاريف الإجرائية

## الإشكالية:

يعتبر العنصر البشري في المؤسسة أحد الركائز الأساسية لذا أوجب علينا الاستثمار فيه من خلال مختلف العمليات التي تحكم إدارة الموارد البشرية.

حيث أصبحت المنظمات تولي اهتماما و عناية بهذا العنصر فقد أصبح من الضروري لما تشهده المؤسسة من عدم استقرار للعمال، فالعامل في الوقت الحالي يواجه شتى أنواع الضغوط أثناء عمله و ذلك لأسباب قد تكون ناتجة عن العمل نفسه أو خارجه فنجد العديد من العمال فشلوا في التأقلم و التكيف مع متطلبات و ظروف عملهم و التوفيق بين الظروف و التحديات التي تواجههم في حياتهم اليومية خارج أعمالهم.

و من هنا لقي موضوع عبئ العمل اهتماما متزيدا من قبل الباحثين في مجالات عدة إذ أن مفهوم عبئ العمل يشمل جانبين أساسيين يتمثل الجانب الأول في الارغامات المفروضة على العامل، أما الجانب الثاني ليشمل استجابة الفرد لهذه الارغامات أي الخضوع لها بالتالي يعبر عبئ العمل عن صرف الطاقة و الإنهاك و التعب الناتج عن أداء العمل أو عن الوقت اللازم لتنفيذ مقدار معين من العمل أو مقدار العمل المنجز.

حيث كشفت الهنداوي(1994) إلى أن عبئ العمل يعني زيادة أو انخفاض في حجم أعباء العمل الموكلة للفرد مهمة القيام به، بزيادة حجم أعباء العمل عن المعدل المقبول تتسبب في إحداث الضغوط في العمل(بعيطي، 2021، ص ص 251،250).

كما تم الاستشهاد برأي الباحث بوظريفة ( 1995) أن كل من ازدياد فترات الراحة و تقلص ساعات العمل من جهة ووجوب اشتغال الكثير من المؤسسات بدون انقطاع من جهة أخرى إلى تبني ما يسمى نظام العمل الورديات.

وعليه فقد عرف كامبنز (1976) **kempenz** عبارة عن تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات العمل خلال أوقات مختلفة أثناء 24 ساعة (بورماد زكريا، 2020 ص46 )

فللعمل في نظام العمل بالمناوبة يشكل جزء آخر من العبء لأنه متعارض مع الساعات الطبيعية الحيوية للإنسان التي خلقها الله تعالى للعمل نهارا و الراحة و النوم ليلا، حيث هناك العديد من المهن التي تتطلب من العمل ليلا كالصناعات الكيماوية و خصوصا في قاعات المراقبة لتكرير البترول أو تميع الغاز الطبيعي مما يفرض على العامل ثقلا فكريا و عضليا الأمر الذي يعني قلب الحياة رأسا على عقب .

و قد سبق أن تناولت العديد من الدراسات موضوع دراستنا المتمثلة في عبئ العمل و العمل التناوبي لدراسة عرقوب محمد" تقييم عبئ العمل لدى عمال قطاع البناء دراسة بمؤسسة خاصة للبناء" (2017)

حيث توصلت الدراسة إلى:

أن أفراد العينة يعانون من شدة تعب كبيرة على مستوى أسفل الظهر لدى صنف العينة (بنائين و مساعدين) لأنهم يعملون 40 ساعة في الأسبوع حيث إن الاضطرابات العظم عضلية هي أول المسبب للأمراض المهنية .

دراسة بورماد، بوغرة (نظام العمل بالمناوبة و علاقته بضغط العمل " 2020" دراسة ميدانية لاعوان الحماية المدنية) التي توصلت لنتائجها إلى التعرف على العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة و ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية، ومعرفة العلاقة بين أسلوب التناوبي من خلال ضغوط عبئ الدور و ضغوط صراع الدور ، و أسلوب المناوبة المتصل و ضغوط العمل الخارجية المحددة بالضغوط الاجتماعية و الضغوط الاقتصادية.

وعلى ضوء ما سبق تهدف دراستنا إلى الكشف عن مستوى عبئ العمل و معرفة إذا كانت هناك

فروق في السن و الفئة المهنية و الأقدمية بين عمال النظام التناوبي

و من خلال تحديد أبعاد اشكالياتنا نطرح التساؤلات التالية ما مستوى عبئ العمل عند عمال النظام

التناوبي في مؤسسة سونا طراك- فرع GP2Z؟

منه نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

هل توجد فروق دالة بين العمال الذين يمارسون العمل بالنظام التناوبي في ضوء متغير السن ؟

هل توجد فروق دالة بين العمال الذين يمارسون العمل بالنظام التناوبي في ضوء متغير الخبرة

المهنية؟

هل توجد فروق دالة بين العمال الذين يمارسون العمل بالنظام التناوبي في ضوء متغير الفئة المهنية ؟

الفرضيات

الفرضية العامة :

مستوى عبء العمل مرتفع لدى عمال مركب GP2Z بمؤسسة سونا طراك:

الفرضية الجزئية :

توجد فروق دالة إحصائياً في عبئ العمل تعزى إلى متغير السن - الخبرة المهنية - الفئة المهنية

لدى عمال العمل التناوبي بمؤسسة سونا طراك مركب Gp2Z .

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

- التعرف على مستوى عبئ العمل لدى عمال النظام التناوبي بمركب GP2Z -مؤسسة

سونا طراك أرزيو .



- التعرف على الفروق في عبء العمل فيما يخص السن- الفئة المهنية -الأقدمية بين عمال

النظام التناوبي في مركب GP2Z-مؤسسة سوناپراك أرزيو .

- اقتراح الحلول التي يمكن أن تساهم في التخفيف من عبء العمل لدى عمال النظام التناوبي

بمركب GP2Z-مؤسسة سوناپراك أرزيو .

**التعاريف الإجرائية :**

**عبء العمل :**

هو حجم المهام الموكلة للعامل التي تزيد عن قدراته ومهارته و التي تكون في وقت محدد

**العمل التناوبي :**

هو تنظيم ساعات العمل عبر تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل مختلفة ، حيث يضمن

استمرارية الإنتاج و تعاقب فرق عمل على مكان العمل دون انقطاع

## الفصل الثاني : عبئ العمل

تمهيد

1. مفهوم عبئ العمل
2. عناصر عبئ العمل
3. مراحل عبئ العمل
4. المخاطر المتعلقة بعبء العمل
5. أنواع عبئ العمل
6. نظريات عبئ العمل
7. زيادة و قلة عبء لعمل
8. تأثيرات عبئ العمل

خلاصة الفصل

## تمهيد :

تعد ظاهرة عبي العمل من أهم مشكلات العصر ونظرا لانتشارها الواسع في كل مجالات الحياة بصفة عامة و في مجال العمل بصفة خاصة و ذلك لما تتركه من آثار سواءً أكانت نفسية أو فسيولوجية أم اجتماعية والتي تؤثر على الإنسان بشكل عام .

و هذا ما استدعى الطالبان الباحثان التحري عن أهم مصادره المختلفة وأنواعه المتعددة و من هذا المنطلق كان كلمة أساسية لفهم أعباء العمل في مجال العمل ونحاول من خلال هذا الفصل تقديم وتوضيح أهم عناصر عبي العمل .

## 1. مفهوم عبئ العمل :

يعرف كل من "برنارد تورت" و "كاثرين تايجر " عبئ العمل على أنه الجهد المبذول من طرف العامل لتلبية متطلبات المهمة في ظل ظروف مادية معينة متعلقة بحالته ومختلف الآليات المرتبطة بعمله (نخة، 2020، ص38)

يشمل عبء العمل حسب (Sperandio، 1984)، جانبين أساسيين، يتمثل الجانب الأول في الإراغامات (Contraintes) المفروضة على العامل، أما الجانب الثاني فيتمثل في استجابات الفرد لهذه الإراغامات (Astreintes)، أي الخضوع لها، بالتالي يعبر عبء العمل عن صرف الطاقة والإنهاك والتعب الناتج عن أداء العمل أو عن الوقت اللازم لتنفيذ مقدار معين من العمل أو مقدار العمل المنجز (الأداء).

كما يعبر حسب (Kapitaniak et Monod ( 2003 عن مجموعة ردود أفعال واستجابات الفرد في مركز عمله الناتجة عن ارغامات العمل التي يتعرض لها، مع الأخذ بعين الاعتبار المحيط الذي يحيط به. (سعودي، 2021، ص90)

يرى شولتز schultz أن العمل الزائد من الأسباب الرئيسة للضغط فهو مصدر تأزم نفسي شديد و معانات تستهلك طاقته النفسية والجسمية للفرد

ويترتب عن عبئ العمل نقص في الأداء كما أنه عبارة عن كثرة الواجبات و المهام التي يتطلبها العمل على الفرد في وقت محدد بالتالي يكون هناك عدم التوازن بين إمكانية الفرد مع تلك الواجبات سواء مهنية أو علمية . (أجوي ح ،2019، ص17)

لقد أعطى كل من (كييلي و لروس ) تعريفا لعبئ العمل بقولهم أن العبء مرادف لكلمة حمل و هو يعني كل شيء له وزن وبالتالي فالعبء هو كل ما يحمله الإنسان أو ما يقدر على حمله أو ما يجب

عليه حملة و يفهم من هذا التعريف أن العبء عبارة عن وزن ثقيل أو عبارة عن شيء له وزن معتبر ولقد أعطى (وييستر) في قاموسه تعريفا لمفهوم العبء و هو يتضمن معنيين ، فهو يشير إلى كمية العمل أو زمن العمل المنتظر أو ما هو مطلوب القيام به ، ومن جهة أخرى فهو يشير إلى الكمية الكلية للعمل الذي ينبغي أن ينجز من طرف مصلحة أو من طرف فرقة العمل في زمن محدد . ( خنتاش ، 2022، ص 11)

قدمت تعاريف عديدة لمفهوم عبئ العمل ، حسب (Brouha) عبئ العمل هو ما يكلفه العمل لجسم الإنسان (عرقوب، 2017، ص 100)

## 2) عناصر عبئ العمل :

توجد عدة عناصر متداخلة لأعباء العمل والتي حددها "سيزلاقي" و " والاس " في ثلاث عناصر أساسية هي المثير ، الاستجابة والتفاعل و هي كالتالي :

1. **عنصر المثير :** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، و قد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
2. **عنصر الاستجابة :** يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية و السلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق و التوتر و الإحباط و غيرها
3. **عنصر التفاعل :** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة .

وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة و العوامل التنظيمية من العمل و المشاعر الإنسانية و ما يترتب عليها من استجابات . (مخفي، 2022، ص18)

**1) مراحل عبئ العمل :**

**1 - مرحلة التعرض للضغوط :** تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو

خارجيا ، والتي يمكن أن نستدل منها و من أهم هذه المظاهر :

- زيادة ضربات القلب

- الأرق

-توتر الأعصاب

**2 - مرحلة رد الفعل (التعامل مع الأعباء) :** تبدأ هذه المرحلة فور حدوث المتغيرات السابقة حيث

تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع المتغيرات ينتقل إلى المرحلة

التالية :

**3 - مرحلة المقاومة و محاولات التكيف :** عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات ، حيث

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل و المقاومة أما في حالة الفشل ينتقل

إلى المرحلة التالية .

**4 - مرحلة التعب و الإنهاك :** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط

باستمرار و لفترة زمنية طويلة ، و يمكن الاستدلال عليها من خلال بعض المظاهر :

- الاستياء من جو العمل

- انخفاض معدل الإنجاز

- التفكير في ترك الوظيفة (خنتاش ، 2022 ، ص14)

## 2) المخاطر المتعلقة بعبء العمل :

تنقسم إلى قسمين :

أ مخاطر متعلقة بالفرد : (الصحة و الارتياح النفسي للعامل).

حالات عبء العمل تكون عندما لا يجد العامل الوسائل الكافية والحريية لأداء العمل الذي طلب منه

، كما يمكنه أن يؤثر على الجانب ( الجسدي و النفسي ) . يرى البعض أن حادث العمل يؤدي

حياة العمل للخطر فجأة ، أما عبء العمل يؤدي إلى إصابات مهنية متكررة و طويلة الأجل من

بينها :

• أمراض العظم عضلية (TMS) .

• الاضطرابات النفسية و العقلية .

ب مخاطر جماعية : (جودة الخدمة و أداء المؤسسة )

تتعدد الأسباب التي تؤدي إلى عبء العمل الجماعي من بينها :

•شكاوي العملاء .

•تدهور الجودة .

•أوقات الاجتماعات التي غالبا ما تكون ضرورية من أجل تنظيم النشاطات و مواجهة التحديات

الجديدة .

