

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف . المسيلة



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

ميدان: العلوم الاجتماعية والإنسانية

كلية : العلوم الاجتماعية و الإنسانية

فرع : علوم اجتماعية

قسم : علم الاجتماع

تخصص : تنظيم وعمل

رقم : .....

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

إعداد الطالب : عبد القادر بن ناصر باي

تحت عنوان

## عمل المداومة الليلية وعلاقتها بالرضا المهني للعامل داخل المؤسسة

### دراسة ميدانية داخل الوحدة الثانوية للحماية المدنية

#### سيدي عامر

لجنة المناقشة :

رئيسا : العياشي زيتوني

مشرفا ومقررا : مصطفى بوجلال

مناقشا : علي دربالي

السنة الجامعية : 2016 / 2017

## شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم , علم الإنسان ما لم يعلم , والشكر له على توفيقه ونعمائه من قبل  
ومن بعد . والصلاة والسلام على معلم البشرية محمد - صلى الله عليه وسلم - وبعد :

يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر ووافر التقدير وعظيم الامتنان , لراعي هذه الثمرة , والمشرف  
عليها حتى أئنيح , أستاذي ( بوجلال مصطفى ) الذي كان بمثابة أخي الذي لم تلده أمي لما  
قدمه لي من توجيه رشيد , وفيما بذل من جهد جهيد , بأسلوبه المتميز الفريد ورحابة صدره ,  
وعلو همته , وكريم خلقه وحسن تعامله , ودقة ملاحظته , وإخلاصه في عمله , وانضباطه في  
مواعده .

فشكرا من قلب صادق محب حامل جميل العرفان , فأدعو له الله سبحانه وتعالى بخير الجزاء ,  
وطول البقاء , في صحة وعافية .

كما أخص بالشكر والتقدير أساتذة الفاضل بقسم علم الاجتماع بالمسيلة وعلى رأسهم الأستاذ  
الدكتور سعيد فكرون الدكتور , عزوز عبدا لناصر , والأساتذة دريالي علي , الأستاذ زيتوني  
العياشي الأستاذ بدوي سفيان , الأستاذة مامش , والى كل من درسوني خلال الفترات التعليمية .  
وأشكر الدكتور بقسم علم النفس الحاج سعد .

كما أقدم شكري إلى كل الأفراد العاملين بسلك الحماية المدنية عامة و وحدة سيد عامر خاصة .  
إليكم جميعا جزيل الشكر ووفقنا الله وإياكم إلى ما فيه خير لنا ولكم .

محمد لقادر

## إهداء

باسم الله وكفى , والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى , أما بعد فأهدي ثمرة جهدي هذه إلى من ألهماني وشحناني بالعزيمة . بفضل تشجيعها الدائم ودعائهما المتواصل ..والدي الكريمين سبب وجودي وسر نجاحي . إلى إخوتي وأخواتي أدامهم الله لي ذخرا وفخرا , إلى رفيقة دربي زوجتي , وإلى جميع الأهل والأقارب , وأخص بالذكر الإخوة : أحمد , عبد الرحمان , محمد , وابن أختي المحبوب مروان وإلى الطفلة الجميلة والرائعة روعة أمها عائشة

إلى جميع أصدقائي في سيدي عامر . بادي محمد , عمر سهلي .أحمد شويرب ,زيتوني محمد , محمد بوكراع , عبد الرحمان باوني والى الزملاء الذين رافقوني طيلة سنوات دراستي  
طلبة علم الاجتماع دفعة 2017 .

وفي الختام أهدي عملي هذا إلى كل طالب علم , كما أهديه إلى كل من ساهم فيه من قريب أو بعيد .

## عبد القادر

فهرس المحتويات

رقم	كلمة شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	الملاحق
أ	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الأول : موضوع الدراسة
4	أولا : إشكالية الدراسة
7	ثانيا : أهمية الدراسة
8	ثالثا : أهداف الدراسة
9	رابعا : الدراسات السابقة
12	خامسا : تحديد المفاهيم
	الفصل الثاني : الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي
16	تمهيد
17	أولا : أهمية ظروف العمل
18	ثانيا : الجانب القانوني لعمل المداومة الليلية
20	ثالثا : أهم ظروف العمل الفيزيائية
23	رابعا : أهداف دراسة ظروف العمل
24	خامسا : النظريات المفسرة لظروف العمل
25	سادسا : تشخيص ظروف العمل
28	سابعا : استراتيجيات التكيف مع نظام عمل المداومة الليلية
29	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : الرضا والمسؤولية المهنية
31	تمهيد
32	أولا : طبيعة الرضا المهني :

32	ثانيا : العوامل المؤثرة في الرضا المهني
36	ثالثا : النظريات المفسرة للرضا الوظيفي
37	رابعا : الانعكاسات المهنية للعمل الليلي
39	خامسا : الظروف الاجتماعية داخل بيئة المؤسسة
46	سادسا : العوامل الخاصة بالعمل وظروف العمل
49	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
51	تمهيد
52	أولا : تحديد مجالات الدراسة
54	ثانيا : المنهج المستخدم في الدراسة
57	ثالثا : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
58	رابعا : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة
67	خامسا : مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
70	سادسا : الاستنتاج العام
71	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	التعيين	رقم الجدول
58	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	01
59	يبين توزيع أفراد العينة وفق الحالة المدنية	02
60	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
61	يبين توزيع أفراد العينة وفق متغير البعد والقرب من مكان العمل	04
61	يوضح توزيع أفراد العينة وفق نوع المسكن	05
62	يوضح توزيع أفراد العينة وفق الأقدمية في العمل	06
63	يبين العلاقة بين طبيعة العمل والرضا المهني	07
64	يبين الظروف الفيزيائية وعلاقتها بالرضا المهني	08
65	يبين المسؤولية المهنية وعلاقتها بالرضا المهني	09
66	يبين المداومة الليلية وعلاقتها بالرضا المهني	10

## مقدمة:

يعتبر العمل أساس ارتقاء المجتمعات وتطور الدول نظرا لدوره الفعال , فهو ليس وسيلة لكسب الرزق فحسب وإشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية, وإنما يتعدى ذلك إلى سد الفراغات والقضاء على مختلف التوترات أصبح الفرد العامل ملزما بإتباع نظام زمني لتلبية مختلف حاجياته المتزايدة باستمرار , لكن وتيرة هذا النظام الزمني يخالف الحياة الطبيعية التي تعود عليها الفرد , وبالتالي عدم تكيفه وتوافقه مع التغيرات والحاجة إلى تلبية المتطلبات الضرورية ولتحقيق ذلك عمد المسؤولون إلى ابتكار نظام جديد للعمل وهو عمل المداومة الليلية الذي أوجب على العمال التناوب مما أحدث اختلال على السير الطبيعي لحياة الأفراد يتمثل في التعب نقص الأداء وقلة النوم والتعرض إلى الصعوبات التي تواجهه سواء اجتماعية أو بيئية أو أسرية أو مهنية والتي نذكر منها الخدمة التي يقدمها أفراد الحماية المدنية التي كانت بمثابة ميدان الدراسة فهم يتعرضون للعديد من الصعوبات لأن العنصر البشري هو مفتاح نجاح أي منظمة , ولتحقيق ذلك لابد أن تولي اهتماماً كبيراً للعاملين لتحقيق أعلى مستوى من الرضا المهني لأنه يرتبط بكثير من المتغيرات الداخلية والخارجية للمنظمة يجعله موضوعا متغيرا ومملاشك فيه أن تلك المتغيرات ترتبط بطبيعة المنظمة، ونوعية نشاطاتها وأهدافها، وطبيعة العاملين وتركيبتهم فيها. ولذلك فقد حاولت هذه الدراسة ايجاد العلاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني للعامل داخل المؤسسة من خلال مجموعة من المتغيرات التي ترتبط بسلك الحماية المدنية التي يتبع فيها نظام المداومة باستمرار .

تحتوي هذه الدراسة على جانبين وهما : الجانب النظري والجانب التطبيقي حيث ينقسم الجانب الأول إلى ثلاثة فصول وهي الفصل الأول مخصص لموضوع الدراسة والذي يتشكل من الإشكالية، الأهمية الأهداف والدراسات السابقة لنتقل بعد ذلك الى الفصل الثاني الذي يتضمن الظروف الفيزيائية للمداومة أما الفصل الثالث للرضا والمسؤولية أما الفصل الرابع فقد تناولنا فيه الدراسة الميدانية ويتشكل من مجالات الدراسة والمنهج والأساليب الإحصائية مع عرض وتحليل النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات الاستنتاج .

# الجانب النظري

# **الفصل الأول : موضوع الدراسة**

**أولاً : إشكالية الدراسة**

**ثانياً : فرضيات الدراسة**

**ثالثاً : أهداف الدراسة**

**رابعاً : الدراسات السابقة**

**خامساً : تحديد المفاهيم**

### أولا : إشكالية الدراسة :

تعتمد المنظمات في الوقت الحالي لتسير طاقتها على دراسة نواحي القوة والضعف لدى العاملين بها لتحديد قيمة العائد لقاء العمل المنجز لأن العامل هو المحور الأساسي لنجاح أو فشل أهداف المنظمة, وعليه فإن المنظمة بدورها تعتبر مجهودا جماعيا متبادلا من طرف أصحاب الإدارة أو العاملين في المستويات التنفيذية .

وأصبح نجاح التنظيم المؤسسي مرتبط بنجاح إدارة الموارد البشرية لأن عملها يعتمد على التحليل الموضوعي لمتطلبات الوظيفة وكل ما هو مرتبط بها من كفاءات يحملها الفرد شاغل الوظيفة, إضافة إلى الفهم الصحيح, للمحيط الداخلي والخارجي للمنظمة وقدرتها على تأسيس بيئة تنظمية مناسبة تحقق نوع من التكيف

يعتبر العمل البشري وسيلة وغاية في حياة الأفراد والمجتمعات فهو وسيلة للعيش وتوفير الضروريات والكماليات والماديات والمعنويات , فلا غرور أن أغلب العلوم والتخصصات في العلم القديم أو الحديث و في الرسالات السماوية وعلى رأسها ما جاء به الإسلام لقوله تعالى " وهذا لقوله تعالى " وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون " سورة التوبة الآية (104.105) . وتهتم الأطروحات أيضا بموضوع العمل كل من وجهة نظره وتخصصه واهتمامه, مجمعة على البحث عن أنسب الطرق وأسلمها وأجداها في أداء أحسن .

ورغم تعدد غايات العمل في الظاهر إلا أنها في النهاية تصبو إلى تحقيق أكبر قدر من السعادة والرفاهية للإنسان ومن هنا تأتي فكرة البحث الدائم عن وسائل جديدة لتحقيق هذا الهدف؛ إلى جانب هذا تجد في المقابل ما تتطلبه بعض الميادين الاجتماعية وكذا الصناعية من وجوب اشتغال فرق من العمال ليلا , فهذه الضرورة تتطلب استمرارية العمل على مستوى المستشفيات وكذا قطاعات الأمن وبعض الميادين الاجتماعية الأخرى وجوب عدم انقطاع نشاطها على طوال اليوم بفرق متناوبة لضمان سير العمل وكذلك بعض القطاعات الصناعية التي أرغمتها التكنولوجيا الحديثة وكذا المنافسة ومتطلبات السوق من وجوب بقاء اشتغال آلاتها طوال النهار والليل. ولعل أهم المظاهر التي يحدثها العمل الليلي هي اضطرابات الضغوط المهنية والتي تعبر عن تلك الحالة من الإرهاق النفسي والبدني التي يعاني منها العمال أثناء أو بعد تأديتهم لأعمالهم , حيث أن نظام العمل بالورديات يؤدي بالعمال إلى نوم منقطع وتعب شديد بسبب مقاومة رغبة النوم فيحسون بملل وضيق تجاه أعمالهم , وهنا يشير أندرسون (Andersson1957) في

## الفصل الأول : موضوع الدراسة

دراسة قام بها على مجموعة من 600 عاملا يعملون بنظام الورديات و 300 عاملا يعملون بالنظام العادي , فوجد أن 66% من عمال الورديات نومهم مضطربا , فيحين أن 11% من عمال النظام العادي يشكون من هذه الاضطرابات ويرجع سبب هذا الانزعاج في النوم إلى تقلص هام في مدة النوم, خاصة خلال النهار وعدم قدرة العمال على التعويض , كما توجد انزعاج تخلل نوم عمال الورديات.

تؤكد هذه الدراسة تذبذب النوم بالنسبة لعمال الورديات لأن نوعية النوم نهارا لا تكون بأي حال من الأحوال كالنوم في الليل , بحيث تكون مدته نهار أقل , كما أنه يكون أقل عمقا مقارنة مع النوم ليلا , وهذا الأمر يزيد مشكلة الضغوط النفسية تعقدا, ويغدو بذلك العمل ليلا سبيلا غير مباشر لإحداث الضغوط المهنية في حياة العمال .

ونظرا لما لمنظمة الحماية المدنية من دور نبيل وإنساني في خدمة المجتمع وحماية الأفراد والممتلكات , فطبيعة أعمالهم تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمر قبل وأثناء وبعد تدخلاتهم الميدانية والسهر على القيام بأعمالهم المستندة إليهم والموكلة لكل على عنصر من هؤلاء العاملين مع تألبية الواجبات وتطبيق كل القوانين التي تضبط علاقات العمل الخاصة بهم مع الانضباط داخل وخارج مكان العمل لإعطاء الصورة الحسنة للمنظمة, وكذا لحساسية المسؤوليات الملقاة على عاتقهم وللحتميات المستقبلية في المسار المهني, كل هذا يؤثر في الاتجاه الكامن لدى العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق المهام المنوطة به مما يترتب عنه نوع من الركود والفشل وعدم تحمل المسؤولية وهذا التأثير الذي يؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد والمنظمة والمجتمع غلى حد سواء, إلا أن هذا لا يمنع من تطبيق نظام العمل المداومة الليلية وهذا لحاجة المجتمع المستمرة ليلا ونهارا للتدخل أثناء أي نوع من الحوادث والكوارث المختلفة .

لكن هذه الضرورة الحتمية وإن كانت بهذه الأهمية إلا أنها تبقى ذات انعكاسات على حياة العامل إما من جانب صحته البيولوجية والنفسية بالإضافة إلى ما يمكن أن يحمله على حياته الاجتماعية والعائلية وهذا ما أكدت عليه دراسة (مان وهوفمان) أنه لما كان عدد العمال بالدوريات قليلا بالمقارنة مع بقية العمال , حيث أنهم يعملون خلال راحة الآخرين, فإن هذا يقلل من اتصالاتهم وعلاقاتهم مع بقية أفراد المجتمع , ففي حول مدى تأثير دوريات العمل لهذا الصياغ حاءات هذه الدراسة<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حمو بوضيفة : الساعة البيولوجية "سلسلة أعرف جسدك وأفهم نفسك" شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع , الجزائر , ط 1 , 1995 , ص 145 .

## الفصل الأول : موضوع الدراسة

لتؤكد أن 48% من العمال العاديين في النهار أقاموا علاقات مع غيرهم مرة في الأسبوع على الأقل , مقابل 34% من عمال الدوريات .

غير أن هناك مجموعة من المتغيرات المرتبطة بكل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه , وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمنظمة التي ينتمي إليها , وكثيرا ما ترتبط ظروف العمل داخل المنظمة بنمط القيادة ونوعية الاتصالات , وهذا بدوره يؤثر على الكثير من سلوكيات الأفراد وتوفير جميع الظروف على اختلافها سواء كانت المعنوية والمادية أو الفيزيائية المتمثلة في (الإضاءة والحرارة والرطوبة والتهوية والضوضاء....) أو تنظيمية كون الفرد العامل هو كائن اجتماعي يسعى للتواصل مع الآخرين سواء داخل المنظمة مع زملاء العمل أو خارجها مع أفراد أسرته ومسئوليته الاجتماعية اتجاههم أو مع باقي الأصدقاء ولقاءاته معهم , وهذا بغية تحقيق جملة من الأهداف وإشباع العديد من الحاجيات الضرورية والأولوية أهمها تحقيق الذات ويشعر بالأمان والحماية , ويدرك بأنه عنصرا أساسيا في المجتمع والمنظمة معا , فرضاه دائما مرتبط بتوفير العديد من الظروف التي يشعر فيها العامل بالارتياح والاهتمام وهذه الأخيرة من شأنها أن تمدده بدافعية كبيرة للعمل .

والجزائر كغيرها من الدول السائرة في طريق النمو , تسعى جاهدة للبحث عن أحسن الظروف التي من شأنها تطوير الكفاءات الفردية والجماعية , ذلك للوصول إلى المتطلبات العالمية في خضم التغيرات المتسارعة التي يستهدفها العالم , سواء كان ذلك على مستوى التكنولوجيا المستخدمة أو تحسين علاقة العامل وعدم الفصل بين العمل والممارسات اليومية في الحياة الشخصية للعاملين لتكيف الجهود المبذولة من طرف جميع عناصر المنظمة للتقليل من مظاهر التذمر وعدم الشكوى وتحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا المهني لهؤلاء العمال والمنظمة معا.

وعليه وبناء على ما سبق ذكره أمكن للباحث أن يتساءل بشكل واضح وجلي التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك علاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني للعامل داخل المؤسسة ؟

وتحت التساؤل الرئيسي برزت عدة تساؤلات الفرعية التالية :

1. هل توجد علاقة بين المسؤولية المهنية لمداومة العمل الليلي والرضا المهني للعامل ؟

2. هل توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي والرضا المهني للعامل ؟

ثانيا : فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني للعامل داخل المؤسسة .

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة بين المسؤولية المهنية لمداومة العمل الليلي والرضا المهني للعامل .

2. توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي والرضا المهني للعامل.

ثانيا : أهمية الدراسة : تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع وهو عمل المداومة الليلية وعلاقتها بالرضا المهني للعامل داخل المؤسسة والدور الذي تلعبه داخل المجتمع لتحقيق الرضا المهني للعامل .

. بلوغ أهداف الدراسة سابقة الذكر من :

. إبراز العلاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني للعامل داخل المؤسسة .

. تسليط الضوء على علاقة المسؤولية المهنية لمداومة العمل الليلي بالرضا المهني للعامل .

. معرفة الدور الذي تلعبه الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي مع مدى رضا العمال .

. الدراسة تسهل وتفتح المجال في التوسع في تناول أبعاد أخرى لمداومة العمل الليلي .

. الدراسة تصلح وتسهل في تناول عينة أخرى من أفراد الحماية المدنية في أي نقطة من أرض الوطن .

. اندراج الموضوع ضمن تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل .

. تسعى هذه الدراسة إلى المساعدة في التعرف على أهم الظروف العملية التي تؤثر في الرضا المهني

وذلك بمعالجتها وأخذ الاحتياطات اللازمة للمحافظة على أهم دور في المؤسسة .

. محاولة البحث في أحد العوامل الأكثر أهمية للحصول على الرضا الكامل, من خلال توفير تحسين

الظروف الفيزيائية .

. تزويد المكتبة الجامعية بمتغير موضوع عمل المداومة الليلية .

## الفصل الأول : موضوع الدراسة

. تصحيح نظرة أعوان الحماية المدنية للبحوث العلمية وإضفاء نوع من الجدية من خلال مقياس يتناول في بنوده عبارات ذات مدلول إجرائي ومتداولة داخل المنظمة بشكل خاص تبرز لقارئها من الوهلة الأولى مدى إلمام صاحبها بكل خبايا المنظمة , هذا كله على خلفية كثرة استهداف أعوان الحماية المدنية بالدراسة لمختلف البحوث العلمية جعلتهم يملون من كثرة الاستبيانات والتي على حسب آرائهم هي روتينية ومكررة ومملة, كما أن جل الباحثين لا يتكفون حتى عناء الحضور وتوزيع الاستبيانات وضمان وصولها واستيعابها , ناهيك عن العبارات التي لم تتناول بشكل بسيط ألفاظ أو إجراءات خاصة بالحماية المدنية .

**ثالثا : أهداف الدراسة :** إن أي بحث علمي لا بد من وجود له هدف منشود يسعى في دراسة علمية تضع أهدافا محددة تساعد الباحث على رسم وتحديد المسار الذي يتجه للوصول إلى إثبات صحة فرضياته , وتنطلق من هذه الدراسة إلى :

. الكشف عن العلاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني للعامل داخل المؤسسة .

. تحديد العلاقة بين المسؤولية المهنية وعمل المداومة الليلية للعامل .

. معرفة العلاقة بين الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي والرضا المهني للعامل .

. الآثار التي يمكن أن تتجم عن عمل المداومة الليلية على العامل ذاته , وعلى محيطه الاجتماعي والأسري بالرغم من الأهمية التي ينجز عنها .

. محاولة التعرف على الأسباب الحقيقية المؤدية لعدم رضا العمال عن عملهم .

. انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل .

. التبويب وفتح المجال لدراسات أكثر توسعا في الأبعاد والعوامل وحدود العينة .

. التعرف عن طبيعة عمل المداومة الليلية وكذا التعرف على أهم الانعكاسات السلبية التي يخلفها العمل

الليلي على صحة العامل , سواء كانت هذه الانعكاسات فيزيولوجية أو معرفية أو وجدانية أو مهنية .

