

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس
تخصص علم النفس العمل والتنظيم



الضغوط المهنية وعلاقتها بالتغيب لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بدلس-بومرداس

مذكرة لنيل شهادة ماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم و تسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:

د.خمنو دنيا

من إعداد:

حنين بثينة

حوالي خديجة

السنة الجامعية 2022/2023

الشكر

أولاً وقبل كل شيء نحمد الله حمداً كثيراً يليق بجلاله و عظمته فهو الذي وفقنا على إكمال هذه المذكرة .

نصلي و نسلم على الرسول صلاة كثيراً كما يحبها الله و يرضه.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كافة الأساتذة كل باسمه و كل بمقامه فنقول لهم كنتم خير عون لنا

بتقديمكم لنا كافة المساعدات و النصائح الهادفة و نخص بالشكر الأستاذة المشرفة
"خمنو دنيا"

فنقول لها أدامك الله سندا و عوناً لجميع الطلبة و حفظك من كل سوء و لا ننسى
العنصر المهم في هذه الحياة و هم الوالدين الكريمين اللذان كان معنا في جميع
أوقاتنا و دعائهما بالنجاح لنا فلولاهما لما وصلنا إلى ما نحن عليه اليوم.

إهداء

الحمد لله ربي العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين، أهدي
هذا العمل إلى والدي الكريمين ،أمي التي انارت دربي و اعاننتي بالصلوات و
والدي الكريم ،كما أخص بالذكر دكتورة المشرفة " **خمنو دنيا**" ، و كافة الأساتذة
الكرام.

إلى إخوتي سندي في الحياة و كل العائلة .

دون ان أنسى أصدقائي و زملاء الدراسة و كل طالب علم أهدي لكم هذا العمل
المتواضع.

بثينة

إهداء

الحمد لله ربي العالمين و الصلاة و السلام على خاتم الأنبياء و المرسلين، أهدي
هذا العمل إلى والدي الكريمين، كما أخص بالذكر دكتورة المشرفة "خمنو دنيا"، و
كافة الأساتذة الكرام.

إلى إخوتي و أخواتي و كل العائلة .

دون ان أنسى أصدقائي و زملاء الدراسة و كل طالب علم أهدي لكم هذا العمل
المتواضع.

خديجة

ملخص:

تناولت هذه الدراسة الحالية موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالتغيب لدى اعوان الحماية المدنية ببلدية دلس التابعة لولاية بومرداس، وهدفت هذه الدراسة الى التعرف عن العلاقة بين الضغوط المهنية و التغيب .

حيث اعتمدنا فيها على المنهج الوصفي الارتباطي والمنهج التحليلي وقد طبقت هذه الدراسة على عينة تتكون من 35 عون تم اختيارها بطريقة عشوائية من المجتمع الكلي البالغ عدده 90 عامل قمنا بتوزيع أداة الدراسة المكونة من استبيان خاص بالضغوط المهنية و التغيب (من إعدادنا) على أفراد عينتنا قصد جمع البيانات الكافية عنهم من أجل التحليل الإحصائي و التحقق من فرضيات الدراسة و لتحليل بيانات البحث التي تحصلنا عليها اعتمدنا على برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS V.25)، وذلك من خلال الاستعانة بالأساليب الإحصائية الأتية(النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، اختبار (Independent Samples T-test)، معامل ألفا كرونباخ، معامل الارتباط سبيرمان) وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- العلاقة بين الضغوط المهنية و التغيب .
- العلاقة بين عبئ الدور و التغيب.
- العلاقة بين ظروف العمل و التغيب.
- الكشف عن الفروق الاحصائية بين الضغوط و التغيب عن العمل حسب متغير ساعات العمل.
- الكشف عن الفروق الاحصائية بين الضغوط و التغيب عن العمل حسب متغير الرتبة.

Résumé :

Cette étude portait sur le sujet du stress professionnel et sa relation avec l'absentéisme chez les agents de la protection civile de la commune de Dellys wilaya Boumerdes .Dans notre étude , nous avons adopté l'approche corrélationnelle descriptive et la méthode analytique, cette étude a été appliquée à un échantillon composé de 35 aidants choisis au hasard parmi nombre totale des travailleurs 91. Nous avons distribué l'outil d'étude consistant en un questionnaire sur le stress professionnel et l'absentéisme (préparé par nos soins) aux membres de notre échantillon afin de recueillir suffisamment de données à leur sujet pour l'analyse statistique et la vérification des hypothèses de l'étude et pour analyser les données de recherche que nous avons obtenues. Nous nous sommes appuyés sur le programme des logiciels statistiques en science Social (SPSSV.25),grâce à l'utilisation des méthodes statistiques suivantes (pourcentages, moyennes arithmétiques et écart-type, test)(test T des échantillons indépendants), coefficient alpha de Cronbach, coefficient de corrélation de Spearman Brown).Sur la base des résultats de notre étude ,nous constatons les résultats suivants:

- La relation entre stress professionnel et absentéisme.
- La relation entre le poids du rôle et l'absentéisme.
- La relation entre les conditions de travail et le travail.
- Différences statistiques entre le stress professionnel et l'absentéisme selon la variable temps de travail .
- Différences statistiques entre le stress professionnel et l'absentéisme selon la variable de rang .

Summary:

This current study focused on the topic of occupational stress and its relationship to absenteeism among civil protection officers in the municipality of Dellys, belonging to the province of Boumerdes. The aim of this study was to explore the relationship between occupational stress and absenteeism. The study utilized the descriptive correlational and analytical methods. A sample of 35 officers was randomly selected from the total population of 90 individuals. The research instrument consisted of a questionnaire specifically designed by the researchers to assess occupational stress and absenteeism. This questionnaire was distributed to the participants to gather sufficient data for statistical analysis and to test the study hypotheses. To analyze the collected data, the researchers employed the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V.25). The following statistical methods were utilized: percentages, means, standard deviations, Independent Samples T-test, Cronbach's alpha coefficient, and Spearman's correlation coefficient.

The study yielded the following results:

- There is a relationship between occupational stress and absenteeism.
- There is a relationship between role overload and absenteeism.
- There is a relationship between working conditions and absenteeism.
- Statistical differences were found in the levels of occupational stress and absenteeism based on the variable of working hours.
- Statistical differences were found in the levels of occupational stress and absenteeism based on the variable of rank.

الفهرس

المحتويات	الصفحة
كلمة الشكر.....	أ.....
الإهداء.....	ب.....
ملخص.....	د.....
فهرس الموضوعات.....	و.....
فهرس الجداول.....	ي.....
مقدمة.....	01.....

الجانب النظري

الفصل الأول (التمهيدى): الإطار العام للإشكالية

1 - إشكالية الدراسة.....	04.....
2 - فرضيات الدراسة.....	06.....
3 - أسباب اختيار الدراسة.....	07.....
4- أهداف الدراسة.....	07.....
5- أهمية الدراسة.....	08.....
6- تحديد مصطلحات الدراسة.....	08.....
7- الدراسات السابقة.....	10.....

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

24.....	تمهيد.....
25.....	1. لمحة تاريخية عن نشأة الضغط المهني
26.....	2. . تعريف الضغط المهني.....
29.....	3. عناصر ضغوط العمل.....
30.....	4. مراحل الضغوط المهنية.....
32.....	5. مستويات حدوث الضغط المهني.....
35	6. انواع الضغوط المهنية.....
37.....	7. أعراض الضغوط المهنية.....
39.....	8. محاور الضغط المهني.....
40.....	9.مصادر الضغوط المهنية.....
44.....	10.الآثار المترتبة على الضغوط المهنية.....
46.....	11. أساليب مواجهة الضغوط المهنية.....
51.....	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: التغيب

53.....	تمهيد.....
54.....	1. تعريف التغيب.....
55.....	2. أنواع التغيب

3.	أشكال التغيب.....	57
4.	أسباب التغيب.....	58
5.	عوامل التغيب	60
6.	معدل التغيب و طرق قياسه.....	63
7.	وسائل التحكم في معدل التغيب.....	66
8.	تكلفة التغيب.....	67
9.	مساوئ وآثار التغيب.....	69
10.	طرق للحد من الغياب لدى المؤسسات.....	73
11.	نظرة القانون الجزائري للتغيب.....	76
12.	الدراسات العلمية حول ظاهرة التغيب.....	78
	خلاصة الفصل.....	81

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد	84
1- منهج الدراسة.....	84
2- الدراسة الاستطلاعية	85
3- حدود الدراسة	85
4- مجتمع الدراسة.....	86

- 5- عينة الدراسة.....86
- 6- خصائص عينة الدراسة.....86
- 7- أدوات الدراسة.....89
- 8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....92

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

- 1- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج دراسة الفرضية الأولى.....94
- 2- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج دراسة الفرضية الثانية.....95
- 3- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج دراسة الفرضية الثالثة.....97
- 4- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج دراسة الفرضية الرابعة.....98
- 5- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج دراسة الفرضية الخامسة.....99
- الإستنتاج العام.....108
- اقتراحات الدراسة.....109

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	المحتوى	رقم الجدول
35	المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	1
86	توزيع افراد العينة حسب متغير السن	2
87	توزيع افراد العينة حسب متغير الرتبة	3
88	توزيع افراد العينة حسب متغير نظام ساعات العمل	4
88	توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة	5
89	توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	6
91	الصدق البنائي لاستبيان الدراسة	7
92	يوضح قيم ألفا كرونباخ للاستبيان	8
94	يوضح نتائج اختبار الفرضية الأولى	9
95	يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية	10
97	يوضح نتائج اختبار الفرضية الثالثة	11
98	يبين نتائج الفرضية الرابعة	12
100	يوضح نتائج اختبار الفرضية الخامسة	13
101	يمثل اختبار LSD للمقارنة حسب الرتبة	14

إن ظاهرة الضغوط تعتبر ظاهرة إنسانية قديمة وجدت مع وجود الإنسان لقول الله تعالى: (لقد خلقنا الإنسان في كبد) (سورة البلد: الآية 4) ، الا ان الاهتمام بها بوصفها مجالاً للدراسة هو الذي يمكن ان يطلق عليه الحداثة و عند الحديث عن مفهوم ضغوط العمل، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فلا يزال العمل الذي يقوم به يسبب له التعب والإرهاق على قدر من التحديات الاجتماعية و الاقتصادية، وعليه فقد كانت ضغوط العمل من أهم المواضيع التي تحظى باهتمام الباحثين في مختلف العلوم بهدف معرفة مؤشرات أسبابها، كيفية التغلب عليها، تحديد نتائجها وأثارها، والحد من انعكاساتها على الفرد والمنظمة، فالعامل يتعرض إلى الكثير من الضغوط التي تؤثر على مهامه، فهناك من يتكيف معها، وهناك من يفشل في ذلك وينعكس على أدائه في مطلق الحال وعلى إنتاجه ومشاعره السلبية ومنها نحو الوظيفة التي يقوم بها، وعلى مستوى ولاءه وانتمائه للمنظمة ولقد أثبتت العديد من الدراسات أن ما يتعرض له العمال غالباً من ضغوط في مكان عملهم لا تؤثر فقط على حالتهم الصحية النفسية بل يتعدى ذلك إلى مستويات أدائهم لعملهم. و لهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف إلى اتجاهات العاملين و مشاعرهم و بذلك اخذ يفسر كثيراً من ردود أفعال العاملين الغير مرغوب فيها كارتفاع معدل الغياب و ضعف الأداء و غيرها... الخ ، حيث اعتبرت هذه الأفعال و السلوكيات أن لها علاقة بخفض العمل الناتج عن العبء الزائد في العمل مما يؤدي إلى الشعور السريع بالإجهاد و الملل من العمل . إلا أن الاهتمام الفعلي من طرف الحكومات ظهر بشكل واضح مع الإحصائيات التي بدأت ترصد خطر ضغوط العمل على صحة الفرد و مع أهمية موضوع الضغوط المهنية و علاقتها بالجوانب الصحية و النفسية و السلوكية للفرد.

