

## الأخصائي النفسي وإدارة ضغوط نظام العمل بالمناوبة

### ملخص

إننا نعيش في عصر ينفرد بأوضاع وأحداث مثيرة حيث التغييرات الاجتماعية، التنظيمية، الاقتصادية القيمة يشكل ضغوطا على الأفراد خاصة في منظمات العمل.

فالتوسع في التصنيع له انعكاساته المختلفة على العمال مما يستوجب على الأخصائي النفسي في العمل والتنظيم أن يكون منتبها لها مخططا لمقاومتها، حيث يواجه العمال ضغوطا شتى أثناء أدائهم لعملهم وحتى في حياتهم الاجتماعية. هذا بالنسبة لأنظمة العمل العادية، أما إذا أخذنا نظام العمل بالمناوبة (8x3) فإن أثاره على الصحة النفسية والجسدية للعمال تكون أعنف، ذلك أنه يعتبر عاملا ضاغطا يتنافى وفيزيولوجية العامل.

أ. بشير لعريط  
قسم علم النفس  
جامعة عنابة  
الجزائر

**يعتبر** الواقع النفسي والجسدي السيئ للعمال مكان الصدارة في البحوث النفسية، خاصة في العصر الحالي الذي يتميز بالضغوط المختلفة، فالتغيرات التكنولوجية السريعة يستوجب التغيير في تنظيم العمل مما يفسح مجالا واسعا لعلماء النفس التنظيمي للتعامل مع تلك الإفرازات، فإذا أخذنا التنظيم (8x3) نجده يتميز بالتغير المستمر لفترات العمل.

فقد كشفت الدراسات (1) أن عمال المناوبة يعانون من اضطرابات على مستوى كل من القلب، الأوعية، المعدة إضافة إلى النوم.

### Résumé

Il est assez banal de penser que le travail a de profonds répercussions sur la personne et nul ne peut contester les dégâts que peuvent créer de mauvaises conditions d'exécution du travail posté sur le plan socio-affectif.

وأن 18% من عمال المناوبة (8x3) تدرك المشاكل الصحية ذات العلاقة الوثيقة بذلك النظام من العمل، وتلك النسبة كان منها:  
50% تعاني من قلة النوم.  
39% تعاني من التعب بنوعية النفسي والجسدي.  
19% تعاني من القلق.  
65% مدمنة على كل من الشاي، الكافيين، التدخين، الأدوية الكيماوية المهدئة والمنشطة لضمان الحصول على الراحة والطاقة اللازمة لأداء العمل.  
نظرا لكون الدراسات المحلية التي تناولت ضغوط نظام العمل بالمناوبة والآليات التي يستخدمها الأخصائي النفسي للتعامل معها نادرة ، فإن الدراسة الحالية تحاول التعرف على ما إذا كان لذلك النظام من العمل يؤثر سلبا على صحة العامل النفسية والجسدية، وما مدى إسهام علماء النفس في التخفيف من شدة ضغوط ذلك النظام . إضافة إلى الكشف عن مختلف العراقيل التي تواجههم.

### الهدف من البحث:

تعد الحاجة ماسة إلى توافر أعداد الأخصائيين لتحقيق الاستقرار من خلال تقديم الخدمات المختلفة للعمال و ذلك من خلال وضع تصور لمهام الأخصائي النفسي في مجال العمل والتنظيم. ومن ثم التقدم بعدد من التوصيات التي يمكن تطبيقها في إعداد وتأهيل وتدريب الأخصائي والوصول بدوره إلى مرحلة الكمال النسبي بناء على تحديد مختلف الضغوط التي يواجهها عمال المناوبة (8x3).

### مصطلحات البحث:

**الدور:** يرى " روبنسون (2)" أن الدور هو مجموعة من أنماط سلوكية تكون في ذات المعنى وتبدو ملائمة لشخص يشغل مكانة معينة في المجتمع، أو يشغل مركزا محددًا في علاقات الشخصية تبادلية، وربط روبنسون هذا بين التصرفات والسلوك في نطاق الدور الذي يشغله الإنسان، وإن السلوك ينظر إليه باعتباره وحدة لها معنى.