**رابعا : الدراسات السابقة :** إن أهمية عمل المداومة الليلية والرضا المهني جعلت العديد من الباحثين ينطلقون إليهم بخصوص فيما يتعلق بالانعكاسات والتأثيرات التي ينجز عنهما على العامل من النواحي الفيزيولوجية والاجتماعية والمهنية , وفيما يلي سنوضح أهم الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع :

1. دراسات الأجنبية :

دراسة **دولا مار ولكار 1985** : توصل الباحثان من خلال دراستهما إلى أن للعمال بنظام دوريات تفضيلا تبعا لنوع الدورية حيث وجد 61 % يفضلون العمل الدائم خلا النهار و 12% يفضلون العمل بالدوريات المتناوبة , في حين أن 27 % التفضيل لدى هؤلاء العمال هو علاقاتهم مع أفراد المجتمع .<sup>1</sup>

**مناقشة** :توضح هذه الدراسة اتجاه العمال نحو نظام العمل بالدوريات ليسوا يفضلون العمل بالدوريات الليلية الدائمة وتمكن الباحثان من معرفة أسباب هذا بالضرورة متمسكين به , بل هم بصفة غير مباشرة يعارضونه وهذا نظرا لما ينطوي عليه من صعوبات ومشاكل .

2. دراسات عربية :

. دراسة **علي الفرماوي ورضا عبدا لله** :

أشارت هذه الدراسة إلى أن العمل لمدة كبيرة يصل بالفرد إلى حالة من الملل . فالجسم الإنساني له إيقاع بيولوجي طبيعي يرتبط بتكوينه ويتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار والليل , ولا بد من وجود ساعات للعمل وساعات للنوم حيث من المعروف أن عملية البناء تكون في قمته في وقت معين , وتختلف مستوياتها عن فترات النهار والليل , وقد يشر بعض الناس بسعادة في أول النهار ويشعر البعض الآخر بهذه الحالة في بداية الليل أو الظهر , وهكذا أن هذا التناغم يرتبط بطريق ما مع الطبيعة حيث العمل نهارا والاستراحة ليلا , ويرتبط بنظام المجتمع والبعد الاجتماعي للحياة

معنى ذلك أن خروج الإنسان عن المألوف في الطبيعة أو المجتمع قد يسبب له إجهاد ينعكس عليه نفسيا , فنظام الورديات أو التغير المفاجئ في أوقات العمل في مهنة معينة مثل رجال الأعمال , أو الأمن أو

<sup>1</sup> . (حمو بوضريفة : المرجع السابق ,ص 134 )

المرمضات أو الأطباء, فهذا قد يكون من مصادر الضغط النفسي عند هؤلاء , فقد أظهرت الدراسات أن حالات الإجهاد والضغط تقل كلما كان العمل منسجما مع التناغم أو الإيقاع الطبيعي للحياة , وعلى ذلك فقد يؤدي النوم المتأخر على الطارئة أو غير المتوقعة تتسبب في اضطراب روتين الحياة عند الإنسان حيث تضطرب أجندة حياته الخاصة والأسرية ساعات راحته وممارسة هواياته , إضافة إلى تسببها في إجهاد يؤدي إلى اضطراب فسيولوجي يؤدي تكراره إلى عواقب غير مرغوب فيها .

وهذا ما يؤدي بالعمال بإحساس بالعزلة إزاء أغلب نشاطات أفراد المجتمع بحيث أنه إذا أراد والتكيف معها وجب عليه أن يسلم في أوقات راحته , وهذا ما يمكن أن ينجر عنه نوع من الاضطرابات النفسية كون أنه في العديد من الأوقات تكون أوقات الفراغ بينه وبينهم ليست على نفس الوتيرة مما يمكن أن يؤكد بها جاء به **شازلات (1973)** حيث توضح أن العديد من الدراسات أن الإحساس بعدم الارتياح والعزلة موجودة لدى معظم عمال الليل , كما أن هذه العزلة التي يمكن أن يعيشها مختلف هؤلاء الأفراد على الهامش الحياة جعل العديد من الباحثين يصف وضعيتهم وما يتخبطون فيه من مشاكل وصعوبات (( بالموت النفسي )) , أما الاضطرابات النفسية للعامل فهذا يعود إلى الدور الذي يلعبه الفرد داخل عائلته, لأنه يسير عكس وتيرة منتظمة التي هم ينتهجونها <sup>1</sup>.

**مناقشة :** تبرز هذه الدراسة تأثير العمل الليلي وما ينجم عنه من انعكاسات على الفرد العامل على حياته النفسية وعلى علاقاته مع المجتمع بصفة عامة ومع الأسرة بصفة خاصة حيث يشعر بالعزلة وعدم الارتياح .

### 3 . دراسات جزائرية :

#### 3 . 1 . دراسة سماش نادية<sup>(2)</sup> :

. تتقارب هذه الدراسة مع الدراسة التي نقوم بها من حيث :

**الأبعاد والمتغيرات :** تطرقت الباحثة إلى التساؤل الرئيسي الذي طرحته الباحثة

<sup>1</sup> . حمدي علي الفرماوي ورضا عبدا لله : " الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة وجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية " دار صفا , الأردن , ط 1 , سنة 2009 , ص 62 , 63

<sup>2</sup> سماش نادية, سلوك وتصرفات العمال الصناعيون في ظل التحولات السوسيو اقتصادية .رسالة لنيل شهادة دكتوراه فيعلم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، 2013 . 2014 بجامعة وهران TPLالسانيا

بهدف معرفة إذا كانت السلوكيات والتصرفات قد تغيرت بتغير ظروف المجتمع ككل ومجتمع المصنع بصفة خاصة .

### والتساؤلات الفرضيات فرعية :

هل السلوكيات التي يفرزها العمال تتوافق مع متطلبات السلوك التنظيمي؟ وما هي العوامل المحركة للسلوك العمالي والمؤثرة فيه داخل المؤسسة الاقتصادية العمومية؟ وما دور الجماعة المتماسكة أيضا في التأثير على الفرد وعلى قدرات التنظيم في تحقيق أهدافه؟ ما أثر بيئتي النظام الداخلية ولخارجية على أداء وسلوك العامل والحاجة للتفاهم بين العمال والإدارة وبين العمال أنفسهم لما في ذلك من مساهمة في خلق التعاون الفعال لتحقيق الأهداف .

### 3.2 . دراسة عاشور خديجة :<sup>(1)</sup>

. تتقارب هذه الدراسة مع الدراسة التي نقوم بها من حيث :

أنها تهدف إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الموظفون وانعكاسات هذه الضغوط على أدائهم في العمل . حيث تسعى محاولة توضيح وإبراز الجوانب التي تمس الفرد العامل أو الموظف والتي تتمثل في الضغوط اليومية التي يتعرض لها بصورة مستمرة والتي تشترك فيها أسباب ومصادر عديدة .

كما تتفق مع دراسة الباحث من حيث اعتمادها على المنهج الوصفي الذي يهتم بجمع الحقائق وتفسيرها كما يعني توضيح واقع الأحداث والأشياء وتفسيرها للوصول لاستنتاجات مفيدة .

**خامسا : تحديد المفاهيم :** إن تحديد المفاهيم في أي دراسة أو بحث علمي أمر غاية في الأهمية وخاصة في البحث الاجتماعي والذي يستمد مفاهيمه من الواقع المدروس وكلما تم تحديد متغيرات الدراسة بصورة دقيقة وواضحة كلما كان في ذلك تسهيل لإدراك المعاني والأفكار المعتمدة في البحث وعليه فإن المفاهيم التي تم استخدامها في هذه الدراسة هي :

. **العمل لغة :** عمل , عمل الرجل قام بجهد للحصول على نتيجة مفيدة , اشتغل .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عاشور خديجة، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، رسالة دكتوراه علوم، علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، بجامعة محمد خيضر بسكرة، 2014 . 2015.

**العمل** : ويعرفه مار فرد كاهوم : على أنه الجهد الإنساني الموجه نحو كسب المعيشة , كما أنه أحد عناصر الإنتاج<sup>2</sup>. أما من جهة نظر العلماء الاجتماعيين فيندرج تحت مفهوم العلاقات الاجتماعية , بمعنى أن تحقق أهداف الإنسان لا يحدد أصلا من المجتمعات<sup>3</sup>.

**ويعرفه كمال عبد الحميد الزيات** : من المفاهيم الأساسية WOK وبدوره كمال عبد الحميد الزيات يعتبر مصطلح العمل في دراسات علم الاجتماع المهني , فعلماء الاجتماع ينظرون إلى العمل باعتباره ظاهرة عامة في حياة الإنسان والمجتمع , والعمل سمة أساسية وهامة يتميز بها الأفراد والجماعات في كل المجتمعات الإنسانية باعتباره يمثل مظاهر السلوك اليومي الذي تدور حوله كافة الأنشطة الإنسانية في المجتمع , وهو أسلوب من أساليب معيشة الإنسان بهدف تحقيق غايات الفرد والجماعة<sup>4</sup>.

**العمل الليلي** : هو عبارة عن " الجهد العضلي أو الفكري الذي يؤدي ليلا من طرف مجموعة من العمال يعملون في مثل هذا الوقت لضمان سير العمل , يبقى فقط أن تحديد المدة التي يتم فيها العمل تحدد بحسب التشريعات<sup>5</sup> .

**عمل المداومة الليلية** : يعرف نظام عمل المداومة الليلية على أنه عبارة عن " نمط من تنظيم وقت العمل لضمان الاستمرارية في الإنتاج , وتتعاقد فيه فرق العمل على مكان العمل بدون انقطاع في الزمان<sup>6</sup> .

**بعد كل هذه التعريفات نقدم تعريفا إجرائيا لعمل المداومة الليلية وهو :**

عمل المداومة الليلية هو تنظيم لساعات العمل يتعاقد فيه أفراد وأعوان الحماية المدنية على العمل لمدة 24 ساعة كاملة مع أخذ فترات الراحة المشروعة .

<sup>1</sup> . مجاني الطلاب . دار المجاني , لبنان , ط1 , سنة 1988 , ص 668 .

<sup>2</sup> . أشرف عبدا لغاني شريت : علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته , المكتب الجامعي الحديث , مصر , سنة 2003 , ص 48 .

<sup>3</sup> . نعيم الرفاعي : علم نفس صناعي وتجارة , دار النهضة العربية , سوريا , ط 5 , سنة 1984 . ص 240 .

<sup>4</sup> . كمال عبد الحميد الزيات : العمل وعلم الاجتماع المهني ( الأسس النظرية والمنهجية ) دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع , مصر , سنة 2001 , ص 124 .

<sup>5</sup> . حمدي ياسين وآخرون : علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق , دار الكتاب الحديث , مصر , سنة 1995 , ص 95 .

<sup>6</sup> . حمو بوظريفة : المرجع السابق , ص 49 .

. **ظروف العمل** : هي كل ما يحيط بالفرد ويؤثر على سلوكه أو في ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمؤسسة التي ينتمي إليها .

**ظروف العمل الفيزيائية** : تعرف ظروف العمل الفيزيائية على أنها ذلك المناخ الصحي المناسب في بيئة العمل المادية كالإضاءة والتهوية والضوضاء ونوبات العمل وغيرها من العوامل الطبيعية في التي تؤثر على نفسية الأفراد وأدائهم وإنتاجيتهم وعلى سلامتهم وصحتهم إذ كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كان استعدادهم أحسن وقلت نسبة تعرضهم للأمراض والمخاطر المهنية , التي تصاحب مختلف أنواع الأعمال<sup>1</sup>

**تعريف ظروف العمل الفيزيائية إجرائيا**: يمكننا القول بأن ظروف العمل الفيزيائية هي تلك العوامل الموجودة في محيط العمل وتؤثر على العمال بالإيجاب أو السلب فتؤثر على إنتاجيتهم وعلى نفسيتهم , وعلاقاتهم الاجتماعية , وتتمثل في العوامل التالية وهي( الإضاءة الحرارة الرطوبة التهوية ... )

. **الرضا لغة** : من الفعل رضي ورضوان ورضاة وراض : جمع رضات : قانع بالشئ غير متذمر ومشتكي مما هو فيه مثل راض عن العمل .<sup>2</sup>

. **الرضا** : يعرف بأنه عنصر يشارك في بعث الارتياح لدى الفرد وهو حالة الكائن عندما تشبع حاجة من حاجاته .<sup>3</sup>

. **الرضا المهني** : يعرف على أنه قدرة العمل على إشباع الحاجات الأساسية لدى الإنسان والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته , كما يتضمن التقدير وإنجاز وإبداع واحترام الذات وتحميل المسؤولية والمنفعة التي تعود على الفرد من جراء القيام بالعمل نفسه .<sup>4</sup>

**الرضا المهني إجرائيا** : هو الشعور الايجابي نحو العمل من قبل العمال نتيجة إشباع الحاجات الأساسية لهم من جراء مزاولتهم للعمل , إذ يرتبط بإنتاج العاملين ورغبة البقاء في المؤسسة مع الانتظام في الحضور , والمحافظة عليها.

<sup>1</sup> . عويد سلطان المشعان : علم النفس الصناعي , مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع , لبنان , سنة 1994 , ص 43.

<sup>2</sup> . صبحي حموي وآخرون : المنجد في اللغة العربية المعاصرة دار المشرق , لبنان , سنة 2000, ص 562 .أكمل

<sup>3</sup> . عبدا لنور أرزقي : محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين , رسالة لنيل شهادة الماجستير , علم النفس وعلوم التربية , الجزائر , سنة , 1997 , ص 33 ,

<sup>4</sup> . كامل محمد محمد عويضة : علم النفس الصناعي , دار الكتب العلمية بلبنان , ط 1 , سنة 1996 , ص 19 .

. **المسؤولية لغة:** " أن الإنسان مسئول عن فعل قام به في الماضي وخلف وراءه لأثارا معينة , وهو الذي يتحمل تبعه هذه الآثار والنتائج ."

. **المسؤولية المهنية :** تدرك المسؤولية باعتبارها مسؤولية أمام المجتمع وتحددها أعرافه وتقاليده واحتياجاته وهي تتصل عادة بجانب الواجبات المرتبطة بأدوار الفرد في المجتمع, وهي الأدوار التي تؤدي وظائف أساسية لصالح بناء المجتمع , حيث يستوجب عدم الوفاء بها العقاب من قبل المجتمع , وهو العقاب الذي يبدأ مخففا كاللوم , وينتهي إلى إنزال العقاب المادي بالشخص وعليه فهي بنية من الواجبات والحقوق تحدد السلوك الذي ينبغي أن يطرقه الفرد تجاه المجتمع.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>.: <http://www.ahewar.org/adebaaid= 144278 19:36 / 2016 / 03 /08>

# **الفصل الثاني : الظروف الفيزيائية**

## **لمداومة العمل الليلي**

**تمهيد:**

**أولا : أهمية ظروف العمل**

**ثانيا : الجانب القانوني لعمل المداومة الليلية**

**ثالثا : أهم ظروف العمل الفيزيائية**

**رابعا : أهداف دراسة ظروف العمل**

**خامسا : النظريات المفسرة لظروف العمل**

**سادسا : تشخيص ظروف العمل**

**سابعا : استراتيجيات التكيف مع نظام عمل المداومة الليلية**

**خلاصة الفصل**

### تمهيد:

وجد العمل منذ وجود الإنسان على هذا الكوكب باعتباره مصدرا لقوته وترتب على ممارسة لهذا العمل مواجهة العديد من المخاطر والتحديات نتيجة للظروف التي تحيط به في المؤسسة حيث استطاع أن يتكيف مع بعضها في حين أخفق مع الأخرى , ولهذا أصبح موضوع ظروف العمل من الموضوعات الشائعة , وهذا يعود إلى وعي الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس , بظروف العمل والنتائج المترتبة عليها , والتي تنعكس على استقرار العاملين داخل المنظمة , وباعتبار أن ظروف العمل هي أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها , ومنه تحقيق أهداف العامل

وتعد دراسة موضوع كهذا من الدراسات التي من شأنها أن تساهم في العديد من المشاكل التي تعاني منها الأغلبية الساحقة من مؤسساتنا الوطنية , كونها تسلط الضوء على الزوايا المتضررة التي تحول دون بلوغها المستوى المطلوب فكان لزاما علينا البحث عن تلك الأسباب ومحاولة علاجها قدر المستطاع وهذا ما سنتعرض إليه في ثنايا هذا البحث .

أولا : أهمية ظروف العمل :

. قيمة العمل وأثره في حيلة الأفراد وعلاقتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية

وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة , وأثره على نفسية الإنسان .

. كذلك ما تسببه الآثار السلبية لظروف العمل من شعور بالتوتر والإجهاد

المتصلين بالعوامل التنظيمية التي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام

. والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لظروف العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل

المؤسسات التي يعمل ها أيضا وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير .

. فظروف العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علما يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث

التطبيقية حوله كروية شاملة و بعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة

العاملين فيها , لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد التنظيمي والنفسي

للعاملين وتأثيره على العاملين والمؤسسات في تحقيق أهدافها . لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا

يتم بمعزل عن عمالها وتفهم تأثير ظروف العمل على العاملين فيها . لأنهم جزء من نظام المؤسسة

الذي تنفذ أهدافها من خلالها .

. وبالمقابل توفر ظروف عمل جيدة تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه

وتحفزه للعمل , لا اعتقاد الفرد أنها أساس وجوده , إلا أن دراسة ظروف العمل في أي مؤسسة بكل

الأحوال لها فوائد عديدة أوبوصفها

مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبا وإيجابا , لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي

السلبية في سلوك العاملين وتنمية وتطوير النواحي<sup>1</sup>

التي من محدد مستوى مفيد الظروف على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل<sup>2</sup>

<sup>1</sup> .دميري أحمد : المساهمة في دراسة ظروف العمل , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , ط1 , ص 69 .

<sup>2</sup> ديميري أحمد : المرجع السابق , ص 69, 70 .

ثانيا : الجانب القانوني لعمل المداومة الليلية :

كتبت جريدة التايمز TIMES اللندنية بتاريخ 05/تشرين الثاني 1861 عن العمال في تلك الفترة : " اذا كانت صحة السكان عنصرا مهما من عناصر المال , فنحن نخشى أن نكون مضطرين للاعتراف بأن الرأسماليين مستعدين لحفظ هذا الكنز وتقدير قيمته حق قدرها..." هذا في بلد يعتبر العامل موجودا من موجودات (أصول) رأس المال , ولكن الأمر يختلف في مجتمعنا فالعامل هو الهدف و الوسيلة للتنمية في الوقت نفسه , وذلك التخوف يمكن أن يكون تخوفنا نحن حيث يعمل بعض المسيرين على حسن نية أو عدمها بالاهتمام المتزايد بالإنتاج ونسيان ما ينجم عن العمل من مخاطر ومدى تأثيرها على العمال , وبذلك تقضي على مجهودات التنمية الشاملة التي تنادي بها .

إن الميثاق الوطني يقف في وجه ذلك المفهوم , لذلك يجب ترجمة النصوص التشريعية والقانون إلى رفع الواقع المعاش .

إن المرسوم رقم 11.81 المؤرخ في ربيع الأول الموافق ل 31جانفي 1981 يحدد كيفية حساب تعويض العمل التناوبي . وبناء على الدستور لاسيما المادتان 10 و11 و152 منه وبمقتضى القانون 78 . 12 المؤرخ في الأول رمضان الموافق ل 05 أوت 1978 ويتضمن القانون الأساسي العام للعامل الجزائري لاسيما المواد 154.153.146 بمقتضى المرسوم رقم 79. 301 المؤرخ سنة 1979 ، والمتضمن

ضبط أجور بعض الأصناف المهنية سنة 1980 يرسم ما يلي :

المادة الأولى : يخصص عمل التعويض التناوبي المنصوص عليه في المواد 153.146 من القانون رقم 12.78 المؤرخ في أغسطس سنة 1978 المذكور أعلاه لتعويض تبعات الخدمة المستمرة جزافا ولاسيما أوقات العمل اللازمة لإبلاغ التعليمات , العمل الليلي , أيام الأعياد مدفوعة الأجر .

المادة الثانية : يخصص معدل التعويضات للعمل التناوبي حسب النوبة للمواد 05.04.03 أدناه<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الجريدة الرسمية , القانون رقم 90 /11/ المؤرخ , 26 رمضان عام 1410 أبريل سنة 1990 المتعلق بعلاقات العمل .

## الفصل الثاني : الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي

المادة الثالثة : يتقاضى العمال الموزعون أفوجا ، الذين يعملون في نظام مستمر (3\*8) أي النظام الذي يتم فيه إنتاج السلع أو الخدمات طوال 24 ساعة كاملة وكل أيام الأسبوع ، كما في ذلك أيام الراحة الأسبوعية القانونية ، وأيام العطل تعويضا على العمل ألتناوبي الشهري يساوي 25% من مرتبهم الأساسي .

المادة الرابعة : يتقاضى العمال الموزعون على فوجين ، الذين يعملون في نظام متقطع ، أي النظام الذي يتم فيه العمل على نوبة صباحية ونوبة بعد الظهر مع توقف في نهاية الأسبوع تعويضا عن العمل ألتناوبي يساوي 10 % من المرتب الأساسي .