الأمر الذي وضع العامل في بؤرة الاهتمام في العملية الإنتاجية حيث أنه لا يمكن أن يكون الأمر كذلك مع انتشار ظاهرة التغيب داخل المؤسسات، هذه الأخيرة أصبحت من الظواهر التي تقلق، حيث يعد موضوع التغيب عن العمل من الموضوعات التي لقيت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والمسيرين، فهو يستحق الدراسة كمظهر من مظاهر سلوك الفرد داخل المؤسسة للوصول إلى مختلف أسبابه. ولا شك أن انتشار ظاهرة التغيب في المؤسسة يدل على وجود ضغوط مهنية تتعلق بالعمل، وتؤثر على مدى انتظام العامل في عمله ويمكن أن نقيس على ذلك الخروج أثناء ساعات الدوام اليومي لأسباب واهية وغير منطقية واختلاق أعذار لا تبرر الخروج، دون مراعاة ما ينعكس على العامل وعلى المؤسسة، ويمكن إرجاع أسباب هذه المشكلات الاجتماعية إلى ما هو متعلق بالأفراد أنفسهم، ومنها ما يعود إلى بيئات العمل كما أن هذه المشكلات تختلف من مؤسسة إلى أخرى وهي تساهم بشكل كبير على تغيب. وتفسيرا لذلك اخترنا موضوع الضغوط المهنية و علاقتها بالتغيب لدى عمال الحماية المدنية ولمعالجة هذا الموضوع تنتهج الخطة البحثية والتي تتضمن:

الفصل الأول والذي يحتوي على إشكالية الدراسة و تساؤلاتها و فرضيات الدراسة وكذلك أهمية و أهداف الدراسة و تحديد المفاهيم الإجرائية، أما الفصل الثاني فتناولنا فيه مفهوم الضغوط المهنية و عناصرها و مراحلها و مستويات حدوثها و تطرقنا لأنواعها و أعراضها

و أيضا محاور ومصادر الضغوط ،و أما الفصل الثالث فهو خاص بالمتغير التابع (التغيب) وتناولنا فيه مفهومه و أنواعه و أشكاله و أسبابه و عوامله و ثم معدله وطرق قياسه ووسائل التحكم في التغيب و أيضا تكلفته و مساوئه و اثاره و طرق للحد منه و رأينا نظرة القانون الجزائري له و الدراسات العلمية حول ظاهرة التغيب .ثم الفصل الرابع و يتضمن الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة والتي تمثلت الدراسة الاستطلاعية و تليها منهج الدراسة و حدود الدراسة مجتمع الدراسة وعينة الدراسة و أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة و قمنا بتحليل نتائج الدراسة ثم يليه في الأخير فيتعلق بمناقشة و تفسير النتائج على ضوء الفرضيات لنصل في الأخير إلى استنتاج عام للبحث.

الفصل الأول

الإطار العام للإشكالية

1-الإشكالية

2- الفرضيات

3- أسباب اختيار الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- أهمية الدراسة

6- تحديد مصطلحات الدراسة

7-الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

إن التطور التكنولوجي والتسارع الذي أصبحت تتميز به حياتنا المعاصرة له العديد من الفوائد حيث ساهم في رقي مجتمعاتنا وتطورها إلا انه افرز الكثير من المشاكل ، كما تولد عنه العديد من الضغوطات التي لم تكن معروفة في الزمان الماضي الذي كان يسوده الهدوء و البساطة.

و تماشيا مع ما تم ذكره تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة إذ لم نقل أهمها، وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية ،حيث يصعب التعايش والتكيف معها واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل.

و لابد من الإشارة أن موضوع الضغط بشكل عام استقطب اهتمام الكثير من الباحثين والدارسين وذلك ما تفسره العديد من البحوث والدراسات في كتب علم النفس والسلوك الإنساني بشكل عام ولقد أخذ مصطلح الضغط المهني عدة مسميات في الوطن العربي فتارة يأخذ اسم ضغوط العمل وتارة الضغوط الإدارية وتارة التوتر التنظيمي وكذا ضغوط الوظيفة والإجهاد في العمل .وتعتبر مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط وذلك لطبيعة أعمالهم والتي تتطلب وجوب اخذ الحيطة والحذر والانتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات.. وبما أنه لا يمكن تفهم مشاعر العاملين بشكل مجرد ، إنما من خلال فهم الموقف الكلي لسلوك العامل، لأن سلوكه لا ينشأ من عدم وإنما يوجد وراء كل سلوك سبب معين، لذا من الضروري الاستجابة لمطالب العاملين وطموحاتهم وإذا كان نجاح أي منظمة يتوقف على ما تمتلكه من عمال،

فإنه يتوجب عليها أن توفر الأسباب التي تساعدهم على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم التنظيمية والاجتماعية والبيئية، وذلك استجابة لحاجات المجتمع المتطورة، نظرا لانعكاس نوع المهنة على حياة العامل، وأسرته، الأمر الذي وضع العامل في بؤرة الاهتمام في العملية الإنتاجية حيث أنه لا يمكن أن يكون الأمر كذلك مع انتشار ظاهرة التغيب داخل المؤسسات، هذه الأخيرة أصبحت من الظواهر التي تقلق جميع المؤسسات لما تسببه من تأثيرات على الأفراد العاملين وله عواقب كثيرة على المؤسسة، ففي حالة التغيب عن العمل يتعطل.

وفي هذا الصدد أجرى العديد من الباحثون دراسات نذكر منها (إسماعيل طه، الطاف ياسين) والتي تطرقت إلى الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين، حيث توصلت الدراسة إلى أن الجامعيين يعانون من ضغوط مهنية، كما توصلت أيضا أنه كلما ازدادت الضغوط قل التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين (شتاتة وهوام، 2016، ص)

ولا ننسى ذكر دراسة مطاطة موسى (2010) حيث تناولت موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية بسكيكدة حيث هدفت الدراسة للتعرف على مستويات ضغوط العمل ومستوى التوافق بينهم والكشف عن أهم مسببات الضغوط والتعرف على الأثر الناجم لبعض المتغيرات الديموغرافية على مستوى التوافق المهني لدى أفراد العينة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين بعد غموض الدور في العمل والتوافق المهني لدى الحماية المهنية، وجود علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، وجود علاقة ارتباطية بين الترقية والتقدم الوظيفي والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، عدم وجود تأثير دال إحصائيا لبعض المتغيرات الفردية على مستوى التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.

كما بينت دراسة عمر نجار (2009) الجزائر وهي دراسة مقارنة لمختلف الأسلاك توصلت الدراسة إلى أنه رغم اختلاف رتب وأسلاك أعوان الحماية المدنية إلا أنهم يستخدمون الاستراتيجية المركزة على المهمة، سلك الأقل من (25) سنة يستخدمون الاستراتيجية المركزة على الانفعال.

رأينا أيضا دراسة أمين أنيس سكو ومحمد سعيد خداوي : دراسة أسباب التغيب في الوظيفة العمومي، دراسة حالة المديرية الولائية للتجارة بسعيدة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص الطرق الكمية في التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2015/2016.

بناء على ما سبق يمكن ان نتطرق إلى دراستنا التي تتناول الضغوط المهنية و علاقتها بالتغيب لعمال الحماية المدنية بالوحدة الثانوية بدلس ولاية بومرداس و انطلاقا مما سلف نطرح التساؤلات التالية :

- هل هناك علاقة بين عبئ الدور و التغيب ؟
- هل هناك علاقة بين ظروف العمل و التغيب؟
- هل هناك فروق بين الضغوط و التغيب عن العمل حسب متغير ساعات العمل؟
- هل هناك فروق بين الضغوط و التغيب عن العمل حسب متغير الرتبة؟

2- الفرضيات :

- الفرضية العامة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية و التغيب.

الفرضيات الجزئية:

- الفرضية الجزئية 01: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور و التغيب.
- الفرضية الجزئية 02: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والتغيب.

- الفرضية الجزئية 03: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط و التغيب عن العمل حسب متغير ساعات العمل .

- الفرضية الجزئية 4: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط و التغيب عن العمل حسب متغير الرتبة.

3- أسباب اختيار الدراسة:

إن الأسباب التي دفعتنا الى التطرق لهذا الموضوع يمكن حصرها في :

- الرغبة في دراسة هذا الموضوع .

- الاهتمام بالموضوع كونه يصب في مجال تخصصنا

- إثراء المجال المعرفي بدراسة نظرية وتطبيقية فيما يتعلق بإبراز أسباب الضغوط المهنية و علاقتها بالتغيب .

- توفر المادة المعرفية والمعلوماتية.

- معرفة أهم الأسباب التي تقف وراء العوامل الفعلية للتغيب العمالي.

4- أهداف الدراسة:

تعتبر الضغوط المهنية والنفسية من أهم ما قد يصيب العمال في وقتنا الراهن، فله عدة آثار سلبية تتمثل في التوتر، التعب النفسي، الانفعالات السريعة، الغضب، وجل هذه الإضرابات يجب معالجتها قبل أن تتراكم وتؤثر في عمال الحماية المدنية بدرجة أكبر، ويهدف بحثنا إلى تشخيص الإضرابات التي يتعرض لها أعوان الحماية، تحديد مقدار وتأثير الضغوط المهنية على التغيب والكشف و التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و التغيب و محاولة الوصول إلى حلول للتخفيف من ضغوط العمل.

5- أهمية الدراسة:

- يعتبر موضوع دراستنا هذا ذات أهمية بارزة لدى العمال.
- الكشف على الظروف التي يؤدي فيها العامل مهامه و ذلك لتحديد الظروف المباشرة التي تتسبب في الضغط المهني.
- الكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغط المهني و التغيب من خلال محاولة إيجاد حلول منطقية و اقتراحات للتقليل من الضغوطات و كيفية التعامل معها.
- محاولة التعرف على أهم المشكلات التي أدت إلى ظاهرة التغيب.

6- تحديد مصطلحات الدراسة:

6-1- مفهوم الضغوط المهنية:

أ- التعريف اللغوي:

الضغط : يعني الاضطراب و القهر. (عثمان، 2009، ص18).

كلمة ضغوط : تعني توتر يحدث للفرد أو للأعضاء الجسم (خضير، 2009 ، ص277)

ب-التعريف الاصطلاحي :

مفهوم الضغوط المهنية: إذا يعرف على انه عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص.

ج- التعريف الإجرائي:

هي مجموعة من المشاكل و التوترات النفسية التي تصيب الفرد في بيئة العمل بسبب عدم التوافق و المواءمة بين قدرات و إمكانيات الفرد و متطلبات ذلك العمل.

6-2- مفهوم التغيب:

أ - لغة : من فعل غاب أي اختفى عن الأنظار .

ب - اصطلاحا:

يعرف محمود إسلام الفار التغيب بأنه " عدم تواجد العامل في عمله في الوقت الذي يتعين عليه طبقا لجدول الإنتاج أن يكون موجودا ". (محمود إسلام الفار، ص141)

ويعرف حسب معجم العلوم الاجتماعية بأنه " ظاهرة التغيب تساوي معدل غياب القوة العاملة المحددة خلال فترة من الزمن، ويمكن دراسة ظاهرة التغيب على مستويات محددة مثل دراسة القوى العاملة في مجتمع بأسره، أو دراسة العاملين في مجتمع معين . (محمد عبدالرحمان، ص02)

ج- المفهوم الإجرائي: التغيب هو عدم حضور العامل إلى منصب عمله في الوقت الذي يجب أن يكون فيه لأسباب إرادية أو غير إرادية.

6-3- مفهوم العمال:

أ - اصطلاحا:

عرفه معجم المصطلحات الاجتماعية على أنه " كل ذكر أو أنثى يؤدي أعمالا يدوية أو غير يدوية ويعمل لقاء أجر في خدمة صاحب عمل وتحت سلطته أو إشرافه ". (أحمد زكي بدوي، ص239)

ويعرف أيضا على أنه " كل ذكر أو أنثى يؤدي عملا مقابل أجر ويكون تابع لصاحب العمل وتحت إمرته ويشمل الأحداث ومن كان قيد التجربة والتأهيل ".

6-4- تعريف الحماية المدنية الجزائرية :

هو الجهاز الخاص برجال الإطفاء والدفاع المدني في الجزائر للخدمة العمومية تابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية مديره العام الحالي العقيد مصطفى لهبيري، جهاز له مجموعة من الإجراءات والأعمال اللازمة لحماية السكان والممتلكات العامة والخاصة من أخطار الحريق والكوارث والحروب والحوادث المختلفة وإغاثة المنكوبين وتأمين سلامة المواصلات والاتصالات وسير العمل في المرافق العامة وحماية مصادر الثروة الوطنية في زمن السلم وحالات الحرب والطوارئ، الرقم الأخضر. (عبد الغفار حنفي، ص129)

تعتبر مديرية الحماية المدنية الجزائرية إحدى المديريات المنتشرة عبر أرجاء التراب الوطني و التي تقدم خدمات و تدخلات كثيرة للمواطن و حرصا من الدولة من أجل تطوير هذا القطاع و تقريب الإدارة من المواطن فقد تم إنشاء موقع إلكتروني رسمي يهتم بعرض آخر أخبار و حصيلة نشاطات و تدخلات الحماية المدنية .

6- الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الضغوط المهنية" و"تغيب العمال"، وتناولته من زوايا مختلفة وسوف نستعرض في هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها، وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب المتغيرات الرئيسية للدراسة، وقد حاولنا في دراستنا هذه التطرق إلى بعض الدراسات التي لها علاقة بموضوع دراستنا.

