الانعكاسات النفسية والسلوكية (الاكتئاب، القلق والاحتراق النفسي) لنظام العمل بالمناوبة(3*8)

- دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية بمكيكدة -

- د. بشير لعريط
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا
جامعة باجي مختار – عنابة
laritba2010@yahoo.fr

- أ. هناء بوحارة
قسم العلوم الاجتماعية
جامعة جيلالي اليابس- سيدي بلعباس
hana_bouhara@hotmail.fr

الملخَّـص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3*8) متمثلة في الاكتئاب، القلق والاحتراق النفسي.

حيث اعتمد الباحثان في ذلك على المقارنة بين نتائج استجابات عمال المناوبة وعمال اليوم العادي بغية الكشف عما إذا كان نظام العمل التناوبي يسهم في نشوء المظاهر النفسية والسلوكية التي تقلل من مستوى الأمن النفسي لديهم إضافة إلى معرفة الفروق في استجابات عمال المناوبة تبعا لبعض المتغيرات الديمغرافية.

الكلمات المفتاحية: الانعكاسات النفسية والسلوكية – الاكتئاب – القلق – الاحتراق النفسي – نظام العمل بالمناوبة.

Résumé :

Dans cet article, sont approchées les principales répercussions psychologiques et comportementales du système de travail posté (en 3X8), représentées dans la dépression, l'anxiété et l'épuisement professionnel (burn-out). Les chercheurs ont effectué une comparaison entre les résultats des réponses des travailleurs postés avec les travailleurs en système normal, afin de détecter si le travail posté contribue à l'apparition de manifestations psychologiques et comportementales qui réduisent le niveau de sûreté psychologique, en plus de la connaissance des différences dans les réponses des travailleurs postés dans certaines variables démographiques.

les mots clés : répercussions psychologiques et comportementales- la dépression - l'anxiété - l'épuisement professionnel (burn-out)- système de travail posté

مـــقـــدمـــة :

ينتج عن الإخلال بالسير الطبيعي للإيقاع البيولوجي عواقب وخيمة تتمثل بالخصوص في اضطرابات وآثار على مستوى مختلف الوظائف الجسمية، النفسية وما يصاحبها من مظاهر سلوكية، ذلك أن الفرد يقع تحت تأثير العديد من المواقف الضاغطة التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها، وأحداثا تنطوي على الكثير من مصادر التوتر وعوامل الخطر والتهديد في كافة مجالات حياتهم الناتجة أساسا على الإخلال بالإيقاع البيولوجي اليومي للإنسان. كل هذا من شأنه أن يجعل تلك الأحداث المثيرة للضغوط تلعب دورا في ظهور أعراض الاكتئاب، القلق والاحتراق النفسي، الأمر الذي يطرح مشكلة سوء تكيف الفرد العامل وصعوبة توافقه عند العمل وفق نظـــــام المناوبة (3x 8) الذي يستوجب العمل في الليل، في هذه الحالة يكون العامل مجبرا على العمل في الوقت الذي يحتاج فيه جسمه إلى النوم، لينام بعدها في الوقت الذي يصبح فيه جسمه في أوج نشاطه.

- الـــدراســـات السابقـــة :

قام **موريس ومونتال 1965** [1] بدراسة أثر نظام العمل بالمناوبة على العامل وتوصل إلى نتيجة مفادها أن العمل بالليل مغاير لفزيونومية جسم العامل مما يؤدي إلى اضطربات بيولوجية وفزيولوجية متمركزة حول صعوبة النوم، الاضطرابات الهضمية والخلل على مستوى وظائف المخ.

واهتم "**فوري**"**1980** [2] بدراسة العلاقة بين نظام العمل بالمناوبة واضطرا بات النوم الناتجة عنه لدى العمال من خلال متغير السن وقد أســـفرت علـــى النتائج التالية:

- نوعية وكمية النوم تختلف تبعا لمتغير السن، ذلك أن العمـــال المنـــاوبين الأكثر سنا (35 سنة فما فوق) اضطراب النوم لديهم أشد وطأة مـــن أولئـــك

الذين تتراوح أعمارهم بين 22 و30 سنة.

أجرى "**كيناك**"**1981** [3] دراسة على عينة من عمال المناوبة فتوصل إلى: أن نسبة 85 % من العينة تعاني من القلق على أشياء لا تستدعي ذلك، كما أن نسبة 65 % من العينة لها نظرة سوداوية للحياة، وقد فسر الباحث ذلك على أن تغير الظروف الفيزيقية المستمرة أثناء أداء العمل يساعد على انخفاض فعالية الوظائف العضوية المختلفة كالجهاز الهضمي الذي يفشل عن أداء وظائفه المعتادة بسبب قلة تدفق كمية الدم التي تصله.

وفي دراسات قام بها **فولكارد وآخرون 1985** [4] تبين أن عمال المناوبة يشتكون من سرعة التعب والإرهاق وضعف الطاقة اللازمة لأداء العمل وآلام الظهر إضافة إلى بعض مؤشرات اضطرابات النوم وخاصة منها صعوبة الاستيقاظ، كما أن هاته الحالة غالبا ما تكون مصحوبة بمجموعة من مؤشرات الاكتئاب أهمها الإحساس بالفشل، الانطواء على الذات، فقدان الثقة بالنفس، تقدير الذات السيئ، العدوانية، البكاء، الانشغال، الخوف من المستقبل، صعوبة اتخاذ القرارات الحاسمة، الشك، اللوم المستمر للذات والشعور بالندم.