المادة الخامسة : العمال الموزعون على أفواج ، والذين بتخلل نشاطهم فترات تسمى فترات الفراغ الحق في تعويض العمل ألتناوبي تكون نسبته 10 % من المرتب الأساسي عن النظام المتقطع .

المادة السادسة : يحدد القانون الأساسي الخاص بالمؤسسة المستخدمة قائمة مناصب العمل التي تحول حق التعويض عن العمل ألتناوبي . وتضبط قائمة مناصب العمل المنصوص عليه في الفترة السابقة ، بصفة انتقالية بقرار وزاري مشترك يصدره الوزير المكلف بالعمل والوزير الوصي ، بناء على اقتراح المؤسسة المستخدمة وذلك بعد أخذ رأى ممثلي العمل . ويصدر القرار الوزاري المشترك المنصوص عليه في الفترة السابقة بصفة انتقالية بالنسبة للوظيفة العمومية والوزير أو الوزراء المعنيين بعد أخذ رأى ممثلي العمال .

المادة السابعة : يتعين على العامل الذي لا يحضر عند انتهاء نوبته أن يبقى في منصب عمله حتى يتم استخلافه حسب المواد المنصوص عليها في التشريع الجاري العمل به فيما يخص مجال العمل اليومي . ويتقاضى في هذه الحالة عن الساعات التي أداها .

المادة الثامنة : يحسب التعويض عن العمل ألتناوبي بصفة انتقالية وخلفا للمادة الخامسة من المرسوم رقم 301.79 المؤرخ في 12 صفر 1400 هـ الموافق ل 31 ديسمبر 1979 م أعلاه ، على أساس الحدود الدنيا لأجر الإجمالي الناتج عن المرسوم المذكور

يكون أساس الحساب انتقالي وهو أساس مرتب التثبيت بالنسبة للفئات الأخرى من العمال الذين لا يشملهم المرسوم المنصوص عليه في الفترة السابقة (الجريدة الرسمية , الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية , 1990)<sup>1</sup>

### ثالثا : أهم ظروف العمل الفيزيائية :

دلت نتائج الدراسات على مدى عشرات السنين السابقة على المناخ الصحي المناسب في بيئة العمل المادية كالإضاءة والتهوية والضوضاء ونوبات العمل , وغيرها من العوامل الطبيعية في بيئة العمل التي تؤثر على نفسية الأفراد وأداءهم وإنتاجيتهم وعلى سلامته وصحته , اذ كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كان استعدادهم أحسن , وقلت نسبة تعرضهم للأمراض والمخاطر المهنية , التي تصاحب مختلف أنواع الأعمال , ومن أهم هذه الظروف نجد :

#### 1 . الإضاءة :

من المسلم به أن العمل لا يتم إلا تحت مستوى جيد من الإضاءة وان الأعمال بمستوياتها المختلفة تحتاج إلى مستويات مختلفة من الإضاءة , ويجب أن نعلم بوجود مهن صناعية تحتاج إلى وظائف بصرية قوية ومستوى إنارة عالي , ويلاحظ أن الإنارة ترتبط بالرؤية , فالضوء هو الوسط الحيوي المساعد على الإبصار .

وتشير بعض الدراسات أن العمال الذين يشتغلون على آلات مزودة بمفاتيح ملونة غالبا ما يقل مستوى الخطأ لديهم إذا كانت الإضاءة كافية , فالإضاءة الجيدة تحقق إنتاجا متميز من حيث الكم والكيف كما أنها تسهل ملاحظة العمال وتقلل من الإصابات أو التورط في الحوادث<sup>2</sup>

#### 2. الحرارة والتهوية :

لا يكفي أن يكون لدى الفرد دافعية وقدرات وميول حتى يحقق معدل طيبا من الأداء والإنتاج وإنما لابد أن توفر له بيئة عمل معتدلة الحرارة , فدرجة الحرارة والتهوية المعتدلتين تعدان من الظروف الفيزيائية المساهمة في زيادة الإنتاج .

<sup>1</sup> . الجريدة الرسمية , المرجع نفسه .

<sup>2</sup> مجدي أحمد محمد عبدا لله : علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق , دار المعرفة الجامعية , مصر , سنة

2003, ص 187 .

## الفصل الثاني : الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي

ان درجة الحرارة الغير مناسبة يمكن أن تكون من مصادر الضغط النفسي والفيولوجي وقد أكدت بحوث كل من ماكويرث و بيبيلر PEPLER أن معدل الإصابات والأخطاء تزداد مع ارتفاع درجة الحرارة أو تدنيها عن الحد المألوف والطبيعي والأمر كذلك بالنسبة للتكاليف الذهنية

العقلية وتختلف درجة الحرارة المفضلة للعمل باختلاف جنس وعمر وثقافة الفرد وكذلك البيئة الجغرافية

وفضولها ونوع العمل الذي يكلف به الفرد<sup>1</sup> ونوبة العمل ( صباحية أو مسائية) وما يقال عن الحرارة يمكن أن ينسحب على التهوية ولاسيما أن العلاقة بين المتغيرين علقه وجوبيه ولزومية في ارتفاع الحرارة توجب زيادة التهوية .

هذا فضلا عن أهمية التهوية لضرورة الإنتاج , فالغرفة تسوء تهويتها تعني ضمان زيادة الحرارة وارتفاع الرطوبة والبرد, وكل هذه الظروف تؤدي للعامل للحمول والنعاس والتعب والملل.

### 3. الضوضاء :

تعتبر الضوضاء ظاهرة غير صحية تحول دون تركيز الناس في أعمالهم وتقلل مستوى الأداء الذهني والمعرفي , وهذا ما أكدت عليه النتائج ودراسات حيث أن الأخطاء العمل انخفضت بشكل ملحوظ عند ما انتقل العمل من الضوضاء إلى مواقع هادئة ( إن الضوضاء غير صحية )

إن للضوضاء أثر سلبي , أمر لا شك فيه , وإن كان هذا الأثر يتوقف على عدة متغيرات مكنها نمط شخصية العامل وجنسه وسنه وبيئته الثقافية وعاداته وتقاليده , وكذلك نوع العمل الذي يقوم به الشخص , وتشير بعض الدراسات أن الضوضاء لا يكون لها أثر واضح بالنسبة للأعمال البسيطة أو الميكانيكية وإنما يكون أثرها واضحا بالنسبة لأعمال المعقدة , وكذلك الأعمال العقلية , وأن الضوضاء المتقطعة تقلل من الإنتاج بصورة أكبر من الضوضاء الموصولة .<sup>2</sup>

### 4 . الغبار والأتربة :

<sup>1</sup> مجدي أحمد محمد عبدا لله : المرجع السابق , ص 384 .

<sup>2</sup> . حمدي ياسين وآخرون .: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق , دار الكتاب الحديث , مصر , سنة 1995, ص 95.98

هي الجسيمات الصلبة الناتجة عن العمليات الميكانيكية : كالطحن , الطرق , الغرلة وغيرها , ولا شك أنها تشبه في خواصها المادة الأصلية التي نتجت عنها , وتنتشر تلك الأتربة والغبار في جو العمل

### 5 . التحكم التكنولوجي :

فالتكنولوجية هي مجموعة من المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والوسائل المادية والتنظيمية والتي تستخدم في مجالات النشاطات المختلفة , بغية إشباع الحاجات البشرية المتزايدة سواء على صعيد الفرد أو المجتمع

وهذا ما يصنع الطابع الاقتصادي والاجتماعي على مؤشر التكنولوجيا كظاهرة اجتماعية تولدها ظروف المجتمع ومتطلباته .

فالتكنولوجية وفقا لأبعاد السابقة هي وليدة النظام الاجتماعي والاقتصادي تتضمن مجموعة من الخبرات والمعارف والمهارات والوسائل العلمية اللازمة لتسيير الآلات والمعدات وطرق العمل , مما يكسب العامل ثقافة صناعية كفيلة بالتحكم التكنولوجي الذي يعتبر من أبرز المؤشرات التنظيمية المحددة لفعالية الأداء في الواقع التنظيمي .

ومع التغيرات التنظيمية التي أحدثتها التكنولوجيا الحديثة الكفيلة بتحقيق أهداف البيئة التنظيمية شكلت مهمة تكييف العامل مع الآلات و طرق العمل لأهم الأبعاد المبلورة لعدم التحكم في التكنولوجيا التنظيمية فالخبرة وحددها لا تكفي أمام قلة المهارات والخبرات الناتجة عن انعدام العملية التكوينية الكفيلة بإعداد الكفاءات للتمكن والسيطرة عن طرق العمل التي تقتضي تقنيات حديثة في إطار تحويل نتائج المعارف العملية إلى حقائق إنتاجية ,ولذلك التكنولوجي نقصد به في إطار دراستنا هو قوة التمكن وسيطرة العامل على طرق العمل وكذلك الآلات نظام سيرها وإنتاجها وطرق صيانتها في خضم الخبرة المهنية وبعد العملية التكوينية الكفيلة تجعل العامل أكثر قدرة ومهارة في استيعاب متطلبات نظام العمل<sup>1</sup> .

### 6 . نوبات العمل :

<sup>1</sup> . أسهان بلوم : فعاليات أداء العامل في الأطر النظرية والمجلدات الإمبريقية , الجزائر , ط 1 , سنة 2005 .ص44

## الفصل الثاني : الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي

بعض المهن تتطلب استمرارية العمل , أي يكون العمل بها طوال اليوم الذي دفع أرباب المصانع والشركات أن يقسموا العمل على ثلاث نوبات , وهذا يعني أن بعض العمال سيعملون في نوبات نهائية , ونوبات ليلية , على أن يتم التغيير كل أسبوع أو أسبوعين , وفقا لنظام العمل لذا يختلف أدائهم وإنتاجهم عن من يعملون بالنهار واغلب العمال ليلا يوفون بالتزاماتهم الاجتماعية واليومية والعمل بالليل يكون مصحوبا بالملل والتعب أكثر من النهار .

ولذلك يمكن القول أن درجة السوء أو تلائم تلك الظروف يؤثر على قوة الجذب التي يمارسها محيط العمل على العامل وقوة ارتباطه بالعمل وبالتالي على درجة رضاه وعلى أدائه لعمله ,<sup>1</sup>

وهو ما يؤكد تعريف الدكتور صلاح الشنواني : "حيث يرى أن الظروف المادية للعمل " هي كل ما يحيط الفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه للعمل وميوله واتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والمشروع الذي ينتمي إليه " <sup>2</sup>

### رابعا : أهداف دراسة ظروف العمل :

تكمن دراسة ظروف العمل في تحقيق الأهداف التالية :

. تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها بإتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها .

. مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل والكشف عن الإمكانيات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة وصعبة التنفيذ .

إعطائها أبعادا جديدة لسياسة التطوير الإداري والمهني في العمل يوضع فيها اعتبار لظروف العاملين التنظيمية .

المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية والكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعارفهم , والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها , وقدرتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤدونها مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية .

<sup>1</sup> . صلاح الشنواني : إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية , دار الجامعة المصرية , مصر , 1974 , ص 502 .

<sup>2</sup> . مرجع نفسه , ص 502 .

## الفصل الثاني : الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي

- . إظهار القدرات الإدارية للمدراء والمشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة والاتصال والتوجيه للمرؤوسين .
- . زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي تسوكل لهم .
- . تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة .<sup>1</sup>

خامسا : النظريات المفسرة لظروف العمل :

### . نظرية الضغط والتكيف :

ترى هذه النظرية أن وقوع الفرد في الحوادث في عمله راجع إلى :

الضغوط والتهديدات المختلفة والمتغيرة كعامل مبشرا ورئسي . وتركز هذه النظرية على الظروف المادية كالإضاءة الضوضاء , الحرارة ... ) ولابد من توفير المناخ المهني المطلوب وتحسين النوعية الفيزيائية لأن هذا يساعد على تكيف العامل وسلامته من الوقوع أو التعرض للحوادث أثناء العمل .

### . نظرية علم النفس التجريبي :

تنظيمية , اجتماعية ترى هذه النظرية أن هناك أسباب متعددة للحوادث فالعامل يكون تحت تأثيرات ( ظروف العمل , العلاقات ..... ) ويمتد هذا التأثير ليشمل الوظائف النفسية للفرد , كما ترى أيضا أن هناك دوافع متعددة , فقد يكون الدافع للحوادث هو الرغبة في الحصول على تعويضات مالية (الضمانان ت الاجتماعية ) أو تعويضات معنوية ( زيارة الأهل إذا كانوا بعيدا عن مكان العمل أو الرغبة في جلب الاهتمام من طرف الأفراد الآخرين أو الأجل تخفيف من المسؤولية ) ويعني هذا أن هناك أسباب خارجية وداخلية بالنسبة للحوادث وبالنسبة لهذه النظرية ' ولكن رغم التركيز على الجوانب الخارجية والداخلية إلا أنها لم تبين ما هو الجانب له القدر الكبير في التأثير في وقوع الحادثة .<sup>2</sup>

سادسا : تشخيص ظروف العمل :

<sup>1</sup> . عبد الرحمن العيسوي : سيكولوجية العمل والعمال , دار الراتب الجامعية , لبنان , ط 1 , ص 87 .

<sup>2</sup> . عباس محمود عوض : حوادث العمل في ضوء علم النفس , دار المعارف , مصر , سنة 1971 , ص 31 , 32 .

. توجد المؤسسة ضمن بيئة تمتاز بالتغير والتنوع يجعلها تواجه نوعين من الظروف إحداها خارجية والأخرى داخلية هذه الأخيرة سنتناولها في هذا الموضوع

أولا . ظروف العمل الداخلية وآثارها :

. بيئة العمل الداخلية :

هي تلك البيئة التي تتعلق بالمنظومة ذاتها , من حيث الأطر الإدارية والفنية العاملة فيها والأنظمة الرسمية وغير الرسمية والهيكل التنظيمية وإجراءات وصياغات تنفيذها والتكنولوجية المستخدمة وأنماط الاتصالات السائدة وهكذا .<sup>1</sup>

أي تلك البيئة التي تعبر عن القوى داخل المنظمة والتي تؤثر على المنظمة .

وتتكون من :

أ . **المالكون** : يشكل المالكون عنصر ضغط بالمنظمة خاصة الغير منها , وذلك لأنهم يتدخلون في عمليات وتفصيل أدائها وهذا لارتباطها بالمنظمة , هذا فإن أدائهم وسلوكهم وانطباعاتهم واتجاهاتهم تمثل جزءا هاما من البيئة الداخلية للمنظمة .

ب . **العاملون** : يمثل العاملون القوة البشرية للمنظمة , فسلوك ومتطلبات وعلاقاتهم ترتبط بعوامل مثل الرضا والأداء والإخلاص في العمل , وبالتالي ترسم نموذج أساسيا للبيئة الداخلية للمنظمة<sup>2</sup>

ج . **نمط القيادة** : يعتبر نمط القيادة من العناصر الهامة داخل بيئة المنظمة لما له من تأثير , فالنمط الذي تستخدمه القيادة العليا هو الذي يحدد الأسلوب المتبع فيها , فالبيروقراطية أو الديمقراطية مثلا تخلف أجواء وبالتالي تولد ظروف وقواعد بيئية مختلفة .

د . **الاتصالات داخل المنظمة** : يعرف الاتصال بأنه تمرير للمعلومات بين فردين أو أكثر من أجل زيادة الفهم وتبادل وجهات النظر أو لتنسيق المواقف الفكرية والسلوكية وتقوم المنظمة بكثير من

<sup>1</sup> . خليل محمد حسن , خضير كاضم محمود: نظرية المنظمة ' دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , ط3 , الأردن , سنة 2007, ص 18 .

<sup>2</sup> . سليمان مؤيد سعيد : المناخ التنظيمي ' المجلة العربية للإدارة , ط 1, الأردن , سنة 1987 , ص 49 , 50 .

الاتصالات والإجراءات التي يمكن من خلالها إعطاء شخصية مميزة لأسلوب العمل والإدارة بهدف رفع ولاء العاملين وانتماءهم للمنظمة

**هـ نسق السلطة :** السلطة مرتبطة بالمركز التسلسلي أو الوظيفة وهو ما يسميه الباحث السلطة الرسمية , يمكن إن يفوضها لآخر , فالسلطة تأخذ مصدرها داخل التحالف الداخلي أين يوجد الأفراد التأثير الذين يفرضون السلطة التشريعية مثل مالكي التنظيم , ويميز الباحث نوعين من أنساق الرقابة داخل نسق السلطة :

**1 . الرقابة الشخصية :** وهي مباشرة من طرف المدراء وهذا بإعطاء الأوامر واتخاذ القرارات وامتلاك الموارد المالية ....

**2 . الرقابة البيروقراطية :** هنا يتم تحديد معايير موضوعية , ونموذج لسلوك المستخدمين مع إتباع قواعد قاسية مع التأهيل والمعرفة لأفراد في المنظمة .

ثانيا . ظروف العمل الخارجية وأثارها :

**. بيئة العمل الخارجية :**

يعرفها الكبيسي بيئة العمل الخارجية على أنها ( القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة ' وتقع خارج حدودها , حيث بها المتغيرات الإيكولوجية التي تحيط بالمنظمة وهي لا تملك صلاحيات والتسكين , والتي يصنفها إلى :

**أ . بيئة عمل خارجية عامة :** وهي تشمل المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم نوعية سياسية اجتماعية اقتصادية وثقافية .

**ب . البيئة السياسية :** تلعب دورا هاما , فالتغيير المستمر للوزارة ومراعاة الانتماءات الحزبية في اختيار القادة والإداريين ' كلها متغيرات مؤثرة على أداء المنظمات وهيكلها وأساليب عملها

**ت . البيئة الاقتصادية :** تؤدي دورا في تحديد نطاق وطبيعة الدور الذي تلعبه أجهزة الحكومة في المجتمع .

ج . البيئة الاجتماعية : تؤثر على طبيعة الأداء وتحدد السمات الشخصية العامة لأفراد داخل المنظمة وتحدد سلوكهم في ظل موقف معين .

د . المنافسون : تمثل المنظمات الخارجية منافسة حيث تنتج سلعا وخدمات متماثلة أو تخدم نفس الشريحة من الزبائن , فقد تخرج المنظمة من السوق إذا كانت منافسة فعالة ومؤثرة , لذلك على المنظمة معرفة مجالات الإنتاج , التسعير , الترويج , خدمات المستهلك , مصادر التجهيز أو أي معلومات أخرى .

هـ . الحكومة : تمثل عنصر القوة والسلطة , وتتمثل في الوزارات والوكالات الحكومية المختلفة التي تضع وتفرض القوانين والأنظمة وبالتالي هي عنصر ضغط فعال على المنظمة من خلال السياسات المتخذة والمطبقة .

و . الشركاء : يساهمون ويشاركون للأسباب التالية :

. يتحملون جزءا من مخاطر المنظمة .

. ينجزون أشياء لا يمكن للمنظمة إنجازها بصفة منفردة .<sup>1</sup>

. بيئة عمل خارجية خاصة :

يقصد بها الجزء من البيئة الخارجية ذات صلة مباشرة بالمنظمة ولها تأثير فعال على المنظمة وتحقيق أهدافها , وبمعنى آخر هي البيئة العملية للمنظمة المرتبطة بالأطراف المؤثرة في عملية المنظمة وأدائها وهي :

أ . الزبائن : يمتلكون تأثير أساسيا ومباشر على المنظمة من خلال تجديدهم لماديات نجاح وفشل المنظمة , ذلك لأن الزبائن هم من المستفيدين من إنتاج المنظمة بسبب شرائهم واستخدامهم للسلع والخدمات التي تنتجها المنظمة , وكونهم مصادر التعريف للمنظمة بماديات كفاءة المنتج في تلبية احتياجاتهم من خلا التغذية العكسية .

ب . المجهزون : هم المسؤولون عن توفير المدخلات المختلفة للمنظمة لإنتاج السلع والخدمات ويؤثرون في المنظمة بشكل كبير وأساسي ذل لأن المنظمة بحاجة مستمرة إلى و مدخلات متعددة لأغراض تأمين

<sup>1</sup> . الكبيسي وعامر : التصميم التنظيمي , دار الشرق للطباعة والنشر , ط1 , الدوحة , سنة 1998 , ص87 , 88 .

## الفصل الثاني : الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي

الإنتاج والاستمرارية , وبالتالي استمرار وبقاء المنظمة ومن أمثال المجهزون المؤثرون في المنظمة :  
البنوك , المستثمرين , الجرائد , الجامعات .....<sup>1</sup>

استراتيجيات التكيف مع نظام عمل المداومة الليلية :

أ . تحسين ظروف العمل :

. توفير المكان المناسب وهذا بتوفير إضاءة كافية وحرارة مناسبة ورطوبة ملائمة . عزل الأجهزة التي تصدر عنها الأصوات المزعجة .

. تدريب العمال من أجل تمكينهم لتغيير عملهم من حين إلى آخر .<sup>2</sup>

ب . توفير برامج الرفاهية الاجتماعية : توفير لوازم المعيشة والموصلات وأجواء ثقافية.

ج . تنظيم ساعات العمل : إعطاء العامل فترة راحة بعد دوام مع السماح من أداء مسؤوليات الاجتماعية

.

د . الرعاية الصحية : وضع استراتيجيات طبية تحافظ على صحة العمال جسديا ونفسيا وتنظيم

فحوصات وتنظيف مكان العمل باستمرار .