### الأخصائي النفسي:

هو الإنسان المهني الحاصل على مؤهل علمي في المجال النفسي وتتميز مداركه بالمعرفة والفهم والمبادئ والإعداد المهني نظريا وعلميا، ولديه الاستعداد الشخصي لممارسة تلك المهنة بمهارة وفن.

### -نظام العمل بالمناوبة (8x3)

يقصد به تقسيم العمال على مجموعات عمل تتناوب على الوظائف كل ثلاثة أيام في النوبات الثلاث ( صباحا، مساء وليلا) مدة كل واحدة منها ثمان ساعات وبذلك يضمن العمل طيلة اليوم الكامل.

### ضغوط العمل:

يقصد بها تلك المثيرات أو التغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية بدرجة من

الشدة والدوام مما ينهك القدرة التكيفية للعمال والتي في ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى اختلال السلوك وبقدر استمرار الضغوط بقدر ما يتبعها من استجابات جسمية ونفسية غير صحية.

### الدراسات السابقة:

من خلال الدراسات السابقة التي أجراها " جون" (3) تبين أن ضغوط العمل والتي تعتبر بمثابة قاتل صامت تكون وراء مشكلات الصراع وإصابات المعدة وأمراض القلب والتهاب المفاصل، وذلك أن الجسم نظام متكامل، بمعنى أن أي خلل جسدي من شأنه أن يؤثر على الجانب النفسي والعقلي. وبذلك فإن العامل الواقع تحت تأثير الضغط نجده منفعل باستمرار كما يملك تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، ويتبنى اتجاهات سلبية نحوه.

في دراسة أخرى ل: كولكوهن ( 4 ) أتضح من نتائجها أن الأداء العالي يرتبط بدرجة معتدلة في الضغوط، ومن ذلك فإن هذه النتيجة مفتوحة على الجدل من قبل المهتمين، إذ يرون أن يوضع في الاعتبار كل من الموقف، العامل والمهام المطلوب إنجازها عند تحديد العلاقة بين الضغوط والأداء، ومع ذلك فقد بينت الدراسات ارتباط ضغوط العمل بالمناوبة 8 x 3 بالغياب، ترك العمل واللجوء إلى كل من المهدئات والمنشطات ومن أهم الحالات النفسية التي تتعلق بهذا الموضوع الحالة المعروفة بالاحتراق النفسي، فهذه الأخيرة تتولد نتيجة التعرض المستمر للضغوط مما يؤدي إلى الاستنزاف البدني والانفعالي المتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب، الإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الثقة بالنفس، الإحباط، الإكتئاب، الانشغال ولوم الذات.

لقد أكد فاينجولد ( 5 ) فيما يتعلق بدور الأخصائي النفسي أنه من المشكلات العامة التي ينبغي أن يتعامل معها هي نوعية المعلومات التي تقدم للعمال من حيث صعوبات عمليات الاتصال الفردي في الوقت الذي لا بد أن يشعر فيه العامل بالأمن والطمأنينة. ويؤكد الباحث من خلال الإطار النظري أنه لا بد للأخصائي النفسي في ذلك المجال أن يتسلح بمبادئ أخلاقية قوية تتغلب على مشكلات المواقف التي يعمل من خلالها مع عمال نظام المناوبة .

### فروض الدراسة :

تنطلق هذه الدراسة من الفرضيات الإجرائية التالية :  
\_ هناك علاقة بين نظام العمل بالمناوبة وظهور أعراض الضغوط النفسية والجسمية لدى العمال .  
- الأخصائي النفسي له دور هام بشأن تطبيق البرامج ومبادئ علم النفس بهدف تحسين السلوك التوافقي لعمال المناوبة ( 8x3 ) .

### نوع الدراسة :

هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف الوصف الكيفي والكمي لضغوط نظام العمل بالمناوبة وأسباب المعوقات التي تواجه الأخصائي النفسي في

التعامل مع واقع عمال المناوبة.

