مجلة العلوم الإنسانية
ISSN 1112-9255
العدد الرابع - ديسمبر 2015

OEB Univ. Publish. Co.

دراسة تشخيصية لمصـــادر و مؤشـــرات ضـــغوط العمل بالمناوبة (8x3)

دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية . سكيكدة .

Etude et diagnostique des sources et indicateurs des pressions du travail selon le système du travail posté (8x3) Etude de terrain au niveau du complexe des matières plastique de Skikda

د. لعريظ بشير، جامعة عنابة - الجزائر

ملخص :

الدراسة الحالية تتناول تشخيص مصادر ومؤشرات ضغوط العمل وفق نظام المناوبة (8x3) بمركب المواد البلاستيكية لمدينة سكيكدة اعتمادا على تحليل مناصب العمل (تقني تنفيذي)،ولقد كشفت الدراسة أن العمال يعانون من مصادر ضغوط العمل التنظيمية وكذا مشاعرالإحباط، الانشغال، ارتفاع ضغط الدم، و القولون العصبي إضافة إلى التوتر وما يصاحبه من مظاهر الاستهلاك المفرط للمنشطات في النوبة الليلية والمهدءات في النوبتين الصباحية والمسائية.

الكلمات المفتاحية:

العمل بالمناوبة(8x3)، مصادر مؤشرات، ضغوط العمل

Le résumé:

Cette étude traite du diagnostique les sources et les indicateurs des pressions du travail selon le système du travail posté (3x8) au niveau du complexe des matières plastiques de Skikda sur la base de l'analyse des postes de travail (technicien de l'exécution).l'étude a démontré que les travailleurs souffrent de sources de pression de travail organisationnelles ainsi que de sentiments de frustration ,d'hypertension artérielle ,de et du colon nerveux en plus du stress accompagné de manifestations de consommation excessive de stimulants pendant le poste de nuit et de

Mots clés :

Sources, indicateurs, pressions de travail, le travail posté.

إشكالية الدراسة:

العمل وفق نظام المناوبة (8x3) يعتبر عاملا ضاغطا تبعا لخصائصه حيث يحدث خللا على مستوى الإيقاع البيولوجي لجسم العامل، لذلك ينظر إليه على أنه نظاما غير عاديا فالوظائف الجسدية، الفيزيولوجية والنفسية للجسم البشري تمر عبر حلقة زمنية كل أربعة وعشرون ساعة وفق إيقاع بيولوجي منتظم، فالأنشطة ينخفض أداؤها في أزمنة معينة، مقابل ذلك تكون الأعضاء والوظائف مهيأة للنشاط في فترات معينة أخرى(ميمني وأزهري،2007 ص 109). بما أن نظام العمل بالمناوبة يحدث أثرا على مستوى ذلك الإيقاع، فالعامل يكون مجبرا على تغيير فترات النوم، العمل والأنشطة الاجتماعية مما ينعكس سلبا على مختلف جوانب شخصيته. هاته الوضعية تتيح الفرصة لتجلي العديد من الإعراض النفسية، الجسدية والسلوكية التي تؤشر عن واقع نفسي جسدي منهك غالبا ما يؤدي إلى تدني جهاز المناعة ليصبح الفرد معرضا للكثير من الأمراض النفس جسدية كارتفاع ضغط الدم، السكري والأمراض المرتبطة بالجهاز الهضمي (Knutsson,1989,p.338).

الإنهاك الجسدي والنفسي الذي يسببه دوران العمل في نظام المناوبة سببه جملة من ضغوط العمل تكون ملازمة للفرد العامل أين تكون الطاقة البدنية، العقلية والنفسية مستنفذة، لذلك يعتبر من أبرز المظاهر الجلية التي تلازم العمال في المنظمات التي تنتهج نظام العمل بالمناوبة (8x3) الذي يتميز بتعقد أعباءه وأهمها العمل الليلي الذي يتنافى وفيزيونومية الجسم فتتجلى بذلك مظاهر فقدان هوية العامل في عمله لتتيح الفرصة لتجلي زملة من المؤشرات النفسية الجسدية، السلوكية، الاجتماعية والعقلية لذلك الواقع المعيش.

الدراسة الحالية تهتم بتشخيص مصادر ومؤشرات ضغوط العمل النفسية الجسدية لدى عمال المناوبة (8x3) اعتمادا على تحليل العمل من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ✓ ما هي مصادر ضغوط العمل بالمناوبة (8x3)
- ✓ ما هي مؤشرات ضغوط العمل بالمناوبة (8x3)

*** أهداف الدراسة**

- ✓ الكشف عن مصادر ضغوط العمل تقني . تنفيذي بالمناوبة (8x3)
- ✓ التعرف على مؤشرات ضغوط العمل تقني . تنفيذي بالمناوبة (8x3)

*** تحديد مصطلحات الدراسة إجرائيا:**

- **العمل بالمناوبة (3 X 8):**هو نظام عمل يحتوي على أربع مجموعات عمل، وعلى ثلاث نوبات عمل متساوية زمنيا ومتعاقبة، كل نوبة عمل مدتها ثمان ساعات يتعاقب عليها العمال كل ثلاث أيام، تلي بعد تسعة أيام من العمل في النوبات الثلاث فترة راحة مدتها ثلاث أيام وبذلك يضمن العمل بدون انقطاع خلال الأربع والعشرون ساعة.