---

<sup>1</sup> . عمر وصفي عقيلي وآخرون : نظرية المنظمة والتنظيم , دار زهران للنشر والتوزيع , ط1 , سنة 1994 , ص 141

<sup>2</sup> . حمو بوظريفة : الساعة البيولوجية " سلسلة أعرف جسدك وأفهم نفسك " شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع , ط1 , الجزائر , سنة 1995 , ص 128 .

### خلاصة الفصل :

نستخلص من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل المتعلق بالظروف الفيزيائية للعامل داخل المؤسسة إلى أهمية ظروف العمل وأهداف دراسة الظروف والنظريات المفسرة لها مع التفاصيل الخاصة بالآثار الصحية التي تسببها الظروف الفيزيائية والتي تضر بالدرجة الأولى للعامل المتمثلة في المحيط الحراري , الضوضاء , الإضاءة والغبار والأتربة المختلفة , إلى أن هذه الأخيرة لها من آثار سلبية وخيمة على صحة العمال على المدى القريب والبعيد وفي الأخير تطرقنا إلى تشخيص هذه الظروف مع ذكر الإستراتيجيات الممكنة للتكيف مع نظام عمل المداومة الليلية في ظل هذه الظروف المتواجدة .

## **الفصل الثالث : الرضا والمسؤولية المهنية**

**تمهيد**

**أولا : طبيعة الرضا المهني**

**ثانيا : العوامل المؤثرة في الرضا المهني**

**ثالثا : النظريات المفسرة للرضا الوظيفي**

**رابعا : الانعكاسات المهنية للعمل الليلي**

**خامسا : الظروف الاجتماعية داخل بيئة المؤسسة**

**سادسا : العوامل الخاصة بالعمل وظروف العمل**

**خلاصة الفصل**

### تمهيد :

يعد موضوع الرضا المهني من أبرز المواضيع والقضايا التي كانت ولا زالت محل اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في ميدان العمل , ونظرا لأهمية هذا الموضوع وتأثيره على أداء العاملين , وقد كان هدف هذه الدراسات , هو فهم أكثر المشاعر واتجاهات العاملين والكشف عن أهم العوامل والمتغيرات التي تؤثر فيها , كل هذه الدراسات في المجتمعات الغربية التي تولي عناية كبيرة لرعاية الأفراد ورضاهم عن البيئة التي يمارسون عملهم في محيطها , بمختلف عواملها ومؤثراتها , وهذا عكس ما نجده في بعض المجتمعات التي لا تولي اهتماما للعمال الذين يكونون مجبرين على البقاء في عملهم , رغم عدم رضاهم عنهم , واشتداد معاناتهم فيه , وعدم الرضا يمكن قياسه من خلال عدة مؤشرات مثل : كثرة الشكاوي وظروف العمل السيئة , ارتفاع معدلات التغيب وترك العمل.....الخ

وعكس هذه المؤشرات يدل على الرضا المهني .

أولا : طبيعة الرضا المهني :

قامت دراسات الهاوثورن حول الرضا المهني في منتصف العشرينات يبحث تأثيرات فترات الراحة والإضاءة على الأداء وكذلك دراسة الاتجاهات والمشاعر التي يمتلكها العامل نحو العمل .

وهكذا يكون المظهر الأساسي للتوافق المهني هو حالة الرضا عن العمل بصورة إجمالية ومن جميع الوجوه وعن ما يحيط بالعامل من مؤشرات بحيث يشعر بالأمن والارتياح لتحقيق رغباته وميوله وطموحاته وأحاسيسه بإحراز النجاح الذي يتمثل في حجم الإنتاج ونوعه وهناك عدة جوانب في الرضا عن العمل تشير للتوافق المهني في مقدمتها الأجور والتصور الذاتي للمؤسسة وثبات العاملين واستقرارهم فيها . ومدى الاستفادة من قدراتهم.<sup>1</sup>

هنا عدد من المصطلحات للتعبير عن مشاعر الفرد اتجاه عمله , فهناك الروح المعنوية والاتجاه النفسي والرضا عن العمل , وان اختلفت مدلولاتها إلا أنها تشير عامة لمشاعر وجدانية التي يشعر بها الفرد نحو عمله . وتكون ايجابية وسلبية .<sup>2</sup>

ثانيا : العوامل المؤثرة في الرضا المهني :

أولا : بيئة العمل :

يقصد ببيئة العمل تلك العوامل أو الظروف التي يعمل في ظلها ومن خلالها الفرد وسواء كانت متعلقة بطبيعة الوظيفة التي يؤديها أو محتوى العمل الذي يقوم به ,

كذلك ما يتيح العمل من أجور وحوافز مادية وعلاقات اجتماعية مع الزملاء والرؤساء وكذلك درجة الأمان الوظيفي ومدى إتاحة العمل لفرص الترقية والتقدم الوظيفي ويمكن تقييم هذه العوامل إلى ما يلي :

3

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور سلطان : السلوك التنظيمي , دار الجامعة الجديدة , مصر , سنة 2003 . ص 210 .

<sup>2</sup> . عبد الفتاح محمد دويدار : أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته , دار المعارف الجامعية , مصر , " 1 , سنة 2003 , ص 45 .

<sup>3</sup> . شعبان علي حسين السيبي . أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق , المكتب الجامعي الحديث , مصر , " 1 , سنة 2002 , ص 286 .

## 1. عوامل مرتبطة بالوظيفة :

وهي العوامل التي يحصل عليها الفرد لكونه يعمل في الوظيفة معينة وليست مرتبطة بطبيعة الوظيفة نفسها وهي الأجر والحوافز المادية ,والعلاقات الاجتماعية في العمل نمط الإشراف السائدة في العمل , فرص الترقية المتاحة , مدى الشعور بالأمان الوظيفي , الظروف الفيزيائية للعمل .

## 2 . عوامل تتعلق بمحتوى العمل :

على الرغم أن طبيعة ومحتوى العمل الذي يؤديه الفرد يلعب دورا هاما في التأثير على رضا الفرد عن عمله إلا أن الاهتمام بدراسة أثر محتوى العمل على الرضا الوظيفي تعتبر حديثا نسبيا . ولا شك أن كل متغيرات العمل لها علاقة بالرضا كدرجة تنوع المهام درجة السيطرة الذاتية المتاحة , استخدام الفرد لقدراته وخبراته النجاح والفشل إضافة إلى ذلك يجب أن يوفر العمل للفرد فرص لاستخدام قدراته فكلما أدرك العامل بأنه يوظف قدراته كلما ارتفع رضاه عن عمله وعن ما يقدر من جهود<sup>1</sup>

## ثانيا : عوامل تتعلق بالفرد نفسه :

رضا الفرد عن عمله لا يتوقف فقط على ما تقدمه المنظمة بل أيضا على ما يدركه الفرد لما تقدمه المنظمة له وإدراك الفرد لذلك قد يتوقف على الكثير من العوامل منها :

## 1 . السن :

اختلفت وجهات النظر في تحديد العلاقة بين السن والرضا الوظيفي حيث يرى البعض أنها تأخذ شكل حرف (U) فالفرد في بداية حياته الوظيفية غالبا ما يكون متحمس ولديه دافع قوي للعمل ثم ينخفض هذا الدافع اختلافا توقعات الفرد عن واقعه الوظيفي ويظل هذا الانخفاض في الرضا مع زيادة السن لأن التوقعات وأمال الفرد لم تتحقق في الواقع العملي حتى نقطة معينة يبدأ بعدها الرضا في الزيادة بسبب واقعية توقعات الفرد وزيادة ما يحصل عليه من عوائد .

<sup>1</sup> . شعبان علي , حسين السيبي : المرجع السابق , ص 286 .

## 2. الجنس :

معظم الدراسات أظهرت وجود فروق لصالح الإناث فالإناث بصفة عامة أكثر رضاء من الرجال وإن كانت هذه النتيجة تتوقف على نوع وطبيعة العمل وكذلك يمكن القول أن الفرق بين الجنسين يمكن أن يوجد في العناصر الفرعية للرضا فقد تكون السيدات أكثر رضاء عن الأجور والحوافز من الرجال وغن كان لهذا استثناءات .

## 3 . المستوى التعليمي :

تؤكد الدراسات على أن العلاقة بين الرضا والمستوى التعليمي علاقة عكسية فالأفراد ذوي المستوى التعليمي المرتفع يضعوا معايير عالية المستوى مما يزيد توقعاتهم ويصعب مقابلتها في الواقع العملي فينخفض رضاهم الوظيفي وان كان بعضهم يظهر أن العلاقة تكون ايجابية .

## 4 . مستوى الطموح :

الكثير من الأفراد لديهم مستويات طموح يتمنوا ، يحققونها وتمثل اتجاهات سلوكهم وفي الإطار رضاء الإنجاز أو الرضا النجاح الذي يمثل المشاعر المتولدة من تحقيق مستوى الطموح فاللقاء بمستوى طموح الفرد مع واقعه يولد مشاعر رضاء تتدرج صعود أو هبوط حسب درجة واتجاه الفروق بين مستوى الطموح والخبرات الفعلية المحققة .

## 5 . حاجات الفرد :

لكل فرد حاجات يود إشباعها وإن لم تشبع يظل الفرد في حالة توتر وإشباعها يخلق رضاء وفي هذا الإطار قدم صقر عاشور مفهوم رضاء إشباع الحاجات فالفرد لديه حاجات ويزداد التوتر بزيادة الإلحاح لهذه الحاجات وإذا كانت بيئة العمل ( مادية . معنوية ) تشبع هذه الحاجات يؤدي ذلك إلى تخفيض درجة التوتر<sup>1</sup>

<sup>1</sup> . أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة ، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع ، لبنان ، ص 149 .

وكلما يساعد على خفض درجة التوتر يخلق رضا وبالتالي فالرضا يتوقف على قوة هذه الحاجات ويمكن قياسها كما يلي :

قوى الحاجة = درجة الأهمية × النقص في الإشباع ( المأمول - الفعلي )

✓ عوامل أخرى :

### 1 . ساعات العمل :

بقدر ما توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل . والعكس صحيح بقدر ما تتعارض ساعات العمل مع وقت راحة الفرد باستخدامه لهذه الحرية بقدر ما ينخفض مستوى الرضا لديه وهذا يتفق نسبيا مع الأهمية التي يعطيها الفرد العامل لوقت الراحة .

### 2 . جماعة العمل :

تؤثر على الرضا الوظيفي بالقدر الذي يمثل مصدر منفعة أو مصدر توتر له فإن كان تفاعله معهم يحقق له منافع فإن لذلك دخل في تحديد رضاه إما إذا كان تفاعله معهم بقدر توتر أو إعاقة لإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه فذلك يشكل عدم ضاه عن عمله ويلاحظ أن أثر جماعة العمل على الرضا يتوقف على طرق المتاحة للعمل والتفاعل مع الآخرين فإذا لم تسمح له طبيعته بالتفاعل مع عمال يشكلون مصدر إشباع له , فإن هذا يسبب تدهور الموقف النفسي اتجاه عمله , بمعنى يتسبب في انخفاض مستوى رضاه , والتفاعل مع الجماعة يتعين على المشرفين على العمل خلق جو من الإخاء والتفاهم بين جميع المستخدمين وخلق فرص الاتصال والتفاعل إلى جانب إيجاد أهداف مشتركة بينهم لكي لا يسود التصادم والتعارض بين المنافع وبالتالي يحدث التعاون وينبغي أن تتقارب أهداف الأفراد بأهداف المؤسسة ضمن العلاقات المتبادلة بينهما لكي لا يسود التنافس مع تعزيز الحاجة للانتماء .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أحمد صفر عاشور : نفس المرجع السابق , ص 150 ,

### 3 . الظروف الفيزيائية :

تؤثر الظروف الفيزيائية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء ونظافة على درجة تقبل الفرد العمل ورضائه عنها . كما تؤثر هذه الظروف على بعض الظواهر السلوكية الأفراد العاملين كمعدلات الدوران والعيابات ومعدلات الحوادث والأمراض فكلما كانت ظروف العمل جيدة كلما زاد الرضا عن العمل <sup>1</sup> .

### ثالثاً : النظريات المفسرة للرضا الوظيفي :

#### 1 . نظرية إشباع القيمة :

يرى أدوين لوك Edwin look " أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة العامل على توفير العوائد ذات القيمة والمنفعة العالية لكل فرد على حدة , وأنه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد , كلما كان راضياً عن العمل ويرى أن الفرد يقوم أولاً بتحديد الفرق بين ما يحتاجه , وبين ما يدرك أنه يتحصل عليه فعلاً , ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدتها <sup>2</sup> .

#### 2 . نظرية ماكيلاند :

يرى أن العمل في المنظمة يركز على ثلاثة حاجات هي : الحاجة إلى القوة , الحاجة إلى الإنجاز , الحاجة إلى الانتماء . فالأفراد الذين لديهم حاجة القوة يبحثون عن فرص كسب المركز والسلطة , وهم يندفعون وراء المهام التي توفر لهم كسب القوة , أما الأفراد الذين لديهم حاجة الإنجاز فإنهم يبحثون عن فرص حل مشكلات التحدي والتفوق وهؤلاء يتحلون بالعديد من الخصائص والمميزات التي تؤهلهم لتحمل المسؤولية الشخصية وذلك في حل مشكلات واتخاذ القرارات ووضع الأهداف , أما بالنسبة للأشخاص الذين حاجة الانتماء فإنهم يجدون في المنظمة فرصة لتكوين وإشباع علاقات صداقة جديدة . وهم يندفعون وراء المهام التي تتطلب التفاعل المتكرر مع زملاء العمال <sup>3</sup>

<sup>1</sup> سهيلة محمد عباس , علي حسين علي : إدارة الموارد البشرية , دار وائل للنشر والتوزيع , الأردن ط 1 , سنة 2000 , ص 179 .

<sup>2</sup> محمد سعيد سلطان , السلوك الإنساني في المنظمات , دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع , مصر , سنة 2002 , ص 201 .

<sup>3</sup> عبد العزيز خوجة : مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل , دار المعارف , وهران , سنة 2005 , ص 205 .

. تعد النظرية بحق النظرية للتحفيز والدفع , لأنها أوجدت ارتباطا لدافع الإنجاز بالرغبة في التحديد والتحدي والابتكار.<sup>1</sup>

رابعا : الانعكاسات المهنية للعمل الليلي :

### 1 . التعب

موضوع التعب من الموضوعات الهامة والتي لقيت العناية في بحوث علم النفس الصناعي لأن التعب من العوامل الهامة المؤثرة على الإنتاج من جهة وعلى الحوادث من جهة أخرى .

كما أنه يؤثر على الغياب والتمارض ويؤثر بصورة مباشرة على الكفاءة الإنتاجية .

ويمكن تعريف التعب : بأنه حالة عامة تنشأ من عمل أو نشاط سابق سواء كان هذا النشاط حركيا أو ذهنيا، ويبدو في مظاهر ثلاثة :

- شعور ذاتي بالضيق والألم.
- تغيرات فسيولوجية مختلفة كاضطرابات التنفس وارتفاع ضغط الدم وإرهاق العضلات .
- ومهما يكن الأمر فإن التعب هو أمر نفسي جسدي ولا يوجد تعب نفسي إلا ويصاحبه تعب جسدي والعكس صحيح،
- . كما أن العمل العقلي المتواصل يؤدي إلى تعب جسدي لأنه يقترن بتكيف حسي حركي وقدر من التوتر والانقباض العضلي يشمل أغلب الجهاز الحركي كما أن التواصل في النشاط الجسدي يؤدي إلى الإرهاق والتعب العقلي .<sup>2</sup>

### 2. الغياب:

أدى تزايد العمل بالدوريات إلى كثرة الاهتمام بمختلف المشاكل الإنسانية المرتبطة بساعات العمل غير العادية، وكل يتعلق بها من تساؤلات كالعلاقة بين الغياب وساعات العمل ،ونوع الدورية ومدة الدوران

<sup>1</sup> معمر داوود : حوافز العمل في الصناعة ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع ، معهد علم الاجتماع ، جامعة الجزائر ، سنة 1998 ، ص 35 .

<sup>2</sup> محمد شحاتة ربيع : علم النفس الصناعي والمهني ، دار المسيرة ، الأردن ، ط1 ، سنة 2010 ، ص 184 .

واتجاهه بالنسبة لكل دورية، وقد تضاربت نتائج الباحثين حول تأثير العمل بالدوريات عن نسبة الغياب لدى العمال. . في هذا الصدد يربط (ميرال ،1970، Murrell) الغياب بعوامل تنظيمية مختلفة مثل مدة الدوران واتجاهه ، الأمر الذي تؤكدته النتائج التي توصل إليها (كازميان 1978 kazanien) الذي وجد أن الغياب في دورية الليل أكثر منه في دوريتي الصباح والمساء في نظام الدوريات .<sup>1</sup>

التي تحدد فيه حلقة الدوران بمدة أسبوعين، كما نلاحظ كابول 1956 câbler من جهته أن نسبة الغياب كانت أكثر لدى عمال الدوريات ذات مدة دوران أسبوعي.

على العموم، هناك اتجاه قوي يؤكد أن الغياب لدى العمال العاديين أكثر منه لدى عمال الدوريات (ويات وماريوت، 1953، تيزا فسون ، 1958، إينوسن ، 1964، تايلور ،1967)، حيث قام (ويات وماريوت ،1953، Wyatt et Mariotte) بمقارنة عامة نسبة الغياب في دورية النهار والليل لمجموعات عمال من مصانع مختلفة تتبع تغيير الدوريات بعد أسبوعين ، إذا أظهرت النتائج أن الغياب بالنسبة لمجموعات العمال بكل المصانع أثناء دورية النهار العادية أكثر منها لدى عمال دورية الليل، ويرجع الباحثان الغياب أثناء النهار إلى الاهتمامات المختلفة لدى العمال خارج المؤسسات وحاجتهم لقطع عملهم حتى يتمكنوا من تحقيق أهدافهم.

. إضافة إلى ما سبق، فقد وجد نفس الباحثين أن الغياب أثناء الأسبوع الثاني، كان أقل من الأسبوع الأول بالنسبة لدورية النهار، في حين أن الأسبوع الأول كان أقل من الأسبوع الثاني بالنسبة لدورية النهار، في حين أن الأسبوع الأول كان أقل من الأسبوع الثاني بالنسبة لدورية الليل، ويفسر الباحثين هذه النتائج على أساس أن العمال بعد تغييرهم من دورية الليل إلى دورية النهار يضلون يعانون من التعب النتائج عن دورية الليل، أي أنه يحدث امتداد لتأثير التعب أثناء دورية الليل لينعكس على دورية النهار خلال الأسبوع الأول، والعكس صحيح بالنسبة لدورية الليل التي يكون فيها الغياب خلال الأسبوع الأول أقل منه في الأسبوع الثاني تماشياً مع تزايد التعب من جراء العمل الليل .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حمو بوظيفة : الساعة البيولوجية ، شركة دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر ، ط 1 ، سنة 1995 ، ص 107 ، 108 . .

<sup>2</sup> . حمو بوظيفة : نفس المرجع السابق ، ص 110 ، 111 ،

3 . الأداء و الإنتاج :

بعض المهن تتطلب استمرارية العمل، أي أن يكون العمل بها طول اليوم الأمر الذي دفع أرباب المصانع والشركات أن يقسموا العمل على ثلاث نوبات، وهذا يعني أن بعض العمال

يعملون في نوبات نهائية، والبعض الآخر يعملون في نوبات ليلية، على أن يتم التغيير كل أسبوع أو كل شهر وفقا لنظام الموضوع، وقد تبين لبعض الباحثين أن الذين يعملون بالليل يختلف أدائهم وإنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار، لصالح الذين يعملون بالنهار، كما أسفرت هذه الدراسات على أن نوبات العمل تأثير العمل والإنتاج ، ويمكن أن تتبلور نتائج هذه الدراسات على النحو التالي :<sup>1</sup>

. إذا قام العمال بأداء وظائفهم مرة بالنهار وأخرى بالليل . فإن أدائهم بالنهار سوف يكون أفضل من أدائهم بالليل ، فالنوبة النهارية أكثر إنتاجا من النوبة الليلية .

. إن أغلب العمال بالليل يكون مصحوبا بالتعب والملل أكثر من العمل بالنهار حيث أن مسؤوليات الحياة قد استنفدت ساعات النهار ولم يحصلوا على القدر الكافي المطلوب من الراحة ، فضلا على أن العمل بالليل أدى إلى اضطراب مواعيد الطعام ، وأن أغلبهم لم يتعود العمل بالليل ، ويصعب عليه تغيير العادات التي ألفها من قبل على أن المشكلات والضغط المصاحبة للعمال الذين في نوبات الليل يمكن التغلب عليها من خلال العلاقات الإنسانية الجيدة وزيادة الخدمات ومضاعفة الحوافز ومراعاة الترقيات وشعور الفرد بالأمن النفسي وإحساسه بقيمته وأهميته.<sup>2</sup>

**خامسا : الظروف الاجتماعية داخل بيئة المؤسسة:**

يمكن تسجيل نوع آخر من الظروف والتي تعرف بالعوامل المحيطة التي تمثل العوامل النفسية، الاجتماعية والمادية التي تؤدي إلى إثارة الشخص ليقوم بنشاط معين حيث يمكن أن توجه الفرد نحو أهداف محددة، سواء أكانت هذه الأهداف مستهدفة ومخططة، أو أهداف بفرضها الواقع.