كما توصل" **ليل**"[5] أن عمال المناوبة يعانون من توتر شديد يصاحبه كل من العصبية والنرفزة.إن التوتر الشديد في أغلب الأحيان يؤدي إلى عدم القدرة على التركيز وبالتالي ينعكس سلبا على الأداء والعلاقات الاجتماعية المختلفة.

في دراسة قام بها "**بيارسي**" **و** "**لاك**" **1988** [6] تتناول استعمال المنبهات والمنومات لدى عمال المناوبة باستخدام استبيان يوضح جانبا من جوانبه سوء استعمال ذلك، فتبين من خلال النتائج أن الأسباب تتمحور في الهروب من الواقع نظرا لقلة الثقة بالنفس، استرجاع المشكلات الشخصية لمحاولة

التعامل معها (حالة استهلاك المنشطات أثناء العمل) إضافة إلى التحرر من المزعجات وتفادي خبرة القلق.

أجرى كذلك "**تساكاي و كوجي**"**1988** [7] دراسة على عينة من العمال الذين ينتهجون نظام العمل بالمناوبة (3 X 8)، ومن الأسئلة التي تضمنتها استمارة البحث مدى حاجة العمال المناوبين إلى تأكيد دواتهم، ومن النتائج التي أسفرت عنها أن العمال يميلون إلى معرفة وتأكيد ذواتهم بدافع من الحاجة إلى التقدير، المكافأة، الاعتراف، الاستقلال والاعتماد على النفس وإظهار السلطة على الغير. غير أن ذلك يصادف مجموعة عوائق أهمها الشعور بالضيق، الإرهاق.

يتبين من نتائج الأبحاث السابقة أن عبء العمل يؤثر سلبا على العديد من أعضاء الجسم البشري ويسهم إسهاما فعالا في نشوء الاضطرابات النفسية والأمراض الجسدية.

- إشكالية البحث:

تمثل ظواهر القلق، الاكتئاب والاحتراق النفسي مكان الصدارة بين المظاهر النفسية السلوكية التي يتعرض لها الأفراد في عصرنا الحالي، فالتوسع في التصنيع الذي يسود المجتمعات اليوم بسرعة مذهلة تنعكس عنه آثارا نفسية سلوكية على العمال ينبغي أن نكون منتبهين لها مخططين للتعامل مع نتائجها.

باعتبار نظام العمل بالمناوبة (3 X 8) عاملا ضاغطا تبعا لخصائصه المتمثلة أساسا في التغير المستمر لفترات العمل[9]، فإنه بذلك يعتبر نظاما غير عادي. لذلك ينظر إليه على أن انعكاساته النفسية السلوكية تعتبر مشكلة جدية ينبغي التعامل معها بطريقة علمية.

والدراسة الحالية تحاول التعرف على ما إذا كان لذلك النظام من العمل

(3 X 8) آثارا نفسية على العامل الجزائري متمثلة في الاكتئاب، القلق، والاحتراق النفسي معتمدين في ذلك على قياس كل من الاستجابة الاكتئابية، مستوى القلق و درجة الاحتراق النفسي لدى مجموعتين من العمال، الأولى خاضعة لنظام العمل بالمناوبة(3 X 8) والثانية خاضعة لنظام اليوم العادي محاولين من خلال ذلك معرفة أكثر العمال تعرضا للانعكاسات النفسية والسلوكية السالف ذكرها انطلاقا من متغير الحالة الزواجية في العمل بالمناوبة.

ويمكن صياغة هذه الإشكالية في **التساؤلات** التالية:

- هل يوجد اختلاف في مستوى الاستجابة الاكتئابية، القلق والاحتراق النفسي بين عمال المناوبة (3 X 8) وعمال اليوم العادي ؟

-هل يوجد اختلاف في مستوى الاستجابة الاكتئابية، القلق والاحتراق النفسي لدى عمال المناوبة (3 X 8) المتزوجين والعازبين ؟

- فرضيات البحث الإجرائية:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح عمال المناوبة (3 x 8) مقارنة باليوم العادي.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة (3 x 8).

- أهداف البحث:

* التعرف على الفروق لدى أفراد العينة (بين مرتفعي ومنخفضي الاستجابة الاكتئابية، القلق والاحتراق النفسي) وفقا لمتغير الحالة المدنية.

* الكشف عن المظاهر السلوكية الأكثر شيوعا لدى عمال المناوبة.

* الكشف على ما إذا كان لنظام العمل بالمناوبة علاقة بأعراض الاكتئاب، القلق والاحتراق النفسي.

- التعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث:

*** الانعكاسات النفسية والسلوكية:**

هي مختلف الآثار المرتبطة بالضغوط والتوتر الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات المميزة أساسا لنظام العمل بالمناوبة، حيث تنجم عنه انعكاسات نفسية وسلوكية تتمثل في عدم القدرة على التوافق النفسي، بحيث يكون فيها الفرد لا يشعر بالسعادة وغير قادر على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكانياته إلى أقصى حد ممكن، أبرز هذه الانعكاسات هي الاكتئاب، القلق والاحتراق النفسي.