#### أدوات الدراسة :

- **الاستبيان :** وهو أداة أو وسيلة لجمع البيانات تظم عددا من الأسئلة يطلب من العامل والأخصائي النفسي في مجال العمل والتنظيم أن يجيب عليها بنفسه .
- **المقابلة :** حوار لفظي وجها لوجه بين الباحث والعمال إضافة إلى مجموعة الأخصائيين الذين شملتهم الدراسة.
- **العينة :** أخصائيون نفسيون وعمال المناوبة ( 8 x3 ) بمركب المواد البلاستيكية بسكيكة.

#### نتائج الدراسة :

- بالنسبة للفرض الأول الذي يقول أنه توجد علاقة بين نظام العمل بالمناوبة ( 8x3 ) وظهور أعراض الضغوط لديهم، فمن خلال استجابات العمال على بنود الاستمارة تبين أن :
  - 71 % يتعرضون باستمرار لتوتر نفسي شديد.
  - 85 % من عينة البحث تعاني من الضغوط المصاحبة للمخاوف.
  - 92 % عبرت عن شعورها بالقلق باستمرار.
  - 88 % تعاني من قلة النوم.
  - 65 % تعاني من الصداع.
  - 71 % تجد صعوبة في عمليات الاندماج الاجتماعي.
  - 60 % تعاني من آلام على مستوى الظهر .
- إن هذه الأعراض تمثل عاملا خطرا يؤدي في أغلب الأحيان إلى المرض وهذا ما أكده كولكوهن في دراسته التي سبق الإشارة إليها .
- هذا في فيما يخص أهم أعراض ضغوط العمل بالمناوبة أما عن مصادرها فتبين من خلال استجابات العمال أنها :
  - 55 % أرجعت ذلك إلى مصدر كيميائي.
  - 85 % أرجعت ذلك إلى التغيير المستمر لنوبات العمل.
- انطلاقا من المعطيات السابقة فإنه علينا القول بأن الفرضية الأولى تحققت .
- بالنسبة للفرض الثاني :

#### جدول رقم 1 : مدى فهم العمال لدور كالأخصائي نفسي.

المتغيرات	العدد	النسبة %
واضح جدا	03	20
إلى حد ما	10	66.66
غير واضح	02	13.33

100	15	المجموع
-----	----	---------

يوضح الجدول أن فهم العمال لأدوار الأخصائي النفسي نوعاً ما واضح حيث وصلت نسبته إلى 66.66 %، وهذا يدل على أن دور الأخصائي النفسي واضح و ممكن لأدوارهم أما عن البعد الخاص لعدم الوضوح فإنه يمكن أن يعزى ذلك إلى التنافس وأسلوب الإدارة البيروقراطية.

#### جدول رقم 2 : العلاقة بين الأخصائي النفسي و العمال

المتغيرات	العدد	النسبة %
تعاونية	8	53.33
تنافس	4	26.66
صراع	3	20.00
المجموع	15	100

يبين الجدول أن العلاقة بين الأخصائي النفسي والعمال تتسم بأنها تعاونية حيث بلغت النسبة 53.33 % مما يدل على مدى تفهم كل منها لأدوار الأخر وإيمانهم بالعمل الجماعي. مقابل ذلك نجد نسبة الصراع والتنافس ضئيلة .

#### جدول رقم 3: أسلوب الاتصال الأفضل بين الأخصائي النفسي و العمال

المتغيرات	العدد	%
الاجتماعات	1	6.66
التقارير	2	13.33
الاتصال المباشر	10	66.66
المنافسة	2	13.33
المجموع	15	100

يتضح من خلال الجدول أن أفضل أسلوب للاتصال بين الأخصائي النفسي والعمال هو الاتصال المباشر حيث بلغت النسبة 66.66 % وهي أعلى نسبة مقارنة بالمتغيرات الأخرى .