•المشاكل التقنية . (نميش ز ،2020،ص105-106)

### (3) أنواع عبئ العمل :

- 1\_ العبء الكمي : يحدث عندما يسند إلى العامل إنجاز مهام كثيرة و يطلب منها إنجازها في وقت غير كافي ، دون أخذ فترات للراحة
- 2\_ العبء النوعي : يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لا تكفي لإنجاز عمل معين أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل، فالميكانيكي الذي يتعود مثلاً على العمل على الآلات القديمة يجد صعوبة في التكيف في استخدام آلات جديدة ، ذلك ما يحد من قدرته على ممارسة عمله و هذا يشكل عبئاً نوعياً بالنسبة إليه . (عرقوب،2017،ص103)

### (4) نظريات عبئ العمل :

تعددت النظريات المفسرة له وهذا راجع لتعقيد الظاهرة من جهة و من جهة أخرى إلى تعدد التخصصات المتأولة لهذا الموضوع ، وسنحاول التطرق لبعض منها :

#### 1 - نظرية سيلبي هانز (1936) Hans selye

قدم هانز سيلبي تصوراً لردود الفعل النفسية و الجسدية تجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفاً للمحافظة على الكيان و الحياة ، و حدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها : أعراض التطيف العامة sundrome génera . adaptational

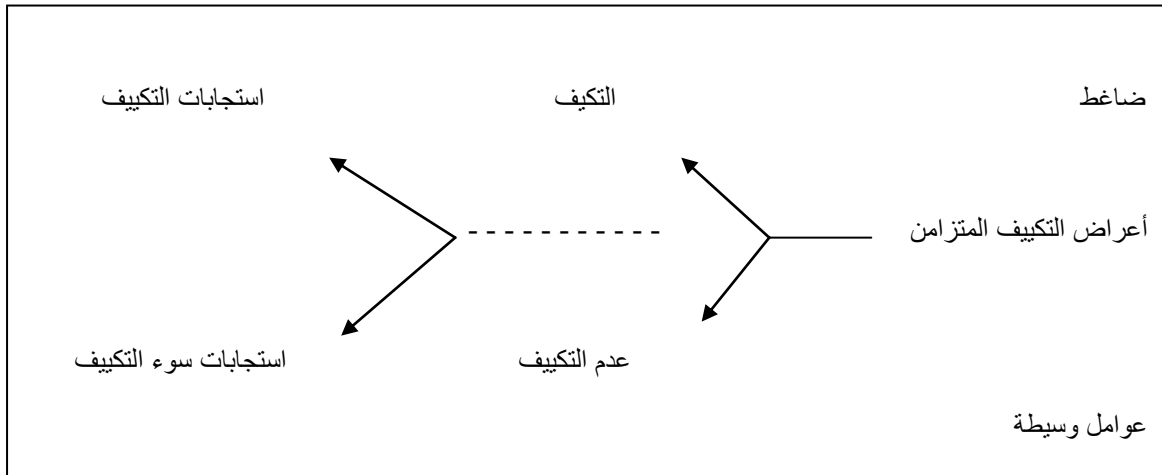
• الفرع : و فيه يظهر الجسم تغيرات و استجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط و نتيجة لهذه التعبيرات تقل مقاومة الجسم .

• المقاومة : وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديدات لكل ما يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان



• **الإجهاد** : وفيه تستنزف طاقة الفرد و يصبح عرضة للإصابة للحوادث و الأمراض

و يوضح الشكل رقم (01) التالي حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية "هانز" كالتالي :



## 2. نظرية Lazarus:

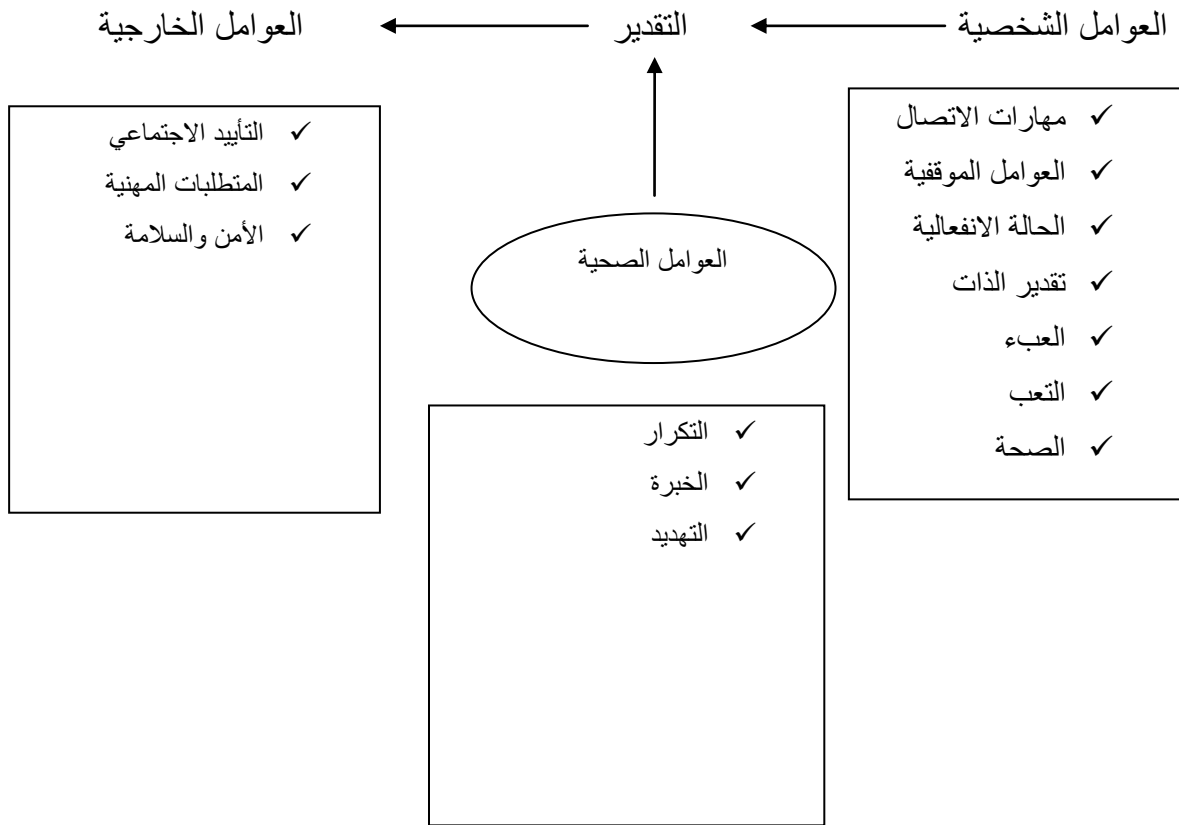
توضح هذه النظرية ان التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد يكون إدراك كم التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل للعلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية، حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية ، و على عوامل أخرى خارجية ، بيئية ، اجتماعية .

وتحدد هذه النظرية أن الضغط ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد و يؤدي ذلك إلى تقييم التهديد و إدراكه في مرحلتين:

• **المرحلة 01**: معرفة الأسباب التي تسبب الضغط.

• **المرحلة 02**: تحديد الطرق التي تلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف

وهذا ما يوضحه الشكل (02) طرق تلاؤم وتغلب على المشكلات .



(مخفي س 2022، ص22--24)

### (5) زيادة و قلة عبء لعمل :

يعتبر زيادة عبء العمل سببا رئيسيا لحدوث ضغوط العمل ، إذ يترتب عليه الارتباك و كثرة الأخطاء

فكلما كانت المهام الموكلة إلى الفرد أكبر من قدراته سببت له الضغط ، خصوصا إذا ما صاحبها

ضيق في الوقت لإتمامها

كما قد تكون قلة عبء العمل مصدرا آخر للضغط يسبب الإزعاج ، فالتكرار و الروتين و قلة الدافعية

تكبل طاقة الفرد و تخمد حماسه للعمل وتتركه دائم الشعور بعدم الارتياح و الأمان . و لذلك فزيادة

عبء العمل أو قلته تؤثر في زيادة الضغوط عليه ، بحيث عدم إعطاء العامل فرصة لإثبات نفسه و

قدراته أو عدم تكليفه بمهام مقارنة بزملائه في العمل يولد لديه ضغوطا ناجمة عن الشعور بعدم الجدوى و الأهمية.

كما تلعب بيروقراطية العمل و بطئ الإجراءات دورا في تنامي ضغوط العمل إضافة إلى جداول الأعمال المزدحمة ما يشعر الفرد بعدم تلاءم قدراته و منصبه فيعيش حالة من الإحباط و الاكتئاب .

ويفهم مما سبق أن كمية و حجم الأعمال الملقاة على عاتق الفرد تشكل تهديدا بتوليد الضغوط هذا من جهة ، و من جهة أخرى نجد أن الممارسات البيروقراطية تعقد الهياكل التنظيمية و بطء قنوات الاتصال يزيد من عبئ العمل و يدخل العامل في متاهة عدم القدرة على مسايرة مجريات و متطلبات العمل ، الشيء الذي يشعره بعدم الأمان و عدم الطمأنينة على منصبه و مصدر دخله و بالتالي يشعره بتزايد الضغوط على كاهله . (عدان، 2020، ص25 )

## 6) تأثيرات عبئ العمل :

### أ المزاج MOOD:

يقترح الدليل التجريبي أن زيادة عبئ العمل ربما له تأثيرات قصيرة المدى على المزاج.ثلاثة من الدراسات اختبرت الارتباط بين الشعور بعبء العمل و بين المزاج وذلك من خلال قاعدة ثابتة في اليوم الواحد و الثلاث دراسات أكد فيها موظفين على أنهم يشعرون بمزاج مضطرب في الأيام التي يصفون فيها عبئ العمل بأنه عال كما أن (ربيتي 1999) قد وجدت أن رجال المرور قد سجل مزاج مضطرب في الأيام التي تزداد فيها حركة المرور.

**ب اليقظة AROUSAL:**

رد فعل آخر للزيادة في عبئ العمل على المدى القصير و هو ارتفاع اليقظة النفسية (دراسة التغيرات الصحية لرجال التحكم في حركة الطيران)(روزال 1978)أوضحت ان ضغط الدم الانقباضي يزداد عند وجوب عبئ عمل ملحوظ وواضح هذا الأثر وجد بوضوح في رجال التحكم في حركة الطيران.هناك أيضا دليل على زيادة ضغط الدم و معدل القلب وضرباته خلال فترات زيادة الطلبات الرئيسية في يوم العمل مثل منظر حالة الطوارئ أو في المستشفى .بالإضافة لذلك فإن بعض الدراسات السويدية قد اقترحت أن زيادة عدد ساعات العمل (الوقت الإضافي)يرتبط بزيادة إفراز الادرينالين و زيادة ضربات القلب و الاثتين في نفس اليوم في العمل و البيت في المساء.

**ت الشكاوي الصحية HEALTH COMPLAINTS :**

(ريبيتي 1991) وجدت أن زيادة مستوى الشعور بعبء العمل يكون مصحوبا بشكاوى صحية وذلك في دراسة لرجال التحكم في حركة الطيران وهذه الشكاوي مثل : الصداع ألام المعدة . وهذا التأثير قد زاد بعد التحكم في المزاج الشخصي في هذا اليوم . والذي منع وجود متغير ثالث يفسد الارتباط بين الشعور بعبء العمل و بين الأعراض اليومية . ومع ذلك لم يكن هناك ارتباط بين اثنين من المقاييس المختصة بعبء العمل الملحوظ(حجم حركة الطيران، حالة الرؤية ) و الشكاوي الصحية في دراسة ريبيتي . بالتعارض مع نتائج المزاج ربما يكون هناك أساس لعدم الارتياح الجسماني يحدث فقط عندما يقيم الفرد يوم عمله بأنه عال في عبئ العمل ومتطلباته .

**ث ردود الأفعال قصيرة المدى short-term behavioral responses :**

أشارت بعض الأبحاث الأخرى إلى أن الموظف يمكن أن يلجأ إلى الكثير من العادات الغير صحية و التي يمكن أن تساعد على زيادة اليقظة مثل تدخين السجائر، تناول القهوة ، وذلك يكون في الأيام التي يشعر فيها العامل بزيادة عبء العمل عن الحد المعقول .

وبالرغم من أن ردود الأفعال قصيرة المدى تقلل من اصطدام عبء العمل بالصحة لكن الفرد من الممكن أن يلجئ إلى سلوكيات يتكيف بها لكي يساعد على تقليل النتائج السلبية على الصحة .

(مجدي، 2013، ص ص 388-389)

**خلاصة الفصل :**

في هذا الفصل تم التطرق إلى متغير عبء العمل حيث شدته تعيق مهام العامل و الذي هو مفهوم متعدد الأبعاد الاجتماعي ، النفسي ، الفيزيقي...كما قمنا بعرض عناصره و مراحلها كما تناولنا أيضا النظريات المفسرة له و تأثيراته ، وبعد عرضنا لهذا المتغير سنتطرق إلى فصل العمل

التناوبي

## الفصل الثالث : العمل التناوبي

تمهيد

1. تعريف العمل التناوبي
2. أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة
3. الآثار السلبية لنظام العمل التناوبي أنماط الدوريات
4. مزايا و عيوب العمل التناوبي
5. فوائد نظام العمل بالمناوبة

خلاصة الفصل.

**تمهيد :**

يعتبر العمل المصدر الرئيسي لكل تقدم اقتصادي و اجتماعي و العنصر الأساسي لمعرفة نسبة دوران عجلة الحياة و لا يتم هذا الجزء إلا إذا أضيف له الجزء الآخر و هو العنصر البشري فهما متلازمان لا يستغني أحدهما على الآخر ، و مع دوران هذه العجلة برز على صعيد العمل ما يسمى العمل بالمناوبة نتيجة للتحديات التي فرضها الواقع ، إلا أن العنصر البشري تلزمه مطال ب و شروط ينبغي أن تتوفر له للقيام بهذا النوع من العمل و إلا أصبح خطرا عليه من الناحية الصحية و الاجتماعية .