*** الاكتئاب:**

الاكتئاب إجرائيا هو خبرة وجدانية ذاتية أعراضها: الحزن، التشاؤم، فقدان الاهتمام، اللامبالاة، الشعور بالفشل، عدم الرضا، الرغبة في إيذاء الذات، التردد، عدم البث في الأمور، الإرهاق، فقدان الشهية، مشاعر الذنب، احتقار الذات، بطء الاستجابة وعدم القدرة على بذل أي جهد وهي ما يعبر عنها بالاستجابة الاكتئابية:

إن هذا التعريف هو الذي أخذنا به في بحثنا هذا إجرائيا.

*** القلق:**

أما تعريفنا الإجرائي للقلق فهو يعبر عن حالة تشير إلى خبرة وقتية متغيرة ومرحلية مرتبطة بشعور العامل بأنه متوتر، منشغل باستمرار، مجهد، عدواني وينتابه كل من الشك والخوف، وهي أعراض يغلب عليها الطابع السلوكي.

*** الاحتراق النفسي:**

يشير الاحتراق النفسي في بحثنا الحالي إلى درجة استجابة العامل لمتغيرات نظام العمل التناوبي بحيث تكون مؤلمة تحدث آثارا على جوانب شخصيته بشكل متزامن بحيث تعبر عن استجابة انفعالية حادة ومستمرة يصعب معها الحصول على التوازن المطلوب في ممارسة أنشطة الحياة المختلفة بشكل اعتيادي، مما يتيح الفرصة لظهور العديد من الأعراض النفسية السلوكية، الفيزيولوجية والعقلية.

*** 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 ثلاثة أيام، تلي بعد تسعة أيام من العمل في النوبات الثلاث فترة راحة مدتها ثلاثة أيام، وبذلك يضمن العمل بدون انقطاع خلال الأربع والعشرين ساعة.

- التراث النظري للدراسة:

يعتبر نظام العمل بالمناوبة أحد أساليب التشغيل التي انتهجتها العديد من المؤسسات الجزائرية من أجل تحقيق العديد من الأهداف الاقتصادية

والاجتماعية. وباعتباره عاملا ضاغطا فإنه ينعكس سلبا على توافق العمال مع ذاتهم وبيئتهم، مما يستوجب إيجاد آليات كفيلة بتحقيق تعايش سليم معه .

1- العمل بالمناوبة:

*** تعريف كامبنز KAMPENZ:** هو عبارة عن تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء الأربع والعشرين ساعة[8].

*** تعريف فيو VIEUX:** نمط من تنظيم وقت العمل لضمان استمرارية الإنتاج بواسطة تعاقب فرق العمل على العمل دون انقطاع[10].

*** تعريف "كايو KAILLAU":** نمط من تنظيم وقت العمل لضمان الاستمرارية في الإنتاج، وتتعاقب فيه فرق العمل دون انقطاع في الزمان[11].

*** تعريف " ماكدونال ودويل MC DONAL & DOYLE":** هو نظام عمل غير عادي لأن ساعات العمل فيه غير مستقرة زمنيا. [12]

إن عدم التوصل إلى تعريف شامل مانع يرجع أساسا إلى تعدد أنماط النوبات من جهة والتنوع الواسع لمختلف عناصرها من جهة أخرى.

بناءً على ذلك فالعمل وفق نظام المناوبة هو نظام عمل تقسم فيه مدة العمل إلى فترات متساوية ومتعاقبة بين العمال، تلي بعد عدد من أيام العمل فترة راحة.

هذا النظام من العمل يعتبر من الطرق التي تلجأ إليها الكثير من المؤسسات لرفع قدرتها الإنتاجية وضمان استمرارية الخدمات، وبذلك فإنه يعتبر ضرورة اقتصادية واجتماعية.

***أسباب ظهور نظام العمل بالمناوبة:**

**** أسباب اقتصادية:**

- الحاجة إلى إنتاج أكبر لتلبية حاجات السوق والربح السريع للمؤسسات.
- رغبة المؤسسات في استغلال تجهيزاتها بصورة مكثفة لمسايرة التطور التكنولوجي والاجتماعي بالإضافة إلى المنافسة.
- ضرورة استغلال الآلات والتجهيزات طيلة الأربع والعشرين ساعة باستمرار حتى يمكن تثمينها من الناحية الاقتصادية.
- أدى كل من تطور وسائل النقل وتزايد عدد السكان إلى ضرورة توفير المواد الأساسية الواسعة الاستهلاك، كما أن تزايد عمليات النقل للبضائع والأشخاص أدى إلى خلق الكثير من الخدمات الموازية. كل ذلك أدى إلى انتشار نظام العمل بالمناوبة بمختلف أنواعه.

****أسباب تقنية:**

- هناك بعض العمليات الصناعية وبعض الأنواع من الآلات تتطلب التشغيل المتواصل لتحقيق هدف إنتاجي معين وحتى لا تصاب الآلات أو المواد المستعملة في العملية الإنتاجية بالتلف.
- زاد التطور التكنولوجي من كفاءة بعض الآلات وقدرة تحملها كالعقول الإلكترونية الشيء الذي استدعى تبني هذا النظام من العمل أكثر فأكثر.
- ازدادت الحاجة إلى هذا النظام من العمل في مجال المحروقات والقطاع العسكري وفي مصانع الخدمات العامة كالمستشفيات خصوصا أثناء وبعد الحرب العالمية الثانية لضرورة القيام

بالمراقبة المستمرة وتحقيق الإنتاج الوفير.