#### جدول رقم 4: المعوقات التي تواجه الأخصائي النفسي أثناء العمل .

المتغيرات	العدد	النسبة %
قلة الإمكانيات المادية	10	66.66
عدم إيمان العمال بأهمية الدور الذي يقوم به	2	13.33
العلاقات داخل المنظمة متصارعة لا تساعد على الأداء	13	86.66
عدم الأخذ برأيه	13	86.66

يتضح من الجدول أن أهم معوقات العمل بالنسبة للأخصائي النفسي هي العلاقات التنظيمية وعدم الأخذ برأيه في المرتبة الأولى بنسبة عالية بلغت 86.66 % تليها في المرتبة الثانية كل من قلة الإمكانيات المادية وعدم فعالية التكوين أما فيما يخص متغير عدم إيمان العمال وقناعتهم بدوره فكانت نسبته ضعيفة قدرت ب 13.33 % .

#### مناقشة نتائج الدراسة

إن اعتبار المجتمع الإنساني وحدة متكاملة أمر لا بد منه لتأكيد ترابط أجزائه. ذلك أن إهمال الدور الإيجابي للفرد وعدم إدراك العلاقة بين الضغوط والصحة غالباً ما ينجم عنه سوء التكيف في جميع المجالات التي تتعكس سلباً على التنمية بمختلف نواحيها وهذا ما أكده كابلان ( 6 ) .

إن نتائج هذا البحث في شقه الأول لا تعبر عن صورة استنتاجات لاستبعاد العمليات النفسية الوسيطة بل تأخذ في الاعتبار الجانب الإيكولوجي المتصل بعلاقة العامل بنظام عمله وهذا ما أكده من جهة أخرى كودوري ( 7 ) . حيث يقول إن الضغط لدى عمال المناوبة ينشأ من خلال علاقة خاصة بين العامل ومنظمة العمل. يتضح من الدراسة كذلك أهمية الدورات التدريبية فلقد بينت دراسة الحاجة إلى استخدام الحاسب الآلي في إجراء الاختبارات وضرورة تنمية مهارات التفسير. أما بالنسبة لمشكلات الأخصائيين النفسيين فيرى مبريج ( 8 ) أن من أهم المشكلات للأخصائيين النفسيين هي مدى إدراكهم للدور الذي يجب أن يقوموا به ومدى توافر التوجيه العلمي والنظري اللازمين لإدارة الضغوط.

#### التوصيات

- إن المساعدة النفسية والعلاقات الاجتماعية العميقة تساعد كل من الأخصائي والعمال على مواجهة الضغوط وإدارتها إدارة عقلانية.
- يجب وضع برامج إرشادية لكيفية مواجهة الضغوط.
- التطور الذهني الذي يدخل ضمن إعادة البرمجة الذهنية والذي يساعد الأخصائي في عملية توقع مصادر الضغوط لمواجهتها.
- الاهتمام بالاختيار، برامج التدريب وإعادة تصميم الوظائف.
- إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات التنظيمية لكل من العمال والأخصائيين.

#### قائمة المراجع

- (1) Gald bois ( e ) .x Queinnee ( y ) : Travail de nuit, rythmes circadiens et régulation des activités , travail humain , 47.1984 p .p : 210 , 211 .
- (2) Jean ( D ) : Améliorer les conditions de travail , E.M.E , paris ,

1979 . p : 115

- (4) Colquhoun (w. p ) x All : experimental studies of softwood 8 hour shift systems , ergonomics , 11 . 1968, p: 537.
- (5) Fin gold (SN ) : Counseling persons with shift work . International journal for the advancement of counseling 1984 vol 9. pp:112 .
- (6) Maurice ( M) x Mantelle ( e ) : Enquête psychologique sur le travail en équipe successive .université de Paris , 1965. p 59.
- (7) Clodore m : Psycho physiological effects of early morning bright light , psycho neuro-endocrinology ,tome 15 , 1990 ,p : 201
- (8) Theoring ( J ): Issues concerning workers ,American journal 1987 vol 53 p: 518 .