دراسة سعود محمد النمر(1994):التي تناولت تحليل إتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية والتي تتمثل في التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد وأهم المصادر المسببة لها، أهم الآثار الناجمة عنها سواء في القطاعين العام

والخاص في المملكة، التعرف على مدى التباين بين أفراد الدراسة حول مصادر الضغط المختلفة بناءً على اختلافات القطاعات التي يعملون بها.

ولقد شملت عينة الدراسة على مجموعة من العاملين السعوديين وغير السعوديين العاملين في القطاعين العام والخاص بمدينة الرياض، وقد تم اختيارهم عشوائياً وتمثلت تلك العينة في 500 عامل واستخدمت الاستبانة لجمع المعلومات.

وتوصلت إلى وجود فروق بين عينة أفراد العينة في كلا القطاعين في مستويات ضغوط العمل، كما توصلت إلى أن الفئات الأقل في العمر أكثر شعوراً بالضغط وخاصة فيما يتعلق بنوع وكمية وظروف العمل.

دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدى (2002) تحت عنوان ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية و الخاصة بمدينة الرياض، حيث تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذلك التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضه النفسية والجسمية.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائياً حيث تم استقصاء عينة مكونة من (900) طبيب في تسعة مستشفيات خاصة بنسبة (16%) من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض، وقد تم استخدام الإستبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات وكذلك الاستعانة بمقياس-occupatoinal stress indicator-OSI، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد العينة الدراسة بلغت (41%) أحياناً وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى (31%) كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة تصل أحياناً إلى (25%) من إجمالي العينة،

بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى (25%) من أفراد العينة مما يعد مؤشرا على ارتفاع مستوى الضغوط.

ودراسة أخرى لكل من سليم نعامة وأنور جميل علي (2011) بعنوان «الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي : دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق» وأهم ما يميّز هذه الدراسة هو أنها تشخّص الضغوط المهنية في المكتبات الوطنية دوناً عن الكثير من الدراسات التي ركزت أكثر على الضغوط المهنية في المكتبات الجامعية. ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة أنّ أكثر الضغوط المهنية شيوعاً بين مهنيي مكتبة الأسد هي الضغط الناتج عن المردود المادي، وتوصلت الدراسة أيضاً أن هناك علاقة ارتباطية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات البحث، سنوات الخبرة والمؤهل العلمي. ويقترح الباحثان للحد من آثار هذه الضغوط على أداء المهنيين تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل مواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكيافة في التعامل مع المستفيدين (نعامة، جميل 2011 : 131).

دراسة مكناسي محمد 2006 بعنوان التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة، تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل، التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية، ذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية: العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني وضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة .

-تهدف الدراسة إلى التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل والتعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية لديهم، وكذلك التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط

العمل من خلال أعراضها، اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسة ميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل، أي أن عينة الدراسة هي كل مجتمع الدراسة وعددهم (176) عون.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية، كما أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني، كما أوضحت النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباطيه دالة إحصائية مع كل من العمر وسنوات الخبرة، وكانت كلها موجبة طردية مما يعني أن التوافق المهني يتأثر بمتغيري السن والخبرة، ومن جهة أخرى أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط إحصائي مما يشير إلى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من متغيري السن وسنوات الخبرة ص10.

دراسة مهدي بوعلام (2003) الجزائر: هدفت الدراسة الى معرفة دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين مقاومة الضغط والصحة الجسدية لدى أعوان الحماية المدنية، تكونت عينة الدراسة من 188 فرد، منهم (183) ذكورا و(5) إناث، يشتغلن في سلكت الأعوان اختيرت بطريقة عشوائية استخدم الباحث مقياس سيس تو اختبار المقاومة للوضعيات

الضاغطة من تصميم اندلرباركر (1990) وكذا مقياس psychomaticsymptonnchist للباحثين أنتمازيو (1984) وكذا مقياس scl-90r لصاحبه ديروفانيس (1977) توصلت النتائج إلى أن أعوان الحماية المدنية يعيشون ضغطا كبيرا نتيجة لطبيعة المهام، وأنهم يستخدمون الاستراتيجيات المركزة على الانفعال والتفادي أكثر، وأن الأعوان كبار السن وذو الأقدمية يستخدمون الانفعال والتفادي أكثر، كما توصلت كذلك إلى عدم وجود علاقة بين المقاومة المركزة على المهمة والصحة الجسمية ووجود علاقة إرتباطية ضعيفة بين

إستراتيجيات الأفعال والصحة النفسية (محمد قاشي، 2017، ص 33).

دراسة مطاطلة موسى (2001): تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بولاية سكيكدة، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية بالإضافة إلى التعرف على الأثر الذي تخلفه بعض المتغيرات الديموغرافية على مستوى التوافق المهني لدى أفراد العينة، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (80) فرد من رجال الحماية المدنية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين جميع المنتسبين إلى المديرية الولائية والوحدة الرئيسية لولاية سكيكدة -الجزائر، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائية بين بعد غموض الدور في العمل والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، وجود علاقة إرتباطية بين بعد عبء الدور والتوافق المهني لدى أفراد العينة، وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائية بين الترقية والتقدم الوظيفي والتوافق المهني لدى أفراد العينة وعدم وجود تأثير دال إحصائيا لبعض المتغيرات الفردية المتمثلة في الحالة الاجتماعية، الأقدمية، الرتبة، طبيعة العمل، على مستوى التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية بولاية سكيكدة. (محمد قاشي، 2017، ص 21)

-دراسة شحام عبد الحميد (2007/2006) (بعنوان علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية أجريت هذه الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة وهي دراسة ميدانية تدور اشكالياتها حول طبيعة العلاقة بين الضغط المهني و الاضطرابات السيكوسوماتية الهدف منها هو تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني و الاضطرابات النفسية و المهنية).

المنهج المتبع في هذه الدراسة هو الوصفي و تمثلت عينة الدراسة في 342 فرد مختارة بصفة عشوائية وهي تعادل (33.11 % من المجتمع الأصلي وقد استخدمت مجموعة من

الأدوات في الدراسة المقابلات و مقياس الضغط المهني أما النتائج المتوصلة من هذه الدراسة فهي إثبات وجود علاقة بين الضغوط و المصادر العلاقية و الاضطرابات السيكوسوماتية وكما أظهرت كذلك وجود تكرار للمصادر العلائقية لضغط المهني و بالتالي كان الارتباط موجبا بين الضغط و الاضطرابات . (عبد الحميد الشحام ..علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكومترية.(مذكرة في علم النفس و علوم التربية و الارطفونية ..الجزائر 2006/2005. ص11).

- دراسة بليط عبد الله: هي دراسة قام بها الباحث عبد الله بليط تحت عنوان التغيب الصناعي دراسة سوسولوجية لظاهرة التغيب في المؤسسة الصناعية الجزائرية بمؤسسة الخزف الصحي للشرق وحدة الميلية - جيجل-2001-2002.

وقد جاء التساؤل الرئيسي عن ماهية ظاهرة التغيب في الصناعة الجزائرية؟ وما هي مسبباتها، وما الأشكال التي يمكن أن تظهر بها. وقد انطلق الباحث في دراسته من الفرضيات التالية: تلعب الفوارق الشخصية دورا كبيرا في تكوين الدافع لدى العمال للتغيب عن العمل، وتم اختيار المؤشرات التالية لأجل التحقق من هذا الافتراض : الجنس، السن ، المسؤولية الأسرية ، مستوى التكوين والتعليم ، الأقدمية في العمل ، بعد المسافة عن مكان العمل ووسيلة النقل.

- تؤثر العوامل التنظيمية في المؤسسة على انتظام العمال وتدفعهم للنفور منه وقد تم اختيار المؤشرات التالية من أجل التحقق من هذا الفرض : الظروف الفيزيقية

- نوعية العمل

- العلاقات الأفقية والعمودية

- النقابة

- النظام الزمني

- نظام الحوافر.

تلعب العوامل الخارجية دورا كبيرا في تحديد اتجاه العمال نحو ترك مناصب عملهم، وقد تم اعتماد المؤشرات التالية من أجل التحقق من هذا الفرض : الاستقرار العائلي ، الوضعية الاجتماعية السائدة، الخدمة الاجتماعية.

يتحدد الشكل الذي يظهر عليه تغيب العمال عن المؤسسة وفقا لنتيجة الموازنة (عملية التوفيق) التي يجريها هؤلاء بين ضرورة أو قصرية التغيب والحق فيه، وبصياغة أخرى يتغيب العامل لقوة الأسباب التي تدفعه، ووفقا لتوقعاته عن القانون ورد فعل المسؤولين ولأجل الإحاطة بهذا الغرض وقد اختار المؤشرات التالية:

- نظرة القانون الداخلي للتغيب وأشكاله المختلفة.

- نظرة الإدارة وتطبيقاتها للقانون.

- نظرة العامل حسب موقعه في العمل.

دراسة طلعت إبراهيم لطفي: عنوان الدراسة تغيب العمال في المجال الصناعي في المؤسسات الصناعية المختلفة الموجودة في مدينة الرياض - السعودية - 1984. وقد جاءت التساؤلات الرئيسية لهذه الدراسة كالتالي :

- ماهي العوامل الاجتماعية وغير الاجتماعية المؤدية إلى التغيب عن العمل؟

الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى التغيب بالنسبة لغيرها من العوامل غير

- ما هي الاجتماعية المؤدية إلى التغيب؟

ما الأهمية النسبية لعوامل التغيب المرتبطة بالتنظيم الاجتماعي للمصنع بالنسبة لغيرها من عوامل

التغيب المرتبطة بالمجتمع؟

- هل يؤدي سوء التنظيم الاجتماعي للمصنع إلى ظهور مشكلة التغيب عن العمل؟

- هل يؤدي تفكك البناء الاجتماعي للمجتمع إلى ظهور مشكلة التغيب عن العمل؟

وقد اعتمدت الدراسة على الفرضيات التالية :

تزداد الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى التغيب عن العمل بالنسبة لغيرها من العوامل غير الاجتماعية المؤدية إلى التغيب.

- يؤدي عدم الأداء الجيد للوظيفة الاجتماعية للمصنع إلى حدوث مشكلة التغيب عن العمل.

- يؤدي تفكك البناء الاجتماعي للمجتمع إلى ظهور مشكلة التغيب عن العمل.

كما اعتمد الباحث على المنهج التجريبي واستعان بالأساليب الإحصائية المختلفة (المتوسطات الحسابية، واختبارات الدلالة الإحصائية).

تتضمن عينة الدراسة (476) عاملاً موزعين على مجموعتين من العمال، أحدهما هي المجموعة التجريبية، والأخرى هي المجموعة الضابطة، وهما مجموعتان متساويتان في العدد من العمال، وتتكون كل منهما من 238 عاملاً، وقد استعان بالاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية اللازمة، بالإضافة إلى أسلوب تحليل الوثائق والسجلات.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج هي:

- بالنسبة لعوامل التغيب الموجودة في مدينة الرياض :

توصل إلى أن العمال الصناعيين العاملين داخل المؤسسات الصناعية قد تغيبوا عن العمل 893 يوماً خلال 487 مرة من مرات تغيبهم عن العمل.

واتضح أن مشكلة التغيب عن العمل تحدث نتيجة عوامل متداخلة اجتماعية وغير اجتماعية، إضافة إلى العوامل الشخصية والعوامل المرتبطة بالمجتمع.

- عوامل التغيب المرتبطة بالتنظيم الاجتماعي للمصنع:

توصلت الدراسة إلى أن العمل على الأداء الجيد للوظيفة الاجتماعية للمصنع، يؤدي إلى انخفاض معدل تغيب العمال عن العمل. وقد أيدت نتائج الدراسة صحة الفروض التالية :

- كلما انخفضت المكانة المهنية للعامل، زاد تغيب عن العمل.

- يؤدي عدم رضا العامل عن عمله، إلى تغيب عن العمل.

- يؤدي تعرض العامل لمشكلات العمل المختلفة إلى تغيبه عن العمل.

- يؤدي عدم اهتمام المشرف بحل مشكلات العامل الشخصية إلى تغيبه عن العمل.

- عوامل التغيب المرتبطة بالمجتمع:

اتضح من الدراسة أن مشكلة التغيب عن العمل قد ترجع إلى بعض عوامل التفكك في البناء الاجتماعي للمجتمع.

وقد أيدت نتائج الدراسة صحة الفروض التالية :

- لا توجد علاقة بين الحالة الزوجية للعامل وبين تغيبه عن العمل.
 - تؤدي كثرة الالتزامات الأسرية والعائلية إلى تغيب العامل عن عمله.
 - تؤدي مشكلات السكن وظروف الإقامة إلى تغيب العامل عن عمله.
 - يؤدي عدم كفاية الدخل للاحتياجات الضرورية للأسرة إلى تغيب العامل عن عمله.
- (بليط عبد الله، ص200)

أمين أنيس سكو ومحمد سعيد خداوي : دراسة أسباب التغيب في الوظيفة العمومي،
دراسة حالة المديرية الولائية للتجارة بسعيدة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص
الطرق الكمية في التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2015/2016.