أسباب اجتماعية:

ظهور البطالة التي دفعت البعض إلى اقتراح تقليل عدد ساعات العمل في اليوم وتناوب عدة فرق على نفس المركز، كما أن بعض المصالح تستدعي العمل دون انقطاع إضافة إلى ضرورة تلبية حاجات المستهلك المتزايدة وحصوله على منتوجات معينة بكميات كبيرة وخدمات في مواعيد محددة، مما استدعى العمل في أوقات غير عادية.

- أهمية العمل بالمناوبة:

كانت دوريات العمل قديما بمثابة نظام تقليدي بالنسبة لبعض المهن كالخباز، الممرض...إلخ، ومع ذلك كانت نسبة عمال الدوريات جد منخفضة. يرجع عهد هذا النظام في بريطانيا مثلا إلى نقص الذخيرة الحربية سنة 1915 حيث تم تمديد ساعات العمل الأمر الذي أدى إلى الحوادث والغياب ونقص الإنتاج في الوقت نفسه.(13)

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

عمد أرباب العمل إلى الزيادة في ساعات العمل اليومية التي كانت طويلة إلى حد ما، الأمر الذي أدى إلى ظهور ضغوط عمالية 1918- 1919 وهذا ما أدى إلى زيادة عمال الدوريات الذي ارتفع بين سنتي 1954- 1964 بأكثر من الضعف، وقد نشر المكتب الدولي للشغل نسب تزايد العمال بالدوريات خلال الفترة بين 1960- 1972. (14)

2- الاكتئاب:

تعد ظاهرة الاكتئاب المرتبطة بالمجال المهني من مشكلات العصر التي

تحتاج إلى دراسات معمقة. فالضغوط المرتبطة بالعمل إذا لم يحسن إدارتها فإنها تولد لدى الفرد العامل زملة مشاعر كالحزن المستمر. التشاؤم، عدم الرضا، انخفاض مستوى تقدير الذات... الخ والتي سرعان ما تنعكس على الجانب السلوكي سلبا، مما يعجل في ارتفاع مستوى الاستجابة الاكتئابية التي تعيق الفرد في إدارة شؤون حياته المختلفة .

وحسب **(عبد الستار ابراهيم)** يعبّر الاكتئاب عن مجموعة من الأعراض المركبة التي يطلق عليها العلماء "**مفهوم الزملة الاكتئابية *depressive syndrome*** " فمن المعروف أن أعراض الاكتئاب قد تختلف من فرد إلى آخر، فالبعض قد يتخذ لديهم الاكتئاب شكل أحاسيس قاسية من اللوم، وتأنيب الضمير والنفس، ويجئ عند البعض الآخر مختلطا مع شكاوي جسمانية، وأمراض بدنية بصورة قد لا نعرف الحدود بينهما، ويعبر البعض الآخر عنه في شكل مشاعر باليأس، والتشاؤم، والملل السريع من الحياة والناس ... وهكذا وربما تجتمع كل هذه الأعراض معا في شخص واحد [15].

أما عن **الاكتئاب في العمل** فيمكن ملاحظته في الوسط المهني من عدّة مظاهر ومؤشرات أبرزها انخفاض الأداء الوظيفي والتوتر المتزايد وحالات اليأس والعجز، تقلبات المزاج، فأحيانا يكون الفرد مبتهجا وأحيانا يائسا. حيث يحدث الاكتئاب لدى الفرد العامل عندما يكون في حالة شديدة من الحزن أو عندما لا يكون موفقا في بعض أمور الحياة أو العمل.

كما يمكن أن يحدث نتيجة ظروف ضاغطة وإذا كان الفرد على علم بالظروف المصاحبة للاكتئاب سمى اكتئابا خارجيا أو رجعيا، أما إذا كان غير معروف الأصل والمصدر سمي اكتئابا داخليا، بالإضافة لحالة الحزن المميزة لكلا النوعين من الاكتئاب والتي تميز مشاعر المريض[16].

- مصادر ومظاهر الاكتئاب في نظام العمل بالمناوبة:

إن الأفراد الذين يعملون في الوردية الليلية غالبا ما يكون نشاطهم العام يتميز بالضعف والخمول بسبب مجموعة من العوامل أبرزها ظروف العمل (إضافة اصطناعية، نقص الأكسجين، الرغبة في النوم، الانشغال، التفكير المتواصل...إلخ) [17]، هاته الوضعية غالبا ما تعجل بنزوع العامل إلى استهلاك المنشطات لضمان الحصول على الطاقة اللازمة لإتمام العمل، وهذا بدوره يؤدي إلى مجموعة من الإفرازات على المستوى النفسي والفيزيولوجي أهمها اضطرابات النوم والمعدة، فقدان السيطرة على الأنا إضافة لاضطرابات النفسجسدية [18] والتي تتجلى بوضوح في كثرة الشكاوي من الآلام الجسمية والتي بدورها تؤدي إلى عدم التلذذ بالطعام وفقدان الوزن.