النوبة الصباحية	النوبة المسائية	النوبة الليلية	فترة الراحة
من الرابعة والنصف صباحا إلى الثانية عشر والنصف نهارا 4:30 إلى 12:30 ثلاثة أيام عمل متتالية	من الثانية عشر والنصف ظهرا إلى الثامنة والنصف ليلا12:30 إلى 20:30 ثلاثة أيام عمل متتالية	من الثامنة والنصف ليلا إلى الرابعة والنصف صباحا20:30 إلى 4:30 ثلاثة أيام عمل متتالية	مدتها ثلاثة أيام

- **ضغوط العمل:** يقصد بها تلك الأعباء التي يفرزها نظام المناوبة (8x3) والتي تتطلب استجابة تكيفية يتبناها عمال المناوبة لمتطلبات وظروف العمل الاستثنائية بحيث ينتج عنها أذى نفسي جسدي أو سلوكي

- **المصادر:** تتمثل في محددات ضغوط العمل بالمناوبة (8x3) التنظيمية، البيئية، الشخصية والاجتماعية.

- **المؤشرات:** يقصد بها في الدراسة الحالية تلك الانعكاسات التي تنجم عن انتهاج نظام العمل بالمناوبة (8x3) وهي أمراض القلب، القولون العصبي والسكري وما يصاحب ذلك من مظاهر الإحباط، التوتر،الانشغال المستمر والاستهلاك المفرط للمنبهات والمنشطات.

*** تحليل كيفي لمفهومي مصادر ومؤشرات ضغوط العمل وفق نظام العمل بالمناوبة: (8x3)**

1. مصادر ضغوط العمل في نظام العمل بالمناوبة (8x3): بالنظر إلى خصائص نظام العمل بالمناوبة والمتمثلة خاصة في التغير المستمر لفترات العمل، العمل في الوردية الليلية وتعارض فيزيونومية العامل مع نظام العمل التناوبي، الظروف الفيزيقية الخاصة والقاسية، فإنها تشكل في مجملها عاملا ضاغطا، ذلك أن التفاعل فيما بينها يؤدي إلى إفرازات نفسية، جسدية، سلوكية عقلية واجتماعية سلبية أهمها التعرض المستمر للقلق والإحباط (Burn,1991,p.59).عموما يمكن وضع إطار لتحليل ضغط العمل التناوبي والذي يشتمل على ثلاثة عناصر هي العناصر

البيئية، العناصر التنظيمية والعناصر الفردية، وتنبغي الإشارة هنا إلى أن تلك العناصر تؤثر وتتأثر فيما بينها.

أ- **المصادر البيئية:** يمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة فيما إذا كان العمال المناوبون يمرون بمرحلة ضاغطة، مثلا في حالة مرض الزوجة أو أحد أفراد العائلة، فوقع ذلك سيكون قوي على نفسية وسلوك العامل.هذا من جهة ومن جهة أخرى فالحالة الاقتصادية إذا كانت سيئة فإنها تشكل عاملا ضاغطا يؤدي إلى القلق مما يعجل في ظهور أنماط سلوكية غير منتظمة (سيزي لاقي ووالاس،1995،ص.180) أما عن البيئة الداخلية فهي تشتمل على العناصر المادية التالية:

الحرارة: تشكل الحرارة مصدرا لضغوط العمل في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض والمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريبا، فإذا ما استشعر الفرد العامل عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس من ذلك صحيح .(Malchaire,2002,p.151)

الضوضاء: تعتبر الضوضاء وهي خاصية تميز مكان دراستنا الحالية صورة من صور التلوث الهوائي، فالصوت شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي على شكل موجات وتنبغي الإشارة هنا إلى أننا لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء وإنما على الصوت الغير المرغوب فيه والذي يسبب إزعاجا بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب استمرار يته والتي قد تعيق العامل من استخدام قدراته العقلية في إنجاز مهامه.