ومن العوامل المحيطة ( الاجتماعية ) الهامة التي تؤثر في مشاعر الفرد وقراره في العمل هي تلك التي ترتبط بمنصب العمل ومحيطه كالإشراف، وطبيعة العمل والإيجار والاعتراف والاتصالات والمسؤولية

<sup>1</sup> . حمدي علي : سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل دار الكتاب الحديث ، مصر ط 1 ، سنة 2008 ، ص 100 .

<sup>2</sup> . حمدي علي : نفس المرجع السابق ، ص 101 .

وسياسة المنظمة والمرتب، كما أن الظروف المحيطة يمكن أن تفرزها العوامل التي تتعلق بأبعاد المجتمع عن طريق مؤسساته المختلفة.<sup>1</sup>

#### أولاً : علاقة العمال بالإدارة :

وتعتبر من العوامل الهامة، حيث يؤثر التنظيم الرسمي على الظروف الاجتماعية في العمل تأثيراً كبيراً، وبالتالي يلعب دوراً مهماً في تحفيز الأفراد لتحسين أدائهم وبالتالي زيادة إنتاجيتهم، ويعرفه "سكوت" Scott بأنه (نظام لتنظيم نشاطات مجموعة من الأفراد وجعلهم يعملون متعاونين باتجاه هدف عام عن طريق القيادة والصلاحيات) ... ويؤثر التنظيم الرسمي على الظروف الاجتماعية في العمل من خلال ممارسة الإدارة لمسؤولياتها، فيذكر "ستراوس وسيار" إن من مسؤوليات الإدارة تحقيق مواقع العمل بالنسبة لكل فرد وفرص اتصالاته مع الآخرين، خلال أوقات العمل، ومعدلات الأجور، وظروف العمل، وكل ما يتعلق بأي وظيفة أو عمل داخل الوحدة الصناعية، واستناداً إلى أسلوب ممارسة الإدارة لهذه المسؤوليات يتوقف نوع ودرجة العلاقات الاجتماعية التي يمكن أن تنشأ بين الأفراد<sup>2</sup>

ومن المعلوم أن كل جهة عمل لها أهداف تسعى إليها، وفي سبيل تحقيق الأهداف فإنها تتطلب من العاملين ألوان معينة من السلوك في أوقات معينة.

كما أن كل فرد من هؤلاء العاملين له أهدافه الخاصة ومطالبه وحاجته النفسية والاجتماعية، ومن الطبيعي أن تكون هذه الأهداف الخاصة ليست على توافق تام مع أهداف جهة العمل، بل إنها تتعارض في كثير من الأحيان، ومن هذا التعارض ينشأ صراع دائم بين العامل من جهة وبين المؤسسة والمصنع من وبعض المؤسسات تلجأ إلى القسوة والإجبار للتقليل من هذا الصراع، وبعض المؤسسات الأخرى تلجأ إلى الضغط على متطلبات المؤسسة لكي يعطي العاملين قدراً أكبر من إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية، ومزيداً من الشعور بالاكتماء والسرور.<sup>3</sup>

وفي الحقيقة العمل لا ينحصر في نشاط الإنتاج اعمل <<عمل>> إنساني الذي يمنح لفاعله الكرامة واحترام الذات، إنه في نظرة فلسفة العمل هذه يجب تقدير البعد الأخلاقي في تسيير الموارد البشرية،

<sup>1</sup> . عمر صخري : الثقافة والتسيير ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، سنة 1992 ، ص 202 .

<sup>2</sup> . خالد الهيتي ، وآخرون : أساسيات التنظيم الصناعي ، دار زهران للطباعة والنشر ، الأردن ، سنة 1997 ، ص 188 .

<sup>3</sup> . كامل محمد عويضة : علم النفس الصناعي ، دار الكتب العلمية ، لبنان ، سنة 1996 ، ص 14 ، 15 .

التي تذكرنا باتجاه مدرسة العلاقات الإنسانية "لإلتون مايو" التي ترى أن الفرد العامل ليس مجرد آلة تقوم بعملها بل هو كائن له مشاعره له آماله وأهدافه ، من خلال تجاربهم أثبتوا أن الاهتمام بمشاعر الأفراد وإعطائهم الفرصة للتعبير عن آرائهم وأفكارهم واحترام شخصياتهم ، يزيد من حماسهم و اندفاعهم للعمل وبالتالي يزيد إنتاجه، وهذا هو الاهتمام بالبعد الأخلاقي للعامل أي الاهتمام بمشاكله الشخصية والعائلية واحترام شخصيته وأرائه، هذا التسيير لكي يكون أخلاقيا يجب أن يدخل في إطار القيم الخاصة بالعمل واحترام شخصياتهم ووضعيتهم.

هذا النظام يوجد في بعض المؤسسات الصغرى أو المتوسطة أين رب العمل يبقى قريب من عماله يساهم في حياتهم العائلية ، ويقبل أحيانا تقسيم الأرباح، التعاون، فاحترام العامل ومنحه فرصة المشاركة في تسيير المؤسسة تعتبر من الحوافز المفضلة لحث الفرد على زيادة الإنتاج وتحقيق نوع من الرضا عن العامل ، فبالإضافة إلى أنها تهيئ الفرد للمشاركة في الاجتماعات والمؤتمرات واللجان، أو من خلال صناديق الاقتراحات فقد حضي هذا النوع باهتمام كبير في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل ذاته والظروف التي يؤدي فيها<sup>1</sup> وتتحدد مواقف العمال اتجاه الإدارة بمدى اهتمامها بالعوامل الإنسانية وإمكانية اتصال العامل بالمستويات العليا في التسلسل الإداري والبيئة المحيطة بأداء العمال لأدوارهم ، وموقف الإدارة من الصراعات والمنازعات التي قد تنشأ بين العمال ورؤسائهم والاهتمام بالمشاركة في المنظمة الداخلية والأنشطة السياسية والثقافية في المصنع. كما أن ظروف العمل التكنولوجي في التنظيم الصناعي تثير بعض الضغوط المؤثرة على قيم العمال في أدوارهم الوظيفية والتي تنعكس آثارها الواضحة على اتجاههم نحو أعمالهم ، أو مبلغ شعورهم بالرضي وإدراكهم لفرص التقدم الوظيفي المتاحة أمامه في التنظيم وموقفه من سلوك الإدارة وممارستها المختلفة .

**ثانيا : العلاقات والاندماج مع الزملاء :**

الجماعة في أبسط معانيها هي اجتماع شخص أو أكثر يشتركون في اهتماماتهم (Piccard 1983).

<sup>1</sup> . عبد الغفار حنفي : السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، مصر ، سنة 2002 ، ص454 .

وعرف الجماعة بأنها " جمع من الأفراد يمثل بناء اجتماعيا متكاملًا، يقوم على علاقات اجتماعية أولية ومتفاعلة يستخدم في تحقيق أهدافه في إطار المساعدة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات" <sup>1</sup>، فإن أي مؤسسة مكونة من أفراد وجماعات لابد وان تقوم بينهم علاقات اجتماعية (وهي التي يطلق عليها العلاقات الإنسانية في مجال الإدارة) <sup>2</sup> والتي لها دور كبير في تحفيز الأفراد لأداء مهامهم بفعالية.

ومما لاشك فيه فان خبراتنا وظروفنا وعلاقتنا الشخصية من حيث ارتباطها بالعمل تؤثر على مشاعرنا واتجاهاتنا بصفة عامة ويستطيع كل منا أن يدرك ويرى فيما بيننا أصدقائه ومعارفه بعض الناس المتحمسين الذين يحبون أعمالهم ويحبون عنها، وهناك آخرون لا يظهرهم اهتماما أو مبالاة و يتركون ذلك للصدفة بينما نجد فئة ثالثة تنتظر إلى العمل على انه مثبت لعزيمتهم، ولا يحققون منه شيئا.

وفي جميع الأحوال فان هناك شكلا من العلاقات الإنسانية في منظمات العمل، وكل العاملين في أية منشأة مسئولون عن تنمية العلاقات الإنسانية الناجحة فيها.

والعلاقات الإنسانية داخل منظمات العمل كانت بسيطة بعيدة عن التعقيد في الماضي وقبل ظهور الثورة الصناعية ويرجع ذلك إلى أن عدد العاملين كان محدودا، وكذلك كانت حاجاتهم، وكان الاتصال أيسر وأسهل ، وبعد قيام المنشآت الكبرى والتي تظم آلاف من العمال يختلفون الواحد عن الآخر في التراث والخبرات والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والأهداف والدوافع، الحاجات والظروف كما يختلفون في نظرتهن إلى الوظيفة والعمل والإشباع كذلك يتطلب الأمر تزويد العاملين بالخبرات والقدرات والمهارات الإنسانية والسلوكية التي تمكنهم من التعامل يوميا مع أفراد يختلفون عنهم في الكثير من الجوانب، مما زاد من الصعوبة العلاقات الإنسانية. وترجع أهمية العلاقات الإنسانية في مجالات العمل إلى أنها أحد العوامل الهامة المؤثرة في سلوك الفرد في العمل .

<sup>1</sup> . صلاح بن عبدا الله أبو عبادة وعبد المجيد بن طاش نيازي ، أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعة ، مكتبة العبيكان ، السعودية ، ص 35 ، 36 .

<sup>2</sup> . عبدا لكريم أبو مصطفى : الإدارة والتنظيم ، المفاهيم ، الوظائف ، العمليات ، سنة 2003 ، ص 140 .

وقد افترض كثير من الباحثين وجود علاقة بين إنتاج العامل وعلاقته مع غيره والتي تتمثل في علاقته بزملائه ورؤسائه ومروسيه، ونوع العلاقة بين الرجال والنساء في المنشأة، وكذلك العلاقة بين الخبراء والمستشارين وبين رجال التنفيذ<sup>1</sup> .

وتعتبر العلاقات الطيبة بين العمال محفزا قويا للعمل، وتشير نتائج الدراسات العلمية على أن الجماعات التي تتمتع بروح الجماعة بشكل قوي تؤدي عملها بشكل أفضل من الجماعات التي تضعف لعا الروح الجماعة .

. وهناك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى تقوية روح الجماعة وأهمها :

1. توفر الشعور بالاتحاد بين أفراد الجماعة.

2. شعور الأعضاء بالمسؤولية تجاه نتائج العمل.

3- التركيز على عوامل النجاح وتجارب الناجحة التي خاضتها الجماعة.

4 . فتح قنوات الاتصال بين الجماعة<sup>2</sup> .

### ثالثا : القيادة والإشراف:

يمكن تعريف القيادة بالنظر إلى الشخص الذي يتولى منصب القيادة نفسه فتوصف أنها مجموعة السمات والمهارات التي يمتاز بها القائد أو هي مجموعة السمات والمهارات اللازمة للقيام بوظائف القيادة، ومن ناحية أخرى توصف القيادة من زاوية الأنشطة والأدوار التي يقوم بها القائد نفسه، فتعرف بأنها عبارة عن توجيه وضبط وإثارة سلوك واتجاهات الآخرين<sup>3</sup> . إن القيادة عملية تفاعل الاجتماعي، فالقائد يجب أن

<sup>1</sup> . حسين عبدا لحميد رشوان : العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس , علم الاجتماع , علم الإدارة , المكتب الجامعي , سنة 1997 , ص 215 .

<sup>2</sup> . رمضان محمد القذافي العلوم السلوكية في مجال الإدارة والإنتاج , المكتب الجامعي الحديث , مصر , ط 1 , سنة 1997 , ص 455 , 456 .

<sup>3</sup> . عبد الرحمان العيسوي : علم النفس والإنتاج , دار المعرفة الجامعية , مصر , سنة 2003 , ص 144 .

يكون عضوا في الجماعة ويشاركها مشكلاتها ومعاييره وأهدافها وأمالها، ويوطد الصلة مع أعضائها ويحصل على تعاونهم<sup>1</sup>.

إن يتطلب تنفيذ الإستراتيجية الجديدة أيضا قيادة الآخرين حتى يمكن استخدام ما لديهم من قدرات وخيارات ومهارات بأكبر درجة من الكفاءة والفعالية لتحقيق الأهداف المخططة للإستراتيجية.

وتعرف "فيرجينا روبنسون" الإشراف على انه (عملة إدارية وتعليمية تساعد المشرف بان يشخص ويصمم وينفذ بكفاية الخدمات التي يحتاجها العملاء من المؤسسة التي يقوم بمساعدتها مهنيا). أما نطاق التمكن أو الإشراف فهو " العدد الأمتل من العاملين الذين يمكن لرئيس واحد إن يشرف عليها، بوجهه بكفاءة ودون إرهاق".

. وتعد القيادة من الحوافز المعنوية الهامة، التي تدفع بسلوك الفرد أو تحبطه، وهذا حسب أنواعها القيادة الاستبدادية القيادة الديمقراطية و القيادة الفوضوية<sup>2</sup>.

#### رابعا - النقابة:

يمكن أن نعرف النقابة بأنها هيئة أو جماعة أو منظمة دائمة من العمال تضمهم مهنة أو أكثر الهدف الرئيسي منها تنظيم العلاقة بين العمال وأصحاب العمل، وبين العمال ورؤساءهم وبين أنفسهم مع وضع شروط محدودة للسلوك في أية حرفة أو عمل

- النقابة هدفها المعلن: تحقيق تنظيم الحياة، اقتصادي حر وفيدرالي وجها لوجه

مع العلم السياسي .

. وسائل الدفاع: الإضراب العام لشل نسبة كبيرة من النشاط الاقتصادي وتوليد

. غياب الربح" بالنسبة لأرباب العمل.

<sup>1</sup> . محمد عبد الفتاح الصرفي : إدارة النفس البشرية والعلاقات الإنسانية , دار المناهج للنشر والتوزيع ,الأردن , 2003 , ص 543.

<sup>2</sup> . ثابت عبدا لرحمان إدريس وآخرون : الإدارة الإستراتيجية ( مفاهيم ونماذج تطبيقية ) دار تانيس الجامعية , سنة 2003 , ص 397 ,

. المهام الأساسية تتمثل في :

. إعداد مختلف عقود العمل التي تصبح " اتفاقية المؤسسة " أين تحدد بدقة الحقوق الخاصة لعمال المؤسسة المعنيين، يتعلق الأمر بالمدة اليومية والأسبوعية للعمل: شروط وطرق توظيف او إمكانية التعلم والتطور في المهنة.

. إعداد تشريع اجتماعي قابل للتطبيق بطريقة أفقية على مجموع مؤسسات البلد: قاعدي، راحة أسبوعية إجبارية، شروط المكافأة، الساعات الإضافية للعمل في الليل، شروط عمل النساء، التأمينات إجبارية، المشاركة في الأرباح ... الخ<sup>1</sup>

إن إدراك العامل لوجود نقابة قوية داخل المؤسسة تدافع على حقوقهم ومصالحهم، يحفزهم لأداء عملهم والرفع من إنتاجيتهم، كما يقوي تماسك جماعة العمل، ويزيد من ارتباطهم في المؤسسة.

### خامسا : الاتصالات:

إن وظائف إدارة الموارد البشرية ووظائف زيادة الرغبة في العمل وهذا يشمل إعداد نظام جيد للأجور والمرتبات وتعويض العاملين عن الجهد الذي يبذلونه في العمل، وتصميم نظام للحوافز قادر على إشباع حاجات العاملين ورغباتهم وإعداد نظام جيد للتزقي والتقدم الوظيفي وأيضا تنمية وسائل الاتصالات بين الإدارة والعاملين بما يحقق التفاهم المشترك، وهذه الأخيرة تعتبر الأساس للعلاقات والصلات البرية التي تحصل بين الأفراد و يفهم من الاتصال هو عملية مشاركة في الخبرة والأخبار والمعلومات والأفكار والبيانات والمعاني والدوافع والاتجاهات، وجعلها مألوفة بين اثنين أو أكثر ومشاركة بينهم وذلك بنقلها أو تبادلها أو إذاعتها، وذهب البعض إلى تعريف الاتصال بأنه عملية تفاعل.. أي تأثير وتأثر متبادل تمكن الإنسان بأن يكون كائن اجتماعيا فهي تتضمن تبادل الحقائق والأفكار والآراء والمفاهيم والاتجاهات بين شخصين أو أكثر في مجال الإدارة فإن هذه العملية تمكن القائد من أن يحيط المرؤوسين بهذه الأخبار والمعلومات والأفكار بغرض التأثير على سلوكهم<sup>2</sup>، وتحفيزهم لأداء مهامهم بإعطائهم فرصة التعبير عن آرائهم وانشغالهم واهتمامهم مما يرفع من معنوياتهم.

إن فاعلية نظام الاتصال في زيادة الإنتاجية تتوقف على تأثير عوامل عديدة منها:

<sup>1</sup> . محمد علي شهاب : السلوك الإنساني في التنظيم ,دار الفكر العربي , مصر , ص 171 .

<sup>2</sup> . خالد الهيتي وآخرون : المرجع السابق , ص 195 .

أ- العلاقة بين المتصلين أنفسهم.

ب- الرسالة المطلوب نقلها.

ج- اتجاه الاتصال: فقد يكون في اتجاه واحد من الإدارة إلى العاملين، وقد يكون في اتجاهين من الإدارة إلى العاملين وبالعكس، وقد يكون في عدة اتجاهات، خاصة إذا استلزم الأمر إقامة ندوات بين الإدارة كوحدة، والعاملين كمجموعة لمناقشة المشكلات المختلفة وإثارة مناقشة فعالة بينهم.

د- وسائل الاتصال : وتأثر على سرعة الاتصال وبالتالي على معنوية المتصلين وإنتاجيتهم .

هـ- معوقات الاتصال : وتبرز في عدم رغبة المدراء للاستماع إلى وجهات النظر الأفراد<sup>1</sup>

سادسا : العوامل الخاصة بالعمل وظروف العمل :

أولا : المؤثرات الخاصة بالعمل:

إن شروط العمل الفنية والمهنية تؤثر على الروح المعنوية للعمال، فالترتيب الجيد للآلات، والاستفادة من دورات التدريب بإمكانها رفع الروح المعنوية للعمال أو انخفاضها إذا انعدمت هذه الشروط ويمكن ذكر بعض من هذه الشروط والعوامل فيما يلي:

1 . شروط العمل الفنية :

هذه المؤثرات تتمثل في درجة تقدم الآلات أو الماكينات وكذا وضعها في المكان المناسب، فترتيب الآلات والتجهيزات ووضعها في المكان المناسب حتى تتلاءم مع مؤهلات ومقدرة العمال، يريح العمال فالآلة مهما كانت فإنها تتطلب شخص يديرها، ويستجيب لها وفقا لهذه القدرات والخصائص التي يتمتع بها، فهي تؤثر على طاقته النفسية والجسدية<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> . خالد الهيتي وآخرون ، المرجع السابق ، ص 196 .

<sup>2</sup> . أحمد عزت راجح : علم النفس الصناعي ، الدار القومية للطباعة والنشر ، مصر ، ط2 ، سنة 1995 ، ص 449 .

## 2 . شروط العمل المهنية:

أ . **التدريب أو التكوين المهني** : فتعتقد الآلات أو الماكينات والاختراعات الحديثة، يتطلب تدريباً دقيقاً وذلك من أجل التحكم في هذه التجهيزات ، وتشغيلها بكل ارتياح، ويقصد به نوع من أنواع التعلم واكتساب المهارات والخبرات والمعارف المختلفة المتعلقة بمهنة معينة<sup>1</sup>.

كما أن هذا التكوين يخلف بعض الآثار والانعكاسات والتي منها امتيازات مادية وتصنيفات في القوانين وفي الأجور بالنسبة للعمال بالإضافة إلى رضاهم عن عملهم وزيادة الاهتمام بالعمل وتعلقهم بوظائفهم ، ومن جهة أخرى عندما يشعر الأفراد ويتكون لديهم انطباع بأن المؤسسة تهتم بهم أكثر فأكثر ، فإنهم يظهرون الاهتمام المتجدد للمؤسسة .

ب . **الأقدمية** : وهي طول مدة الخدمة أو الخدمة أو الوقت أي يقضيه العامل منصب العمل وتعتبر الأقدمية كامتداد لعملية التكوين ، العامل في مثل هذه الحالة ينمي مهارته وقدراته في العمل أكثر ، وهذا ما يحفز قدراته في أداء العمل ومعرفة جزئياته وحبه للعمل أكثر .

ج . **طبيعة وخصائص العمل ومتطلباته** : يحقق الفرد سعادة كاملة عندما يمارس عملاً يتفق مع ميوله ، وينسجم مع مواهبه ، وفي الصدد يعتبر هيرزبرغ " أن طبيعة العمل تعتبر محدداً أساسياً للسعادة في العمل فإذا كانت هذه الطبيعة مثيرة لاهتمام العامل فإنه سيعمل بحماس ورغبة كبيرة ، فكلما كان ذلك مصدراً للشعور بالاعتزاز والفخر والتي هي أساس إبداع وتعاون .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> . عبد الرحمان محمد العيسوي : علم النفس والإنتاج ، مؤسسة الشباب الجامعية ، ص 57 ، 58 .