3- القلق:

يشير القلق إلى حالة نفسية تتسم بالضيق و التبرم الناتجين عن اضطراب في العلاقة المتبادلة بين الفرد و البيئة التي يعيش فيها، فهو بذلك انفعال يعيق الأداء أو يسهله نظرا لكونه خبرة وقتية متغيرة و مرحلية متعلقة بشعور الفرد بأنه مضطرب .

إن نظام العمل بالمناوبة يسهم في اضطراب العلاقة بين العامل وبيئته مما يولد لديه مجموعة من مشاعر الضيق إذا زاد مستواها عن الحد المعقول أفرزت العديد من المظاهر النفسية والسلوكية السلبية.

فالقلق عبارة عن حالة من التبرم والضيق وعدم الارتياح، مع التوقع الدائم لحدوث ضرر، فالعامل القلق شخص تعس، كلما زاد قلقه زاد احتمال استنفاذ طاقته ومن ثم لا يستطيع تخفيف توتراته. فبدلا من السعي لتحقيق الأهداف نجده حبيسا لصراعاته الداخلية. والواقع أن للقلق مستويات متفاوتة الشدة، فقد

يكون عاليا بحيث يصعب التحكم فيه مما يؤدي إلى اضطرابات نفسية، وقد يكون مستواه معتدلا أو بسيطا قد يؤدي بالفرد إلى البلادة والخمول والأداء الفاشل فلا تستثيره الأحداث والمواقف وقد يكون دافعا لتحقيق الحاجات.

أما إذا استمر هذا القلق بحيث يصبح يلازم حياة الفرد العامل لأسباب موضوعية فإنه يؤدي إلى النقص في الأداء[19].

إن المواقف المثيرة للقلق التي يتعرض لها الفرد العامل يوميا أثناء تفاعله مع البيئة يرتبط بشكل أساسي بأسباب كل من التوتر، الخوف، الانشغال والشك [20]، إن ذلك يمكن تفسيره بناء على إدراك الفرد وتقييمه لذاته وللحدث.

بناء على ذلك فالقلق لدى عمال المناوبة يعتبر حالة من التبرم والضيق بسبب ضغوط العمل.

4- الاحتراق النفسي:

يعتبر مفهوم الاحتراق النفسي ***Psychological Burnout*** من المفاهيم الحديثة نسبيا، وقد ظهرت المقالات الأولى حوله في منتصف السبعينات، حيث ظهوره جعل منه موضوعا ساخنا من قبل وسائل الإعلام في التسعينيات، وقد وصل ما كتب حوله عام **1991** إلى آلاف المقالات والدراسات، وحوالي مائة كتاب.

وعلى الرغم من الاهتمام الكبير بهذا المفهوم، فإنه لا يوجد تعريف مثالي له، حيث لا يوجد إجماع واضح بين المرشدين والإكلينيكيين والباحثين حوله. فقد ظهرت تعاريف كثيرة تختلف فيما بينها، منها المحدودة ومنها الموسعة، كما أن بعضها يشير إليه كوضع نفسي وأخرى تتضمن سلوكات مباشرة، وبعضها يتحدث عن الظاهرة نفسها، والبعض الآخر عن العملية، كما أن

بعضها يعود إلى الأسباب، والآخر يعود إلى التأثير[21].

فهو مصطلح شاع في اللغة الأنجلوسكسونية، يستخدم بشكل مفرط ليترادف مع مفهوم الإجهاد المهني، وحسب مقاربة التحليلي **فرويدنبرجر (*H.J.freudenberger* 1974)** فإنه يشير إلى إرهاق يصيب على الأخص أصحاب المهن ذات الطابع الاجتماعي الإنساني (كالصحة، التعليم، الحماية المدنية...) باعتبارها مرتبطة مباشرة بالعلاقات و الانفعالات بين الأشخاص، ويشمل جوانب مختلفة من تأثيرات الإجهاد المهني غير المعالج [22].

وعموما يمكن اعتبار الاحتراق النفسي تلك الحالة التي تنجم عن إحساس الفرد بعدم تلبية حاجياته وعدم تحقق توقعاته، إضافة إلى تطور خيبات الأمل يرافقها أعراض نفسية وجسدية، تؤدي إلى تدني مفهوم الذات، هذا ما يؤثر سلبا على تحقيق أهدافه الشخصية، والأهداف العامة للمؤسسة التي يعمل فيها.

- المنهـــج المستخدم فـــي الدراســـة:

بعد أن تم إنجاز الجانب النظري لهذه الدراسة، وصياغة فرضياتها بشكل جامع لجوانب المشكلة والتي بدورها تسمح بمعرفة الفروق الجوهرية في كل من الاستجابة الاكتئابية، القلق والاحتراق النفسي لدى كل من عمال المناوبة (3×8) وعمال اليوم العادي، إضافة إلى الكشف عن طبيعة الفروق انطلاقا من متغير الحالة الزواجية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

- أدوات جمـــع البيانات:

تم الاعتماد على الملاحظة، المقابلة، تحليل الوظائف ومختلف السجلات الإدارية التي لها علاقة بالبحث.

*** الطرق الإحصائية:** اعتمد الباحثان على استخدام:

النسبة المئوية = عدد أفراد الفئة / عدد أفراد العينة x 100.