اشكالية الدراسة : وتتمثل في التساؤل التالي

- ماهي أهم العوامل المسببة لظاهرة التغيب ؟

فرضيات الدراسة :

- العوامل الناتجة عن ظروف سواء ما تعلق منها ببيئة العمل والاتصال غير الجيد مع الإدارة أو الموظفين، عدم الرضا الوظيفي تعتبر كمسببات لظاهرة التغيب.
- العوامل الخارجية عن نطاق العمل (محل الإقامة مشاكل النقل، ظروف العائلية)
تساهم في انشغال الموظف عن عمله فيضطر للتغيب

المنهج وأدوات الدراسة :

- اعتمد الباحثين في دراستهما للمنهج التقويمي، استعانا بتقنية الاستبيان

حيث تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية المتمثلة في 94 عامل نتائج الدراسة :

- إن بيئة العمل المتسمة بالروتين أو التوتر وكذا سوء العلاقة بين الموظفين وضعف التسيير الإداري وعدم الرضا عن الأجر الذي يتقاضاه الموظف كلها عوامل تساهم في التغيب عن العمل.

- الدراسات الأجنبية:

أ - دراسة سوشيلا سنجهاال :حاول الباحث من خلال هذه الدراسة فحص العلاقة بين التغيب وشعور العمال بعدم إحراز التقدير المناسب في العمل، وقد أجريت هذه الدراسة في مصنع تابع للقطاع الخاص في شمال الهند، يتميز تنظيمه بتعدد أنماط المشاركة العمالية في اتخاذ القرار، واختار الباحث لأجل الإلمام بالموضوع مجموعة من المؤشرات تتمثل في:

-اندماج العامل في جماعة العمل، السن، القلق.

- نمط العلاقات السائدة بين الأفراد.

-قيمة ومصادر الدخل وعدد الأفراد الذين يعولهم العامل.

- الرغبة في العمل.

- الاتصال والتضامن الجماعي بين الأفراد.

- المشاركة في الأنشطة النقابية.

- وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على عينة طبقية عشوائية حسب مشاركة العمال في الأنشطة التنظيمية)، واستعمل لأجل ذلك أدوات علمية تمثلت في الاستبيان والسجلات الشخصية، والمجلات الرسمية داخل المصنع، وتوصلت الدراسة إلى نتائج نوجزها فيما يلي:

يرتفع معدل الغياب عند العمال الذين لا يشاركون في الأنشطة داخل المنظمة كنتيجة للتهميش الذي يعانونه، في حين ينخفض معدله عند العمال المشاركين، لكونهم يحققون من خلال مشاركتهم درجة عالية من الرضا والتقدير.

- يرتبط معدل التغيب سلبيا بمتغيرات السن الدخل...الخ.

تعقيب على الدراسة :

- تتشابه الدراسة الحالية مع هذه الدراسة من حيث استخدام نفس المتغير الخاص بالضغط المهنية

- أفادتنا في صياغة الفرضيات وتحديد مؤشرات هذا المتغير

- تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث استخدام نفس متغير التغيب.

الجانب النظري

الفصل الثاني: الضغط المهني

تمهيد

1- لمحة تاريخية عن نشأة الضغط المهني

2- تعريف الضغط المهني

3- عناصر ضغوط العمل

4- مراحل الضغوط المهنية

5- مستويات حدوث الضغط المهني

6. أنواع الضغوط المهنية

7. أعراض الضغوط المهنية

8. محاور الضغط المهني

9. مصادر الضغوط المهنية

10. الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

11. أساليب مواجهة الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

تمهيد :

لقد أصبح موضوع الضغط من أهم وأبرز المواضيع التي كثر الحديث عنها في عصرنا الحالي، والذي حظي باهتمام الكثير من الباحثين خاصة الأخصائيين في علم النفس حيث أطلق على الضغط عدة تسميات مثل: القاتل الصامت، مرض العصر نظرا لما يشكله من خطر على الصحة النفسية والجسمية لدى الفرد، حيث لم يتم تحديد تعريف خاص أو صياغة مشكل بدقة لهذا المصطلح باعتباره تكوين غرضي، وليس شيئا ملموسا يسهل قياسه، وقد يعود ذلك للضغوطات المنجية التي يفر منها الضغط كمصطلح معقد واسع النطاق، وفي هذا الفصل سنحاول توضيح مختلف الضغوط ومصادرها و محاورها.

1- لمحة تاريخية عن نشأة الضغط المهني :

إن الضغط ظاهرة إنسانية معقدة ومن أهم المفاهيم القديمة التي تناولها الفلاسفة والعلماء، إن الاهتمام العلمي بهذا المفهوم يعد حديثاً وهذا نظراً لتغير نمط الحياة وتعميقها وظهور مشاكل جديدة وأحداث ضاغطة تتطلب الدراسة والبحث.

ولقد أهتم أفلاطون من خلل أعماله بتقديم طرق وشرح للإستراتيجيات التي يتبعها الأفراد للتعامل مع المواقف الضاغطة التي تمر في حياتهم، كما قدم وليام شكسبير وصفا للإستراتيجيات الفر في المواقف الضاغطة، كالصراع ، الأزمات، بعد ذلك توالى الدراسات العلمية لمفهوم الضغط باستخدام تصورات ونظريات متعددة (هناك أحمد شويخ ، 2007 ، ص 53).

وفي القرن السابع عشر استعملت الكلمة اللاتينية الضغط للتعبير عن العذاب والحرمان والمحن والضجر وهي نتائج لقصور الحياة اليومية بكلمة واحدة، وبعد ذلك الاكتشافات الفيزيائية في القرن الثامن عشر، يجد الباحث "هوك" يشير إلى ضغط الجسم الثانوي تحت تأثير قوة خارجية، وهي قوة تمكن من تشويه الجسم والعودة إلى أصله فحسب، بل بتحويله لسبب ضعفه، إذ عرفت كلمة الضغط في الفيزياء للدلالة على القوة الممارسة ضد مادة ما.

بعد ذلك ظهرت دراسات "ولينر " 1941 و" كانون " اللذان حدداً مفهوم التوترن الداخلي للجسم، حيث ركز على الاستجابة الداخلية للخوف والفرع و ذلك بإفراز هرمون الأدرينالين، كما درسا الباحثان الوسائل الخاصة في التحكم في إفراز كمية السكر، *sogesse de corps* المواد الدسمة، كما ورد في كتاب "كانون.التاريخ كيف تكون الأسبقية لعام 1941 ثم 1939 في عام 1939 عبر كانون على أن الضغط عبارة عن استجابة فيزيولوجية للتكيف والهروب أثناء التعرض للشدائد، وبذلك توصل إلى دراسة الدور الفسيولوجي للانفعال، كان يدرس هذه الظاهرة تحت مؤشرات معينة كالبرودة، الحرارة، نقص الأكسجين.

وفي نهاية القرن التاسع عشر وصفت لأول مرة الاضطرابات النفسية الناتجة عن الصدمة من طرف " أوبنهايم " عن بعد ملاحظته الأشخاص الذين أصيبوا بحوادث السكك الحديدية، وفي القرن العشرين أقيمت دراسات حول العبء العقلي لدى الجيش لاحظوا وجود نفس الاضطرابات لدى الجنود عند عودتهم من المعركة، وهذه الاضطرابات لها علاقة بالصدمة الانفعالية لهذا يطلق عليها بذهان الصدمة، وقد استعمل " سيغmond فرويد " كلمة هان الصدمة مكان ذهان الحرب، حيث أشارت إلى أن الإنسان تتشأ لديه حالة من الاضطرابات بعد معاشته الصدمة مثل: الكوارث الطبيعية، حوادث الحرب، تهديد الموت التعذيب،... الخ وهذا يؤدي إلى توليد الضغط.

ويعتبر " هانس سيللي " أول من وضع الضغط حيز التطبيق عام 1946 عن طريق وضع استجابات مختلفة قصد التكيف، وبذلك قدم إنجازاته المشهورة حول التكيف الفسيولوجي حيث انتهى بدراسته العملية إلى مفهوم " التكيف العام " من هنا أتضح لـ "سيللي " المراحل الثلاث للاستجابة للضغط وهي :

مرحلة الإنذار ، مرحلة المقاومة ومرحلة الإنهاك.

2- تعريف الضغط المهني:

يعرفه جرينبرج Grenberg الضغط المهني أنه فعل فسيولوجي وسيكولوجي عقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة، أما ماندلر Mandeler فعرفه بتلك الظروف المرتبطة بالضغط والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد. ويشير ميشنباوم Meichenbaun إلى أن الضغوط هي قوة خارجية تؤثر في الفرد، ينتج عنها شد عصبي، كما ترتبط باستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئته، الأمر الذي يحدث اختلالاً في التوازن النفسي والفسيولوجي من داخله. (سايب، 2010، ص 42)

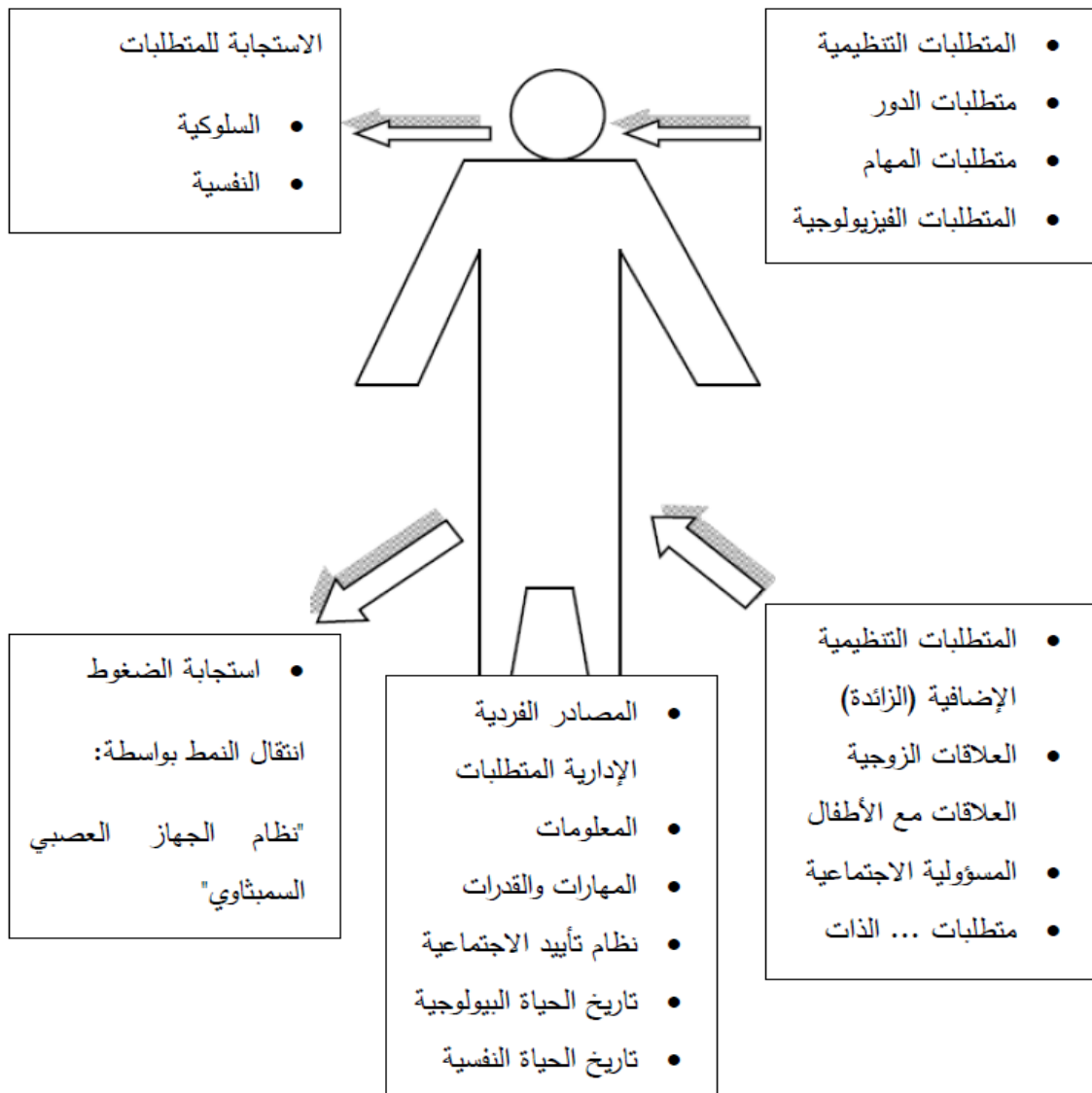
أما بالنسبة لمفهوم ضغوط المهنية عرفها **Hall Mansfield**: "الضغوط هي قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد".