الإضاءة: يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة الغير مناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج عن فقدان الطاقة بسبب عملية التكيف للعضلات حتى تتمكن من رؤية واضحة وهذا يبدو جليا أثناء العمل في النوبة الليلية أين تكون الإضاءة اصطناعية وفترة العمل تمتد إلى ثمان ساعات متتالية

المصادر التنظيمية: وتشمل ما يلي:

صراع الدور: يحدث صراع الدور عندما يكون هناك أكثر من مطلب على العامل، وتفضيل أحده يصعب على الآخر (هيجان،1998، ص.186)، فعلى سبيل المثال العامل الذي عليه أن ينفذ طلب مشرفه حول زيادة الإنتاج في قسمه والوقت نفسه يكون تابعا لما ينجزه زميله من قسم

آخر نظرا للعلاقة التكاملية بينهما،فذلك من شأنه احدث عبء العمل الذي يؤدي في أحيان غالبة إلى انخفاض الرضا الوظيفي الذي يمكن اعتباره مصدرا من مصادر الضغط.

غموض الدور: يرتبط غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية للعمال وهذا يحدث عادة في حالات بداية استلام عمل جديد،النقل، تعيين رئيس جديد، الترقية...الخ، إن هذه المتغيرات تشكل تهديدا يمكن أن تكون مصدرا للضغط خاصة في حالة استمرارية هذا الغموض، فالنتائج البحثية تؤكد على أن غموض الدور يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض الرضا الوظيفي، تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل،التوتر،انخفاض درجة الثقة بالنفس وهذا ما يؤثر سلبا على الفر والمنظمة (عقيلي،2005، ص.593)، وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط.

طبيعة العمل: تتفاوت الوظائف في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء، الوسائل المستخدمة في إنجاز المهام...الخ،هذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة على العمال، فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن ضمان تقديم الخدمات للأفراد طيلة الأربع والعشرون ساعة كما هو الحال بالنسبة لنظام العمل بالمناوبة أكثر مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال الأخرى.

زيادة الحمل الوظيفي: يشبه البعض هذا العامل بانقطاع التيار الكهربائي عندما يزداد الحمل الاستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء، والحال نفسه يحدث للفرد عندما تزداد المهام المطلوب منه إنجازها من حيث الكمية أو مستوى الجهد العقلي والبدني. هاته الحالة غالبا ما تؤدي إلى مشكلات نفسية، سلوكية وبدنية تؤثر بدورها على الأداء. وزيادة الحمل يصنف إلى نوعين كمية ونوعية، فالأول يشير إلى إدراك الفرد بأن المطلوب منه لا يتناسب وطاقته من حيث الوقت أو الإمكانيات والقدرات الفردية الحالية لإنجاز ذلك المطلوب منه، في يشير الثاني إلى قدرة ومهارة الفرد في عملية التعامل مع المهام المطلوبة منه. فعلى سبيل المثال موظف متخصص في الأمور المالية طلب منه إنجاز ميزانية لشركة ذات فروع متباعدة ورأسمالها كبير خلال فترة وجيزة ولتكن ثلاثة أيام، فهذا الموظف ربما يشعر بأن الوقت المعطى له غير كاف بالرغم من إمكانياته المهنية العالية، فهو هنا يواجه زيادة كمية في الحمل، أما إذا أعطي العمل نفسه لموظفة لم يسبق لها التعامل مع هذا النوع من المهام فإنها تواجه حمل نوعية لافتقادها المهارات المطلوبة لذلك النوع من المهام، وكل ذلك من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الرضا

الوظيفي، انخفاض في تقدير الذات، زيادة ضربات القلب...الخ . تلك المؤشرات يمكن اعتبارها عوامل ضاغطة.

قلة الحمل الوظيفي: مثلما هناك نتائج سلبية لزيادة الحمل، فإن قلة الحمل الوظيفي تعتبر مصدر إزعاج للفرد، ونجده في الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد (Karlsson 2003,p427) فإنها تصنف ضمن قلة الحمل النوعية ويمكن أن تتجسد في الوظائف أو المهام التي تتطلب جزءا يسيرا من وقته، وهذه صورة لقلة الحمل الكمية الأمر الذي يجد فيه الفرد نفسه عرضة للملل، فيضطر إلى التعبير عن طاقته في الأنشطة الخارجية، لذلك وفي مجال العمل فإن قلة الحمل يعتبر مصدرا للصراع الداخلي واهتزاز الثقة بالنفس وخاصة عند التحدث عن الإنجازات الوظيفية بين الأصدقاء .