المتوسط الحسابي: لدرجات المجموع باستخدام المعادلة التالية:

$$M = \frac{\sum P}{N}$$

الانحراف المعياري: حساب الانحراف لكل درجة عن المتوسط وذلك للتعرف على مدى اقتراب أو ابتعاد الدرجة عن المتوسط باستخدام القانون التالي:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (D - X)^2}{\sum N}}$$

تحليل التباين:

وقد استخدمنا في تحليل التباين كل من اختبار T-test والاختبار Anova أحادي الاتجاه

و تمت المعالجة الإحصائية عن طريق برنامجي : spss v13 For Windows و برنامج Excel ضمن الحزمة البرمجية .Office 2007.

- استبيان الدراسة:

بناء على إجراءات الدراسة الاستطلاعية، والنتائج المتوصل إليها فإن الباحث اعتمد على بناء استمارة تضم **ثلاث محاور** الأول خاص بمتغير الاكتئاب، الثاني متعلق بالقلق أما الثالث فخاص بالاحتراق النفسي.

أما عن ثبات وصدق الاستبيان فقد تم حساب معاملات الثبات وذلك عن طريق اختبار ثبات المقياس وصدقه من خلال إعادة الاختبار وحساب درجة الارتباط بين الاستبيان ومحك خارجي وحساب الاتساق الداخلي بين البنود الناجمة عن إجراءات التحليل العاملي من خلال حساب معامل ألفا أو الارتباط" بيرسون" بين كل بند من بنود المقياس والدرجة الكلية للمقياس،

وبطريقة التجزئة النصفية أو ما يسمى كذلك بمعامل الاتساق الداخلي.

* **ثبات الاستبيان:** تم توزيع الاستبيان في فترتين مختلفتين يفصل بينهما حوالي أربعة أسابيع على عينة مكونة من (500) مفحوصاً بواقع (250) عامل من نظام العمل بالمناوبة و(250) عامل من نظام العمل اليوم العادي. وكان معامل الارتباط (بيرسون) بين درجات التطبيقين للعمل في النظامين معاً قدره 0,74، في حين بلغ معامل الارتباط بين كل من عمال نظام المناوبة وعمال نظام اليوم العادي على حدة 0.73، وهو ارتباط مرتفع نسبياً ويشير إلى ثبات جيد للمقياس.

*** صدق الاستبيان:**

"يمكن اعتبار الاختبار صادقا فقد تم عرضه علـــى عدد من المتخصصين أو الخبراء في المجال الذي يقيسه الاختبار وحكموا بأنه يقيس السلوك الذي وضع لقياسه بكفاءة".

عرضت عبارات الاستبيان على **ثمان (08) محكمين** للتحقق من دقتها واقتراح أي تعديلات يرونها في الصياغة وقد حازت جميع العبارات على اتفاق يتراوح بين 85 و100 % بين آراء المختصين.

أما عن تقدير الدرجات على كل عبارة من عبارات الاستبيان فإنها تتراوح بين درجة واحدة وخمس درجات، كما أن العبارات مصاغة جميعها سلبا. وقد صمم الاستبيان بحيث تشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع مستوى الاستجابة الاكتئابية، ارتفاع مستوى القلق، ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي، وارتفاع شدة الإدراك السلبي اتجاه خصائص نظام العمل.

- **عينـــة البحـــث:** يتوزع أفراد عينة الدراسة كالآتي:

جدول رقم (01) يوضح خصائص العينة من حيث متغير الحالة المدنية ومدة الخدمات عند فئة العمال المناوبة.

مدة الخدمات / الجنس	اقل من 5 سنوات		من 5 إلى 10 سنة		من 11 فما فوق		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أعزب	49	% 19,6	43	% 17,2	35	% 14	127	% 50,8
متزوج	32	% 12,8	41	% 16,4	50	% 20	123	% 49,2
المجموع	81	32,4	84	33,6	85	% 34	250	100

وجدول رقم (02) يوضح خصائص العينة من حيث متغير الحالة المدنية ومدة الخدمة عند فئة عمال اليوم العادي.

	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أعزب	27	% 10,8	28	% 11,2	52	% 20,8	107	% 42,8
متزوج	32	% 12,8	31	% 12,4	80	% 32	143	% 57,2
المجموع	59	% 23,6	59	% 23,6	132	% 52,8	250	% 100

- الحدود الزمانية والمكانية للبحث:

أ- الحدود المكانية: تمت الدراسة في مركب المواد البلاستيكية بسكيكدة التابع لشركة سوناطراك.

ب- الحدود الزمانية : تم تقديم أداة البحث (الاستبيان) للعمال في شهر جوان من سنة 2014 واسترجعت في شهر جويلية من السنة نفسها.