<sup>2</sup> . سليمان خليل الفارس . إدارة الأفراد ، مطبعة جامعة دمشق ، ط1 ، سنة 1991 ، ص 262 ، 263 .

. ثانيا : العوامل الاجتماعية خارج المؤسسة :

أ . المشاكل الأسرية :

تعد من أبرز العوامل الخارجية التي تؤدي إلى سخط العامل , بل وإلى سوء توافقه ونذكر منها : الشقاق بين الزوجين بسبب التباعد أ وانحراف أحد أبنائه بمعنى فشله وإتباع سلوك كالسرقة والمخدرات وكذلك كمرض مزمن لدى أفراد أسرته يصعب علاجه مما يؤثر على جانبه المادي ووضعيته النفسية .<sup>1</sup>

. الطلاق وهو الانفصال النهائي بين الزوجين ويمكن تصور أثره على العامل .

. اختلاف المستوى الثقافي والبيئي بين الزوجين يؤدي لاختلاف سلوكهما .

. الاختلاف الديني بين الزوجين يزيد من التعقد في علاقتها وعدم استمرارها .

. التفاوت الكبير في السن بين الزوجين يؤدي إلى عدم التفاهم بينهما .

ب . السكن :

يتصل بصحة العامل مباشرة , ويؤثر على الجانب الاجتماعي والمادي والنفسي في حياة العامل وأسرته وبالتالي في المجتمع الذي يعيش فيه , وكلما كان السكن ملائما وقريبا من مكان العمل يحفز على العمل .

ج . المستوى المعيشي :

إن العمال الفقراء تراهم في وضعية اقتصادية لا تسمح لهم في الحصول على متطلبات والحاجات الضرورية لأفراد أسرهم , يشعرون بالغبين والظلم والحرمان مقارنة بغيرهم , وكل هذا يؤدي بالشعور بالتوتر والإحباط .

د . أصل المنشأة :

يواجه عمال الريف صعوبة التأقلم مع متطلبات المدينة لاختلاف عاداتهم وتقاليدهم مما يجعلهم يعيشون مشاكل مهنية تحبطهم وتثني من عزائمهم .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> . عبدا لحميد عبدوني : فهم سلوك العامل وحاجة التنظيم والتسيير إلى علم النفس , مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية , باتنة , ع1 , سنة 1984 , ص 206 . 207 .

### خلاصة الفصل :

توصلنا من خلال دراستنا لموضوع الرضا المهني والمسؤولية في مجالات العمل المختلفة إلى أنهما من المواضيع الهامة والحساسة جدا كون أنهما يتعلق بمشاعر , أحاسيس الفرد اتجاه العمل الذي يمارسه والعلاقة القائمة بين هذه الأحاسيس المؤثرة سلبا أو إيجابا على مستوى الرضا لديه من ناحية , فالمورد البشري هو المحور الذي يتوقف عليه نجاح المنظمة أو فشلها لذلك يجب فهم هذا المورد أو الإنسان وهو في هيكل تنظيمي تحكمه قوانين اقتصادية واجتماعية ونفسية والتعرف على العوامل والأسباب التي تؤثر فيه سلبا ومن ثم العمل على محاربتها أو إبعادها للرفع من مستوى الرضا المهني لدى العامل و أن عوامل الرضا و آثاره وأسبابه ونتائجه لا تختلف من مجال عمل إلى مجال آخر , وإن دوافع الالتحاق بأي مهنة كانت تتطلب الاهتمام الوافي من المهتمين بالتوظيف , والتفكير في العامل سواء من الجوانب المادية أو المعنوية , واهتمام الدارسين من خلال النظريات التي تطرقت إلى موضوع الرضا المهني , وبخصوص المسؤولية فترتبط مباشرة بالعامل ومتطلباته وحاجياته والظروف التي تحيط به سواء داخل المؤسسة أو من خارجها تجعل منه يفكر بشكل مستمر في مستقبله وفي الانعكاسات التي يتعرض لها أثناء عمله وعلى ذلك لا بد من التفكير الدائم والمستمر في حلول تضمن التوازن بين المؤسسة والعامل معا .

<sup>1</sup> . زكي محمود هاشم : الجوانب السلوكية في الإدارة , الكويت , ط3 , سنة 1980 , ص80 - 81 .

الجانِب التَطْبِيقِي

# **الفصل الرابع : الدراسة الميدانية**

**تمهيد**

**أولا : تحديد مجالات الدراسة**

**ثانيا : المنهج المستخدم في الدراسة**

**ثالثا : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة**

**رابعا : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة**

**خامسا : مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات**

**سادسا : الاستنتاج العام**

**الخاتمة**

**قائمة المراجع**

**الملاحق**

**تمهيد :**

سيتم في هذا الفصل عرض الإطار العملي للدراسة حيث إن هذه الأخيرة تهدف إلى تسليط الضوء على إبراز وتوضيح العلاقة التي تربط عمل المداومة الليلية بالرضا المهني للعامل داخل المؤسسة ، ولمعرفة ذلك قمنا بإتباع الإجراءات المنهجية المتمثلة في المنهج المستخدم في الدراسة ، العينة التي تم اختيارها ، أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحديد البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية والتي تم إجرائها على عينة من أفراد الحماية المدنية للوحدة الثانوية بسيدي عامر .

أولاً : تحديد مجالات الدراسة :

تهتم هذه الدراسة بإيضاح العلاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني العامل داخل المؤسسة , وبالتالي يستدعي هذا تحديد نطاق تطبيق فيه هذه الدراسة يحمل خصائص ومميزات خاصة تنطبق مع طبيعة هذا الموضوع وبالتالي فأن حدود هذه الدراسة تحددت في ثلاث مجالات أساسية هي :

1 . المجال المكاني :

لقد وقع اختيارنا على قطاع الوحدة الثانوية للحماية المدنية بدائرة سيدي عامر التابعة للوحدة الرئيسية المتواجدة على مستوى تراب ولاية المسيلة, لكون الباحث ينتمي للقطاع والقرب من مكان الإقامة, ولنفاذي صعوبة التنقل إلى مكان آخر, فكان للباحث هذا الاختيار, وفيما يلي لمحة تاريخية عن نشأتها وتعريف للحماية ومهامها

. نشأة قطاع الحماية المدنية بدائرة مدينة سيدي عامر :

تقع الوحدة الثانوية للحماية المدنية التي أجريت فيها الدراسة والتي تبعد عن ولاية المسيلة بمسافة 95 كم ومكان تواجدها بالضبط على مستوى الطريق الثانوي الرابط بين الدائرة ومنطقة الخرزة, وقد تمت نشأتها في اليوم الاثني عشر من شهر جانفي لسنة 2017.

التعريف بالحماية المدنية :

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية , حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديمغرافي في الوطن , تتميز بتنظيم إداري (تقني , علمي ) لضمان التكفل بالمهمة الإنسانية المنوطة بها .

مهامها :

. الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية .

. التغطية الأمنية لمختلف التظاهرات وحراسة الشواطئ.

. تقديم الإسعافات في مختلف الحوادث .

. البحث عن التائهيين في الصحراء إخماد الحرائق.

. إعدادات الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار .

. القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار .

## 2 . المجال الزمني :

حتى يتمكن الباحثون جمع المادة الميدانية حول موضوع الدراسة قمت بزيارة استطلاعية أولية لميدان الدراسة قصد أخذ الترخيص من إدارة المؤسسة , وكان ذلك يوم 12 و 13 مارس 2017 وهذا الأمر قد تم تناوله تحت عنوان الدراسة الاستطلاعية , انطلقت الدراسة الفعلية في 17 أبريل 2017 واستمرت إلى يوم 20 أبريل 2017، وذلك عبر مراحل ثلاثة كانت كالآتي :

. **المرحلة الأولى** :دامت طيلة يوم 12 و 13 مارس 2017 تم فيها الإطلاع على ظروف العمل في هذا القطاع, وهذا لتحضير البيانات التي تخدم الموضوع وجمع المعلومات التي نحتاج إليه .

. **المرحلة الثانية** :دامت هذه المرحلة من 17 أبريل إلى 20 أبريل حيث تم فيها تطبيق توزيع الاستثمارات على العمال قصد ملئها وكذلك تعريف العمال باستمارة البحث والتمكن من ملاحظة ما يصدر منهم من حركات وتفاعل مع الأسئلة وهذا من أجل تطبيقها في تفرغ البيانات .

3 . **المجال البشري** :يبلغ العدد الإجمالي للفئات الفاعلة في هذا التنظيم حسب ما معرفه الباحث بحكم الانتماء لهذا القطاع والعمل فيه.

يبلغ تعداد الوحدة 40 عونا موزعين حسب المصالح التالية : مصلحة الإدارة والوقاية- ومصلحة الصيانة- والملحقة .

ثانيا : المنهج المستخدم في الدراسة :

### 1. المنهج :

تم اختيار هذا المنهج كونه يساهم في الكشف عن الحقيقة المرتبطة بها بغرض التوصل إلى الإجابات عن الأسئلة والبيانات التي تثيرها المشكلة أو الظاهرة من خلال استخدام مجموعة من الأدوات لتجميع البيانات وتحليلها والتوصل إلى النتائج في الإجابة على تلك التساؤلات (1) ويتوقف نوع المنهج على طبيعة وأهداف المشكلة التي يعالجها الباحث ,وعلى الإمكانيات المتاحة في جمع البيانات , انطلاقا من كون الدراسة التي نقوم بها ذات طبيعة ترايبية تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين متغيرين هما : عمل المداومة الليلية وعلاقتها بالرضا المهني العامل داخل المؤسسة فإن ذلك يدعونا إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها (2)

### 2 . مجتمع البحث والعينة :

نظرا أهمية الدراسة في اختيار عينة تمثل أهداف وموضوع الدراسة حدد مجتمعها الأصلي في أعوان الحماية المدنية, اعتمد الباحث في كيفية اختياره لعينة الدراسة على العينة القصدية كونها تستخدم عندما يقتضي من الباحث دراسة مجتمع ما تم تحديده,ويقوم الباحث باختيار العينة التي يرى أنها تحقق أغراض الدراسة اختارا حرا يبني على مسلمات أو معلومات مسبقة كافية ودقيقة تمكنه من الحصول على نتائج يمكن تعميمها .(3)

وقد تم استخدام في البحث عينة شملت 40 عونا .

1 . مصطفى محمود أبو بكر : مناهج البحث العلمي , الدار الجامعية , مصر , سنة 2007 , ص 35 .

2 . محمد عبيدات : منهجية البحث العلمي , دار وائل للنشر , الأردن , ط2 , سنة 1999 , ص 46 .

3 . وائل عبد الرحمان : البحث العلمي في العلوم الإنسانية واجتماعية , دار حامد للنشر والتوزيع , الأردن , سنة 2007 , ص 44 .

3 . أدوات الدراسة :

**1.3. الملاحظة بالمشاركة :** وهي التي يقوم فيها الباحث بدور العضو المشارك في حياة الجماعة<sup>(1)</sup>، فالباحث يلعب دورين دور المشارك ودور الباحث الذي يجمع البيانات عن سلوك الجماعة وتصرفات أفرادها , ومما يجدر الإشارة ما قام به بعض الباحثين من دخولهم المستشفيات الأمراض النفسية بادعائهم المرض لتسجيل البيانات, وكذلك دخول الباحث ضمن جماعات العصابات والقبائل دون أن تعلم هويته, ويوجد فيها قسمان جزئية وكلية وهذا حسب شخصية الباحث وأهدافه.<sup>(2)</sup>

3.2 . المقابلة :

تفاعل يتم عن طريق موقف المواجهة يستطيع فيه الشخص

القائم بالمقابلة أنت يستثير معلومات أو أداء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص

آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية,<sup>(3)</sup>

. وقد اعتمد الباحث على المقابلة للحصول على المعلومات الخاصة بالمجال للدراسة والكشف عن الأساليب المتبعة العمل وكيفية أداء للعامل قبل توزيع الاستثمارات وكانت المقابلة كالتالي :

**المقابلة الأولى :** كانت مع المدير القطاع حيث تم فيها الموافقة على إجراء تربص بالمؤسسة .

**المقابلة الثانية :** كانت مع أفراد الحماية المدنية حيث حاولوا مساعدتي على ملئ الاستمارة, بصفة دقيقة وموضوعية وذلك بالتعاون مع رئيس القطاع .

<sup>1</sup> غرابيه , عذري وآخرون :أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية , دارا لجامعة الأردنية , الأردن ,سنة 1997 , ص 34 .

<sup>2</sup> . العساف صالح بن محمد : المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية دار الزهراء , السعودية , سنة 1987 , ص321 .

<sup>3</sup> محمد علي محمد : علم الاجتماع والمنهج العلمي , دار المعرفة الجامعية , مصر , ط1 , سنة 1980 , ص 339 ,

3 . 4 . الوثائق والسجلات :

وهي الدليل الرسمي الباحث فهي مصدر استقاء المعلومات والبيانات المتعلقة بمجتمع الدراسة فهي بمثابة سند مكمل للأدوات المستخدمة في لبحث بغرض تجميع البيانات, تمت الاستفادة منها في التعريف بالمجال المكاني والبشري وذلك بالاطلاع على تاريخ ونشأة المؤسسة مجال الدراسة وأيضا طبيعة النشاط, بما في ذلك العد الإجمالي للعمال, هذا ما ساعد على حصر مجتمع البحث مما سهل في استخراج العينة المناسبة للدراسة.<sup>1</sup>

3 . 5 . الاستمارة :

قد تضمنت استمارة البحث (45) سؤالا موجهة أو مجتمع البحث في قطاع الحماية المدنية للوحدة الثانوية سيدي عامر, وقد تم تقسيمها إلى جزئين :

الجزء الأول : البيانات الشخصية: ويشتمل على العبارات(من 01 إلى 08) وهي : الجنس , السن , الحالة المدنية , المستوى التعليمي , بعد الإقامة عن العمل , نوع المسكن , الأقدمية في العمل .

الجزء الثاني : ويتكون من عدد الأسئلة على شكل عبارات لمحاولة تحديد العلاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني للعامل بالحماية المدنية , وهي كالتالي :

المحور الأول : طبيعة العمل : ويشتمل على(09) عبارات مرقمة كمايلي : (09 , 10 , 11 , 12 , 13 و 14 و 15 , 43 , 44 )

المحور الثاني : الظروف الفيزيكية للعمل : ويشتمل على (08) عبارات مرقمة كما يلي : ( 16 , 17 , 18 , 19 , 20 , 21 , 42 , 45 )

المحور الثالث : المسؤولية المهنية :

<sup>1</sup> رشيد زرواتي :مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية, دار الهدى للنشر والتوزيع ,الجزائر ,ط 1,سنة 2007,ص 131.

ويشتمل على ( 13 ) عبارة مرقمة كما يلي : ( 22 , 23 , 24 , 25 , 26 , 27 , 28 , 29 ,  
30 , 31 , 32 , 33 , 42 )

المحور الرابع : الرضا المهني : ويشتمل على ( 08 ) عبارات وهي مرقمة كما يلي : ( 34,35  
, 36 , 37 , 38 , 39 , 40 , 41 )

. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

. وصف الاستبيان :

اعتمدنا في دراستنا على : المتوسط الحسابي وكان تحديد بنود الدراسة كمايلي :

. طبيعة العمل : ( 7 - 14 ) ( 10,5 ) أقل من 10,5 ( طبيعة العمل منخفضة )

اكبر من 10,5 ( طبيعة العمل عالية )

. الظروف الفيزيائية ( 6 - 14 ) ( 9 ) أقل من 9 ( ظروف فيزيقية سيئة )

أكبر من 9 ( ظروف فيزيقية جيدة )

. المسؤولية المهنية : ( 12 - 24 ) ( 9 ) أقل من 18 (مسؤولية مهنية منخفضة )

اكبر من 18 ( مسؤولية مهنية عالية )

. الرضا المهني : ( 8 - 16 ) ( 12 ) أقل من 12 (رضا عال )

أكبر من 12 ( رضا منخفض )

. المداومة الليلية : ( 25 - 50 ) ( 37,5 ) أقل من 37,5 (مداومة مرتفعة )

أكبر من 37,5 ( مداومة منخفضة )

رابعاً : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة :

1. عرض نتائج الدراسة :

خصائص مجتمع البحث :

. الجنس : بأن أن العينة مقصودة فقد تم اختيار الذكور فقط، لعدم وجود عنصر الإناث في

مجتمع البحث، ويبلغ عدد هم 40 عنصراً، نسبة 100% ذكوراً

جدول رقم (01) : يبين توزيع أفراد العينة حسب السن :

النسبة %	التكرارات	العينة الفئات
25	10	أقل من 25 سنة
37,5	15	من 25 - 35 سنة
15	06	من 36 - 45 سنة
15	06	من 46 - 55 سنة
7,5	03	أكثر من 55 سنة
100	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول المبين أعلاه أن أعمار أفراد العينة متباينة حيث نسبة 37,5 % تتراوح

أعمارهم ما بين 25 إلى 35 سنة بعدد عمال يقدر ب 15 عامل وهؤلاء العمال يمتازون

بمهارات وخبرات عالية تسمح لهم بتأدية عملهم بأحسن وجه وتمثل نسبة 25 % أي 10 عمال

من أفراد العينة الذين أعمارهم أقل من 25 سنة وهذه الفئة الشباب وتمثل رصيد الطاقات الحية

في المستقبل أما نسبة 15 % أي 06 عمال هم لهم يتميزون بقدرات فكرية وجسمية والتي تتوافق

مع الفئة من 46 إلى 55 وهم من يعتمد عليهم في التسيير والتوجيه والإشراف أم نسبة 03 %

وهي قليلة وسبب ذلك يعود إلى التقاعد أو المرض لقلة قدراتهم

تؤكد على الشروط المهنية للتوظيف المطلوبة في الالتحاق بسلك الحماية المدنية أن يتوفر

عامل السن المحدد من 19 سنة إلى 25 سنة بالنسبة للأعوان , أما الضباط والأطباء فالسن

## الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

محدد من 19 سنة إلى 28 سنة أما عن النسبة المرتفعة فترتبط مباشرة ببرنامج المتبع من الدولة وعملية التوظيف الجديد والمكثف وأيضا يرجع إلى طبيعة الالتحاق بسلك الحماية يجب أن يتوفر لدى أفرادها قوة جسدية ونفسية ورياضية للتأقلم مع التكوين وطبيعة التدريب التي تتطلب هذه الإمكانيات .

جدول رقم (02) خاص ببيان توزيع أفراد العينة وفق الحالة المدنية :

المتغيرات	العينة	التكرارات	النسبة %
أعزب		19	47,5
متزوج		20	50
مطلق		1	2,5
أرمل		0	0
المجموع		40	100

نلاحظ من خلال الجدول (02) الخاص ببيان توزيع أفراد العينة وفق الحالة المدنية أن نسبة 50 % متزوجون أي 20 عاملا وهذا راجع إلى سنهم المتقدم وظروف بعضهم الاقتصادية والاجتماعية المساعدة , وبالتالي فإن هذه الفئة تتحمل أعباء أسرها التي تفرضها الحياة مقارنة بنسبة 47,5 % من أفراد العينة هم عزاب بسبب ظروفهم الاجتماعية والمادية التي لا تسمح لهم بالزواج وكذا استبعاد فكرة الزواج المبكر وهذا ما أدلو به بينما تبقي نسبة 2,5 % مطلق أي عامل واحد بسبب مشاكل داخلية خاصة به , في حين لا يوجد عامل أرمل من أفراد العينة المبحوثة .

إن متغير الحالة المدنية يلعب دورا في سعادة الفرد أو عكس ذلك فكل فرد حاجات يود إشباعها وإن لم تشبع يظل الفرد في حالة توتر وإشباعها يخلق رضي وفي هذا الإطار قدم صقر عاشور مفهوم رضا إشباع الحاجات فالفردي لديه حاجات ويزداد التوتر بزيادة الإلحاح لهذه الحاجات وإذا كانت بيئة العمل ( مادية . معنوية ) تشبع هذه الحاجات يؤدي ذلك إلى تخفيض درجة التوتر وكلما يساعد على خفض درجة التوتر يخلق رضا وبالتالي فالرضا يتوقف على قوة هذه الحاجات ويمكن قياسها كما يلي : فما لوحظ على المبحوثين أثناء استجوابهم من تباين يتمثل في إدلائهم لأهمية الزواج ومدى ارتباطه بسعادتهم واستقرارهم مما يؤدي إلى رضاهم لكن

## الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

ما يقف حاجز أمام أغلبهم هو عدم القدرة على توفير متطلبات الزواج بسبب الارتفاع في المهر والتجهيزات وغيرها .

جدول رقم 03 : يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي :

المتغيرات	العينة	التكرارات	النسبة %
ابتدائي	0	0	0
متوسط	04	10	10
ثانوي	23	57,5	57,5
جامعي	13	32,5	32,5
تكوين مهني	0	0	0
المجموع	40	100	100

نلاحظ من خلال الجدول (03) الخاصيتين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي أن النسبة الأكبر هم فئة المستوى الثانوي 57.5% والجامعي 32,5% وهذا راجع لشروط التوظيف وطبيعة العمل تتطلب المستوى العلمي والفني والتقني العالي ضف إلى ذلك نسبة المتوسط ب 4 % وتمثلها الفئة التي التحقت قبل التعديل في شروط التوظيف .