## 1. تعريف العمل التناوبي :

لقد أدى كل من إزباد فترات الراحة و تقلص ساعات العمل من جهة ووجوب اشتغال الكثير من المؤسسات بدون انقطاع من جهة أخرى إلى تبني ما يسمى نظام العمل بالدوريات وهو عبارة عن تنظيم لساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء أربعة و عشرين ساعة ، يعتمد نظام العمل بالدوريات على تتابع هذه الفرق من أجل ضمان استمرارية الإنتاج بحيث أن الفرقة الموالية غالباً ما تكمل عمل الفرقة التي سبقتها و من جهته يقدم فيو ( 1971 ) VIEUX تعريفاً مماثلاً لنظام العمل بالدوريات على أنه "نمط من تنظيم أوقات العمل لضمان استمرارية الإنتاج بواسطة تعاقب فرق العمل على مكان العمل دون انقطاع " وتضيف الجمعية الوطنية لظروف العمل بفرنسا ( 1968 ) association nationale des conditions de travail ، " عنصر المكان في تعريفها لنظام العمل بالدوريات على أساس أنه العمل الذي العمل الذي يتم إنجازه بواسطة فرق متتابعة من العمال في نفس المكان" كما حاول كايو ( 1980 ) CAILLAUD من جهته تقديم تعريف شامل لمعظم العناصر التي ركزت عليها التعريف المذكورة أعلاه إذ يرى نظام العمل بالدوريات على أنه عبارة عن : " نمط من تنظيم وقت العمل لضمان الاستمرارية الإنتاج و تتعاقب فيه فرق العمل على مكان العمل بدون انقطاع في الزمان إلى أن الملاحظ لهذه التعاريف إلى انه لاينطبق بعض الأنماط المختلفة لنظام العمل بالدوريات ، ذلك أنه ليس من الضروري في كثير من الحالات أن يتم عمل الفرق أو الدوريات بدون انقطاع في الزمان أو في نفس المكان ولعل التعريف الأكثر ملائمة هو ذلك الذي يقترحه ماكدونال و دويل & MACDONAL (1981) DOYL حيث يعتبران نظام العمل بالدوريات على انه : " نظام تتم فيه عدد ساعات العمل على الأقل جزئياً خارج الأوقات العادية للعمل" و قد يرجع عدم تمكن مختلف الباحثين من إيجاد تعريف

كامل و شامل للدوريات إلى تعداد أنماط هذه الأخيرة من جهة و التنوع الواسع لمختلف عناصرها التنظيمية من جهة أخرى .

( بوظريفة حمو 1995، ص 49-50 )

إذ يعتبر طريقة لتنظيم وقت العمل لضمان استمرارية الإنتاج و عليه تتعاقب فرق بدون انقطاع في أماكن العمل ، وقد وجد هذا النوع من التنظيم لضرورة تقنية بالنسبة للمصانع ، و عرف العمل بالفرق تطورا سريعا خلال عشرين سنة الأخيرة خاصة في المصانع من الحجم الكبير و في نفس الوقت معرفتنا بالنظام الدوري قد أسهم في تقدم معتبر و قد سمح بمعرفة أكثر للميكانيزم الفيزيولوجي المرضي الذي يحط و يدهور من صحة العمال اللذين يعملون بالمناوبة (بن حمو سمية ، 2015، ص 49)

## 2. أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة :

ان الاهتمام بدراسة دوريات العمل يدفعنا إلى البحث عن أسباب وجود هذا النمط من التنظيم و الدوافع التي سعت لتجسيده ، فقد يكون الباعث لهذا النظام مختلف أما اقتصادي ، او خدماتي ، اجتماعي، تقني سنحاول التطرق لها في هذه النقاط التالية :

### 1) الأسباب الاقتصادية :

لقد أدت الحاجة إلى إنتاج أكبر لتلبية حاجات السوق و الربح السريع للمؤسسات و كذلك رغبة المؤسسات في استغلال تجهيزاتها بصورة مكثفة لمسايرة التطور التكنولوجي و الاجتماعي إضافة الى عامل المنافسة ، كما يرجع السبب إلى الآلات الجديدة الباهظة التكاليف مما يستدعي ضرورة استخدامها طيلة 24 سا حتى يمكن تجميعها من الناحية الاقتصادية

وقد أشار موريس (1976) mourice: إلى الأهمية الاقتصادية لنظام العمل التناوبي فلخصها فيما يلي:

**أ نمو رأس المال :**

إن تبني نظام العمل التناوبي يعود بالربح و الفوائد الاقتصادية الكثيرة على المؤسسة نتيجة للتزايد المتضاعف للمنتجات و ما تعكسه في مجال تضاعف الاستثمارات و تزايد 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 غالبا ما تكون عالية التكلفة وقد لا تحقق

الأهداف المنتظرة منها

**ت تحسين مرونة الإنتاج :**

يمكن استعمال نظام العمل التناوبي للمؤسسة ، من التحكم في عملية التوزيع ، و ذلك من خلال

الحفاظ أو حتى تقليص الأجال المحددة لذلك ، كما يمكنها أن تتكيف مع مختلف العوامل

الخارجية سيما الطارئة منها .

**ث مسايرة مستوى التنافس :**

تعمل إمكانات الحصول على زيادة الإنتاج كما و كيفا على دعم القدرة على التنافس وتسهيل مهمة

المحافظة عليها لوقت طول

**ج التشغيل :**

ينعكس تبني نظام العمل التناوبي إيجابيا على عالم الشغل ، حيث يزداد الطلب على توظيف عدد

أكبر من العمال ، الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض نسبة البطالة و يسمح بتشغيل نسب أكبر من

اليد العاملة سيما النسوية في النهار

**(2) الأسباب التقنية :**

لعبت بعض العوامل التقنية دورا هاما في ظهور و كثرة انتشار دوريات العمل، لأن بعض العمليات الصناعية و بعض أنواع من الآلات تتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف إنتاجي معين ، وحتى لا تصاب الآلات أو المواد المستعملة في العملية الإنتاجية بالضرر . وقد برز انتشار الدوريات خصوصا في الصناعات الكيماوية و التحليلية كالصناعة التحويلية البترول ، النسيج . . . الخ

أما التطور التكنولوجي فقد زاد كفاءة بعض الآلات و قدرة تحملها كالعقول الإلكترونية الشيء الذي يستدعي تبني نظام العمل بالدوريات أكثر فأكثر وقد ازدادت الحاجة إلى استخدام الدوريات في المجال العسكري خصوصا أثناء و بعد الحرب العالمية الثانية لضرورة القيام بالمراقبة المستمرة للمجال الجوي و السهر على العناية التامة بمختلف الآليات الحربية كالصواريخ وقواعدها ، ناهيك عما تتطلبه مختلف المصالح في هذا الميدان من فرق متناوبة لأداء مهمة الحراسة

**(3) الأسباب الاجتماعية :**

تستدعي بعض المصالح الخدماتية مواصلة العمل بها بدون انقطاع خلال الأربعة والعشرون ساعة وعلى مدى سبعة أيام للأسبوع كما هو الحال في مصالح الأمن و المطافئ و المستشفيات . . . و ذلك للعمل على تلبية حاجيات المواطن المستعجلة فور وقوعها لأن أي تأجيل أو تأخير لذلك يمكن أن ينجز عنه مالا يحمد عقباه .

كما تعتبر ظاهرة البطالة من بين الأسباب التي دفعت بالبعض إلى اقتراح تقليل ساعات العمل في اليوم و التناوب على نفس المصلحة. (بورماد زكرياء ، 2020 ، ص48).

### 3. الآثار السلبية لنظام العمل التناوبي :

قد تختلف آثار العمل بالدوريات باختلاف العمال وظروفهم الفردية ، الأسرية والاجتماعية وحتى المهنية ، كما أن الحالة النفسية لعمال الدوريات تلعب دورا هاما في تفاعلها مع عوامل متنوعة . وعلى الرغم مما يترتب عن دوريات العمل من عواقب و آثار على الوظائف الأساسية لحياة الإنسان كالنوم ، التغذية والراحة ، غي أن المشكل يكمن في الأضرار اللاحقة بالعمال الدورية و مدى تأثيرها على الكفاءة المهنية للعمال.

ويرى كليتمان Kleintman1939 : أن كل من السرعة و الدقة و زمن رد الفعل تكون لها علاقة بالإيقاع البيولوجي إضافة إلى المشاكل والصعوبات التي يطرحها نظام العمل التناوبي والتي يصعب على العامل تفاديها في حياته الأسرية بصفة عامة .

ويرى كذلك (Jardillier) أنه رغم المزايا التي يحصل عليها العمال بتبنيهم نظام العمل التناوبي إلا أنه له آثار سلبية تعود على الحياة الأسرية والاجتماعية ، والصحية للعمال من جهة و من جهة أخرى يسبب خسائر للمؤسسة تفوق قسمة العلاوة بعدة أضعاف

(Cazamain et carpentier ,1978)

ومن هذا يمكن توضيح أكثر الآثار التي يخلفها نظام العمل التناوبي في الوظائف الأساسية للعمال وعلى حياته المهنية، الأسرية، والاجتماعية . (ناتش فريد، 2021، ص157)

#### ▪ اثر العمل التناوبي على النوم :

يعتبر النوم خاصية أساسية لاستعادة النشاط والحيوية للجسم، وأداء الأعمال على أحسن وجه ، مع العلم أن قلة النوم تؤدي إلى ظهور حالات الضغط النفسي ، الإيقاع البيولوجي و اختلال التوازن بين فترة النشاط و الراحة و العادات الاجتماعية و الوقوع في الحوادث حيث دراسة ( caillot ) 1959 أن النوم الليلي أحسن من النوم في النهار خاصة إذا ما تجاوزت مدة الست ساعات ، فالنوم أثناء النهار

أقل عمقا من النوم أثناء الليل ، و عادة ما تكون مدته أقل بفارق ساعة أو ساعتين كما أثبتته دراسة (LILE) 1967 عن طريق تقنية المخطط الكهربائي للدماغ (E.E.G) ، أن العمل في الليل أو جزء منه يولد التعب لدى عمال التناوبي سواء نتيجة القيام بالعمل في حالة ارتخاء جسمي أو في حالة نشاط او نتيجة قلة اليوم ، مما يستدعي الحاجة إلى النوم نهارا أو خلال بعض فتراته و قد قام (FORET) بدراسة حول سائقي القطارات (S.N.C.F) ، و أظهرت النتائج المتوصل إليها أن انخفاض مدة نوعية النوم لا تسمح للفرد باسترجاع لياقته البدنية ، إضافة إلى أن النوم في النهار لا يكون مرضيا كالنوم في الليل حتى و لو توفرت الشروط الملائمة لذلك ، وحسب (EVENSEN 1958) إن 60% من عمال الليل يعانون اضطراب في النوم مقابل 11% من عمال النهار، زيادة على ذلك فإن العمل بالمناوبة المتعاقبة يكون أكثر اضطرابا من العمل بالمناوبة الثابتة ، و كثيرا ما يشتكي عمال التناوب من النعاس أثناء العمل ، و هذا ما يصاحب انخفاض اليقظة و الوقوع في الحوادث . (ناتش فريد، 2021،

ص158)

#### ▪ أثر العمل التناوبي على صحة العامل :

##### - اضطراب الجهاز الهضمي :

ينعكس سوء التكيف النفسي و الفيزيولوجي الناتج عن العمل بالمناوبة على الناحية الصحية للعامل ، و هذا ما يظهر وضوح في شكل اضطرابات هضمية ، وقد أكدت عدة دراسات على ذلك من خلال المقارنة بين العمل المناوبون و عمال الأوقات العادية حول الإصابات البالغة للوظائف الحشوية ، و التي أرجعتها إلى اختلال أوقات اخذ الواجبات ، مما يغير الإيقاع البيولوجي لإفرازات المعدة ، إضافة إلى الأخطاء الغذائية كالتناول الزائد للسكريات و الدسم او

تناول وجبات غير مغذية وغير كافية و الأكل أثناء الليل كتناول الكحول ، القهوة ، الشاي ، الدخان ... الخ ، هذه الاضطرابات كلها تؤدي إلى عسر في الهضم ، إمساك و إسهال .

#### - اضطرابات عصبية :

نظرا لعدم كفاية النوم عند عامل الدوريات (عامل الليل خاصة ) ، و اضطراباته و ضرورة قيام العمال في ساعات يكون فيها بأمس الحاجة للنوم ، فإن العامل بالمناسبة تظهر عليه اضطرابات عصبية عديدة خاصة حالات الغضب الغير طبيعي ، ألأم في الرأس و تعب مزمن لا يفارقه في أوقات الراحة و لقد اكتشفت دراسة ( BOURRET ) أن الممرضات اللواتي يشتغلن في دوريات الليل يصبن بالسمنة و البدانة . (ناتش ، 2021، ص159)

#### ▪ أثر العمل التناوبي على الحياة المهنية :

#### - أثره على الحوادث :

ويقصد بحوادث العمل أنه : " كل حادث ينشأ مباشرة مع موقف العمل ، ووضعيته أي من الأجهزة و الآلات و من العمل نفسه لسوء أدواته أو سوء استعداده أو نتيجة اضطراب نفسي أو سوء تكيف داخلي يفقد العام 90% توازنه أو عن مؤثر خارجي يعيق توافقه " .