- اختبـــار فرضيـــات الدراســـة:

*** الفرضية الإجرائية الأولى: تقول بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي".**

للتحقق من ذلك تم استخدام **اختبارT.Test** لحساب الفرق بين الفئتين وأسفرت على النتائج التالية:

الجدول رقم (03) يوضح الفروق في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 250		اليوم العادي ن = 250		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى الاستجابة الاكتئابية	1319.36	263.872	1299.66	259.932	248	5.32	في صالح عمال المناوبة

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستجابة الاكتئابية عند عمال المناوبة وعمال النظام العادي. وهذا يشير إلى أن عمال المناوبة يتميزون بارتفاع في مستوى الاستجابة الاكتئابية مقارنة بعمال نظام اليوم العادي. حيث كان متوسط الاستجابة الاكتئابية لعمال المناوبة 1319.36 وبانحراف معياري قدره: 263.872 ومتوسط الاستجابة الاكتئابية لعمال اليوم العادي 1299.66 وبانحراف معياري قدره: 259.932 وأن قيمة (ت) المحسوبة: 5.32 عند دلالة ألفا α = 0,05.

*** الفرضية الإجرائية الثانية: تقول بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي".**

الجدول رقم (04) يوضح الفروق في مستوى القلق لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 250		اليوم العادي ن = 250		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى القلق	2549.76	509.95	2345.63	498.96	498	5.12	في صالح عمال المناوبة

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق عند عمال المناوبة وعمال النظام العادي. وهذا يشير إلى أن عمال المناوبة يتميزون بارتفاع مستوى القلق مقارنة بغيرهم من عمال نظام اليوم العادي. حيث كان متوسط قلق عمال المناوبة 2549.76 وبانحراف معياري قدره: 509.95 ومتوسط القلق لعمال اليوم العادي 2345.63 وبانحراف معياري قدره: 498.96 و أن قيمة (ت) المحسوبة: 5.12 وذلك عند دلالة ألفا α = 0,05.

*** الفرضية الإجرائية الثالثة: تقول بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي".**

للتحقق من ذلك تم استخدام **اختبار T.Test** لحساب الفرق بين الفئتين وأسفرت على النتائج التالية:

الجدول رقم (05) يوضح الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لصالح عمال المناوبة (3×8) مقارنة بعمال اليوم العادي.

نظام العمل	المناوبة ن = 250		اليوم العادي ن = 250		درجة الحرية	قيمة (ت)	اتجاه الفروق
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري			
مستوى الاحتراق النفسي	2669.28	533.856	2766.41	489.98	498	5.36	في صالح عمال المناوبة

يتضح من الجدول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي عند عمال المناوبة وعمال النظام العادي. وهذا يشير إلى أن عمال المناوبة يتميزون بارتفاع مستوى الاحتراق مقارنة بغيرهم من عمال نظام اليوم العادي. حيث كان متوسط الاحتراق النفسي لعمال المناوبة 2669.28 وبانحراف معياري قدره: 533.856 ومتوسط الاحتراق لعمال اليوم العادي 2766.41 وبانحراف معياري قدره: 489.98 وقد كانت قيمة (ت) المحسوبة 5.36 وذلك عند دلالة ألفا $\alpha = 0,05$.

*** الفرضية الإجرائية الرابعة: تقول بأنه "توجد فروق جوهرية في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجون مقارنة بالعزاب في نظام المناوبة (3×8)."**

لاختبار الفرضية تم استخدام **اختبار ANOVA** وأعطت النتائج التالية:

الجدول رقم (06) يوضح الفروق في مستوى الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجون مقارنة بالعزاب في نظام المناوبة (3×8).

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى الاستجابة الاكتئابية	بين المجموعات	2	570,32	285.16	3.88	بين الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين
	داخل المجموعات	498	36515,55	73.32	0,02	
	المجموع الكلي	500	42215,87			

يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستجابة الاكتئابية لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعزاب في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 3,88قدرت بـــ وبمقارنتها بدلالة (ف) الجد ولية 0,02 يتبين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال المتزوجين.

*** الفرضية الإجرائية الخامسة: تقول بأنه "توجد فروق جوهرية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين مقارنة بالعزاب في نظام العمل بالمناوبة (3×8)"**

ولاختبار الفرضية تم استخدام **اختبار ANOVA** حيث أسفرت عن النتائج التالية:

الجدول رقم (06) يوضح الفروق في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين مقارنة بالعزاب في نظام العمل بالمناوبة (3×8).

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى القلق	بين المجموعات	2	550,84	275.42	3.81	بين القلق لصالح

	داخل المجموعات	498	35984,13	72.25	0,02	العمال المتزوجين
	المجموع	500	36534,97			

يتضح من الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعزاب في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة قدرت بـــ3,81 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجد ولية 0,02 يتين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال المتزوجين.

*** الفرضية الإجرائية السادسة: تقول بأنه " فروق جوهرية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح العمال المتزوجون مقارنة بعمال اليوم العادي في نظام العمل بالمناوبة (3×8)"**

ولاختبار الفرضية تم استخدام **اختبار ANOVA** وأعطت النتائج التالية:

الجدول رقم (07) يوضح الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لصالح العمال المتزوجين مقارنة بعمال اليوم العادي في نظام العمل بالمناوبة (3×8)

المتغير	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	اتجاه الفروق
مستوى الاحتراق النفسي	بين المجموعات	2	549,92	274.96	3.717	بين القلق لصالح العمال المتزوجين
	داخل المجموعات	498	36834,65	73.96	0,02	
	المجموع الكلي	500	37384,57			

يتضح من الجدول الموضح أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح العمال المتزوجين في نظام العمل بالمناوبة مقارنة بالعزاب في نفس النظام. ذلك أن قيمة (ف) المحسوبة 3,71 وبمقارنتها بدلالة (ف) الجدولية 0,02 يتبين لنا بأن اتجاه الفروق لصالح العمال المتزوجين.