وعرفها "**M. Grath**": هي حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص ". (خديجة، 2012، ص 189,188) كما عرفت بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة. وكلمة الضغوط تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية و نفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهةها وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئا من الانزعاج.

أما **فاروق عبد الله**: "فيعرف ضغوط المهنية على أنها اختلال وظيفي في المنظمة التي يعمل فيها الفرد، و يؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا المهني وضعف الأداء و انخفاض مستوى الفعالية كما يرى أيضا أن الضغوط المهنية هي ضغوط ناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤوليتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بوظائف الآخرين، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور، فهي تشير إلى مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد ويمكن النظر إلى ضغوط المهنية على أنها خاصية لبيئة العمل تمثل تهديدا للفرد مثل مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها أو إمدادات غير كافية لمواجهة احتياجاته. (المجيد، 2005، ص305)

ويعرفه **Beeh & Newman**: " بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد. (العميان، 2005، ص 161) ويرى الصباغ بأنها: "الموقف التي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على

حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه ". (الصباغ، 1981، ص 29) ومن هنا نستنتج أن ضغوط العمل تجربة ذاتية يمر بها العامل تحدث نتيجة لعوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية أو بالعامل نفسه يترتب عليها آثار وردود أفعال نفسية وجسمانية وسلوكية وتنظيمية، تترك في الأخير نتائج سلبية أو ايجابية على أداء الأفراد واتجاههم نحو عملهم ومؤسستهم.



الشكل (01) : ماهية الضغوط عند (كويك وكويك)

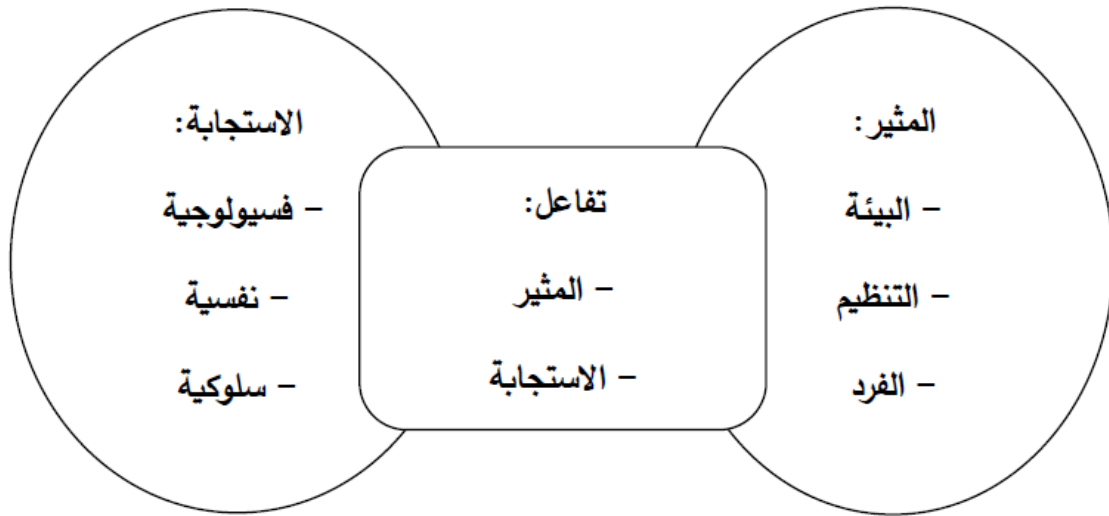
3- عناصر ضغوط العمل:

يرى سيزلاجيو والاس (Szillagyi et wallas 1987) أن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشأ عنها حالة عدم اتزان نفسي أو فسيولوجي أو اجتماعي، وتتحدد هذه الحالة من خلال ثلاث عناصر للضغوط النفسية في مجال العمل وهي:

3-1- عنصر المثير: ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من البيئة أو منظمة العمل أو الفرد ذاته مثل:
تعطل المعدة أو الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عامل مثيراً أو موقفاً ضاغظاً بمراقبة الإنتاج.

3-2- عنصر الاستجابة : ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية أو جسمية أو سلوكية تجاه الموقف الضاغظ، وهناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيراً وهي:
- الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له.
- القلق وهو يمثل الإحساس بعد الاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف مثل حالة الطالب الذي يشك أنه ذاكراً بقدر كاف من الامتحان.

3-3- عنصر التفاعل: من العوامل المثيرة للضغط و الاستجابة له، وهذا التفاعل مركب من تفاعل عوامل البيئة والعوامل التنظيمية بالمؤسسة أو المشاعر الشخصية وما يترتب عليها من استجابات وانفعالات (عكاشة، 1999، ص (54) ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاثة لضغوط المهنية من خلال الشكل رقم 01



الشكل رقم (02): عناصر ضغوط العمل

المصدر : معين محمود عيا صرة وآخرون، "إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل"، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008. ص 11.

4- مراحل الضغوط المهنية :

تمر الضغوط بمراحل قبل وصولها إلى درجة عالية حيث يمكن للفرد أن يتخلص منها و يواجهها أو تتغلب عليه ونستخلصها فيما يلي:

4-1- مرحلة التعرض للضغوط :

يطلق عليها البعض بمرحلة الإنذار المبكر ، أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر و تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا ، أو خارجيا و يمكن القول بأن المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها البعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منه على الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب .

- الأرق.
- توتر الأعصاب.
- الضحك الهستيري .
- سوء استغلال الوقت .
- استهداف الحوادث.
- الحساسية للنقد .

4-2- مرحلة ردود الفعل :

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة في مرحلة التغيرات يأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالواجهة أو الهروب و ذلك في محاولة التغلب عليها ، و التخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن و إذا لم ينجح في ذلك ينتقل على مرحلة التالية حيث يكون بالفعل قد تعرض إلى الضغوط .(محمد إسماعيل بلال، 2009ص44)

4-3- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليستيرول في الدم لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة ، حيث يحاول في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل و مقاومة أيّ تدهور أو تطورات إضافية ، بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا ، فإذا نجح في ذلك قد يستقل الأمر عند هذا الحدّ ، و تزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى مرحلة أخرى .

4-4-4- مرحلة التعب و الإنهاك :

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة ، عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة ، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف و يمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر و الآثار من أهمها :

- انخفاض معدلات الإنجاز .
- التفكير في ترك الوظيفة .
- الإصابة بأمراض نفسية مثل : نسيان المتكرر ، السلبية ، و الاكتئاب .
- الإصابة بأمراض العضوية مثل ك قرحة المعدة ، و ضغط الدم .

5- مستويات حدوث الضغط المهني:

نستطيع دراسة الضغط على ثلاث مستويات :

5-1- على المستوى الفزيولوجي :يظهر الضغط على شكل اضطرابات لوظيفية

للأعضاء منها : إرتفاع معدل التنفس ، إزدياد ضربات القلب ، بحيث تصبح أكثر نشاطا .

لقد أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغيرات التي تطرأ حول الإفراز الهرموني أن هذا الأمر يضطرب عند يتعرض الجسم للضغط ، وبين التجارب أن النشاط الزائد للغدة الدرقية عادة ما يتم عنه في زيادة للضغط العصبي ، كما ان هذا الأخير يؤدي إلى تضخم الغدة الدرقية و زيادة إفرازاتها مما يزيد بدوره من شدة التوتر النفسي و حدته .

5-2- على المستوى النفسي :يظهر على شكل إحساس بالضيق الذي يصاحب اي

عمل من الأعمال كما يمكن ملاحظته على شكل صراعات و إحباطات ، هذه الأخيرة تنشأ عندما يقوم الشخص بمحاولات متكررة فاشلة ن في تحقيق هدف معين أو إجتناب وضعية

او موقف ضاغط أو عندما تتكرر هذه الإحباطات عند الشخص بإمكانها أن تولد ضغطا .

5-3- على المستوى الاجتماعي : عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب

أولا الحديث عن التفاعل بين الفرد و البيئة التي يعيش فيها بمعزل عن الآخرين ، فالفرد حصيلة تفاعل دائم و مستمر ، في المجتمع الذي نشأ فيه ،وهناك من وهناك من يرى أن الفرد جزء من هذه الضغوط الاجتماعية و كما أن العادات و التقاليد ، القيم ، المعايير ، ... تمثل قوة إجتماعية هائلة تسبب ضغطا على الفرد و المجتمع .(العيودي فاتح 2007/2008, ص 37) .

مستويات الضغط المهني :

- المستوى المرتفع :

هي من الضغوط السلبية التي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه ، و تسبب إنخفاض الروح المعنوية وتولد ارتباك عنده ، و تشعره بالفشل و التشاؤم .

- المستوى المتوسط :

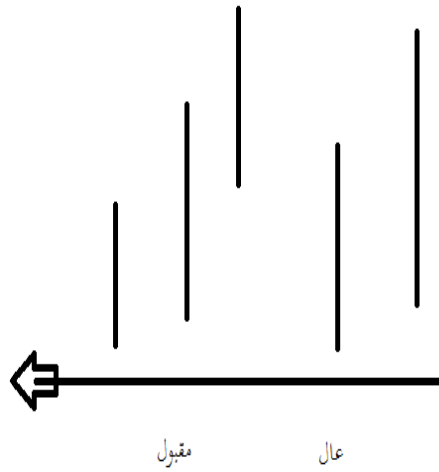
من الضغوط الإيجابية و التي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل ، وعلى قدراته على حل المشكلات ، تتميز أنها تعطي شخصية الفرد الحيوية و النشاط الدائم على التفكير و حل المشكلات .

- المستوى المنخفض :

من الضغوط النسبية التي تشعر الفرد بالملل ، الإحباط ، الإجهاد و تسبب له الشعور وبما ان الفرد لا يمكن له تجنب الضغوط تماما فعليه مواجهتها و التصدي لها قبل وقوعها ، و الإستفادة منها و توجيهها سلميا عن طريق إقامة نوع من التوازن بزيادة الضغوط التي

تدفع الفرد و المنظمة للنمو و التقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد و المنظمة للفشل . (محمد عباس عوض . 2008 . ص 110) .

و قد أوضح هيقان ذلك 1998 في الشكل الذي وضعه و الذي يوضح العلاقة بين مستويات الضغوط و الأداء .



محمد عياصرة ،
2008 ، ص 110

الشكل (03) يمثل نموذج لتوضيح مستويات الضغط بالأداء

(محمد عياصرة 2008 ص 110).

تفسير الشكل (03):

يمثل الشكل (03) المتناول نموذجا لتفسير مستويات الضغط بالأداء حيث تناول 3 مستويات منخفضة ، متوسط و مرتفع و أنه كلما تحسن الأداء قل الضغط ، والعكس. (محمود عياصرة 2008 ص 110)

6.انواع الضغوط المهنية :

إن ضغوط العمل ووفقا للآثار المترتبة عليها ، نجدها تنقسم إلى نوعين أساسيين هما:

1.6 . الضغوط الإيجابية: يقصد بها الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقوة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة، كما أن أثارا نفسية إيجابية تتمثل في تولد شعور لديه بالسعادة والسرور. وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها. فهي بذلك تعطي للفرد الإحساس بالرغبة والقدرة على العمل ودافعية كبيرة للارتقاء والرفع من مستوى الأداء، لذلك نجد أن متخذي القرارات في المنظمات كثيرا ما يمارسون هذه الضغوط على العمال للاحتفاظ بحيويتهم وأدائهم الجيد ومن جهة أخرى كسر عامل التخاذل والكسل.

2.6.الضغوط السلبية : هي ضغوط ذات انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الفرد العامل ومن تم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط و عدم الرضا عن العمل، بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.(عثمان، ص 100).