نوبات العمل: لقد بينت الدراسات أن عددا كبيرا من الأزواج الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة أنهم نادرا ما يلتقون بزوجاتهم وأولادهم لفترات طويلة بسبب خصوصية وانعكاسات طبيعة العمل الذي يقومون به وبالموازاة مع ذلك فإن نظام العمل بالمناوبة له تأثير سلبي على النوم (Gadbois,1990,p.217) حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب، اضطراب الشهية، ضعف القدرة الجنسية، ذلك يشكل في مجمله عاملا ضاغطا. فالعضوية انطلاقا من ذلك تصاب بخلل على مستوى ساعتها البيولوجية بحيث تضطرب المسؤولية التي تحمل في ثناياها درجة من الضغط النفسي وخاصة في البيئات التي تعطي وزنا وأهمية للعوامل الثقافية المتطرفة ، فيزداد بذلك العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن العمل وعن أفراد العائلة في آن معا. هذا التزامن يتأثر بالخبرات والممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر بدورها في إدراك الفرد حول ما يتعلق بانشغاله على تطوره المهني وتلبية التزاماته الاجتماعية، فإدراك الفرد العامل لهذه العلاقة يتحول إلى مصدر للقلق والإحباط، ويزداد ذلك في حالة إدراكه لجوانب أخرى مثل غياب الأمن الوظيفي والاجتماعي. فالتوقعات الشخصية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة إذا استمر إدراكها بصورة سلبية فإنها تسهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي إضافة إلى اللجوء إلى أساليب تكيفية غير سليمة كاللجوء إلى العزلة، استهلاك المنبهات والمنشطات حسب ما تقتضيه نوبات العمل المختلفة من وجهة نظر العامل.

المناخ التنظيمي: مثلما هناك نمط سلوكي لكل فرد يميزه عن الآخر فإن أية منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع عمالها ومعاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي

تنفيذ المهام الواجب تنفيذها. بعبارة أخرى لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى أوالمناخ التنظيمي، وللدلالة على ذلك فتنظيمات العمل المختلفة تتباين في تشجيع الأفكار الخلاقة للعمال ووضع مصلحتهم في المقام الأول أو في المقام الأدنى، وفي كلتا الحالتين تعتبر مصدرا للضغط إما من ناحية الإيجاب أو السلب بمعنى آخر قد يكون ذلك الضغط حافزا وقد يكون محبطا.

ب- **المصادر الفردية لضغوط العمل:** انطلاقا من الفروق الفردية فإن الأفراد قد يستجيبون للضغط بطرق مختلفة فبعضهم يتكيف مع الضغط فيما يتجنبه آخرون وذلك يرجع إلى وجود عوامل وسيطة أو ناقلة للضغط وهي العوامل التي تقوم بإضعاف أو تأكيد العلاقة بين مصادر الضغط والنتيجة، وتشمل هذه العوامل العمر، الجنس، السمات الشخصية والعادات وتتميز أغلب الأعمال في هذا المجال بدراستها ما يسمى بنمط السلوك للشخصية (أ) ونمط السلوك للشخصية (ب). ومن أهم النتائج المتوصل إليها على نمط السلوك في الاستجابة لضغوط العمل ما يلي (سيزي لاقي ووالاس ،1995 ص.188):

بالنسبة لنمط الشخصية(أ) فإنه يتميز بوجه عام بكل من الإقدام والطموح والتنافس والجرأة يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يطلبه منهم، يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن، منشغل دوما بالمواعيد المقررة للإنجاز وعنده توجه عملي،غير صبور ويكره الانتظار،في صراع مستمر مع الأفراد والأحداث والأشياء.بالنسبة لنمط الشخصية (ب) فليس لديه أي من تلك الأنماط السلوكية، لكن هذا لا يعني أنهم لا يتصفون بالتنافس والدافعية في الأداء بل من الممكن أن يكونوا كذلك، ذلك أن الاختلاف الأساسي بين النمطين يكمن في كون نمط الشخصية(أ) يسابق الزمن بالاندفاع، بينما يعمد الشخص من النمط (ب) إلى إيقاع منتظم.

2. مؤشرات ضغوط العمل:

بالرغم من الاختلاف الواضح في الطرق التي يسلكها العمال مع الضغط، إلا أن أغلب الأبحاث حول نتائج الضغط قد ركزت على آثاره السلبية وهناك طرق عديدة لتصنيف النتائج السلبية للضغط، ولعل أكثرها شيوعا هي الآثار السلوكية الجسدية والنفسية والتنظيمية.

المؤشرات السلوكية: إذا تجاوز الضغط المستوى العادي فإنه ستظهر ردود فعل سلوكية تشمل كل من القلق، العدوان، الملل والاكتئاب إضافة إلى الإرهاق والتوتر. من الممكن أن تحدث أسباب أخرى هذه الأنماط السلوكية أيضا، إلا أن ضغوط العمل تتصدر الأسباب العديدة لهذه

الأنماط ، نجد في نظام العمل بالمناوبة نمطان سلوكيان يرتبطان بالضغط هما الاستهلاك المستمر لكل من المنبهات والمنومات بمختلف أنواعهما، وهذا من شأنه إنهاك صحة العامل وبالتالي تنقص فعالية أدائه في عمله، ويمكن إدراك هذا السلوك من خلال مؤشرات متنوعة منها التغيب المتكرر، البطء في العمل، الأخطاء العملية، انخفاض فعالية العمليات العقلية، إضافة إلى التوتر والشكوى الدائمة من المرض (Knutsson et Boggild 2000,p.362).