وفي دراسة قام بها ( WYATT ET MARIOTT 1953 ) حول أثر العمل بالمنوبة على الحوادث أثناء العمل تبين أن عدد الحوادث ترتفع خلال الدورية الليلية و تزداد حدتها ، واتفق العمال في إرجاع ذلك إلى الشعور بالتعب العام و الإرهاق ، و بين الباحثان ( ANDLAUR ET 1967 ) (METZ

عكس ذلك ، و نتائجها كانت عكس التوقعات التي كانت تقول بأن حوادث دورية الليل أكثر من الدوريات الأخرى ، أي دورية الصباح و دورية المساء فقد قدرت نسبة الحوادث في دورية الليل ب(25,79% ) بينما نسبة الحوادث في دورية الصباح فقد قدرت ب ( 36,21 % ) وهي متقاربة مع

نسبة الحوادث في دورية المساء التي قدرت ب (37,99%) . وتؤكد دراسة "المكتب الدولي للشغل" أنه إذا كانت الحوادث أكثر في دورتي النهار (دورية الصباح و دورية المساء) فإن خطورة الإصابة لم تكن بنفس النسبة في كل الدوريات ، فقد وجد أنه خلال دورتي الصباح و المساء (32,50%) من الإصابات كانت خطيرة ، بينما ( 35%) حادث خطير وقع خلال دورية الليل . (BIT 1978) ، و يستخلص كذلك ( SURRY1968) من خلال دراسته أنه خلال برنامج أو دورية عمل عادية فإن الحوادث تميل إلى الارتفاع في بداية الفترة الصباحية لزم العمل ليصل إلى 100% ، أما بعد الغذاء فإن هذه النسبة تميل إلى الانخفاض و لكنها ترتفع إلى غاية منتصف ما بعد الزوال ، ثم تميل إلى الانخفاض قليلا أو تبقى في نفس المستوى . (فريد،2021، ص 159،160)

#### 4. أنماط الدوريات :

##### ➤ نمط الدوريات الجزئية نصف المتواصلة :

يتضمن هذا النمط دوريتان بانقطاع في آخر النهار وأخذ عطلة في نهاية الأسبوع هذا النمط أكثر انتشارا في مختلف النشاطات الصناعية و التجارية و الخدمات العامة خاصة في الأعمال الدقيقة كالإلكترونيات .و هو أكثر قبولا لدى العمال لكونه يتألف من دورتين (الصباحية و المسائية ) وغالبا ما يقترح أن تبدأ الدورة الصباحية على الساعة الثانية زوالا ، ويتم تغيير الدورية كل يوم أو أسبوع أو أكثر ، كما يمكن أن تلجأ بعض المؤسسات إلى تثبيت ك دورية كما هو معمول به في الو.م.أ



### ➤ نمط الدوريات الجزئية المتواصلة :

هو الآخر عن عبارة عن دورية صباحية و أخرى مسائية بانقطاع يومين ، لكن دون عطلة نهاية الأسبوع و عادة ما يبدأ العمل على الساعة الخامسة ونصف أو السادسة صباحا للدورية الصباحية و ينتهي على الساعة التسعة والنصف أو العاشرة للدورة المسائية و هو نمط شائع في كثير من المؤسسات .

### ➤ نمط الدوريات نصف متواصلة :

كثير الانتشار يضم ثلاث دوريات على الأقل ، دورية صباحية و مسائية و ليلية ، الأولى تسمح للعامل بتناول وجبة العشاء مع أسرته و مشاركتهم في بعض النشاطات الاجتماعية إلى أن توقيتها مبكر جدا و متعب و تحرم العامل من القدر الكافي من النوم ، أما لثانية غير مناسبة للحياة الاجتماعية ، إلا أنها تسمح للعامل بقسط كافي من النوم ، أما الأخيرة فتسمح للعامل بتناول وجبتي الغذاء و العشاء مع أسرته مع ذلك فهي متعبة و مجهدة للعامل ولها آثار سلبية على صحته .  
وهناك تقييمات مختلفة في تنظيم هذا النمط منها على الترتيب : ( 6-14 ) ( 14-22 ) ( 22-6 ) ( 8-16 ) ( 16-24 ) ( 24-8 )

### ➤ نمط الدوريات المتواصلة :

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

عرف هذا النمط عدة تحويلات و تعديلات ، فبعد أن كان قائما على ثلاث أفواج مع إجبار احدهم على مضاعفة العمل في أحد أيام الأسبوع . (بوليف ، 2015 ، ص29)

### 5. مزايا و عيوب العمل التناوبي:

لقد تناولت إحدى الدراسات التي تناولت العمل التناوبي أن "نسبة العاملين الذين يخضعون لنظام العمل بالمناوبة قد ارتفع إلى 20% من مجموع عمال القطاع الصناعي في فرنسا بين 1957 - 1974 بالرغم من كون النظام كفيل بتحقيق الأهداف المرجوة، إلا أنه يخلق ظواهر سلبية كحوادث العمل، التعب النفسي و الفيسيولوجي و التغييب.

#### فوائد نظام العمل بالمناوبة:

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

#### عيوب العمل بنظام المناوبة :

##### عيوب ورديتي الصباح و المساء :

للوردية الصباحية و المسائية عيوب و من أهمها:

إنها تجبر العامل على النهوض باكرا و النوم باكرا، فالنهوض يكون على الساعة الثالثة و النصف و النوم على الساعة الثامنة و النصف ليلا.

هذا في غالبية الأحيان من أجل الوصول إلى مدة نوم سبع ساعات وهي الساعات التي تحقق الراحة لجسد العامل.

هذه المداومات تعيق العامل عند أداءه لبعض الأنشطة الاجتماعية.

**عيوب وردية الليل:**

الوردية الليلي عيوب واضحة على العامل فكثيرا ما تخلق لديه مشاكل النوم، فنون النهار لا يعوض نوم الليل، فالعديد من البحوث الميدانية أكدت أن الذين يفضلون العمل ليلا اتجاهاتهم نحو الحياة الاجتماعية و العائلية أقل من أولئك الذين يفضلون العمل نهارا مما يؤكد أن الروح الاجتماعية لدى العمال الذين يعملون ليلا أصبحت ضعيفة. (بن حمو، 2015، ص21)

**خلاصة الفصل :**

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى موضوع العمل التناوبي الذي يعتبر من المواضيع المهمة في مختلف الشركات خاصة الإنتاجية منها لأن معظم الشركات أصبحت تتبنى هذا النظام من العمل لكي لا يتوقف الإنتاج بها أو لأن بعض الآلات تتطلب العمل عليها 24سا / 24سا .

الجانِب  
التطبيقي

## الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. أولاً : الدراسة الاستطلاعية
2. أهمية الدراسة الاستطلاعية
3. مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية
4. تعريف مؤسسة سونا طراك
5. عينة الدراسة
6. أدوات الدراسة الإستطلاعية
7. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس

ثانياً : الدراسة الأساسية

1. تمهيد
2. مدة الدراسة الأساسية
3. المجال الجغرافي للدراسة الأساسية
4. منهج الدراسة الأساسية
5. عينة الدراسة الأساسية
6. مواصفات عينة الدراسة الأساسية
7. الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية
8. أساليب المعالجة الإحصائية

**تمهيد :**

قام الباحثان 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 :**

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية بدءاً بالدراسة الاستطلاعية ومكان وزمان إجرائها وأدوات الدراسة ومجتمع الدراسة ومواصفات عينة الدراسة و الإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق و الثبات ) لأدوات القياس .

**1. أهمية الدراسة الاستطلاعية :**

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

**2. الحدود الزمنية و المكانية للدراسة الاستطلاعية :****الإطار الزمني :**

تمت الدراسة في شهر أبريل سنة 2024 وقد توزعت هذه الفترة إلى المراحل التالية :

**المرحلة الأولى :**

من 21 أبريل إلى 25 أبريل في هذه المرحلة قمنا بالتعرف على المجال الجغرافي ل فرع **GP2z** بمؤسسة سوناطراك و مكان الدراسة و التعرف على مختلف نشاطات المؤسسة و مصالحتها و العمال و مسئولي المؤسسة .

## المرحلة الثانية :

من 28 أبريل إلى 30 أبريل في هذه المرحلة تم تحديد العينة المراد تطبيق عليها الإجراءات المنهجية ، و التي كان عددها (40) عاملا يعملون العمل التتالي ، وتم توزيع الاستبيان

## الإطار المكاني :

## 3. تعريف مؤسسة سوناطراك :

إن المؤسسة الوطنية للنقل و المتاجرة في المحروقات " سونا طراك "

**Société National De Transport Et De Commercialisation Des**

**Hydrocarbures** هي من أكبر الشركات البترولية و الغازية في العالم ، تأسست في 31 ديسمبر

1963 مهمتها الأساسية تغطية الاحتياجات الوطنية من المحروقات على المدى الطويل ، و تمويل

تطور الأمة بواسطة جلب العملة الصعبة ، و " سوناطراك "

هي أول شركة في البحر الأبيض المتوسط ، ثاني منتج للمحروقات المميعة ، و ثالث مصدر للغاز ،

تساهم هذه المؤسسة بنسبة 23 % من الإنتاج الوطني الخام ، كما تمثل نسبة 96 % من الميزانية .

معنى كلمة سوناطراك :

**SO ...SOCIETE**

**NA...NATIONALE**

**TRA...TRANSPORT**

**C...COMERCIALE**

**H ...HYDROCARBONE**

**Societe Nationale De Transport Et De Commercialisation Des**

**Hydrocarbures**



**مهامها :** سوناطراك اليوم توجه نشاطها صوب المهام الإستراتيجية :

- البحث و التنقيب عن الآبار البترولية .
- تكرير المنتجات البترولية .
- المبادلات التجارية للمنتجات البترولية .
- نقل المحروقات و تمييع الغاز الطبيعي .
- تنمية الحقول و استغلالها .

و لمؤسسة سوناطراك اهتمامات كبرى تتمثل في :

- تعتبر المورد الرئيسي لإنعاش الاقتصاد الوطني .
- البحث و التنقيب عن المحروقات .
- الإنتاج و استخدام هذه المحروقات .
- تطوير و استغلال و تسيير شبكة النقل للمحروقات .
- تسويق المحروقات .

**الأهداف الإستراتيجية :** تكمن أهدافها في ما يلي :

- التنوع في الأنشطة .
- تقوية طاقاتها التكنولوجية و البشرية .
- التنمية الدولية و الشراكة .

### **تعريف مركب GP2Z:**

يقع مجمع GP2Z في المنطقة الصناعية بأرزويو وقد تحقق في عام 1973 من قبل سوناطراك

بالتعاون مع الشركة الإنجليزية (CJB) CONSTRUCTOR JOHN BROWN كونسروكتور

جونبراون وتتمثل وظيفتها الرئيسية في معالجة فصل غاز البترول المسال لإنتاج البروبان التجاري والبيوتان.

مجمع Gp2Z عبارة عن مصنع لفصل غاز البترول المسال لإنتاج البروبان التجاري C4.C3 و البيوتان ، يتم تخزين غاز البترول القادم من حقول جنوب الجزائر في أربعة مجالات تبلغ مساحة كل منها 1200 متر مربع، يمر المنتج أولاً عبر وحدة التجفيف لتحريره من الماء ثم يتم فصله إلى البروبان و البيوتان في أربعة أعمدة التقطير، يتم تبريد المنتجين (البيوتان و البروبان) إلى درجة حرارة تبلغ 16- درجة مئوية و 41- بوصة على التوالي قبل تخزينها عند الضغط الجوي في خزائين بسعة 70 ألف متر مكعب لكل منها (70000 م<sup>3</sup>) .

يتم نقل كلا المنتجين عن طريق السفن، و يتم تسويقها في السوق الوطنية و الدولية.

#### البطاقة التقنية :

الموقع: ارزيو.

المساحة : 13.5 هكتار. الموضوع: فصل غاز البترول المسال.

المنتجات: البروبان و البيوتان.

العملية المستخدمة: فصل تحت الضغط.

#### 4. عينة الدراسة الاستطلاعية :

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية ( 40) فردا من المنفذين و المتحكمين و الإطارات الذين يعملون العمل التناوبي من مختلف المصالح بالمؤسسة منها : "مصلحة الإنتاج، مصلحة الجودة و المراقبة، الأمن الداخلي، السلامة و الأمن البيئية، المخبر " .

والجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي :

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

النسبة المئوية	التكرار	السن
37.5%	15	الفئة (01) : [ 30-40 ]
32.5%	13	الفئة (02) : [ 41-50 ]
30%	12	الفئة (03) : [ 51-60 ]
100%	40	المجموع

يبين الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن حيث تمثل الفئة الأولى نسبة (37,5%) وهي أكبر نسبة وتمثل الفئة الثانية نسبة (32,5%) بينما تمثل الفئة الثالثة نسبة (30%) وتعتبر أقل نسبة .