وقد تركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، حيث توضح الكثير من الدراسات أن مفهوم المديرين لا يتعدى سوى المفهوم السلبي ، ومن ثم فإنه يجب التخلص من كل الضغوط التي يتعرضون لها سواء في البيئة الخارجية أو العاملين في

المنظمة. وقد وضع عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان جدولاً لمقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الإيجابية نوره في ما يلي:

وقد تركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي، حيث توضح الكثير من الدراسات أن مفهوم المديرين لا يتعدى سوى المفهوم السلبي، ومن ثم فإنه يجب التخلص من كل الضغوط التي يتعرضون لها سواء في البيئة الخارجية أو العاملين في المنظمة. وقد وضع عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان جدولاً لمقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الإيجابية نوره في ما يلي:

14

إيجابية	لسلبية
1- تمنح دافعا للعمل	1- تسبب انخفاضا في الروح المعنوية
2- تساعد على التفكير	2- تولد ارتباك
3- تحافظ على التركيز على النتائج	3- تدعو للتفكير في الجهد المبذول
4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
5- تحافظ على التركيز على العمل	5- تشعر الفرد بان كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه
6- النوم جيدا	6- الشعور بالأرق
7- القدرة على التعبير على الانفعالات و المشاعر	7- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها
8- تمنح الإحساس بالمتعة	8- الإحساس بالقلق
9- تمنح الشعور بالإنجاز	9- تؤدي إلى الشعور بالفشل
10- تمد الفرد بالثقة	10- تسبب للفرد الضعف
11- التفاؤل بالمستقبل	11- التشاؤم من المستقبل
12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

جدول رقم (01) المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

المصدر: (هيجان، 1998، ص 30)

يتبين لنا من الجدول السابق أن ضغوط العمل مقسمة لنوعين منها ما هو ايجابي ومنها ما هو سلبي، رغم أنه عند النظر إلى مصطلح الضغوط يتبادر إلى أذهننا فقط بعض الجوانب السلبية للضغوط، وبما أن الضغوط حالة طبيعية في الحياة ولا يمكن تجنبها وجب الاستفادة من الجوانب الايجابية فيها ومحاولة معالجة الجوانب السلبية لها، وهذا من خلال وضع استراتيجيا لإدارتها والتخفيف من سلبياتها، وهنا يشترك الفرد والمنظمة في هذه العملية.

ج- الضغوط الداخلية: التي ترجع إلى الذات ومستوى طموح الفرد، قدراته وسمات شخصيته، وهذا بالإضافة إلى المعايير السلوكية الاجتماعية للمجتمع الذي يعيش فيها الفرد، عوامل يمكن أن تعرض الفرد للضغوط العنيفة والمستمرة (مجد أحمد عبد الله، 2004، ص 37).

د- الضغوط الخارجية: ترجع معظم هذه الضغوط إلى المطالب البيئية، الأفراد الذين يحيطون بالفرد، وعلى سبيل المثال: التعليم، الزواج، الوظيفة المناسبة، والمسؤوليات على عائق الفرد كلها ضغوط على الإنسان المعاصر (مجد أحمد عبد الله، 2004، ص 37)

7- أعراض الضغوط المهنية :

تظهر في حالة شعور الإنسان بضغط العمل إذا استفحل هذا الإحساس لديه فسوف تكون النتائج سلبية للغاية على كمية الإنتاج ونوعيته، وساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحته جسديا ونفسيا، كما تظهر لديه أعراض منها:

1. زيادة الإصابات في العمل والحوادث التي قد تكون قاتلة بالإضافة إلى زيادة الغياب والتأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عن العمل وتركه نهائيا.

2. تعبر ضغوط العمل على حالة إجهاد عقلي أو جسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا وإزعاجا نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للأجواء العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعا وهناك العديد من الأفراد الذين لا

يجبون عملهم الظروف اضطررتهم لممارسته قد يكون ذلك إما للمردود المادي الذي لا يساوي الجهد المبذول أو لعدد الساعات الطويلة أو العمل في غير مجال التخصص، كذلك المعاملة القاسية من الرئيس أو عدم تقديره لمجهود العامل، عدم تعاون الزملاء أو اضطهادهم. (النوايسة، 2011 ، ص 30)

يختلف الأفراد في مدى تأثرهم بضغط العمل، وذلك حسب قوتهم الجسمانية. ويمكن القول بأن أصعب جزء في النظام الحيوي أو العضوي بالجسم هو أو لجزء يتأثر بضغط العمل، أي أنّ الأعراض المرضية لضغوط العمل تظهر على أضعف جزء بالجسم. ومن أهم الأعراض المرضية للضغوط المهنية نجد أيضا:

فرط الاستشارة

الحزن والكآبة

جفاف الفم

صعوبة التركيز في العمل

وسرعة التغيير في الأفكار.

عدم الاتزان الانفعالي.

الميل للإصابة والوقوع في الحوادث الصناعية.

عدم القدرة على تحمّل الإجهاد.

الشعور العام بالخوف

الصعوبة في التحدث والتعبير.

الأرق وعدم القدرة على النوم.

العرق بغزارة.

فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل.

آلام في عضلات الرقبة وأسفل الظهر.

الارتعاش والحركات العصبية.

ارتفاع معدل التدخين.

ارتفاع معدل استخدام المسكنات.

آلام القولون والمعدة.

الصداع.

عسر الهضم.

فإذا كانت هذه هي الأعراض فما بالك بالأمراض، ومحاولة التعرف على قائمة الأمراض ستكون أمرا صعبا، فتقريبا معظم الأمراض يمكن أن تنشأ عن التوتر أو يتفاقم وضعها، أو يصعب علاجها فيظل وجود مقدار عالي من الضغوط المهنية. ومن بين هذه الأمراض نجد أمراض القلب تصلب الشرايين ، أمراض السكري ، ارتفاع ضغط الدم ، صعوبة التنفس، وغيرها من الأمراض. ومنه نستنتج أن الضغط المهني ينعكس على سلوك العامل، ويظهر ذلك عن طريق أعراض وسلوكيات معينة توضح الحالة النفسية للعامل مثل عدم الراحة، التوتر، الأرق... الخ، وهذا ما يحدد لنا الحالة السيكولوجية للفرد. (أحمد ماهر، 2003، ص 390،389)

8- محاور الضغط المهني:

المحور المادي: وهو يتصل أساسا بالمزايا المادية التي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط في المشروع، مثل الأجور والمرتبات والحوافز، وهي من أقوى الضغوط التي تمارس على متخذ القرار من جانب العاملين ومن جانب نقابات العمل.

المحور المعنوي: وهو يتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار وهو بطبيعته ضغوط شديدة التأثير على قرارات متخذ القرار وقد تؤدي إلى اضطرابات تفكير واهتزاز قدرته

على اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب. ومن أهم الضغوط الناتجة عن المشاحنات والتوترات الناجمة عن سوء الفهم أو سوء التقدير من جانب القوى العاملة بالمشروع

المحور السلوكي: تتصل هذه الضغوط أساسا بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك متخذ القرار في المنشأة وعلى حركته، من حيث قدرته على: إصدار الأوامر الإدارية والتوجيهات التنظيمية، متابعة تنفيذ الأوامر والتوجيهات وتلقي تقارير الإنجاز في مواعيد مناسبة والتأثير على الدوافع والمخدرات والرغبات الخاصة بمتخذ القرار والعاملين معه.

المحور الوظيفي: وهي تتصل أساسا باعتبارات الوظيفة وبالأعمال التي تتم فيها والأنشطة التي تمارس والأهداف المتصلة بكل منها

9- مصادر الضغوط المهنية :

يتميز حصر مصادر الضغوط المهنية إلى جانبين رئيسيين هما

9-1- مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد:

تختلف استجابة الأفراد للضغوط وذلك بحسب السمات و الخصائص المميزة لكل فرد ، فمن الممكن أن يتعرض الأشخاص إلى نفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحدا و توضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر الفرد المرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي:

1- مفهوم الذات : هي تكوين معرفي موحد و متعلم للمدركات الشعورية و التصورات و التعميمات الخاصة بالذات يبلوره الفرد و يعتبره تعريفا نفسيا لذاته و يتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المشقة المحددة للعناصر المختلفة الداخلية و الخارجية و تشمل على العناصر التالية:

أ- المدركات و المتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائيا في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو الذات المدركة .

ب- المدركات و التصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون "

الذات المثالية". (طه عبدالعظيم و آخرون، 2006، ص219)

ج- أن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه و إذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيا اتجاه ذاته فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحد تأثير الضغوط بشكل كبير.

د- أما إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور ايجابي اتجاه ذاته فهذا يعني تفهم الفرد لذاته و ثقته و تقديره لها عالية و بالتالي يقل احتمال تعرضه للضغوط. (عبد الحافظ سلامة، ص 53)

2 - نمط الشخصية : يعرفها عمار كشرود في معجمه بأنها تشير إلى الخصائص و السمات التي تتوافر في تركيب بنيان و كيان الشخص. (عمار الطيب كشرود، 1994 ص266)

و يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية : الأول هو أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز اكبر عدد من المهام في اقصر وقت ممكن و المبالغة في طموحاته و كأنه يسابق الزمن و يعرف بالنمط أما النمط الثاني فهو يعكس النمط الأول : يتميز بالثقة و الهدوء و كذا اخذ الأمور ببساطة و اخذ الوقت في التعامل مع الأمور و مواجهتها

1-1 مركز التحكم في الأحداث : يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه و سيطرته على الإحداث المحيطة به و الفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا في الإحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأنه ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته و يعتبر مركز التحكم احد أبعاد الشخصية التي وضعها روتر 1966 "Roter" حيث أشار إلى انه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الافراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية و درجة عالية من السيطرة الخارجية. (عبدالرحمان بن احمد بن محمد هيجان، ص113)

و تشير النتائج بعض الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي هو اقدر تحملا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم و أنهم اقل قلقا و اقل معاناة من الضغط المهني ، بينما الأفراد أصحاب التحكم الخارجي يميزون بارتفاع مستوى القلق و العدوانية و أكثر معاناة من الضغوط باعتقادهم أن ما يحدث لهم من مواقف هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكنهم السيطرة عليها ركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية.(عبدالغفار الحنفي واخرون،ص188)

2 - عبئ الدور: و يقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص له للعمل بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه ا وان يكون عبء العمل اقل من قدراته و طاقاته فتسبب ذلك في شعوره بالملل و عدم الارتياح فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية : زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال و آخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات و المهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو الناحية النوعية لان ذلك استهانة بقدراته و إمكانياته.(جيرلاندر،روبرت بارون،2004،ص280)

3-صراع الدور : يحدث أن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور فعندما يتعرض الفرد لوقف يفرض عليه متطلبات متعارضة ، كان يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجا أو أبا فانه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في أن واحد يقع تحتها الفرد سواءا من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسيه بحيث يتعرض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل من 23مجاراة مجموعة أخرى من التوقعات ، بينما يؤدي ذلك إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد. (محمد حسن،محمد حمادات،2007،ص173)

وقد تتعد ادوار الفرد الواحد تبعا لهذا لعدة ادوار أهمها:

أ دوره كزوج .

ب- دوره كموظف أو عامل.

ج- دوره كأب.

د- دوره كرب أسرة. (صلاح الدين عبدالباقي 2004، ص299)

4- غموض الدور : يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل و ذلك عند غياب المعلومات الكافية أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به ، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين و التي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عن ما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور و يمكن ان يوجد الغموض في اي من المجالات التالية : مسؤوليات الفرد ، قواعد و مصادر السلطة ، التغييرات التنظيمية و هناك احتمال اكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة و كثيرة الحجم ، يحدث غموض الدور عنها:

أ- تحدث تغييرات تكنولوجية

ب- تغيير أحداث أفراد العمل.

ج- وجود نقص في المعلومات آتية من الإدارة العليا

د- إخفاء المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث كأسلوب

لمضايقة المشرف غير المفضل بالنسبة إليهم. (فلمبان، 1417هـ، ص44)

5- المسؤولية اتجاه الآخرين : تعتبر المنظمة نظاما اجتماعيا معقدا تقوم على أساس

التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو غير رسمي و لذا فانه من الممكن أن ينشأ عن

هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث

عاداتهم و قيمهم و كذا مستويات تعليمهم و أجناسهم و غير ذلك هذه المسببات تصنع

المسؤولين عنهم تحت تأثير ضغوط فيما يخص التعامل معهم و تحفيزهم و مكافأتهم و

عقابهم و الاستماع إلى الشكاوي و الفصل فيها و غيرها من عوامل التفاعل

المصادر التنظيمية للضغوط المهنية :

و يقصد بها كل المصادر التنظيمية المرتبطة بمحيط العمل أو بالعمل نفسه و التي يتعرض لها الفرد ومن أهم هذه المصادر ما يلي:

عدم المشاركة في اتخاذ القرارات : يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين و ذلك راجع إلى عدة عوامل أهمها:

أ. أهمية القرار و النتائج المترتبة عنه.

ب. مدى المشاركة في اتخاذ القرار

ج. المسؤولية المترتبة على القرار

د. درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار

- تقييم الأداء : تعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو يعتبر حكم متعدد الأبعاد ، على قدرة الفرد للعمل و تطويره و يقوم به احد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية.

-ظروف العمل المادية : تلعب ظروف العمل المادية دورا مهما في الضغوط اذ لم تحافظ على مستوى المناسب لصحة و سلامة العاملين فيها أهمها : الضوضاء ، الحرارة ، الهوية ، ساعات العمل و غيرها.

10. الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه العامل في بيئة عمله عدة ضغوط فإذا استمرت وزادت على القدر المعقول تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته و على المنظمة لكن 29 هذا لا ينفي أنها يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة مما تساهم في تحسين أداء الفرد و عليه فان للضغوط آثار سلبية و أخرى ايجابية في نفس الوقت.

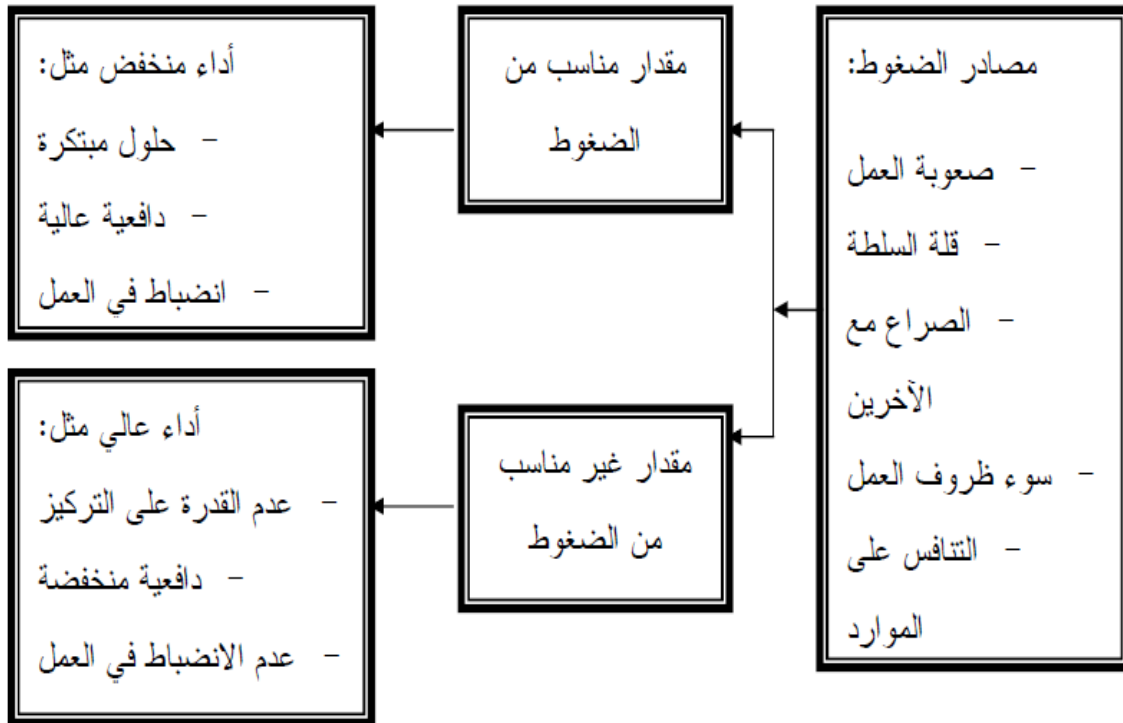
1- الآثار الايجابية للضغوط المهنية : تتمثل فيما يلي

- أ. التعاون و التضافر في الجهود من اجل حل المشكلات.
- ب. زيادة الرغبة و الدافعية نحو العمل المراد إنجازة.
- ج. تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي و الشعور بالإنجاز.
- د. إنخفاض الغياب و التأخر و معدل دوران العمل. (توفيق عبدالرحمان 1994،ص24)
- هـ. تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء هذا الاتصال رسمي او غير رسمي من اجل مواجهة هذه الضغوطات. (عمر وصفي عقيلي، 2005ص600)

2- الآثار السلبية للضغوط المهنية : يترتب على الضغوط اثار سلبية متنوعة تشمل

الفرد و المنظمة تتمثل في:

- أ. انخفاض الأداء : حيث أن ارتفاع الضغط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه ذو تأخير سلبي على أداء العامل و يؤدي إلى ضعف أدائه أو انخفاضه.



الشكل رقم (9) يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء

ب. الملل : يقصد به اضطراب الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه و الضغط يخلق حالة من الملل أو السام لدى الفرد مما يقلل من انتباهه و تجذب الفرد نحو عمله. عبد المعطي عساف، السلوك الإداري التنظيمي، ص336)

ج. التعب : يعرفه خير لون بأنه " مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل ، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب و عدم الثبات و عدم الاستقرار و القلق و اضطرابات مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط النتيجة عن بيئة العمل الخارجية. (كامل محمد عويضة:1996، ص151)

د. التغيب : يعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة و تكون مرتبطة بطبيعة الأعمال و المواقف التي يمر بها الفرد في عمله حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً و ذلك نتيجة الإرهاق و الملل أو عدم الرضا عن العمل فإذا تعددت حالات الغياب طبعاً يؤدي ذلك إلى التوقف عن العمل نهائياً كما تخلق حالة من حالات دوران العمل. (عبد المعطي عساف، ص337)

هـ. مشكلات صحية : حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل ، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة جداً مثل : الصداع المستمر ، أمراض الجهاز العصبي ، ارتفاع ضغط الدم ، زيادة نسبة الكوليسترول في الدم و غيرها. (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص914)

11.أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط المهنية فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط كالاتجاه إلى الله ، قراءة القران و الدعاء بينما هناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط من بينها ما يلي:

11الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية : أي أن من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول أن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي

يدرك بها الفرد الحدث أو الموقف الضاغط ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع الحدث فالفرد الذي يدرك حدثا من الأحداث على أساس انه موقف تحدي سيعمد إلى التعامل معه بشكل مباشر و ذلك باتخاذ إجراء معين أو قد يتعامل معه على أساس إستراتيجية التركيز على المشكلة من اجل تغيير الواقع و إبداله بأحسن منه

- الاتجاه و الوعي: تمكن أهمية الاتجاه و الوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكية دون تغيير اتجاهاتنا و هذه بدورها لا تتغير إلا إذا كان هناك وعي و إدراك من جانبنا لما نقوم به ، أو ما ينبغي ان نقوم به لتحسين الظروف

الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط :

1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم : أن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة و التنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمروؤسيهم لذلك يتعين و يجب على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة و التنظيم بشكل جيد حتى يكون هناك جو من الانضباط الإداري و التنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى

2- تصميم وظائف ذات معنى : تفقد الكثير من الوظائف معناها و قيمتها لبعض الأسباب منها : زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أدائه للعمل المنوط به ، و ينقلب العمل إلى روتيني و ممل ، كما تفقد الوظائف معناها و أهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج و الوقاية متمثلة في إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى و أهمية و قيمة كبيرة. (محمود سليمان العميان،ص170)

3- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي : تعاني جميع المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف و العلاقات و الإجراءات وهذا يؤدي إلى إلقاء مزيد من الضغوط على العاملين و يمكن إعادة تصميم يكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل

الضغوط كثيرة إضافة مستوى تنظيمي جديد ، دمج الوظائف أو تقسيم الإدارة كبيرة إلى إدارتين اصغر من الحجم و غيرها. (عويد سلطان المشعان، 1994، ص324)

-أساليب التخلص من الضغط المهني: من خلال ما تم التطرق اليه في هذا الفصل نجد أن الضغط المهني ليس عيب أو خلل في طريقة إدارة المنظمات أو تنظيم الأفراد داخل المنظمة، بل هو حقيقة من حقائق الحياة اليومية والتنظيمية. كما تطرقنا إلى أن للضغط المهني آثار سلبية خطيرة، ولتجنب هذه الآثار توصل بعض الباحثين إلى إعطاء بعض الطرق للحد من الضغط، منها ما يلي:

ممارسة النشاطات الفردية: إن ممارسة الرياضة من أهم النشاطات للتخلص من القلق والتوتر، إذ تبين من خلال الأبحاث والدراسات أن ممارسات النشاطات البدنية يؤدي إلى خفض نسبة السكر والكوليسترول في الدم، بالإضافة إلى تجنب ارتفاع ضغط الدم.

التدريب على الاسترخاء: يؤدي الاسترخاء الجيد إلى الهدوء والاستقرار النفسي والشعور بالقدرة على التحكم وتخفيض القلق والتوتر، وذلك من الناحية النفسية، أما من الناحية الفسيولوجية فيؤدي إلى خفض نسبية ضغط الدم ومعدل التنفس ونبضات القلب. من تقنيات الاسترخاء نجد تمارين التنفس واسترخاء العضلات، إلى جانب استراتيجيات الاسترخاء العقلية المتنوعة التي تتضمن التصور والتخيل..

الكشف عن مسببات الضغوط: هناك أشياء عديدة من حولنا يمكن أن تسبب لنا هذه الضغوط سواء المتعلقة بأسباب جسمية، إنسانية أو كيميائية موجودة في العمل، قد يكتشف المدير أن الضوضاء الموجودة في مكان العمل تسبب التوتر والقلق لدى المرؤوسين.

نظم للمشاركة في اتخاذ القرارات: يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات إلى الشعور بالاغتراب داخل مكان العمل، وضغوط العمل ويقيد المديرين أن يشيعوا نظم المشاركة في اتخاذ القرار، ومن بين نظم المشاركة: اللجان، برامج الشكاوي، برامج المشاركة في الأرباح والملكية، وتشجيع الرؤساء على تفويض جزء من سلطتهم لمرؤوسيهـم.

-أساليب الكشف عن ضغوط العمل:

تحليل حالة الضغط: يقصد به مجموعة الآثار والإفرازات المترجمة التي أحدثها الضغط وهذا يستدعي دراسة المكونات التالية: الفرد متخذ القرار الواقع تحت الضغط، الجماعة التي يعمل معها متخذ القرار، البيئة المحيطة بالمنشأة التي يعمل بها متخذ القرار.

2.تحليل عملية الضغط: عبارة عن النظر إلى المراحل المختلفة التي يمر بها الضغط ولدراسة هذه المراحل يجب توفر ثلاث عناصر هي: الوعي المعرفي بماهية الضغط وأنواعه، الوعي بطرق التعامل مع الضغوط الإدارية لدى متخذ القرار، مدى توافر الموارد والأفكار اللازمة للتعامل مع الضغوط ومع عناصر هذه الضغوط.

تحليل مضمون الضغط: يستدعي تحليل مضمون الضغط الإجابة عن التساؤلات ومن جوانب تحليل مضمون الضغط المهني:

- **من القائم بالضغط؟:** و ذلك بقصد التعرف على مدى والهدف من الذي يسعى إليه.
- **كيف نشأ وتكون الضغط؟:** وذلك بقصد التعرف على أساليب العوامل المساعدة التي أدت إلى حدوث الضغط.
- **أين نشأ الضغط؟:** وذلك بقصد التعرف على موقع ذلك الضغط داخل الهيكل التنظيمي.

- **متى نشأ الضغط؟:** يقصد الكشف عن العلاقة بين الضغط والزمن ومن ثم التعرف على كينونة الأحداث والدوافع التي أوجبت نشوء الضغط ومن ثم معرفة أسبابه الجوهرية.
- **لماذا يشكل هذا الضغط على المشروع؟:** يقصد التعرف على آثار الضغط على متخذ القرار ويظهر الشكل التالي هذه التأثيرات المحتملة.

- **لماذا نشأ الضغط؟:** بهدف التفرقة بين الأسباب الظاهرة الخادعة والأسباب الحقيقية الكامنة

تحليل اتجاه الضغط: نقصد به رصد حركات الضغط واتجاه هذه الحركات حيث لوحظ

أن هناك ثمانية اتجاهات رئيسية يأخذها الضغط وهي: اتجاهات نحو التزايد و التراكم، اتجاهات نحو التناقص والانكماش والثلاثي، اتجاهات نحو التمحور حول محور معين، اتجاهات نحو التفكير والتحول والتعديل، اتجاهات نحو التجميع والتكتل والاستقطاب، اتجاهات نحو الانقسام، اتجاهات نحو الرفض والصراع، اتجاهات نحو التعايش والتوافق.