المؤشرات النفسية: تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والاضطرابات النفسية وهذا ما أدى ببعض الأبحاث إلى القول بأن أكثر من50 % من الاضطرابات والأمراض ترجع إلى أسباب ترتبط بضغوط العمل (جيلان وطوني1995 ص 288)، أما عن أنواع الاضطرابات العضوية فقد تظهر في شكل اختلال بسيط مثل: العرق جفاف الفم، برد وحمى، ومشكلات تظهر في شكل إحباط، قلق واكتئاب، أوعواقب أكثر خطورة مثل ارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم، سرعة ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب.

المؤشرات التنظيمية: إن العلاقة بين الضغط والأداء معقدة إلى أبعد الحدود، فمن الممكن أن تكون لضغوط العمل أثر سلبي أو إيجابي على الأداء أو قد لا تكون لها أي أثر، فحينما يكون ضغط العمل منخفضا فالعمال يحافظون على مستويات أدائهم الحالية، وبذلك ينعدم النشاط أو الدافعية لأداء أكثر،أما في مستويات الضغط المنخفضة إلى المتوسطة فالعمال سيقعون تحت تأثير حافز لتحسين مستويات أدائهم(لوكيا وبن زروال2006، ص.15)، في هاته الحالة يعتبر ضغط العمل محركا للأداء،غير أن العامل الحاسم في هذه المعادلة يتمثل في الفترة الزمنية التي من الممكن أن يتحمل العامل فيها هذه الظروف الضاغطة. مقابل ذلك فإنه إذا ارتفعت مستويات ضغوط العمل يمكن أن ينخفض الأداء بصورة واضحة، وهذا الوضع يحدث في حالة تكريس الشخص قدرا كبيرا من طاقته للتخفيف من حدة الضغط أكثر من توجيه جهده نحو الأداء، أما إذا طال أمد المستوى المرتفع للضغط فالأفراد يحسون بضرورة إجراء تغييرا قبل أن يصيبهم الانهيار، وقد تظهر في هذه المرحلة أنماطا سلوكية سلبية مثل: الانسحاب الغضب، استهلاك الكحول،،،الخ. في حين هناك نمط سلوكي آخر لتخفيف حدة الضغط يتمثل في الغياب أساسا والتي يعبر عنها عادة بأنه آلية دفاعية يستخدمها العامل للتخفيف من حدة الضغط الواقع عليه.

***إجراءات الدراسة الميدانية:**

المنهج المعتمد في الدراسة: لجأ الباحث إلى اعتماد تحليل مناصب العمل الذي يتطلب استخدام مختلف الوسائل الممكنة (شبكة الملاحظة، المقابلة النصف موجهة والمفتوحة الاستمارة، أدوات العمل، بنك معلومات المنظمة) (Fréderic and Roseline2006,p.54) لجمع بيانات تفصيلية عن العمل من حيث متطلباته العامة، النفسية، الجسدية، العقلية الحس حركية، الاجتماعية، الفيزيقية، مواصفات أدوات وأجهزة العمل، مخاطر العمل بأعلى جودة ممكنة حتى يتسنى تشخيص مصادر ومؤشرات ضغوط العمل لدى العمال التقنيين الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة (8x3)

الملاحظة: تم الاعتماد على شبكة الملاحظة بهدف الحصول على البيانات المتعلقة بمصادر ضغوط العمل الظاهرية والمتمثلة في الظروف الفيزيقية، سهولة وصعوبة استخدام أدوات العمل درجة الإقبال على العمل ومختلف سلوكات العمال.

المقابلة الموجهة: الهدف من استخدامها الحصول على البيانات التي تساعد في عملية التأكد من المعلومات التي تم التوصل إليها من خلال شبكة الملاحظة. وكذا استخدام نتائجها في صياغة بنود الاستمارة وقد أجريت مع مختلف الأشخاص الذين لديهم علاقة بالعمل ومع مستويات مختلفة في أداء العمال.

المقابلة المفتوحة: بما أن الملاحظة لا تسمح إلا بجمع البيانات الظاهرية الملموسة للعمل وجب اعتماد المقابلة المفتوحة لجمع الحائق الخفية في العمل والمتعلقة بمصادر ومؤشرات ضغوط العمل بالمناوبة (8x3). وقد أجريت مع كل من لديه علاقة بالعمل موضع التحليل .

الاستمارة: هناك العديد من القضايا التي لا يستطيع العامل الإفصاح عنها لاعتبارات شخصية وتجاهلها يؤدي إلى عدم جمع الكم الكافي من المعلومات التي تؤثر سلبا على تحقيق الغاية من تحليل مناصب العمل، لذلك كان الهدف من استخدام الاستمارة جمع المعلومات التي لا يمكن التوصل إليها باستخدام الوسائل الأخرى. وقد مت فقط لعينة الدراسة من فئة العمال التقنيين التنفيذيين.