إن الشروط المنصوص عليها للالتحاق تتطلب أن يكون أفراد وأعوان الحماية بمستوى علمي لأنهم سيقبلون على إجراء تكوين وتدريب وهذا النوع من التكوين والتدريب الذي يتمثل في فترة التبرص التي تقدر بسنة كاملة بالنسبة للأعوان وستين بالنسبة للضباط تفرض عليهم ذلك فطبيعة العمل صعبة وتتطلب الصرامة والانضباط من أجل تفادي التعرض للأخطاء والحوادث المهنية كون أن نظام شبه عسكري ,وما تؤكد عليه الدراسات على أن العلاقة بين الرضا والمستوى التعليمي علاقة عكسية فالأفراد ذوي المستوى التعليمي المرتفع يضعوا معايير عالية المستوى مما يزيد توقعاتهم ويصعب مقابلتها في الواقع العملي فينخفض رضاهم الوظيفي وان كان بعضهم يظهر أن العلاقة تكون ايجابية وكذلك شروط العمل فنية هذه المؤثرات تتمثل في درجة تقدم الآلات أو الماكينات وكذا التجهيزات .وهذا ما يمكن تفسيره بأن العمل في الحماية المدنية يتطلب كفاءة علمية ومستوى تعليمي مقبول للعمل فيها مما يسمح بممارسة عملهم , وتعاملهم مع وسائل العمل ومع العمال .

## الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

جدول رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة وفق متغير البعد والقرب من مكان العمل:

المتغيرات	التكرارات	النسبة %
قريب من مكان العمل	30	75
بعيد عن مكان العمل	10	25
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال الجدول (04) الخاص بتوزيع أفراد العينة وفق متغير البعد والقرب من مكان العمل نجد بأن النسبة الكبيرة أي 75% تقطن بالقرب من مكان العمل وهذا راجع لطبيعة العمل التي تولي اهتمام لهذه النقطة أي أخذ الحيطة والحذر لأي كارثة غير متوقعة أما نسبة 25% بالرغم من أنهم كبار في السن لكن يمتلكون خبرة جيدة فهم من مكلفين بالإشراف والتوجيه داخل الوحدة ولأن هذه الوحدة حديثة النشأة فهذا ما يفرض وجودهم لأنهم كانوا يتواجدون في وحدات يكثر فيها العمل وقد اكتسبوا كم وفير في المجال ليتم الاعتماد عليهم وهم بذلك يتواجدون في هذه الوحدة لضرورة المصلحة وأن دائرة سيدي عامر مكان تواجد القطاع يفتقر لهذه الطاقات التي تتوفر فهم هذه الخصائص ويتصل هذا المتغير يرتبط بصحة العامل مباشرة , ويؤثر على الجانب الاجتماعي والمادي والنفساني في حياة العامل وأسرته وبالتالي في المجتمع الذي يعيش فيه , وكلما كان السكن ملائماً وقريباً من مكان العمل يحفز على العمل وهذا ذكره زكي محمود هاشم في كتابه الجوانب السلوكية في الإدارة

جدول رقم (05) خاص بتوزيع أفراد العينة وفق نوع المسكن :

المتغيرات	التكرارات	النسبة %
ملك الأسرة	16	40
خاص	10	25
وظيفي	0	0
استئجار	14	35
المجموع	40	100

نلاحظ من خلال الجدول (05) الخاص بتوزيع أفراد العينة وفق نوع المسكن أن نسبة 40% يقيمون مع عائلتهم وهذا راجع إلى حالة ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية , أما نسبة 35%

## الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

يستأجرون مساكن ويعود ذلك لضيق المسكن العائلي وتبقى نسبة 25 % ممن لهم سكنهم الخاص نظرا لحالتهم الجيدة ولا يوجد سكن وظيفي .

إن هذا العامل له أهمية كبيرة بالنسبة للعمال ويعد من أبرز العوامل الخارجية التي تؤدي إلى سخط العامل ويتصل بصحة العامل مباشرة , ويؤثر على الجانب الاجتماعي والمادي والنفسي في حياة العامل وأسرته وبالتالي في المجتمع الذي يعيش فيه , وكلما كان السكن ملائماً وقريباً من مكان العمل يحفز على العمل , فحاجة الفرد العامل للسكن لها ارتباط وثيق في تحديد مدى رضاه عن عمله بمعنى أنه لا يفكر في شؤونه العائلية إذا توفر له عامل كبير بحجم السكن فيزيد من استقراره وطمأنته أو يزيد من توتره وعدم رضاه فهو من العوامل المؤثرة في الرضا .

جدول رقم (06) خاص بتوزيع أفراد العينة وفق الأقدمية في العمل :

النسبة %	التكرارات	العينة المتغيرات
30	12	أقل من 05 سنوات
27,5	11	من 05 - 10
30	12	من 11 - 20
12,5	05	أكثر من 20
100	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (06) الخاص بتوزيع أفراد العينة وفق الأقدمية في العمل أن نسبة 30 % وهي فئة أقل من 5 سنوات مع الفئة من 5 سنوات إلى 10 سنوات أي نسبة 27,5 % ويرجع إلى البرنامج المطبق من طرف الدولة في فتح أبواب الالتحاق عناصر الحماية المدنية أما نسبة 30 % تمثلها فئة من 11 إلى 20 سنة وهذا ما فرضته بعض الكوارث كفيضانات باب الواد في 10 / 11 / 2001 و زلزال بومرداس في 21 ماي 2003 ,

وتبقى النسب الأخرى متباينة فيما بينها . فالوقت الذي يقضيه في العمل هذا ما يحفز قدراته في أداء العمل ومعرفة جزئياته وحبه للعمل أكثر وبالتالي نجد أن العمال قد عاشوا مختلف هذه المراحل بتفاصيلها وبانعكاساتها سواء كانت هذه الانعكاسات سلبية أو ايجابية , مما ساعد على معرفة ردود أفعالهم اتجاه مختلف التغيرات والتحولت , خاصة التحولات التي في الظروف

## الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

الاجتماعية والاقتصادية تتسم بغلاء المعيشة وانتشار البطالة هذا ما جعل منهم يعملون في الحفاظ على مناصب عملهم .

1. تحليل وتفسير نتائج الفرضية الأولى: توجد علاقة بين طبيعة العمل والرضا المهني.

جدول رقم (07): يبيّن العلاقة بين طبيعة العمل والرضا المهني:

المجموع		الرضا المهني				متغير تابع	
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	متغير مستقل	
%57,5	23	%22,5	09	%35	14	منخفضة	طبيعة العمل
%42,5	17	%20	08	%22,5	09	عالية	
%100	40	%42.5	17	%57,5	23	المجموع	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم ( 07 ) المتعلق بعلاقة الرضا المهني بمتغير طبيعة العمل حيث نجد أن النسبة الأكبر كانت 35 % وهذا ما تم التعبير عنه من طرف الباحثين في العبارات التي احتلت المراتب الأولى وكان فيها الرضا المهني منخفض بالنظر لطبيعة العمل وهذه العبارات جاءت على النحو التالي :

العبارة رقم (12) والمتعلقة ب "تشعر أنك تقضي وقتا طويلا في مداومتك" حيث كانت أغلب إجابات الباحثين "نعم" مع ملاحظة تضخيمهم لحجم المداومة المبذول.

وأیضا عبارة " أن عمل المداومة يقلل من الوقت الإجمالي للنوم " فكانت معظم إجابات الباحثين "نعم"

وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها لهذا المحور الذي يسלט الضوء على مصدر من مصادر الرضا المهني الذي الممثل في طبيعة العمل فقد اتضح أن الرضا هنا كان منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (35 %)

2. تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثانية: توجد علاقة بين الظروف الفيزيكية والرضا المهني.

جدول رقم (08) : يبيّن الظروف الفيزيكية وعلاقتها بالرضا المهني

المجموع		الرضا المهني				متغير تابع	
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	سيئة	ظروف
57,5%	18	22,5%	10	20%	08	جيدة	فيزيكية
42,5%	22	32,5%	13	22,5%	09	المجموع	
100%	40	57,5%	23	42,5%	17		

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم ( 08 ) والذي تتمحور نتائجه حول علاقة الرضا المهني بمتغير الظروف الفيزيكية للعامل حيث نجد أن هناك تباين من حيث انخفاض وارتفاع الرضا فكانت 20 % وهذا نظرا لحالة الظروف جيدة أو سيئة وهذا ما تم التعبير عنه من طرف المبحوثين في العبارات التي احتلت المراتب الأولى وهذه العبارات جاءت على النحو التالي العبارة رقم (16) والمتعلقة ب "تتوفر لديكم وسائل الراحة والرفاهية (كراسي مريحة , قهوة . " حيث كانت أغلب إجابات المبحوثين "لا" أي نسبة 75% مع ملاحظة تأسف أفراد العينة لقلّة الاهتمام بهذه الحاجيات والوسائل .

وأیضا عبارة " أدوات العمل كافية " فكانت معظم إجابات المبحوثين بالنفي.

وأیضا عبارة " الغرف المتوفرة لديكم تستوفي الشروط الصحية " فبنسبة 80 % عبر عنها المبحوثين ب " لا " أي مع تصريحهم أثناء المقابلة بعدم ارتياحهم على النقابة فهي لا تدافع عن مصالح و حقوق العمال ولا تساعدهم على حل مشاكلهم وهذا ما عبروا عليه في إجاباتهم ب "لا" 77,5% فهم بذلك يفتقدون هذا السند المعنوي والمهني والاجتماعي في عملهم يؤدي إلى عدم رضاهم، وعلى العموم فقد بينت نتائج هذا المحور التي تتمحور حول علاقة الرضا المهني المتعلقة بالظروف المهنية الفيزيكية للعامل فقد اتضح أن الرضا هنا كان منخفض لسوء الظروف الفيزيكية حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (20 %)

## الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

3. تحليل وتفسير نتائج الفرضية الثالثة : توجد علاقة بين المسؤولية المهنية والرضا المهني.

جدول رقم (09) : يبين المسؤولية المهنية وعلاقتها بالرضا المهني

المجموع		الرضا المهني				متغير تابع	
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	متغير مستقل	
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	منخفضة	مسؤولية
32,5%	13	12,5%	5	20%	08	عالية	مهنية
67,5%	27	45%	18	22,5%	09	المجموع	
100%	40	57,5%	23	42,5%	17		

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم ( 09 ) والذي تتمحور نتائجه حول علاقة الرضا المهني بمتغير المسؤولية المهنية للعامل حيث نجد أن هناك تباين من حيث انخفاض وارتفاع الرضا فكانت بين 20 % و 45 % وهذا نظرا لحالة الشعور بالمسؤولية اتجاه العمل وعلاقتهم الداخلية والخارجية وهذا ما تم التعبير عنه من طرف الباحثين في العبارات التي احتلت المراتب الأولى وهذه العبارات جاءت على النحو التالي :

العبارة رقم ( 26 ) والمتعلقة ب "تجد نفسك تلتزم بساعات عملك اليومية " حيث كانت أغلب إجابات الباحثين " نعم " أي نسبة 90 % وتعبير الباحثين بتصريحاتهم كون هذا واجبهم وعبروا عنه أيضا بالعقوبات التي تتجم عن التأخر والغياب وعدم الخروج أثناء التدخلات . وأيضا عبارة " تتغلب عن التعب أثناء العمل ليلا " فكانت معظم إجابات الباحثين " نعم " أي بنسبة 75 % في حين تبقت نسبة 25 % ب " لا " وهذا يعود للمسؤولية الموجه إليهم .

وأیضا عبارة " تعمل على الحفاظ على وسائل العمل " فهذا ما عبر عنه كل الباحثين ب " نعم " وعلى العموم فقد بينت نتائج هذا المحور التي تتمحور حول علاقة الرضا المهني المتعلقة بالمسؤولية المهنية للعامل فقد اتضح أن الرضا هنا كان عال حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (45%)

أما عن عبارة " تحب البقاء في الفوج الذي تعمل فيه " فان نسبة 90 % من أفراد العينة إجابتهم " نعم " ونسبة 10 % أجابوا ب " لا "

## الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

وهذا ما يفسر بأن هؤلاء الأفراد وجدوا ما يرضي دوافعهم وحاجاتهم النفسية والأدبية المتمثلة في التقدير والاحترام وهذا بالرغم من اختلاف مهامهم التي يمارسها العمال والثقة المتبادلة جعلتهم يفضلون البقاء في أفواجهم ولا يريدون تركها مما يزيد من رضاهم .

أما عبارة " يشركك رئيسك في اتخاذ القرارات فقد كانت أغلب الإجابات ب "لا" أي بنسبة 87,5 % وهذا ما وجد في الفئات بأقدمية في العمل نقل مدتها عن 20 سنة بالمقابل نسبة 12,5 % أجابوا ب " نعم " وهذا ما يجعل من العامل يشعر بعدم احترامه واحتقاره مما يؤثر على معنوياته ويقلل من رضاه في حين يرجع سبب استشارتهم إلى طبيعة العمل وفي الصدد يعتبر هيرزبرغ " أن طبيعة العمل تعتبر محددًا أساسيًا للسعادة في العمل فإذا كانت هذه الطبيعة مثيرة لاهتمام العامل فإنه سيعمل بحماس ورغبة كبيرة ، فكلما كان ذلك مصدرا للشعور بالاعتزاز والفخر والتي هي أساس إبداع وتعاون " .

فيحين نجد أن أغلب العمال صرحوا في العبارة التي تقول " راودتك فكرة ترك العمل بسبب النظام " بنعم "

3 . تحليل وتفسير نتائج الفرضية الرابعة : توجد علاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني.

جدول رقم (10) : يبين المداومة الليلية وعلاقتها بالرضا المهني

المجموع		الرضا المهني				متغير تابع	
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار
50%	20	20%	08	30%	12	منخفضة	المداومة الليلية
50%	20	40%	16	10%	04	عالية	
100%	40	60%	24	40%	16	المجموع	

يظهر لنا من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه وهذا يعتبر المتوسط الحسابي للمتغيرات التي تم التطرق إليها في الفرضيات السابقة الذكر للتعبير عن العلاقة التي تربط متغير عمل المداومة الليلية وارتفاع أو انخفاض مستوى ودرجة الرضا المهني فإن النسبة الأكبر تتمثل 40 % تم التعبير عنها من طرف المبحوثين أثناء النزول إلى ميدان الدراسة .

**خامسا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات :**

بعد ما قمنا بتفريغ وتحليل وتفسير البيانات كمرحلة أخيرة من مراحل البحث , كان لا بد من الرجوع إلى البيانات ( التساؤلات , الإشكالية , الفرضيات ) , وهذا للتحقق من مدى صدقها انطلاقا من التساؤلات التي طرحناها .

حيث نصت الفرضية العامة للبحث على : توجد علاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني للعامل داخل المؤسسة , لقد تم إثبات الفرضية الرئيسية وهذا من خلال ما تبينه النتائج الفرضيات الفرعية التي تناولها البحث .

**2.1 مدى تحقق الفرضية الفرعية الأولى :** والتي صيغت على الشكل التالي توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية لمداومة العمل الليلي والرضا المهني للعامل .

. من خلال تحليل نتائج الجداول السابقة المتعلقة بمدى وجود العلاقة التي تربط بين الظروف الفيزيائية والرضا المهني لدى أفراد الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسيدي عامر , ومن خلال الدراسة الميدانية وتلك القراءات الإحصائية والتحليلات السوسولوجية تبين أن للظروف الفيزيائية دور فعال في تحقيق أعلى مستوى من الرضا المهني للعامل ولقد لمسنا هذا من خلال المؤشرات التالية :في توفر ظروف الفيزيائية المناسبة للعمل داخل المؤسسة والتي تتمثل في كل من إضاءة وتهوية و حرارة والغرف التي تستوفي الشروط الصحية والوسائل العمل والراحة والرفاهية وغيرها وهذا ما أشارت إليه نظرية الضغط والتكيف ترى هذه النظرية أن وقوع الفرد في الحوادث في عمله راجع إلى : الضغوط والتهديدات المختلفة والمتغيرة كعامل مباشر ورئيسي وتركز هذه النظرية على الظروف المادية كالإضاءة الضوضاء , الحرارة .... ) ولا بد من توفير المناخ المهني المطلوب وتحسين النوعية الفيزيائية لأن هذا يساعد على تكيف العامل وسلامته من الوقوع أو التعرض للحوادث أثناء العمل وهي تتوافق مع مؤشرات التي تم استنتاجها من أسئلة الاستبيان من المؤشرات التالية : في العبارة التي تقول " الغرف المتوفرة لديكم تستوفي الشروط الصحية " أجابوا ب "لا" وبلغت بنسبة 80 % .

العبرة المتعلقة ب "تتوفر لديكم وسائل الراحة والرفاهية (كراسي مريحة , قهوة . " حيث كانت أغلب إجابات المبحوثين "لا" أي نسبة 75% مع ملاحظة تأسف أفراد العينة لقلة الاهتمام بهذه الحاجيات والوسائل .

وعبرة "درجات الحرارة في مكان العمل تسبب التعب " فقد أجاب أغلب المبحوثين ب " نعم " فهي تمثل بذلك نسبة 95% .

. من خلال ما تم التوصل إليه حول الفرضية الأولى من نتائج تم التأكد على وجود علاقة بين الظروف الفيزيائية وعمل المداومة فقد لوحظ في النتائج أي أنه كلما كانت الظروف الفيزيائية جيدة كان الرضا العمال عال, ويحدث العكس إذا كانت الظروف الفيزيائية سيئة وتم التعبير على ذلك من خلال الجدول بنسبة 32.5% تدل على أنه كلما كانت ظروف جيدة يكون رضا عال .

أكبر من نسبة 09% وعليه نقول الفرضية الأولى قد تحققت

## 2.2 . مدى تحقق الفرضية الفرعية الثانية: والتي صيغت على الشكل التالي:

توجد علاقة بين المسؤولية المهنية لمداومة العمل الليلي والرضا المهني للعامل .

من خلال تحليل نتائج الجداول السابقة المتعلقة بمدى وجود العلاقة التي تربط بين المسؤولية المهنية والرضا المهني لدى أفراد الوحدة الثانوية للحماية المدنية بسيدي عامر , ومن خلال الدراسة الميدانية وتلك القراءات الإحصائية والتحليلات السوسولوجية تبين أن العمال يتحملون المسؤوليات الموجه إليهم داخل المؤسسة وخارج مكان العمل والتي تتمثل في كل من علاقاته الاجتماعية والأسرية وعلاقاته مع الزملاء حيث لمسنا هذا من خلال المؤشرات ونتائج هذه الدراسة تدل على أن العوامل الخاصة بالفرد العامل الشخصية منها سواء داخل المؤسسة أي مع زملائه أو النفسية منها وكذلك علاقاته خارج محيط العمل التي مفاده تحسن ظروفه المعيشية والاجتماعية والأسرية والتي عبرت عنه المؤشرات التالية :

العبرة المتعلقة ب "تجد نفسك تلتزم بساعات عملك اليومية " حيث كانت أغلب إجابات المبحوثين " بنعم " أي نسبة 90% وتعبير المبحوثين بتصريحاتهم كون هذا واجبه.

وأيضاً عبارة " تتغلب عن التعب أثناء العمل ليلاً " فكانت معظم إجابات المبحوثين " بنعم " أي بنسبة 75% وفي الحقيقة العمل لا ينحصر في نشاط الإنتاج اعمل << عمل >> إنساني الذي يمنح لفاعله الكرامة واحترام الذات، إنه في نظرة فلسفة العمل هذه يجب تقدير البعد الأخلاقي في تسيير الموارد البشرية ، التي تذكرنا باتجاه مدرسة العلاقات الإنسانية "لإلتون مايو" التي ترى أن الفرد العامل ليس مجرد آلة تقوم بعملها بل هو كائن له مشاعره له آماله وأهدافه ، من خلال تجاربهم أثبتوا أن الاهتمام بمشاعر الأفراد وإعطائهم الفرصة للتعبير عن آرائهم وأفكارهم واحترام شخصياتهم ، يزيد من حماسهم و اندفاعهم للعمل وبالتالي يزيد إنتاجه، وهذا هو الاهتمام بالبعد الأخلاقي للعامل أي الاهتمام بمشاكله الشخصية والعائلية واحترام شخصيته وآرائه، هذا التسيير لكي يكون أخلاقياً يجب أن يدخل في إطار القيم الخاصة بالعمل احترام شخصياتهم ووضعيتهم. كل هذه تحد من مسؤولياته اتجاه كل عامل من هذه العوامل حيث تؤدي به إلى ارتفاع درجة الرضا المهني أو انخفاضه إن لم تتوفر له.

فمن خلال ما توصلنا إليه حسب البيانات في الجدول رقم (09) فكانت نسبة 45 % فهذه النسبة تفوق المتوسط الحسابي المشار إليه في وصف الاستبيان 18% إذن توجد علاقة بين المسؤولية وعمل المداومة ,وعليه نقول أن الفرضية الثانية قد تحققت .

الاستنتاج العام :

حاولت الدراسة الحالية الكشف عن العلاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني للعمال الذين يعملون في مثل هذا الوقت , بحيث حاولت هذه الدراسة الكشف عن العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا جراء ما يتعرض إليه العامل أثناء عمل المداومة من جوانب نوعية وكمية .