- نتائـــج الدراســـة العامة:

* أكدت الدراسة أن العمل بنظام المناوبة له تأثير سلبي على عادات النوم والعلاقات الاجتماعية، حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب، النوم المتقطع، اضطراب الشهية، انخفاض الولاء اتجاه المنظمة وهي مؤشرات عامة تدل على ارتفاع الاستجابة الاكتئابية، القلق والاحتراق النفسي.

* إن السبب الرئيس في هذه المشكلات يرجع إلى التغير الدوري الذي يحدث في الساعة البيولوجية للجسم، لذلك يجب أن توجه جهود الباحثين نحو إيجاد جداول عمل دورية تتناسب و الطبيعة البيولوجية للعاملين في ضوء متطلبات الوظائف التي يقومون بها. ليكون الهدف النهائي هو تعرض الفرد العامل لأقل درجة مـــن الاضطراب في توازنه الفيزيولوجي والنفسي عند تغيير توقيت العمل من فترة لأخرى مع الأخذ بعين الاعتبار تأثير المتغيرات الديمغرافية على ذلك.

انطلاقا من نتائج الدراسة يمكن القول أن خصائص نظام العمل التناوبي تشكل أحداثا مثيرة للضغوط وهذا ما توصلت إليه الدراسات السابقة و التي تسهم في نشأة أعراض الاكتئاب، القلق و الاحتراق النفسي، و من ثم فهي بمثابة متغيرات نفسية و سلوكية تسهم في اختلال الصحة النفسية والجسدية للعمال والتي تشير إلى خبرة وجدانية تتجلى خاصة في الحزن، التشاؤم، الانشغال، الشعور بالفشل، عدم الرضا، الشعور بالذنب، عدم حب الذات، صعوبة النوم، التعب، فقدان الشهية، اللجوء إلى المهدئات والمنشطات بصورة غير صحية. هاته المظاهر تختلف شدتها تبعا لمتغير الحالة الزواجية، ذلك أن العامل في نظام المناوبة كلما زادت التزاماته الاجتماعية كلما زاد مستوى تراكمات الضغوط المختلفة عليه كالحمل الوظيفي المرتفع الناتج عن نظام العمل (3+8) .

قائمة الهوامش والمراجع:

(1) Maurice (m) et Man telle (c**), Enquête psychologique sur le travail en équipe** Univ de Paris, 1965, p59

(2) Foret (j), **Sommeil et horaires de travail irréguliers**, thèse doct.Lille, France.

(3) Queinnec (y) and Terssac (g), **Variation temporelle du comportement des opérateurs le cas de processus a feu continu, le travail humain**, 1981, 44, 1,p :45.

(4) Folkard (s) and all**, chronobiology and shift work**, current issues and trends Chronobiologia ,1985, p49.

(5) Lille (f), **Le sommeil de jour d'un groupe de travailleurs de nuit**, le travail humain, 1967, 30, pp90, 92

(6) Piercy (j) and Lack (l**), daily exercise can shift the endogenous circadian rhythm**; sleep Res, 17, 1988, p393.

(7) Sakai (k) and Kogi (k), **condition for three shift workers to take night time naps effectively cervinka (eds)**,night and shift work. Frankfut,1988,p:215.

(8) Villemeur (A): **sûreté de fonctionnement des systèmes industriels**, Paris: Eyrolles, 1988. p: 21.

(9) حمو بوظريفة ، **الساعة البيولوجية**، شركة دار الأمة ,الجزائر,1995 ,ص:9

(10) Villemeur (A), Opcit, p: 22.

(11)Savoyant (A): **Statut et fonction des communication dans l'activité des équipes de travail**, psychologie française, 28, 1977, p: 250.

(12) Idem, P: 23.

(13) Cézamian (p) **: Fatigue industrielle et travail de la nuit,: L'ergonomie au service de l'homme au travail** (S.F.P), E.M.E, Paris 1978, P :43.

(14) Idem. P: 56.

(15) عبد الستار إبراهيم ,**الاكتئاب :اضطراب العصر الحديث ,فهمه و أساليب علاجه**, عالم المعرفة,الكويت,1998 ,ص:16.

(16) أبو النيل، محمود السيد، **الصحة النفسية**، القاهرة، جامعة عين شمس،2014، ص:77.

(17) Wever (R): **Influence of physical workload on free**. Running circadian rhythms in man, P flugers, 1979, p: 122.

(18) Sugerman (JL**): physiological sleep tendency on a simulated night shift: adaptation and effects**, sleep. 11, 1988. p: 261.

(19) رمضان محمد القذافي: **العلوم السلوكية في مجـــال الإدارة**، المكتـــب الجـــامعي الحديث، ط 1، 1997. ص: 260.

(20) فاروق السيد عثمان: **القلق وإدارة الضغوط النفسية**، دار الفكر العربي، 2001. ص: 41.

(21) Maslach Christina **,Burnout: The cost of caring**,1982.

(22) بن زروال فتيحة، **أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة)**. أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس، 2007، جامعة قسنطينة، الجزائر.