نشير في هذا الصدد أننا لم نخضع المقابلة والاستمارة للقياس السيكومتري لأننا بصدد جمع بيانات عن العمل في حد ذاته وليس قياس الخصائص الشخصية للعمال .

أدوات العمل: تحليل لأدوات العمل ساعد بشكل كبير في الكشف عن بعض مصادر ضغوط العمل وخاصة فيما يتعلق بالعبء الوظيفي الزائد، الإجهاد البدني وكذا دوران العمل.

بنك معلومات المنظمة: كان الهدف من اللجوء إلى هذه الوسيلة الكشف عن الواقع الصحي والسلوكي والمسار الوظيفي لعينة الدراسة والتي تساعد بدرجة كبيرة في تشخيص مصادر ومؤشرات ضغوط العمل بالمناوبة(8x3).

مجتمع البحث: يتشكل مجتمع البحث من 166 عاملا تقنيا تنفيذيا بمركب المواد البلاستيكية بسكيكدة

عينة البحث: يشترط في تحليل منصب العمل أن تكون العينة متفاوتة في درجة الأداء حتى يمكن الكشف عن الحقائق المتعلقة بالعمل بصورة متزنة اعتبارا للفروق الفردية أما عن العدد فيمكن الاكتفاء باثنين من كل فئة.في دراستنا هذه اعتمدنا على تسعة عمال يعملون كتقنيين تنفيذيين بمركب المواد البلاستيكية سكيكدة، ثلاثة منهم ذوي الأداء الجيد، والعدد نفسه بالنسبة لذوي الأداء المتوسط والمنخفض، وقد كان تصنيفهم إلى مستويات انطلاقا من عشرة قراءات لاداءهم مع تأكيد المشرفين على ذلك التمييز.

أساليب تحليل البيانات:

النسب المئوية والمتوسط الحسابي: لحساب استجابات أفرد العينة على أسئلة الاستمارة

المتوسط الحسابي: $M = \frac{\sum P}{N}$

تحليل المحتوى: تم استخدامه لمناقشة البيانات التي تم جمعها عن طريق المقابلة وبنك معلومات المؤسسة

الحدود الزمانية والمكانية للبحث:

- الحدود المكانية: تمت الدراسة في مركب المواد البلاستيكية بسكيكدة.

الحدود الزمنية:أجريت الدراسة في الفترة الممتدة من جافني 2014 إلى ماي 2015.

تحليل البيانات ومناقشتها بناء على تساؤلات الدراسة:

التساؤل الأول: ما هي مصادر ضغوط العمل بالمناوبة (8x3)

بناء على تحليل ومناقشة البيانات التي تم الحصول عليها من تحليل منصب عمل تقني تنفيذي تبين أن مصادر ضغوط العمل بالمناوبة تنحصر في الآتي:

المصادر التنظيمية:

العبء الوظيفي الزائد: تبين من خلال تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها باستخدام تقنية تحليل العمل أن العمل وفق نظام المناوبة (8x3) يشكل عبء زائد في ما يتعلق بإجبار العامل على النهوض والنوم باكرا باستمرار (النهوض يكون على الساعة الثالثة والنصف والنوم على الساعة الثامنة والنصف ليلا). إضافة إلى ذلك فالمناوبة الليلية تسهم باستمرار في نشوء اضطرابات النوم (نوم النهار لا يعوض نوم الليل) مقابل ذلك كشفت الدراسة أن تصميم الوظائف كان سليما من حيث وضعيات العمل، أدوات العمل، العلاقات التنظيمية، فهي متناسبة والخصائص الشخصية للعمال،كما أن القائمين على أعمال المنظمة يسهرون باستمرار على رسكلة موظفيها بصفة دورية. لذلك نلحظ غياب مصادر ضغوط العمل المتعلقة بغموض المهام صراع الدور والظروف الفيزيقية السيئة.

بناء على ذلك يمكن القول بأن المصدرين الأساسيين لضغوط العمل بالمناوبة (8x3) التنظيمية بمركب المواد البلاستيكية بسكيكدة لدى فئة التقنيين التنفيذيين يكمن في التغيير المستمر لفترات العمل والعمل في النوبة الليلية اللذان يسهمان في نشوء اضطرابات النوم.

المصادر الاجتماعية: نظام العمل بالمناوبة (8x3) بما يحمله من تغيير لأوقات العمل وسرعة دوران ساعاته يمثل تعارضا مع القيم التي يتلقاها العمال خلال عضويتهم في الجماعات المختلفة التي يتفاعل معها،إذ لا يتيح لهم الفرصة الكافية للاندماج فيها، مما يؤدي إلى إعادة النظر في مواقفهم وإعادة تشكيل أنماطهم السلوكية في التخلي عن عادات واتجاهات معينة واكتساب اتجاهات وعادات أخرى أكثر ملائمة لمقتضيات الموقف الاجتماعي الجديد.