بعد تحليل وإثراء متغيرات البحث نظريا , وإعداد أداة لجمع البيانات وتطبيقها على عينة مكونة من 40 عاملا بالوحدة الثانوية للحماية المدنية سيدي عامر التي تعمل تحت نظام دوري من نمط مستمر 24 / 48 , يحتم بالضرورة عليها العمل في نوبات ليلية ونهارية , وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائيا وعرضها وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها بالاعتماد على تناول النظري وعلى ما توفر من دراسات سابقة أو مشابهة , وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحقيق الفرضيات؛ الشيء الذي يقبل تحقيق الفرضية العامة القائلة " توجد علاقة بين عمل المداومة الليلية والرضا المهني للعامل داخل المؤسسة , وقد توصلت الدراسة إلى ذلك من خلال الاعتماد على كل من متغير الظروف الفيزيائية ومدى تلاؤمها والمتغير المسؤولية المهنية للعامل اتجاه علاقاته في العمل وخارج مكان العمل أي علاقاته الاجتماعية والأسرية من الجانب اجتماعي , حيث بينت الدراسة أن العمال الذين يعملون بنظام المداومة يعانون من عدم الرضا في ظل المتغيرات السالفة الذكر أي الظروف الفيزيائية والمسؤولية المهنية. من جانب العمل بالمداومة فإنه يوجد فرق بين كل من عمال المداومة العمال أثناء النهار حيث دلت النتائج المتوصل إليها على ذلك .

## الخاتمة :

إن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها وأثبات وجودها يتوقف على الاهتمام بالعنصر البشري وعمله، لذا انصبت هذه الدراسة على صعوبات عمل المداومة الليلية التي يعانيها العامل ؛ نظرا لمعاناة بعض المؤسسات من هذه الصعوبات سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة ، حيث تمثل الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية تكلفة على الفرد والمنظمة والمجتمع لذلك تعتبر دراسة مشكلات عمل المداومة الليلية من بين أهم الهواجس التي تؤرق مضاجع علماء الاجتماع والنفوس وعلماء الاقتصاد في المجتمعات المتقدمة ، نظرا للتباعد الملحوظ بين إيقاعات حياة الإنسان و إيقاعات العمل .

إن هذا التغير أدى إلى اهتمام كبير بموضوع ساعات العمل وذلك بهدف الوصول إلى أحسن طريقة في استعمال الوقت، بحيث يكون مناسباً لإيقاعات الطبيعة العادية لأسبوع العمل المنتهي بالراحة الأسبوعية .

نجد أن الكثير من المؤسسات والقطاعات الإستراتيجية تبني نظام العمل بالدوريات ، بحيث يستمر بها العمل طوال أربعة وعشرون ساعة لضمان مواصلة الإنتاج وتحقيق الربح السريع لمواكبة التطور التكنولوجي والمنافسة، مما يتطلب فرق العمل من عمال المداومة الليلية عندما يعم في العادة الركود والسكون على الجميع

نفس الشيء يمكن أن يحدث بالنسبة للميادين الاجتماعية التي تسعى إلى تنمية راحة العامل طوال الأربع والعشرين ساعة بوحدات الحماية المدنية الذي هو محور الدراسة الحالية، فبالرغم مما يحمله هذا النظام من آثار ايجابية إلا أنه يمكن أن يبقى ذو انعكاسات سلبية تعود على العامل إما من جانب حياته الاجتماعية أو المهنية والسلوكية وصحته البيولوجية النفسية بصفة عامة، كما أن هذه الانعكاسات يمكن أن تكون متفاوتة الاختلاف بين كل من الفئات العاملة داخل المؤسسة .

تم التوصل إلى وجود علاقات طيبة تربط بين العمال داخل الحماية المدنية نتيجة تشابه أوضاعهم الاقتصادية والمهنية والاجتماعية وحبهم للاختلاط ببعضهم البعض إلى درجة أن أغلبية العمال يريدون تغيير فوج عملهم وهذا ما يزيد من تعاونهم وانسجامهم ويرفع من معنوياتهم .

تشير نتائج الدراسة إلى أن معظم المبحوثين قد أكدت محل إقامتهم في مساكن خاصة أو مؤجرة أو ملك لأسرهم وآخرون سكنهم غير كافي، ولا تقوم المؤسسة بضمان توفير السكن الوظيفي لعمالها .

المستوى المعيشي للعمال غير كاف نظرا مما يجعل العمال يسعون لإشباع الحاجات الأساسية كالتفكير في الزواج وهذا لوحظ في أن أغلبهم من فئة العزاب، والسكن الخاص وهذا ما يشعرهم بالتوتر ويسودهم القلق نتيجة ظروف عملهم وعدم الاستقرار في العمل نتيجة التحولات الاقتصادية التي يمر بها الاقتصاد الوطني مما يعود بعدم الرضا لديهم .

هذا الاعتقاد هو الذي كان حافز وراء انجاز هذه المذكرة ، وعلى العكس مما كان متوقعا من قبل الباحث فقد اتضح بعد إجراء هذه الدراسة أن عمل المداومة الليلية لا يؤثر بشكل حاد بل تأثيره نسبيا على حياة العامل الاجتماعية والأسرية وكذلك حياته المهنية داخل المؤسسة التي يعمل فيها، وانطلاقا من هذا الأساس تم الاقتناع بأنه إذا توفرت الظروف السليمة والإرادة القوية يمكن أن يصبح النشاط أثناء المداومة رغم صعوبته موازيا لنشاط العمل في النهار وبدون أي ضغوط تمارس على هؤلاء العمال .

## قائمة المراجع :

أولاً : القرآن الكريم :

ثانياً : المعاجم :

1. صبحي حموي وآخرون : المنجد في اللغة العربية المعاصرة دار المشرق , لبنان , سنة 2000

2. معجم : مجاني الطلاب . دار المجاني , لبنان , ط 1 , سنة 1988.

ثالثاً : الكتب :

3. أحمد صقر عاشور : إدارة القوى العاملة , الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي , دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع , لبنان

4. أحمد عزت راجح : علم النفس الصناعي , الدار القومية للطباعة والنشر , مصر , ط 2 , سنة

1995

5. أسمهان بلوم : فعاليات أداء العامل في الأطر النظرية والمجلات الإمبريقية , الجزائر , ط 1 سنة

2005

6. أشرف عبدا لغاني شريت : علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته , المكتب الجامعي الحديث ,

مصر , سنة 2003

7. ثابت عبدا لرحمان إدريس وآخرون : الإدارة الإستراتيجية ( مفاهيم ونماذج تطبيقية ) دار تانيس

الجامعية , سنة 2003

9. حسين عبدا لحميد رشوان : العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس , علم الاجتماع , علم الإدارة

, المكتب الجامعي , سنة 1997 حمدي علي : سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل دار الكتاب الحديث

, مصر ط 1 , سنة 2008

10. حمدي علي الفرماوي ورضا عبدا لله : " الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة وجهات نفسية

في سبيل التنمية البشرية " دار صفا , الأردن , ط 1 , سنة 2009

11. حمدي ياسين وآخرون : علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق , دار الكتاب

الحديث , مصر , سنة 1995 .

12. حمو بوضريفة : الساعة البيولوجية "سلسلة أعرف جسدك وأفهم نفسك " شركة دار الأمة للطباعة

والنشر والتوزيع , الجزائر , ط 1 , 1995 .

13. خالد الهيتي , وآخرون : أساسيات التنظيم الصناعي , دار زهران للطباعة والنشر , الأردن , سنة 1997.
14. خليل محمد حسن , خضير كاضم محمود: نظرية المنظمة ' دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , ط3 , الأردن , سنة 2007
15. دمبري أحمد : المساهمة في دراسة ظروف العمل , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , ط1.
16. رشيد زرواتي :مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية, دار الهدى للنشر والتوزيع ,الجزائر , ط 1,
17. رمضان محمد القذافي العلوم السلوكية في مجال الإدارة والإنتاج , المكتب الجامعي الحديث , مصر , ط 1 , سنة 1997.
18. زكي محمود هاشم : الجوانب السلوكية في الإدارة , الكويت , ط3 , سنة 1980
19. سليمان خليل الفارس . إدارة الأفراد , مطبعة جامعة دمشق , ط 1 , سنة 1991 .
20. سليمان مؤيد سعيد : المناخ التنظيمي ' المجلة العربية للإدارة , ط 1, الأردن , سنة 1987  
سنة 2007
21. سهيلة محمد عباس , علي حسين علي : إدارة الموارد البشرية , دار وائل للنشر والتوزيع , الأردن ط 1 , سنة 2000.
22. شعبان علي حسين السيسي . أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق ,المكتب الجامعي الحديث , مصر , " 1 , سنة 2002.
23. صلاح الشنواني : إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية , دار الجامعة المصرية , مصر , 1974
24. صلاح بن عبدا لله أبو عبادة وعبد المجيد بن طاش نيازي , أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعة , مكتبة العبيكان , السعودية
25. عباس محمود عوض : حوادث العمل في ضوء علم النفس , دار المعارف , مصر , سنة 1971 .
26. عبد الرحمان العيسوي : علم النفس والإنتاج , دار المعرفة الجامعية , مصر , سنة 2003 .
27. عبد الرحمن العيسوي : سيكولوجية العمل والعمال , دار الراتب الجامعية , لبنان , ط 1
28. عبد العزيز خوجة : مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل , دار المعارف , وهران , سنة 2005

29. عبد الغفار حنفي : السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية , دار الجامعة الجديدة للنشر , مصر  
سنة 2002.
30. عبد الفتاح محمد دويدار : أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته , دار المعارف  
الجامعية , مصر , 1 , سنة 2003
31. عبدا لحמיד عبدونى : فهم سلوك العامل وحاجة التنظيم والتسيير إلى علم النفس , مجلة العلوم  
الإنسانية والاجتماعية , باتتة , ع1 , سنة 1984.
32. عبدا لكريم أبو مصطفى : الإدارة والتنظيم , المفاهيم , الوظائف , العمليات , سنة 2003
33. العساف صالح بن محمد : المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية دار الزهراء , السعودية , سنة  
1987 .
34. عمر صخري : الثقافة والتسيير , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , سنة 1992
35. عمر وصفي عقيلي وآخرون : نظرية المنظمة والتنظيم , دار زهران للنشر والتوزيع , ط1 سنة  
1994 .
36. عويد سلطان المشعان : علم النفس الصناعي , مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع , لبنان , سنة 1994  
.
37. غرابيه , عذري وآخرون : أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية , دارا لجامعة  
الأردنية , الأردن , سنة 1997.
38. كامل محمد محمد عويضة : علم النفس الصناعي , دار الكتب العلمية , لبنان , سنة 1996
39. الكبيسي وعامر : التصميم التنظيمي , دار الشرق للطباعة والنشر , ط1 , الدوحة , سنة 1998  
.
40. كمال عبد الحميد الزيات : العمل وعلم الاجتماع المهني ( الأسس النظرية والمنهجية ) دار غريب  
للطباعة والنشر والتوزيع , مصر , سنة 2001 .
41. مجدي أحمد محمد عبدا لله : علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق , دار المعرفة الجامعية ,  
مصر , سنة 2003.
42. محمد سعيد أنور سلطان : السلوك التنظيمي , دار الجامعة الجديدة , مصر , سنة 2003 .  
محمد سعيد سلطان , السلوك الإنساني في المنظمات , دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع , مصر ,  
سنة 2002 .
43. محمد شحاتة ربيع : علم النفس الصناعي والمهني , دار المسيرة , الأردن , ط1 , سنة 2010

44. محمد عبد الفتاح الصرفي : إدارة النفس البشرية والعلاقات الإنسانية , دار المناهج للنشر والتوزيع ,الأردن , 2003.

45. محمد عبيدات : منهجية البحث العلمي , دار وائل للنشر , الأردن , ط2 , سنة 1999.

46. محمد علي شهيب : السلوك الإنساني في التنظيم ,دار الفكر العربي , مصر .

47. محمد علي محمد : علم الاجتماع والمنهج العلمي , دار المعرفة الجامعية , مصر , ط1 , سنة

1980

48. مصطفى محمود أبو بكر : مناهج البحث العلمي , الدار الجامعية , مصر , سنة 2007

49. معمر داوود : حوافز العمل في الصناعة , رسالة ماجستير في علم الاجتماع , معهد علم الاجتماع

, جامعة الجزائر , سنة 1998 .

50. نعيم الرفاعي : علم نفس صناعي وتجارة , دار النهضة العربية , سوريا , ط 5 , سنة 1984

51. وائل عبد الرحمان : البحث العلمي في العلوم الإنسانية واجتماعية , دار حامد للنشر والتوزيع ,

الأردن , سنة 2007.

#### رابعا : المجلات والجرائد :

52. الجريدة الرسمية , القانون رقم 90 /11/ المؤرخ , 26 رمضان عام 1410 أبريل سنة 1990

المتعلق بعلاقات العمل

#### خامسا: الرسائل الجامعية :

##### رسائل الدكتوراه

53. سماش نادية، سلوك وتصرفات العمال الصناعيون في ظل التحولات السوسيو اقتصادية .رسالة

لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل ، 2013 . 2014 بجامعة وهران TPLالسانيا

54. عاشور خديجة، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة لإدارية في المنظمة الجزائرية،رسالة

دكتوراه علوم ،علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية،بجامعة محمد خيضر بسكرة،2014 . 2015

رسائل الماجستير :

55. عبدا لنور أرزقي : محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين , رسالة لنيل شهادة  
الماجستير , علم النفس وعلوم التربية , الجزائر , سنة , 1997

سادسا : المراجع الإلكترونية :

: <http://www.ahewar.org/adebaaid=144278> 19:36 / 2016 / 03 /08

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

أختي العاملة أخي العامل :

يشرفني أن أتقدم باستمارة الموضوع الموسوم : عمل المداومة الليلية وعلاقته  
بالرضا المهني للعامل داخل المؤسسة

نرجو منكم أن تفضلوا بملء الأسئلة في الصفحة الموالية مع وضع علامة (x)  
في الخانة المناسبة لرأيكم .

✓ إجابتك ستكون في منتهى السرية ولا توظف سوى الغرض البحث العلمي .

أولا : البيانات الشخصية :

1 - الجنس : ذكر  أنثى

2 - السن : أقل أو يساوي 30 سنة  أكبر تماما من 30 سنة

3 - الحالة المدنية :

أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

4 - المستوى التعليمي :

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي  تكوين مهني

5 - بعد الإقامة عن مكان العمل :

قريب عن مكان العمل  بعيد عن مكان العمل

6 - نوع المسكن :

ملك للأسرة  خاص  وظيفي  استئجار

8 - الأقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 20 سنة  أكثر من 20 سنة

رقم السؤال	الأسئلة	نعم	لا
9	راض عن مواعيد العمل الرسمية		

10	عمل المداومة يقلل من الوقت الإجمالي للنوم
11	يمكنك أخذ قسط من النوم في أوقات غير عادية من النهار
12	تشعر أنك تقضي وقتا طويلا في مداومتك
13	الأعمال التي تقوم بها تفوق طاقتك
14	تشعر بأن عمالك ممل
15	هناك تحديد لمهامك
16	تتوفر لديكم وسائل الراحة والرفاهية ( كراسي مريحة , قهوة.. )
17	أدوات العمل لديكم كافية
18	الإضاءة المتواجدة في مكان عمالك مناسبة
19	تسبب لك الإضاءة عدم التركيز
20	الغرف المتوفرة لديكم تستوفي الشروط الصحية
21	درجات الحرارة في مكان العمل تسبب التعب
22	تجد مرونة في أداء عمالك
23	يوجد تعارض مع مختلف الأنشطة والمهام في عمالك
24	يشجعك رئيسك أثناء عمالك
25	يشركك رئيسك في اتخاذ القرارات
26	تجد نفسك تلتزم بساعات عمالك اليومية
27	تحب البقاء في الفوج الذي تعمل فيه
28	تفضل الاندماج مع زملاء العمل
29	تتغلب عن التعب أثناء العمل ليلا
30	ينتابك الإحساس بالوحدة عن باقي أفراد المجتمع
31	تشعر بالملل أثناء المداومة
32	تعمل على الحفاظ على وسائل العمل
33	راودتك فكرة ترك العمل بسبب النظام
34	تشعر أن مهنتك الحالية تتناسب مع حياتك المستقبلية
35	تعتقد أن النقابة تدافع عن حقوق العمال
36	أنت راض عن وسائل التنقل والمواصلات للعمل
37	أنت راض عن نظام الترقية
38	تشعر بالرضا اتجاه المهام المسندة إليك
39	ترضيك طريقة التدريب المهني التكويني المتبع
40	يرضيك نظام الحوافز
41	أنت راض عن نمط العقوبات المتخذة في المؤسسة
42	يقلقك الضجيج أثناء العمل

43 - النظام العمل الذي تراه ملائم لطبيعة عمالك :

08:00 — 16:00  24 ساعة كاملة  48 ساعة كاملة

44 - أوقات الراحة بعد المداومة : مناسبة  قصيرة  طويلة

45 - في رأيك وسائل الوقاية المتوفرة لديكم : مناسبة  غير مناسبة

ملحق رقم 02 : أسماء السادة الأساتذة المحكمين للاستمارة المتعلقة بموضوع الدراسة

- عمل المداومة الليلية وعلاقتها بالرضا المهني للعامل داخل المؤسسة

الرقم	اسم الأستاذ	تخصص	الجامعة
01	د. شباح مريم	علم الاجتماع	المسيلة
02	د. عمور عمر	علم نفس	المسيلة
03	د. بعلي مصطفى	علم نفس	المسيلة
04	د. دوباخ قويدر	علم نفس	المسيلة
05	د. سعد الحاج	علم نفس	تيارت

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل

أختي العاملة أخي العامل :

يشرفني أن أتقدم باستمارة الموضوع الموسوم : عمل المداومة الليلية وعلاقته  
بالرضا المهني للعامل داخل المؤسسة

نرجو منكم أن تفضلوا بملء الأسئلة في الصفحة الموالية مع وضع علامة (x)  
في الخانة المناسبة لرأيكم .

✓ إجابتك ستكون في منتهى السرية ولا توظف سوى الغرض البحث العلمي .

أولا : البيانات الشخصية :

1 - الجنس : ذكر  أنثى

2 - السن : أقل أو يساوي 30 سنة  أكبر تماما من 30 سنة

3 - الحالة المدنية :

أعزب  متزوج  مطلق  أرمل

4 - المستوى التعليمي :

ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي  تكوين مهني

5 - بعد الإقامة عن مكان العمل :

قريب عن مكان العمل  بعيد عن مكان العمل

6 - نوع المسكن :

ملك للأسرة  خاص  وظيفي  استئجار

8 - الأقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 20 سنة  أكثر من 20 سنة

رقم السؤال	الأسئلة	نعم	لا
9	راض عن مواعيد العمل الرسمية		

10	عمل المداومة يقلل من الوقت الإجمالي للنوم
11	يمكنك أخذ قسط من النوم في أوقات غير عادية من النهار
12	تشعر أنك تقضي وقتا طويلا في مداومتك
13	الأعمال التي تقوم بها تفوق طاقتك
14	تشعر بأن عملك ممل
15	هناك تحديد لمهامك
16	تتوفر لديكم وسائل الراحة والرفاهية ( كراسي مريحة , قهوة ..)
17	أدوات العمل لديكم كافية
18	الإضاءة المتواجدة في مكان عملك مناسبة
19	تسبب لك الإضاءة عدم التركيز
20	الغرف المتوفرة لديكم تستوفي الشروط الصحية
21	درجات الحرارة في مكان العمل تسبب التعب
22	تجد مرونة في أداء عملك
23	يوجد تعارض مع مختلف الأنشطة والمهام في عملك
24	يشجعك رئيسك أثناء عملك
25	يشركك رئيسك في اتخاذ القرارات
26	تجد نفسك تلتزم بساعات عملك اليومية
27	تحب البقاء في الفوج الذي تعمل فيه
28	تفضل الاندماج مع زملاء العمل
29	تتغلب عن التعب أثناء العمل ليلا
30	ينتابك الإحساس بالوحدة عن باقي أفراد المجتمع
31	تشعر بالملل أثناء المداومة
32	تعمل على الحفاظ على وسائل العمل
33	راودتك فكرة ترك العمل بسبب النظام
34	تشعر أن مهنتك الحالية تتناسب مع حياتك المستقبلية
35	تعتقد أن النقابة تدافع عن حقوق العمال
36	أنت راض عن وسائل التنقل والمواصلات للعمل
37	أنت راض عن نظام الترقية
38	تشعر بالرضا اتجاه المهام المسندة إليك
39	ترضيك طريقة التدريب المهني التكويني المتبع
40	يرضيك نظام الحوافز
41	أنت راض عن نمط العقوبات المتخذة في المؤسسة
42	يقلقك الضجيج أثناء العمل

43 - النظام العمل الذي تراه ملائم لطبيعة عملك :

08:00 — 16:00  24 ساعة كاملة  48 ساعة كاملة

44 - أوقات الراحة بعد المداومة : مناسبة  قصيرة  طويلة

45 - في رأيك وسائل الوقاية المتوفرة لديكم : مناسبة  غير مناسبة