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

النسبة المئوية	التكرار	الفئة المهنية
27,5%	11	إطار
52,5%	21	متحكم
20%	8	منفذ
100%	40	المجموع

يمثل الجدول رقم (02) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة المهنية حيث تمثل نسبة المتحكمين أكبر نسبة تقدر ب (52,5%) ،في حين بلغت نسبة المنفذين (8%) وهي أصغر نسبة بينما فئة الإطارات بلغت (27,5%) .

جدول رقم(03) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
30%	12	الفئة (01) : أقل من 10 سنوات
70%	28	الفئة (02) : أكثر من 11 سنة
100%	40	المجموع

يوضح الجدول رقم (03) أن فئة أكثر من 11 سنة خبرة هي أكبر نسبة حيث بلغت (70%) أما فئة أقل من 10 سنوات مثلث أصغر نسبة وقدرت ب(30%) .

#### 5. أدوات الدراسة الاستطلاعية :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على استبيان عبئ العمل لقد استخدم الباحثان الاستبيان عبئ العمل من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، قد تم الاعتماد على الاستبيان المطبق في دراسة خنتاش 2022 تحت عنوان عبئ العمل وعلاقتها بالأمراض المهنية في مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز للغرب \_معسكر والذي احتوى في صورته النهائية على 21 فقرة مقسمة على 03 أبعاد كالتالي : 06 فقرات تقيس بعد عبئ العمل الاجتماعي ، 05 فقرات تقيس البعد النفسي ، و 10 فقرات تقيس البعد الفيزيولوجي أنظر إلى الملحق رقم...

جميع الفقرات ذات اتجاه موجب ماعدا الفقرة رقم 06 من البعد الاجتماعي ذات اتجاه سالب ، وقد استخدم سلم ليكارت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس عبارات الاستبيان و هي كالتالي :

#### جدول رقم 04 يمثل إعطاء الأوزان

التصنيف	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الدرجة	05	04	03	02	01
بحيث أخذت الفقرة السالبة رقم (06) الاتجاه المعاكس لسلم ليكارت					
التصنيف	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الدرجة	01	02	03	04	05

- وبعدها تم التفريغ في برنامج SPSS.

6. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس :

الخصائص السيكومترية لاستبيان عبئ العمل :

صدق إستبيان عبئ العمل :

قام الباحثان بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة تتكون من ( 40 ) فردا ، وذلك

بحساب معامل ارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (05) يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد استبيان عبئ العمل .

معامل الارتباط مع بعد عبئ العمل الفيزيولوجي	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد عبئ العمل النفسي	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد عبئ العمل الاجتماعي	الفقرات
0,447**	12	0,424**	07	0,643**	01
0,278**	13	0,663**	08	0,613**	02
0,498**	14	0,434**	09	0,713**	03
0,340**	15	0,743**	10	0,759**	04
0,585**	16	0,693**	11	0,817**	05
0,471**	17			0,483**	06
0,697**	18				
0,456**	19				
0,417**	20				
1	21				

\*يوجد دلالة عند 0,05

\*\*يوجد دلالة عند 0,01

جميع الفقرات دالة إحصائياً

جدول رقم (06) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لاستبيان

عبئ العمل

الأبعاد	معامل الارتباط مع الاستبيان
الاجتماعي	0,71
النفسي	0,74
الفيزيولوجي	0,92

يتضح من خلال الجدول أعلاه معامل الارتباط كل بعد من أبعاد الاستبيان بالاستبيان

الكلي بحيث يتبين أن كل الأبعاد ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01

حيث بلغت شدة ارتباط البعد الفيزيولوجي (0,92) وفق دلالة إحصائية قدرت ب 0,00

بينما البعد النفسي قدرت شدة ارتباطه ب (0,74) بدلالة إحصائية قدرت ب 0,00

و البعد الاجتماعي تمثلت شدة ارتباطه بالاستبيان ككل ب (0,71)

وهذه النتائج تدل على إمكانية الاعتماد على أداة القياس المتمثلة في (استبيان عبئ العمل)

في الدراسة الأساسية

## ثبات استبيان عبئ العمل :

قام الباحثان بحساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a) Alpha Cronbach وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الإصدار رقم (26) ، حيث تم حساب ثبات عبئ العمل على مستوى الأبعاد و الاستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي

## جدول رقم (07) يبين قيمة معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد عبئ العمل

الأبعاد	قيمة ألفا كرونباخ
البعد الأول	0,74
البعد الثاني	0,53
البعد الثالث	0,89
الاستبيان ككل	0,89

يبين الجدول رقم 07 قيمة معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد استبيان عبئ العمل حيث تتراوح ما بين 0,53 كحد أدنى و 0,89 كحد أقصى ، وهي قيمة مقبولة ، بينما كانت مرتفعة كذلك بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ لاستبيان ككل التي بلغت 0,89 مما يبين تناسق فقرات الاستبيان وتمتعه بدرجة جيدة من الثبات .



**ثانيا : الدراسة الأساسية****تمهيد :**

تناولت الباحثتان فيما يلي مدة الدراسة الأساسية ، ومجالها الجغرافي ، و منهج الدراسة الأساسية و مجتمعها وعينتها و خصائص عينة الدراسة ، وأساليب المعالجة الإحصائية

**1. مدة الدراسة الأساسية :**

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداء من يوم 01 ماي إلى غاية 15 ماي 2024

**2. المجال الجغرافي للدراسة الأساسية :**

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية وهي مؤسسة سونا طراك "مركب GP2Z" بأرزيو وهران .

**3. منهج الدراسة :**

استخدم الباحثتان المنهج الوصفي انطلاقا من طبيعة الدراسة و البيانات المراد الحصول عليها لمعرفة مستوى عبئ العمل لدى عمال العمل التناوبي و ذلك من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة محل الدراسة

**4. عينة الدراسة :**

اشتملت عينة الدراسة على (72) فردا من إطارات و متحكمين و منفذين يعملون العمل التناوبي ، تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية من مختلف مصالح مركب GP2Z الذي يتم فيه العمل بنظام العمل التناوبي ، حيث تم توزيع الاستبيانات على ( 72 ) عامل ، ومن تم استرجاعها من جميع أفراد العينة فورا .

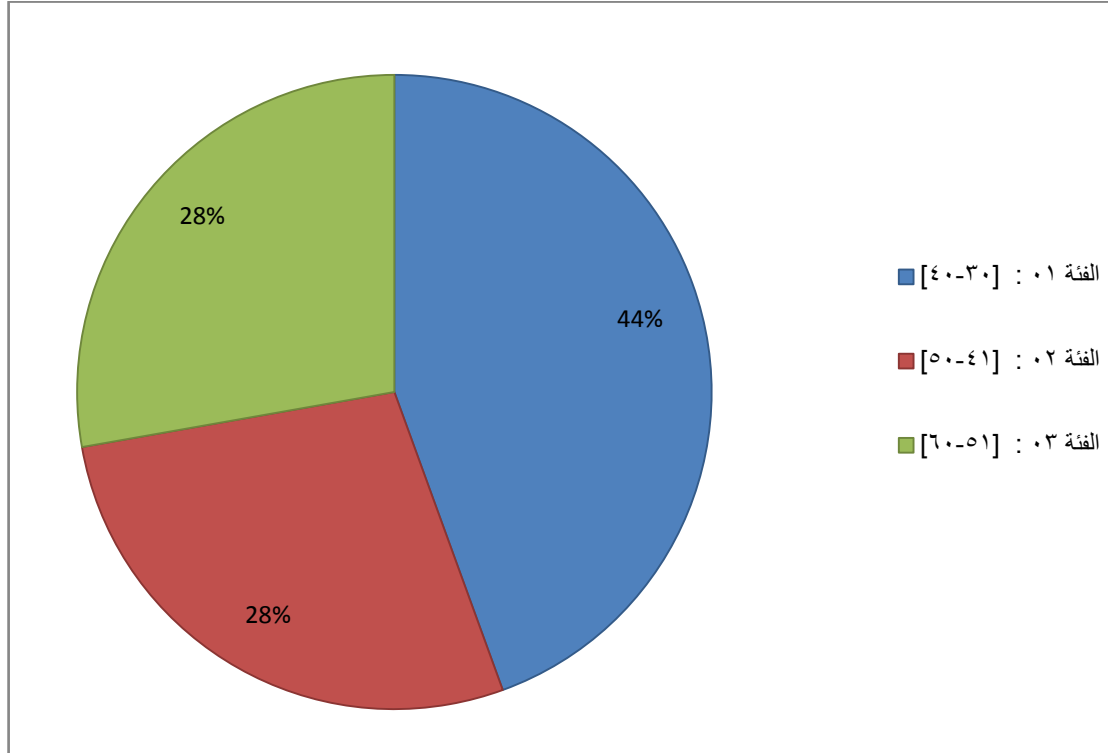
5. مواصفات عينة الدراسة الأساسية :

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي :

جدول رقم(08) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
الفئة 01 : [40-30]	32	44,4%
الفئة 02 : [50-41]	20	27,8%
الفئة 03 : [60-51]	20	27,8%
المجموع	100	100%

يبين الجدول رقم(08) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن حيث تراوحت الفئة العمرية بين (40-30) بنسبة (44,4%) و تعتبر أكبر نسبة ، بينما تمثل الفئة العمرية بين (50-41) بنسبة (27,8%) و هي نسبة مماثلة لنسبة الفئة الثالثة .

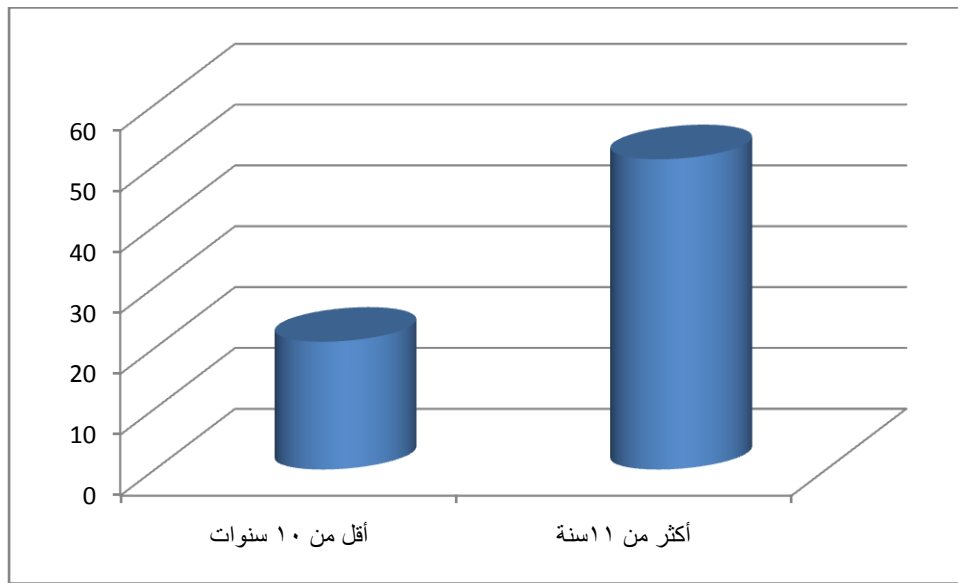


الشكل رقم(03) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

جدول رقم(09) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	21	29,2%
أكثر من 11 سنة	51	70,8%
المجموع	72	100%

يوضح الجدول رقم (09) أن نسبة الخبرة في العمل لعينة الدراسة الأساسية الأقل من 10 سنوات بلغت نسبة (29,2%) و هي أقل نسبة ، أما نسبة أكثر من 11 سنة بلغت (70,8%) و هي النسبة الأكبر.



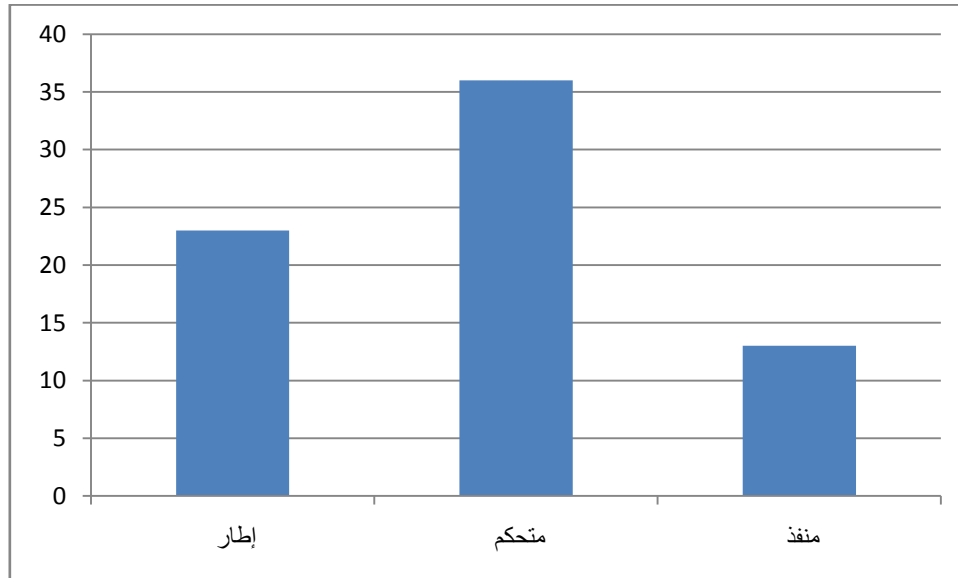
يمثل الشكل (04) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

جدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة المهنية
31,9%	23	إطار
50%	36	متحكم
18,1%	13	منفذ
100%	72	المجموع

يمثل الجدول رقم ( 10 ) توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغير الفئة المهنية حيث تمثل فئة

المتحكمين (50%) و هي أكبر نسبة ، بينما بلغت نسبة المنفذين (18,1%) وهي أصغر نسبة ، أما فئة الإطارات فقد بلغت (31,9%).