انطلاقا من ذلك يمكن تصور عمق الآثار النفسية الاجتماعية التي يفرزها نظام العمل بالورديات خاصة إذا علمنا أنه يؤثر على تنظيم جماعة العمل،مقابل ذلك يكون العامل في نظام العمل اليومي العادي أقدر على الاهتمام بشؤون العائلة والصلات الاجتماعية المختلفة أكثر من العامل الذي يخضع لنظام العمل المناوبة الذي يشعر بالتقصير اتجاه مسؤولياته الأسرية. إذ يتأثر بما شيع في مجتمعه من أصداء للمواقف الحياتية، لذلك فأي اختلال في الصلات الاجتماعية للعامل يمكن أن يكون مصدرا للاضطرابات العاطفية، وما أكثر ما كانت مشكلات أسرة العامل أو الحالة المرضية لأحد أفراد أسرته وراء السلوك العدواني الذي يظهر لديه في ميدان عمله. بمقارنة وضعية كل من عمال المناوبة وعمال اليوم العادي، نجد أن عمال المناوبة يقابلون الحياة الاجتماعية بالتوحش ولا يبدون استعدادا للتعاون في ظل طبيعة وظروف العمل

وهي ما يعبر عنها بالمصادر الاجتماعية لضغوط العمل بالمناوبة (8x3) عكس العمال الذين يشتغلون عاديا فهم يواجهون التغيرات غير المنتظرة في البيئة بتغذية رجعية تكون أكثر تفهما وعقلانية، كما أنهم يبدون استعدادا للتعاون.

الإجابة عن السؤال الثاني: ماهي مؤشرات ضغوط العمل لدى عمال المناوبة (8x3) انطلاقا من فحص السجلات والوثائق الطبية لمفردات العينة يتبين أن نسبة 50 بالمائة منها تعرضت للإصابة بارتفاع الضغط الدموي، في حين كانت نسبة 30 بالمائة تعاني من مشكلة القولون العصبي. تجدر الإشارة هنا وحسب السجلات الطبية أن بوادر الإصابة بتلك الأمراض بدأ بعد قضا 12 سنة من العمل بالنسبة لفئة المتعرضين للضغط الدموي و17 سنة بالنسبة لفئة المصابين بأمراض القلب، في حين كانت 24 سنة بالنسبة للأشخاص الذين أصيبوا بالقولون العصبي.

بنظرة متأنية لهاته المعطيات تبين وجود ارتباط لا يدع مجالا للشك بين الاستهداف لتلك المشكلات النفسية الجسدية وضغط التغير الدوري لفترات العمل وكذا العمل في النوبة الليلية وتفاعلهما مع مصادر الضغط الاجتماعية.

من أسباب ارتفاع ضغط الدم عدم كفاية النوم، فانتظامه يحقق الراحة ويسمح بالتعامل السليم مع المواقف وبالتالي تحقيق الاستقرار النفسي الذي يساعد العضوية على اكتساب المناعة التي تقي شر الأمراض،وهذا ما يتعارض وانتهاج نظام العمل بالمناوبة.

يعتبر ارتفاع ضغط الدم أحد أهم المشكلات النفسية الجسدية التي يعاني منها عمال المناوبة لذلك يستوجب إعادة النظر في كيفية إدارة ضغوط العمل التناوبي المتمثلة أساسا في عدم انتظام فترات النوم، الراحة، العبء الوظيفي الزائد،،،الخ. لضمان المحافظة على السلامة الصحية والجسدية للعامل.

أكدت الدراسة الحالية كذلك أن نسبة معتبرة من مفردات عينة الدراسة تعاني من الإصابة بالقولون العصبي فلقد تبين أن 38 حالة تعرضت له منذ أكثر من خمس سنوات. لقد أثبتت الأبحاث أنه من أهم أسباب الإصابة به نجد الاستهلاك الغير صحي للمهدءات والمنشطات وهي عادة يتبعها أغلب العاملين بالمناوبة وذلك ما أكدته شبكة الملاحظة وكذا النتيجة التي توصل إليها (Knutsson et Boggild2000 ,p.362) أن موظفي الثلاث نوبات أكثر عرضة لحدوث المشاكل الاجتماعية واللجوء إلى سلوكيات غير صحية كالاستهلاك المفرط

للمنبهات والمهدءات، فمن خلال قراءتنا يتضح وجود علاقة سببية بين الإصابة بالأمراض النفسية الجسدية والانشغال والتوتر الدائمين لدى المصابين، فمن خلال فمن خلال تحليل ومناقشة نتائج المقابلات والملاحظات المتعلقة بهذا الشأن نجد أن العمال منشغلون دوما على ذويهم، فكلما يأتي اتصالا من طرفهم يكون العامل في وضعية حرجة تؤثر سلبا على الوظائف الحيوية للعضوية، واستمرارها يؤدي إلى الإصابة بالسكري ضمن هذا الإطار أثبتت الدراسة التي قام بها (1989Kantsson).أن التغير الدوري لفترات العمل بالمناوبة (8x3) يسهم في ارتفاع مستوى الدهون الثلاثية والكوليستيرول في الدم، كما أظهرت النتائج أن هناك ارتفاع في نسبة دهون الدم الثلاثية وانخفاض في نسبة الكوليستيرول عالي الكثافة HDL في حالة العمل وفق ذلك النظام من العمل. فالإصابة بتلك الأمراض كانت نتاج التفاعل بين المصادر التنظيمية الشخصية والاجتماعية لفترات طويلة أدت إلى فقدان هوية العمل في عمله فتجلت بذلك المظاهر التالية لسوء توافق العمال مع عملهم والتي أكدتها شبكة الملاحظة ما يلي:

المشاعر	- سرعة الانفعال والإثارة. - مشاعر الحزن. - انخفاض مستوى الثقة في النفس - التشاؤم
الخوف	فقدان السيطرة على النفس. الانشغال على الصحة. الإحساس بالتعاسة. تبلد الأحاسيس. عدم احترام الذات.
الأفكار	النسيان وارتكاب الأخطاء. صعوبة التركيز. عدم الحسم في اتخاذ القرارات. الارتباك.

السلوك	إساءة إدارة الوقت. إساءة تنظيم الذات. الاندفاع والتشتت في مناحي عدة. تجنب إدارة المشاكل' توجيه اللوم للآخرين. الحاجة إلى استخدام المهدئات وأقراص النوم.

*** نتائج الدراسة:**

توصلت الدراسة الحالية إلى تشخيص مصدرين حاسمين لضغوط العمل بالمناوبة (8x3) هما التغير الدوري المستمر لفترات العمل والعمل في النوبة الليلية واللذان يقتضيهما ذلك النظام من العمل، كما أسهمت الدراسة في تشخيص المؤشرات النفسية الجسدية لضغوط العمل بالمناوبة (ارتفاع ضغط الدم، أمراض القلب والقولون العصبي) أما عن المظاهر المرتبطة بتلك المؤشرات والتي تم رصدها من خلال شبكة الملاحظة تمثلت في مشاعر الإحباط، الانشغال التوتر والاستهلاك المفرط للمنشطات في النوبتين الليلية والصباحية والمهدءات أثناء النوبة المسائية والتي تؤثر سلبا على مختلف جوانب شخصية العمال، لذلك يجب تجسيد الآليات الكفيلة بتحقيق تعايش صحي وذلك النظام من العمل من خلال السهر على إيجاد البدائل لتخصيص فترة الراحة الكافية والقيام بفحوصات طبية دورية، إضافة إلى تقديم الخدمات الإنمائية المتعلقة بالتغذية الصحية.

- قائمة المراجع :

المراجع باللغة العربية:

- الهاشمي،لوكيا، بن زروال، فتيحة.(2006). *الإجهاد*. مخبر التطبيقات النفسية والتربوية. عين مليلة(الجزائر): دار الهدى للطباعة والنشر.

- بكر،جيلان،هوب، توني.(1998). *إدارة العقل*. ترجمة مكتبة جرير.(ط1). المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير.

- سيزلاقي،أندر ودي، والاس، مارك.(1995). *السلوك التنظيمي والأداء*. ترجمة جعفر أبو قاسم أحمد.المملكة العربية السعودية: مطابع الإدارة العامة.

- ميمني، تحية عبد الله،أزهري، شيرين أحمد.(2007). *بعض المتغيرات الكيموحيوية في الدم الناتجة عن تأثير الضغوط النفسية للعاملين بنظام المناوبات الليلية*. المملكة العربية السعودية. جامعة الملك عبد العزيز.

- وصفي،عقيلي عمر.(2005). *إدارة الموارد البشرية المعاصرة*.عمان: دار وائل.

- هيجان، عبد الرحمان.(2002). *ضغوط العمل*.الرياض: معهد الإدارة العامة.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Burn (A).(1996). *conseil pour les travailleurs postés* . Lille :PUL.

- Frédéric (Y) et Roseline (G) .(2006). une forme d analyse le travail . *Recherches Qualitatives* – vol 26. Univ Montréal .

- Gadbois(ch) .(1990).*les aspects psychosociaux du travail posté*. Ge travail humain ,53.

- Karlsson (BH) and all .(2003). *Metabolic disturbances in male workers with rotating three shift work* . Results of the WOLF study . Environment health ,76.

-Knutsson (A), Relationships between Serum Triglyceride And gammaglutamyitransferas among shift and Day Workers ,*Journal of internal medecine* . 266.

- Knutsson (A) and Boggild (H). (2000).*Shift work and cardiovascular* . Review Environmental Health.15.

- Malchaire (J) .(2002). *Dépistage participatif des risques dans une situation du travail et Ergonomie* , Bruxelles .n4.