يوضح الشكل رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات المهنية

## 6. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استخدمت الباحثتان في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (26)، وذلك على النحو التالي:

- معامل ارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي
- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان
- التكرارات والنسب المئوية لحساب خصائص ومواصفات أفراد العينة
- **test: T** لحساب الفرضية الفرقية
- تحليل التباين الأحادي البسيط لقياس الفروق بين الفئات

## الفصل الخامس عرض و تفسير النتائج

تمهيد

1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضيات

2. مناقشة النتائج

**تمهيد :**

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة وتحليلها و تفسيرها من خلال قبول أو رفض فرضيات الدراسة.

**• عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة**

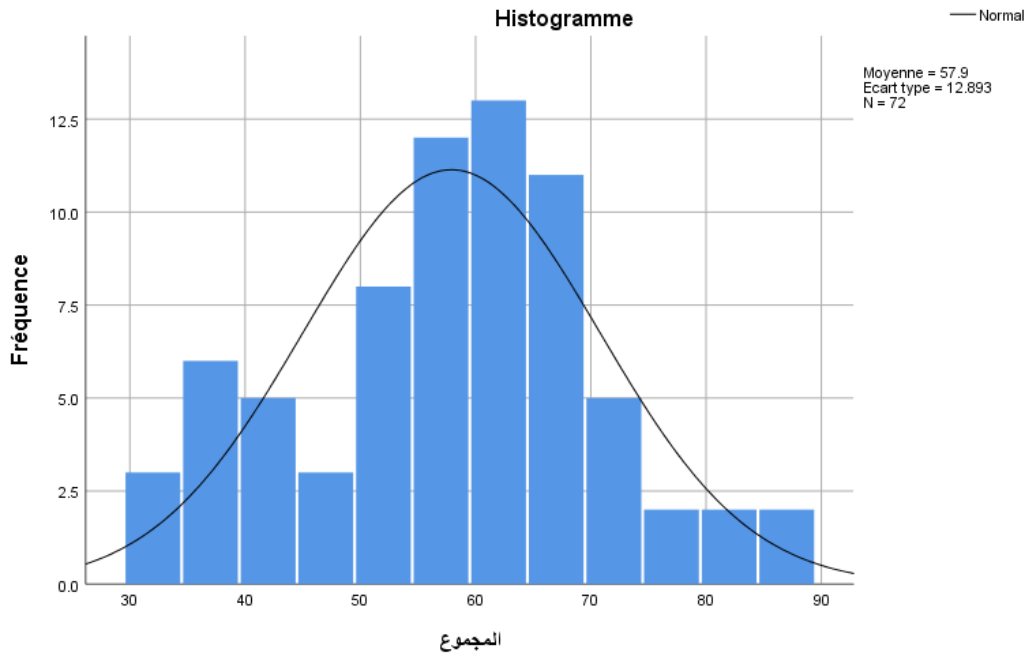
أولاً: لإتباع طريق تحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية لمقياس توقعات النجاح يجب التأكد من اعتدالية التوزيع للمقياس

**جدول رقم(11) يوضح مقاييس النزعة المركزية لعبئ العمل**

مقاييس النزعة المركزية	عبئ العمل
المتوسط الحسابي	57.90
الوسيط	59.00
المنوال	66

بما أن التوزيع معتدل، يسمح لنا بتحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية لعبئ العمل ومنه نستخرج المستويات الثلاثة الخاصة بعبء العمل.

اختبار التوزيع الطبيعي



الشكل رقم (06): منحنى "GAUSS" يبين إعتدالية توزيع المقياس

إختبار التوزيع المعتدل						
المجموع	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
	.083	72	.200*	.978	72	.233

بما أن معامل مجروف وسمير نوف تجاوزت قيمة الدلالة 0.05 فهذا يعني أن

التوزيع معتدل



## الجدول رقم (12) يوضح مستويات عبء العمل

عدد الأفراد	المستويات	مستويات عبء العمل
14	1	منخفض
49	2	متوسط
9	3	مرتفع

يتضح من خلال الجدول (12) أن المستوى الثاني (المتوسط) يمثل أكبر نسبة أفراد ذو مستوى متوسط

وعليه فإن:

- مستوى عبء العمل لأفراد العينة كان متوسط

الجدول رقم (13) يبين استخراج الدرجات المعيارية لمتغير عبء العمل

المستوى	الدرجات المعيارية	الدرجات الخام	العينة	المستوى	الدرجات المعيارية	الدرجات الخام	العينة
2	.00754	58	<b>41</b>	3	2.33438	88	<b>01</b>
2	-.07002-	57	<b>42</b>	3	2.25682	87	<b>02</b>
2	-.14758-	56	<b>43</b>	3	1.94658	83	<b>03</b>
2	-.22514-	55	<b>44</b>	3	1.79145	81	<b>04</b>
2	-.22514-	55	<b>45</b>	3	1.55877	78	<b>05</b>
2	-.22514-	55	<b>46</b>	3	1.40365	76	<b>06</b>
2	-.22514-	55	<b>47</b>	3	1.17096	73	<b>07</b>
2	-.30270-	54	<b>48</b>	3	1.09340	72	<b>08</b>
2	-.38027-	53	<b>49</b>	3	1.01584	71	<b>09</b>
2	-.45783-	52	<b>50</b>	2	.93828	70	<b>10</b>
2	-.53539-	51	<b>51</b>	2	.93828	70	<b>11</b>
2	-.53539-	51	<b>52</b>	2	.86072	69	<b>12</b>
2	-.61295-	50	<b>53</b>	2	.70559	67	<b>13</b>
2	-.61295-	50	<b>54</b>	2	.70559	67	<b>14</b>
2	-.61295-	50	<b>55</b>	2	.70559	67	<b>15</b>
2	-.76807-	48	<b>56</b>	2	.62803	66	<b>16</b>
2	-.84563-	47	<b>57</b>	2	.62803	66	<b>17</b>
2	-.92320-	46	<b>58</b>	2	.62803	66	<b>18</b>
1	-1.07832-	44	<b>59</b>	2	.62803	66	<b>19</b>

1	-1.07832-	44	<b>60</b>	2	.62803	66	<b>20</b>
1	-1.07832-	44	<b>61</b>	2	.62803	66	<b>21</b>
1	-1.15588-	43	<b>62</b>	2	.55047	65	<b>22</b>
1	-1.38856-	40	<b>63</b>	2	.47291	64	<b>23</b>
1	-1.46613-	39	<b>64</b>	2	.47291	64	<b>24</b>
1	-1.54369-	38	<b>65</b>	2	.47291	64	<b>25</b>
1	-1.54369-	38	<b>66</b>	2	.39535	63	<b>26</b>
1	-1.62125-	37	<b>67</b>	2	.39535	63	<b>27</b>
1	-1.62125-	37	<b>68</b>	2	.39535	63	<b>28</b>
1	-1.62125-	37	<b>69</b>	2	.39535	63	<b>29</b>
1	-1.85393-	34	<b>70</b>	2	.31779	62	<b>30</b>
1	-1.85393-	34	<b>71</b>	2	.31779	62	<b>31</b>
1	-2.00906-	32	<b>72</b>	2	.31779	62	<b>32</b>
				2	.31779	62	<b>33</b>
				2	.24022	61	<b>34</b>
				2	.16266	60	<b>35</b>
				2	.08510	59	<b>36</b>
				2	.08510	59	<b>37</b>
				2	.00754	58	<b>38</b>
				2	.00754	58	<b>39</b>
				2	.00754	58	<b>40</b>

• عرض وتفسير نتائج الفرضية الجزئية

- الجدول رقم (14) يبين نتائج الفرضية التي تنص على وجود فروق بين فئتي الخبرة المهنية في متغير عبء العمل .

المتغير	الفئة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الدرجة المعنوية	الدلالة الإحصائية
الخبرة المهنية	أقل من 10 سنوات	21	56.81	14.006	-0.459	70	غير دال عند 0.05
	أكثر من 10 سنوات	51	58.35	12.525			

تظهر نتائج الجدول (14) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى عبء العمل في الخبرة بين (أقل من 10 و أكثر من 11 سنة) حيث قدرت قيمة "ت" بـ \_\_\_\_\_ :  
 - (0,459) وهي قيمة غير دالة وعليه نرفض الفرض الصفري الذي ينص على وجود فرق في مستوى عبء العمل تبعاً لمتغير الخبرة المهنية .

• نستنتج أنه لا توجد فروق في عبء العمل تبعاً لمتغير (الخبرة المهنية).

الجدول رقم ( 15 ) يبين نتيجة تحليل التباين الأحادي ANOVA لبحث دلالة الفروق في عبء العمل تبعا لمتغير الفئات العمرية (من 30الى 40س، من 41 الى 50 س، من 51 الى 60 س،)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	التقييم
عبء العمل	بين المجموعات	148,494	2	74,247	0,440	0,646	غير دال عند مستوى 0,05
	داخل المجموعات	11653,825	69	168,898			
	المجموع	11802,319	71				

يتضح من الجدول رقم (15) الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى (0.05) في درجات عبء العمل فقد بلغت قيمة (ف) ( 0,440 ) و بمستوى الدلالة بلغ (0.646) وهي أكبر من مستوى الدلالة ( 0.05 ) وبالتالي فإن القيمة (ف) غير دالة إحصائيا.

- نستنتج أنه لا توجد فروق في عبء العمل بين فئات السن.

الجدول رقم (16) يبين نتيجة تحليل التباين الأحادي ANOVA لبحث دلالة الفروق في عبئ العمل وفقا الفئة المهنية (إطار ، متحكم ، منفذ)

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة	التقييم
عبئ العمل	بين المجموعات	1,555	2	0,777	0,005	0,995	لا توجد دلالة عند 0.05
	داخل المجموعات	118000,765	69	171,026			
	المجموع	11802,319	71				

يتضح من الجدول رقم (16) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى (0.05) بين الفئات المهنية في درجات عبئ العمل فقد بلغت قيمة (ف) (0,005) و بمستوى الدلالة بلغ (0.995) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فإن القيمة (ف) غير دالة إحصائياً.

- نستنتج أنه ليس هناك فروق بين الفئات المهنية في درجة عبئ العمل .

## مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات :

## مناقشة نتائج الفرضية العامة :

التي تنص على "وجود مستوى عبء العمل مرتفع لدى عمال مركب GP2Z بمؤسسة سوناطراك " أظهرت نتائج هذه الدراسة في الجدول رقم ( 12) وجود مستوى عبئ العمل متوسط لدى عمال النظام التناوبي بمؤسسة سوناطراك ،حيث بلغ المستوى الثاني (المتوسط) أكبر عدد من تكرارات العينة و هي (49) فرد أما المستوى المرتفع لقي قيمة أصغر تكرار و هي ( 9 ) عمال مما يوضح أن اغلب العمال لديهم عبئ العمل بدرجة متوسطة

و هذا يدل على أن مؤسسة سوناطراك تولي اهتماما جيدا بالعمال خاصة فئة النظام التناوبي رغم أن عبئ العمل لا تخلو منه اي وظيفة مهما كانت مهامها بسيطة

كما تعمل المؤسسة على تهيئة فضاء الرياضة بأحدث التقنيات و الوسائل في المركب وذلك للسماح لمختلف العمال و خصوصا عمال المناوبة بالتنفيس عن ضغوطهم و ذلك بلعب مباريات بين مختلف الفرق من العمال

و يدل أيضا أن عبئ العمل ليس له علاقة طردية مع طبيعة العمل بالنظام التناوبي و هذا ما يعارض افتراضنا السابق "مستوى عبئ العمل لدى عمال النظام التناوبي مرتفع" كما يعارض العديد من الدراسات السابقة من بينها :

دراسة عرقوب (2016) قام بدراسة حول : تقييم عبئ العمل لدى عمال قطاع البناء ، حيث قامت هذه الدراسة بالتعرف على مناطق الجسم التي تكون أكثر عرضة للعبء اعتمد على سلاّم بورغ كأدوات لتقييم عبئ العمل لدى أفراد العينة

حيث تظهر نتائج تقييم عبئ العمل خلال فترات التقييم أن درجة العبء كانت كبيرة لدى البنائين إذ توصل الباحث إلى أن تطور عبئ العمل خلال يوم كامل و كذلك خلال أيام الأسبوع و أن أصعب المهام بالنسبة للبناء كانت في نقل مواد البناء و تحضير خليط الاسمنت

دراسة كلاش (2016) التي قامت بدراسة حول ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة، و انطلقت هذه الدراسة من إشكالية ضغوط العمل بأبعاده: عبئ العمل - بيئة العمل - الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي لدى العاملين واعتمدت الباحثة الاستبيان و المقابلة كأداة للدراسة و بعد التحليل الإحصائي توصلت إلى النتائج التالية فيما يخص بعد عبئ العمل :

اتضح أن بعد عبئ العمل عند أفراد العينة مرتفع و هذا ما دل أن الموظف داخل مستشفى بشير بن ناصر بسكرة يعاني من ضغط كبير أثناء ممارسته للمهام نتيجة للعبء الزائد كما يعاني الموظفون نقص في الموارد البشرية هذا ما زاد وتيرة المهام اكبر من طاقتهم (كلاش،2019، ص 97). كما توافق دراسة دربال 2019 التي انطلقت من محاولة التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات العاملة بشركة سونالغاز وهران في ظل بعض المتغيرات الشخصية و المهنية ، توصلت الدراسة إلى

وجود ضغوط مهنية معتدلة لدى الإطارات بمؤسسة سونالغاز وهران .

### مناقشة نتائج الفرضية الجزئية :

التي تنص على وجود فروق دالة إحصائية في عبئ العمل تعزى إلى متغير السن - الخبرة المهنية - الفئة المهنية لدى عمال العمل التناوبي بمؤسسة سونا طراك مركب Gp2Z .

بالنسبة لمتغير السن :



أظهرت نتائج هذه الدراسة أنه لا توجد فروق في عبء العمل بين فئات السن لدى عمال النظام التناوبي مركب GP2Z مؤسسة سونا طراك - أرزيو ، حيث قيمة (ف) قدرت بمستوى دلالة 0,646 وهي قيمة غير دالة

مما يوضح انه لا يوجد فروق في عبء العمل بين فئات السن لدى العمال وهذا ما يعارض افتراضنا السابق

و يدل على أن درجة عبء العمل في المؤسسة متساوية بين مختلف الفئات العمرية لعمال نظام العمل التناوبي ، أي لا يختلف عمال نظام العمل التناوبي في مؤسسة سونا طراك GP2Z في مستوى عبء العمل باختلاف فئاتهم العمرية وهذا يعارض اعتقادنا السابق " نتوقع وجود فروق دالة إحصائية في عبء العمل تعزى إلى متغير السن - الخبرة المهنية - الفئة المهنية لدى عمال العمل التناوبي بمؤسسة سونا طراك مركب Gp2Z ."

### بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية :

أظهرت نتائج هذه الدراسة أنه لا توجد فروق في عبء العمل بين فئتي الخبرة المهنية لدى عمال النظام التناوبي مركب GP2Z مؤسسة سونا طراك - أرزيو ، حيث بلغت قيمة (ت) 0,459 و هي قيمة غير دالة مما يوضح انه لا يوجد اختلاف في عبء العمل بين فئتي الخبرة المهنية لدى عمال نظام العمل التناوبي .

وعليه يمكن القول أنه سنوات الخبرة لا تتفاوت في التأثير بعبء العمل

هذا ما يتوافق مع دراسة **تخة خديجة (2019)** التي قامت بدراسة حول محددات العبء الذهني لدى

عمال بريد الجزائر-ورقلة، في ظل المتغيرات التنظيمية و الشخصية

حيث قامت هذه الدراسة بمعرفة الفروق في مستوى العبء الذهني تبعا للمتغيرات التنظيمية (الدخل - الأقدمية - التدريب) و بعض المتغيرات الشخصية (السن - الجنس - المستوى التعليمي) ، استخدمت الباحثة أداة الاستبيان و قامت بالمعالجة الإحصائية للمعلومات و تم التوصل إلى النتائج التالية :

عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى العبء لذهني تبعا للمتغيرات التالية (السن، الجنس) عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى للتفاعل بين المتغيرات التنظيمية (الدخل -التدريب - الاقدمية) كما توافق أيضا دراسة دربال 2019 التي انطلقت من محاولة التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى الإطارات العاملة بشركة سونالغاز وهران في ظل بعض المتغيرات الشخصية و المهنية ، توصلت الدراسة إلى :

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى إطارات مؤسسة سونالغاز وهران باختلاف الأقدمية في العمل .

كذلك تتوافق مع دراسة المعشر (2009) التي انطلقت من التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني و أثر هذه الضغوط على أدائهم ، إذ تم قياس ضغط العمل بأبعاده (عبئ العمل ، الأجور و المكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وتم استخدام أداة الاستبانة لجمع المعلومات و تمت معالجتها إحصائيا و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و أداء العاملين تبعا للجنس

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و أداء العاملين تبعا للعمر-الحالة الاجتماعية - المستوى التعليمي- سنوات الخبرة.

### بالنسبة لمتغير الفئة المهنية :

أظهرت نتائج هذه الدراسة أنه لا توجد فروق في عبئ العمل بين الفئات المهنية لدى عمال النظام

التناوبي مركب GP2Z مؤسسة سوناطراك - أرزيو ، حيث بلغت قيمة (ف) 0,005 بمستوى دلالة

0,995 ، مما يوضح أنه لا يوجد اختلاف في مستوى عبئ العمل بين مختلف الفئات المهنية و هذا ما يعارض افتراضنا السابق " وجود فروق دالة إحصائيا في عبئ العمل تعزى إلى متغير الفئة المهنية لدى عمال العمل التناوبي بمؤسسة سوناطراك مركب Gp2Z .

هذا يرجع إلى أن جل عمال النظام التناوبي في المؤسسة ذو دراسات عليا و ذو كفاءات و مهارات ، فهذه الفئة العمالية تدرك جيدا طبيعة مهامها و أدوارها المتعددة و الصعوبات و على وعي بالأعباء الناتجة عنها و لهم القدرة على مواجهتها كي لا يتفاقم الوضع اذ منذ التحاق العامل بمهنته و هو يتعرض لنفس الأعباء .

و أيضا ما لاحظناه خلال فترة التربص أن مؤسسة سوناطراك تقوم بتكوين دوري لمختلف فئات العمال تكوينهم على المهارات التنظيمية و المهنية باستمرار ، و عمل اجتماعات دورية للنقاش على مشاكل العمل و الأخذ بالتوصيات مما يعزز التواصل بين مختلف العمال كما تقوم المؤسسة بإعطاء هدايا قيمة للعمال الذين يبلغون عن وجود الخطر و هذا تفاديا للحوادث و تعزيز ثقة العامل بالمؤسسة

في الأخير يمكن القول رغم أن بعض هذه النتائج جاءت مخالفة لما جاء به الأدب النظري والدراسات السابقة التي توصلت إلى أن عبئ العمل يتأثر بمستوى المهارات التي يكتسبها العامل خلال سنوات عمله و تصرح أن "المبتدئ تكون له مهارة أقل لأن له خبرة أقل خلاف الذي له خبرة مهنية كبيرة " فمن البديهي أن يكون العبء الذي يشعران به و لو في نفس المهمة مختلف و متفاوت فيما بينهما ، حيث تطرقت بعض الدراسات إلى تقييم العلاقة بين العبء الذهني عند الطيارين ، بين الطيار و مستوى الخبرة فوجدت أن الطيار الأقل خبرة أكثر وقوعا في الأخطاء

## الخلاصة :

يعد عبء العمل من بين أهم محاور ظروف العمل التي أولى العديد من الباحثين دراستها في الوقت الحالي نظرا لأنه يؤثر على صحة الفرد و على أهداف المنظمة ولأهمية دراسة هذا الموضوع ، فقد خصصت هذه الدراسة للكشف عن مستوى عبء العمل لدى عمال نظام العمل التناوبي بمؤسسة سوناطراك مركب **GP2Z** ارزيو - وهران ومستوى تأثير عبء العمل لدى هذه الفئة العمالية و الفروق في عبء العمل تبعا لبعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية.

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكننا القول أن عمال نظام العمل التناوبي في مؤسسة سوناطراك لديهم مستوى متوسط من العبء الذهني و يرجع ذلك طبيعة المهنة التي يمارسونها و التي أحيانا ما تتصف بالزيادة في المطالب مع ضيق الوقت خصوصا بالنسبة للمراكز التي تحتاج الكثير من الدقة و التركيز و أحيانا ما يكون هناك مهام بسيطة لا تحتاج التركيز و تتصف بسهولة تنفيذها وكذلك توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير السن و الخبرة المهنية و الفئة المهنية لدى عمال نظام العمل التناوبي بمركب **GP2Z** مؤسسة سوناطراك ارزيو

خاتمة

إن المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية مرت بعدة مراحل مختلفة ، وواجهت صعوبات عديدة حتى وصلت إلى إحداث توازنات و إصلاحات و تعديلات على المستوى الاقتصادي و الصناعي فالواقع أكد أن المؤسسة الاقتصادية الجزائرية عبر تجربتها و مراحل تطورها عرفت تحولات عميقة و تجارب من حيث البناء و الهيكلة و أساليب التسيير و مع اقتحام التكنولوجيا الحديثة أصبحت تولى اهتمام أكبر على حساب العامل حيث أصبح من المهم التعمق في وضعية المؤسسة و الحفاظ عليها خاصة في مرحلة الانفتاح على السوق الحر، إذ شهدت دراستنا في مؤسسة سوناطراك تحديدا مركب **gp2z** تأثير عبء العمل في العمال بصفة ايجابية و سلبية حسب اختلاف مستوياته اذ يمكن أن يشكل حيزا ايجابيا و تحفيزيا لدى البعض لتقديم أفضل ما لديهم من مهارات كما يمكن أن يشكل عائق و حاجز للبعض الآخر و يعيقهم على تادية مهامهم ، إذ توصلت نتائج دراستنا إن هذه المؤسسة نظرا لتطورها و عصرنتها تهتم بكل الظروف التي يعمل فيها العامل خاصة عمال التناوبي و ذلك بتوفير أجود أنواع العتاد والأجهزة و الوسائل والملابس المهنية بمعايير عالمية تضمن سلامة العمال و ارتياحهم ، كذلك تقدم وجبات متكاملة و صحية و توفر لهم أيضا فضاء لممارسة الرياضة و التنفيس على ضغوطهم مما يخفف على العامل الشعور بعبء العمل .

التوصيات والإقتراحات

• التوصيات :

- انطلاقا من وضع مهني بعيد عن أعباء العمل الاجتماعية و النفسية و الفيزيولوجية لنظام المناوبة المتبع من طرف مؤسسة سونا طراك فإننا نتطرق لمجموعة من النقاط كتوصيات تساهم في إعادة النظر في هذا النظام وكذلك تحسين ظروفه و تقليص من مدته الزمنية أو تمديد المدة المخصصة للاسترجاع و ذلك للحد من مستوى أعباء العمل التي يواجهها عمال نظام التناوبي

• المقترحات :

- إمكانية تقليص عدد ساعات المناوبة و ذلك بخلق مناصب شغل أكثر
- ضرورة العمل على توفير بيئة عمل مريحة أكثر فأكثر
- إيضاح المهام الوظيفية لكل منصب و ذلك لعدم تداخل المهام مع بعضها لدى العمال



المصادر والمراجع

قائمة المراجع

- عدان نبيلة (2020) كتاب ضغوط العمل و الأداء الوظيفي ، مركز الكتاب الأكاديمي .
- بوظريفة حمو (1995)، الساعة البيولوجية ، شركة دار الأمة للطباعة و للترجمة و النشر و التوزيع ، ط1، الجزائر .
- \_سعودي ملحة (2021) ، عبئ العمل و صحة العامل ، مجلة مجتمع تربية عمل ،المجلد، العدد01 جامعة مولودي معمري تيزي وزو .
- نعمة محمد بعيطي (2021)، ضغوط العمل و أثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة ، المجلة العربية للآداب و الدراسات الإنسانية ، المؤسسة العربية للتربية و العلوم و الآداب ، المجلد 05 ، العدد (20)
- الدكتور ناتش فريد (2021)، الانعكاسات السلبية للعمل التناوبي وإستراتيجية تحقيق التوافق المهني ، مجلة الحكمة للدراسات التربوية و النفسية ، المجلد ( 04 ) ، العدد ( 08 ) ، جامعة الجزائر-2 .
- دربال أمال (2019)، الضغوط المهنية لدى الإطارات العاملة بشركة سونالغاز وهران في ظل بعض المتغيرات الشخصية و المهنية، مجلة البشائر الاقتصادية المجلد 5، العدد 1 ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة .
- عرقوب محمد (2017)، تدخل أرغونومي للتخفيف من عبئ العمل في منصب عمل البناء دراسة ميدانية بمؤسسة خاصة للبناء بوهران ، أطرحة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في الهندسة البشرية و تصميم العمل ، جامعة وهران 2 .
- نميش زوييدة (2020) ، أبعاد جودة الحياة في العمل و انعكاساتها على الصحة النفسية لدى السلك لطبي و الشبه طبي ، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بن عودة بن زرجب

- وهران - ، أطروحة للحصول على شهادة الدكتوراه " ل م د " في علم النفس عمل و تنظيم ،  
جامعة وهران 2
- بن حمو سمية، ( 2015 ) ، العمل التناوبي وعلاقته بالمروددية ،مذكرة تخرج لنيل شهادة  
الماستر في علم النفس العمل و التنظيم ، دراسة ميدانية بشركة سونطراك ولاية وهران .
- بوليف مخلوفة (2015) ، الانعكاسات النفسية للعمل التناوبي لدى أعوان الأمن ، مذكرة مقدمة  
لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي دراسة ميدانية لدى عينة من أعوان الأمن بالإقامات  
الجامعية بمدينة ورقلة ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة .
- \_ أجوي حياة ،قارون وردية ،( 2019 ) عبئ العمل و علاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال  
المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM) ، دراسة ميدانية في وحدة التبريد واد  
عيسى - تيزي وزو ، مذكرة مقدمة لنيل شهدة الماستر في علم النفس عمل و التنظيم و  
تسيير الموارد البشرية ، جامعة مولودي معمر تيزي وزو .
- \_ تخة خديجة،(2020)، محددات العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة في ظل  
بعض المتغيرات التنظيمية والشخصية ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه  
الطور الثالث تخصص علم النفس عمل و تنظيم ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة .
- بورماد زكرياء ، بوغرة عبد الوهاب (2020) نظام العمل بالمناوبة وعلاقته بضغط العمل ،  
مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، دراسة ميدانية لأعوان الحماية الميدانية  
بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية - جيجل .
- \_ خنتاش إيمان ( 2022 ) عبئ العمل وعلاقته بالأمراض المهنية ، دراسة استكشافية في  
مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب معسكر،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم  
النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية ، جامعة مصطفى اسطبولي - معسكر .

- مخفي سارة ( 2022)، عبئ العمل و أثره على حوادث العمل لدى أعوان الحماية المدنية بمديرية معسكر،دراسة استكشافية- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية ،جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر .
- كلاش هناء ( 2019)، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بشير بن ناصر بسكرة،مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر -بسكرة.
- عيسى إبراهيم المعشر( 2009) ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، دراسة ميدانية في الفنادق الأردنية فئة 5 نجوم ، دراسة مكتملة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير إدارة أعمال ،جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن .

الملاحق



جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

قسم علم النفس و الأطفونيا

السنة الثانية ماستر : علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية

الموضوع :

عبي العمل لدى عينة من عمال التناوبي بمؤسسة  
سوناطراك\_ أرزيو\_ مركب GP2Z

أخي العامل...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية بعنوان "عبي العمل لدى عمال التناوبي" .

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجي منكم التعاون بغرض إفادتنا في جمع المعلومات ، فالرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذا الاستبيان وذلك بوضع علامة (□) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك . علما أن هذه البيانات ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي .

وشكرا على حسن تعاونكم

✓ من إعداد الطلبة : - بن سليم يسرى - قادري نور الهدى

✓ تحت إشراف الأستاذة : قدور بن عباد هوارية

السنة الجامعية : 2023-2024

البيانات الشخصية (ضع إشارة (□) في الخانة المناسبة )

السن : . . . . .

- الخبرة المهنية :  10 سنوات أو أقل  أكثر من 11 سنة
- الفئة المهنية :  إطار cadre  متحكم maîtrise
- منفذ exécutant

يرجى وضع الإشارة (□) في المربع المناسب

الفقرات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
01					
توكل لي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت .					
02					
أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة إلي من طرف مسؤولي المباشر .					
03					
أتلقي تعليمات و توجيهات في نفس الوقت من أكثر من مسؤول .					
04					
أعيش حالة من عدم الانسجام مع زملائي في العمل .					
05					
لا أجد الدعم الكافي من زملائي في العمل .					
06					
علاقتي مع زملائي تتسم بالاحترام والتقدير .					
07					
ليس لدي وقت للراحة أثناء الدوام .					
08					
اشعر بالملل و الروتين في عملي .					
09					
يحتاج عملي الكثير من التركيز والانتباه					
10					
تؤدي الضوضاء المرتفعة إلى سرعة الانفعال و الغضب .					
11					
تتناوبني نوبات القلق أثناء تأدية مهامي .					
12					
أعاني من صداع الرأس أثناء العمل .					
13					
أعتقد أن الإضاءة الغير مناسبة تؤثر على شبكة عيني .					

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	
					14 تشعرني درجة الحرارة المرتفعة بالتعب و الإرهاق .
					15 أعاني من مشاكل في السمع نتيجة تعرضي للضوضاء باستمرار .
					16 أعاني من ألأم في المفاصل نتيجة الجلوس أو الوقوف لمدة طويلة في منصب عملي .
					17 أشعر بألم حاد في الكتف و المرفق .
					18 اشعر بتشنجات و رضوض في الذراعين و القدمين .
					19 أشعر بدوار أثناء تسلق في السلالم .
					20 طبيعة عملي يزيد من مستوى الحساسية .
					21 أشعر بألم ككل مرة على مستوى الظهر .



VAR00001

		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Mini
						Borne inférieure	Borne supérieure	
1	23		57.70	13.448	2.804	51.88	63.51	34
2	36		58.03	13.864	2.311	53.34	62.72	32
3	13		57.92	9.552	2.649	52.15	63.70	43
Total		72	57.90	12.893	1.519	54.87	60.93	32
Modèle				13.078	1.541	54.83	60.98	
Effets fixes								
Effets aléatoires					1.541 <sup>a</sup>	51.27 <sup>a</sup>	64.53 <sup>a</sup>	

a. Avertissement : La variance intercomposantes est négative. Elle a été remplacée par 0.0 lors du

ANOVA					
VAR00001					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1.555	2	0.777	0.005	0.995
Intragroupes	11800.765	69	171.026		
Total	11802.319	71			

## Tests post hoc

**Comparaisons multiples :**

Variable dépendante: VAR00001  
Scheffé

(I) CATPRO		Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
اطار	متحكم	-0.332	3.491	0.995	-9.07	8.40
	منفذ	-0.227	4.538	0.999	-11.58	11.13
متحكم	اطار	0.332	3.491	0.995	-8.40	9.07
	منفذ	0.105	4.232	1.000	-10.48	10.69
منفذ	اطار	0.227	4.538	0.999	-11.13	11.58
	متحكم	-0.105	4.232	1.000	-10.69	10.48

**Sous-ensembles homogènes**

:

**VAR00001**

Scheffé<sub>a,b</sub>

CATPRO	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05
اطار	23	57.70
منفذ	13	57.92
متحكم	36	58.03
Sig.		0.997

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 20.246.

b. Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

VAR00001

		N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Mini
						Borne inférieure	Borne supérieure	
	1	32	57.19	12.928	2.285	52.53	61.85	34
	2	20	56.75	11.858	2.652	51.20	62.30	38
	3	20	60.20	14.144	3.163	53.58	66.82	32
	Total	72	57.90	12.893	1.519	54.87	60.93	32
Modèle	Effets fixes			12.996	1.532	54.85	60.96	
	Effets aléatoires				1.532 <sup>a</sup>	51.31 <sup>a</sup>	64.49 <sup>a</sup>	

a. Avertissement : La variance intercomposantes est négative. Elle a été remplacée par 0.0 lors du

### Test d'homogénéité des variances

		Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
VAR00001	Basé sur la moyenne	0.154	2	69	0.857
	Basé sur la médiane	0.189	2	69	0.828
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	0.189	2	61.901	0.828
	Basé sur la moyenne tronquée	0.139	2	69	0.871

ANOVA					
VAR00001					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	148.494	2	74.247	0.440	0.646
Intragroupes	11653.825	69	168.896		
Total	11802.319	71			

### Tests robustes d'égalité des moyennes

VAR00001					
	Statistiques <sup>a</sup>	ddl1	ddl2	Sig.	
Welch	0.395	2	41.029	0.676	
Brown-Forsythe	0.438	2	59.826	0.647	

a. F distribué asymptotiquement

### Tests post hoc

Comparaisons multiples :

Variable dépendante: VAR00001  
Scheffé

	(I) AGE	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
30J40	50J41	0.438	3.704	0.993	-8.83	9.71
	60J51	-3.013	3.704	0.720	-12.28	6.26
51J41	30J40	-0.438	3.704	0.993	-9.71	8.83
	60J51	-3.450	4.110	0.704	-13.73	6.83
60J51	30J40	3.013	3.704	0.720	-6.26	12.28
	50J41	3.450	4.110	0.704	-6.83	13.73

### Sous-ensembles homogènes

:

### VAR00001

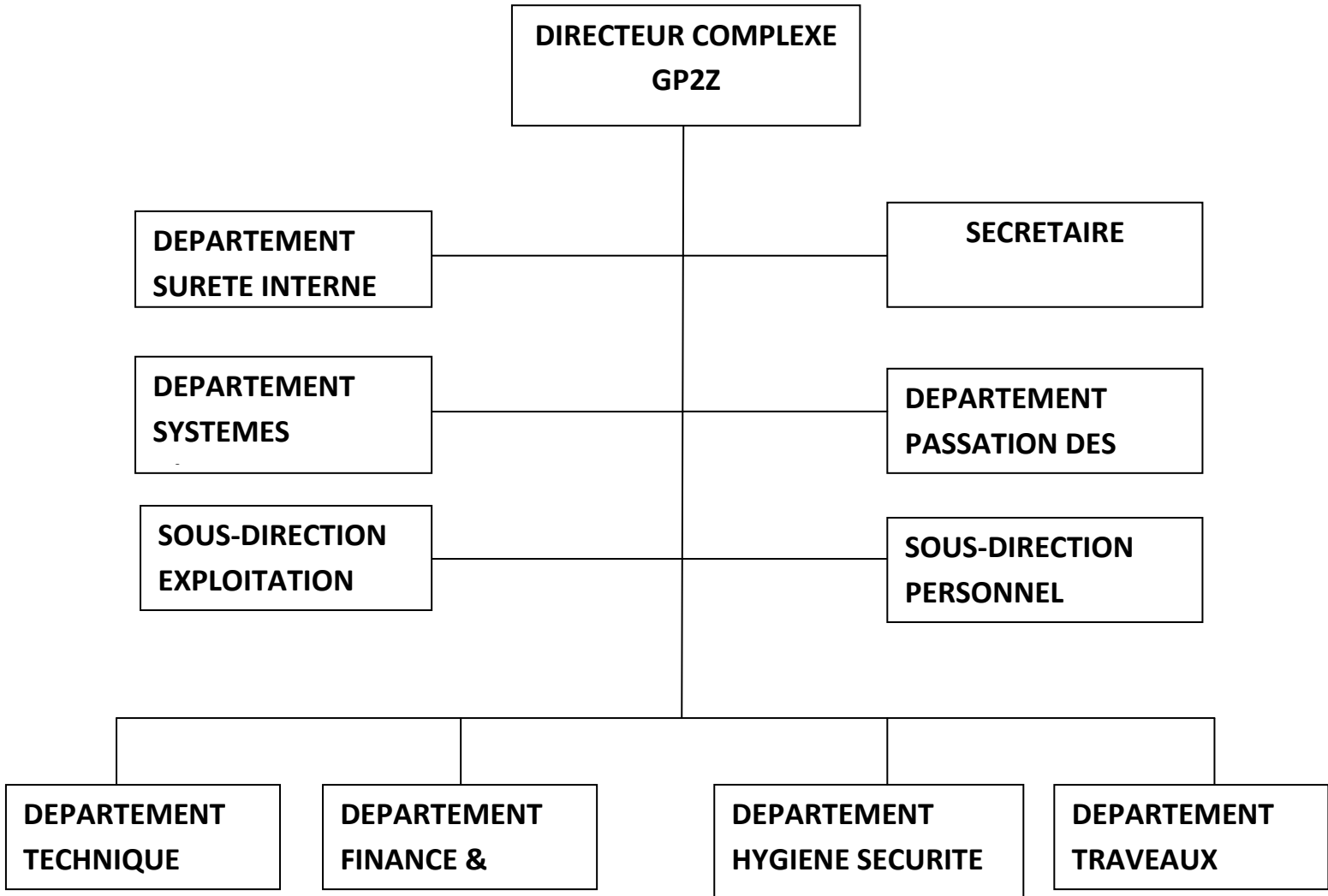
Scheffé<sub>a,b</sub>

AGE	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05
50J41	20	56.75
30J40	32	57.19
60J51	20	60.20
Sig.		0.670

				الخبرة	
EXPER	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard	
VAR00001	أقل من 10 سنوات 21	56.81	14.006	3.056	
	أكثر من 10 سنوات 51	58.35	12.525	1.754	

		Test de Levene sur l'égalité des variances							Test
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence standard	
VAR00001	Hypothèse de variances égales	0.742	0.392	-0.459	70	0.648	-1.543	3.362	
	Hypothèse de variances inégales			-0.438	33.871	0.664	-1.543	3.524	

## الهيكل التنظيمي ل مركب Gp2



سولطوگول

sonatrach

Activité Liquéfaction et Séparation

Division GNL&GPL

Complexe GP2/Z

N° 191/2024

Arzew, le : 16/05/2024

# ATTESTATION DE STAGE

Melle. KADRI Nour El Houda stagiaire en « Psychologie du travail, organisation et gestion des ressources humaines » a suivi au sein de notre unité un stage pratique durant la période allant du 20/04/2024 au 19/05/2024.

Cette attestation lui est délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

LE CHEF DE DEPARTEMENT, PI

L. KHEROUS



Revision.1



N° 192/2024

Arzew, le : 16/05/2024

# ATTESTATION DE STAGE

Melle. **BENSILIM Youstra** stagiaire en « **Psychologie du travail, organisation et gestion des ressources humaines** » a suivi au sein de notre unité un stage pratique durant la période allant **du 20/04/2024 au 19/05/2024.**

Cette attestation lui est délivrée pour servir et valoir ce que de droit.

LE CHEF DE DÉPARTEMENT, PI

L. KHEROUS

Chief de Service Formation

L. KHEROUS