خلاصة الفصل :

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط من خلال عرض عدة تعاريف حسب مجموعة من الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها و من ثم ذكر عناصرها ومراحلها و كذا مراحلها و مستوياتها و أنواعها و ذكرنا أعراض الضغوط المهنية ثم التطرق إلى أهم مصادر الضغوط وتوضيح أهم الآثار المترتبة على الضغوط المهنية عنها وفي الأخير تطرقنا إلى أهم أساليب معالجة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة للتخفيف من حدتها و شدتها داخل المنظمة

الفصل الثالث

التغيب

تمهيد

- 1- تعريف التغيب
- 2- أنواع التغيب
- 3- أشكال التغيب
- 4- أسباب التغيب
- 5- عوامل التغيب
- 6- معدل التغيب و طرق قياسه
- 7- وسائل التحكم في معدل التغيب
- 8- تكلفة التغيب
- 9- مساوئ وآثار التغيب
- 10- طرق للحد من الغياب لدى المؤسسات
- 11- نظرة القانون الجزائري للتغيب
- 12- الدراسات العلمية حول ظاهرة التغيب

خلاصة الفصل

تمهيد :

يعتبر التغيب ظاهرة منتشرة في أوساط العمل ومن الموضوعات الحديثة التي تشغل فكر الباحثين والمتخصصين في مختلف القطاعات والأنشطة ذلك نظرا لمجموعة من العوامل التي تحيط بالأفراد العاملين، سواء كانت مرتبطة ببيئة العمل أو بالأفراد أنفسهم، كونها تؤثر سلبا على سير المنشآت باعتبار تغيب الموظف عن عمله يؤثر بالضرورة على مردودية وأداء المنشأة، وهذا ما دفع بإدارة الموارد البشرية إلى السعي جاهدة إلى الحفاظ على مواردها البشرية وإرضائها لتكسبها على المدى الطويل وتجذبها إليها لتستفيد من كفاءتها وتحد من الظاهرة المرضية التي طغت على أغلب المنظمات.

1- تعريف التغيب:

مفهوم التغيب لغة :

تغيب الموظف وعدم حضوره لعمله في يوم رسمي، ويمكن أن يكون ذلك بعذر وهو الاستئذان، أو بدون عذر وهو التغيب عن العمل وتستوجب هذه الحالة مساءلة الموظف تأديبياً. مفهوم التغيب اصطلاحاً: هو اصطلاح يطلق على الحالة التي تنشأ عندما يفشل الفرد في الحضور للعمل رغم أنه مدرج في جداول العمل.

- كما يعرفه أحمد ماهر : هو عدم تواجد العامل في عمله لأسباب مرضية أو عارضة أو بدون إذن.

يجب أن نشير الى أن هناك فرق بين مصطلح التغيب والغياب والتأخير.

• التغيب : إحسان محمد الحسن يعرفه على أنه ظاهرة سلبية ينقطع فيها العامل عن العمل لأيام وأسابيع معينة دون إشعار المؤسسة.

محمد بومخلوف يعرفه انه الصورة السلبية للانضباط في العمل، ويعكس عدم تكيف العامل مع الشروط الموضوعية للعمل لأسباب تتعلق بالعوامل الداخلية للتنظيم نفسه المتمثلة في علاقات العمل وبيئة التنظيم أو لأسباب خارجية للتنظيم.

يعرفه باري كشواي: عدم وصول أحد الأشخاص العاملين إلى مكان العمل في الوقت المتوقع لأي سبب من الأسباب.

عرفه سيرجنت فلورنس: أنه الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية نتيجة تغيب العمال لأسباب إدارية وغير إدارية ولا يدخل في الغياب عادة الوقت الضائع بسبب الإضرابات أو إغلاق المصانع، أو التأخر في الحضور لمدة تتراوح بين ساعة أو ساعتين . (بيومي، محمد السيد لظفي، ص76)

- ويرى عبد الغفار حنفي : أن التغيب ظاهرة تدل على عدم تواجد العامل في العمل رغم جدولة العمل على أساس وجوده ، ومن هنا نرى أن التغيب يحوي توفير الإرادة الفردية في الانقطاع عن العمل. (عبد الغفار حنفي،ص141)

• الغياب : عرفه معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية فرنسي عربي بأنه : عدم حضور العمال إلى العمل في الأيام المقررة وقيامهم بالعمل فيها، وذلك بصفة اختيارية إجبارية.

جاء في معجم الإدارة إبراهيم بدر شهاب خالدي أن الغياب هو اصطلاح على الحالة التي تنشأ عن عدم حضور شخص إلى العمل رغم أنه في جدول العمل اليومي ،ويكون هذا الشخص في إجازة رسمية أو في عطلة فإن ذلك يعد غياباً، فالعبرة هي عدم حضور الأشخاص إلى موقع العمل يوماً، رغم أنهم مقيدون في جدول أعمال ذلك اليوم. المعجم الإداري سمير الشوبكي : عدم حضور الموظف أصلاً لمقر عمله أو لغرض التوقيع في سجل الحضور والانصراف ثم الخروج وعدم العودة إلا في اليوم التالي، وقد يخرج من مكتبه إلى مكتب آخر في نفس المصلحة.

• التأخر : هو عدم حضور الموظف عند موعد بدء العمل الرسمي وقد يطلب من الموظف تعويض هذا الوقت أو قد يعرضه للمساءلة التأديبية.

وقد عرفه مصطفى نجيب شاويش : هو عدم حضور العامل للعمل في الوقت الذي يتوقع منه الحضور فيه و المشاركة فيه طبقاً لبرنامج العمل، أي انه مدرج في جدول العمل.(مصطفى نجيب شاويش،ص115)

2- أنواع التغيب:

كان لزيادة تكاليف الانقطاع عن العمل والعوامل المرتبطة به أساساً هدف لدراسات أجراها الباحثون، ولقد توصلوا إلى أن هناك أنماط للتغيب وهي :

أ- الغياب القانوني:

وهو ذلك الغياب الذي سببه أيام العطل الرسمية الدينية منها والوطنية وهو مبرر بمقتضى القانون.

ب - التغيب بإذن:

وهي الإجازة التي يأخذها العامل بعد أن يقوم بإبداء الأسباب المبررة لمؤوسه ويتم بعلمهم .

ج- التغيب الإرادي:

وهو أن يتغيب العامل بدون إذن وبدون إبداء الأسباب، وهو الأمر الذي تحاول معظم الشركات تجنبه وتخفيضه لأقل حد ممكن، حيث يعتبر هذا النوع من التغيب غير مبرر كتصرف مقصود ليس له أسباب مشروعة. كما أنه الغياب المقصود أو المعتمد من قبل الفرد، حيث يعتمد الفرد الأسباب كثيرة وبوعي كامل وبتخطيط مسبق للتغيب عن موقع العمل. (أنس عبد الباسط عباس، ص215)

د- التغيب اللاإرادي :

هذا النوع من التغيب له أسباب موضوعية ومشروعة لا يعاقب عليها العامل وتكون أسبابه إما لها علاقة بالالتزامات العائلية أو الحاجات الإرادية أو المرتبطة بمؤسسة العمل، كحوادث العمل، والأمراض المهنية... ويكون معدل هذا النوع من التغيب منخفضا عادة. كما يقصد به حالة الغياب التي تحصل نتيجة لأسباب لا قدرة للشخص على ردها وتقع خارج إطار سيطرته، وهي التي تحدث نتيجة للمرض المفاجئ، والظروف الجوية، والمشكلات العائلية، وأي أسباب أخرى تقع خارج إدارة الفرد.

الانقطاع: هو خليط بين النمط الإرادي والنمط اللاإرادي كإبطاء العمل، تخفيض الإنتاج والإضرابات، هذا الأخير لا يعني العنف، لكنه يتعلق بالقوة، كما أنه نوع من الغياب أي أن العامل لا يؤدي وظيفته رغم تواجده بالمؤسسة.

3- أشكال التغيب :

أ- التأخر أو الخروج قبل انتهاء وقت العمل :

هو الشكل الذي نسميه "التغيب الجزئي" على اعتبار أن العامل يقطع جزء فقط من وقت المصنع سواء قبل دخوله الصباحي (تأخر) أو أثناء العمل (خروج برخصة).

ب - التمارض :

هو التظاهر بالشيء غير الموجود ، ويعرفه "P.Bellaby" على أنه عملية اجتماعية، والتي يمكن عن طريقها أن يبالغ العامل في التظاهر بمرض عادي أو مرض عضال، على أنهما في طريق التشخيص أو العلاج .ففي ظل توفر إمكانية الحصول على وثيقة تشير إلى مرض العامل من جهة، وقبول الإدارات لهذه الوثيقة الشرعية من جهة أخرى، فإن هذا الشكل يصبح النموذج الأمثل للتحايل على وقت العمل وضمان منصب العمل وحمايته قانونيا. (عبدالله بلطيط، ص 50)

ج - العطل بدون مرتب :

وهي عطل استثنائية يستفيد العامل من خلالها من تقييم وقت الغياب إذ يصبح العامل من خلال عطلة الاستثنائية غير ملزما، ولنقل حرا للتصرف في أوقاته.

د - التغيب غير المبرر:

وهو عدم حضور العامل لعمله بإرادة وإصرار على عدم تقديم أي تفسير على ذلك، وهو ما يجعل هذا الشكل مرتبطا أساسا بصغار السن، وأصحاب المزاج الحاد، والذين يريدون إنهاء علاقة العمل، لذلك يذهب بعض الباحثين إلى اعتباره مقدمة للدوران في العمل.

هـ - التباطؤ في العمل :

هي ظاهرة من الظواهر السلبية، حيث أن العامل أو مجموعة العمال يتعمدون في تقليل قابليتهم على العمل والإنتاج، ويتظاهرون بأن قدرتهم على الإنتاج لا تتجاوز السقف الذي يحدونه، علما بأنهم قادرين على إنتاج أكثر مما ينتجونهم فعلا من السلع الصناعية. (حسين عبد الحميد أحمد رشوان، ص96)

و - الشرود : أو ما يطلق عليه (تغيب الحاضرين) ففيه يكون العامل حاضرا لكن دون مردود يساوي أو حتى يقارب المردود المألوف ، وهذا الشكل يرتبط أكثر بالحالة النفسية باعتباره سلوكا انعكاسيا وليس إراديا، كأن يكون العامل في حالة تشوش نتيجة مشكلة في البيت... الخ، وهو من أكثر الأسباب المؤدية لحوادث العمل. (عبدالله بلطيط، ص 51)

4- أسباب التغيب:

هناك عدة أسباب قد تؤدي إلى غياب الفرد عن عمله نذكر منها ما يأتي:

1. **عدم التوافق الشخصي** : ويكون ذلك نتيجة لمشكلات شخصية أو عائلية، كالانفصال

أو الطلاق والشقاق العائلي، ووجود أعراض لبعض الأمراض النفسية، والحياة الشخصية غير المستقرة والإكثار من تناول المشروبات الكحولية، إذ ينتج التغيب من انعدام التوافق الشخصي لدى العامل مما يؤثر في إنتاج المؤسسة.

2. عدم الرضاء عن العمل وفقدان الاهتمام به : ويتضح ذلك من كثرة التنقل من

وظيفة لأخرى، وكثرة الشكاوى من العمل أو من عدم ملائمة الآلات والمعدات أو الشكاوى من الزملاء أو الانخفاض الأجر أو الراتب أو ظروف بيئة العمل أو نقص الاهتمام بالعاملين.

3. عدم الشعور بالمسؤولية : ويتضح ذلك من كثرة الغياب الذي ليس له ما يبرره، وعدم

اعتزاز العامل بعمله وعدم الولاء والانتماء للمنشأة وكذلك عدم إمكانية الاعتماد على مثل هذا العامل.

4. الصعوبات و المشكلات الخارجية : وذلك مثل مشكلات السكن والمواصلات والمشاكل

العائلية

5. المرض أو التعب : ويتضح ذلك من استمرار الشكاوى من الإحساس بالإجهاد والتعب

وكثرة التردد على الإدارة الطبية وعلى المستشفى للعلاج . (مصطفى نجيب شاويش، ص116)

ولقد لوحظ في الآونة الأخيرة انتشار ظاهرة التغيب بين العمال أي ادعاء المرض أو التعب في استعمال الحق في الإجازات.

6. أسلوب الإشراف غير المناسب في بعض الأقسام في المنشأة : ويتضح أن هناك

أسباب كثيرة ومتعددة للتغيب وتختلف باختلاف طبيعتها في المؤسسات. بينما يرى عبد الرحمن عيسوي إن التغيب يعود إلى الأسباب التالية :

رغبة بعض العمال و الموظفين في تحقيق مزيد من الكسب المادي، بالإضافة إلى ما يحصلون عليه من رواتب ثابتة من وراء عمل يكاد يكون وهمياً ... إذ كثيراً ما ينظر مثل هذا العامل أو الموظف إلى وظيفته الرسمية على أنها مجرد مركز أو مكانة رسمية وينظر لما يتقاضاه منها على أنه نفقة من الدولة ومنهم من يعمل في أعمال خاصة كمحل أو ورشة يملكها وقد ينتج التغيب من انعدام الشعور بالرضا عن العمل أو نتيجة لعدم وضع الرجل

المناسب في المكان المناسب الذي يتفق مع ذكائه العام وقدراته الخاصة و استعداداته الدراسية و المهنية ومواهبه وخبرته وسمات شخصيته، بالإضافة إلى الشعور بالتأزم سواء في جو العمل أو في حياتهم المنزلية و الخاصة". (عبد الرحمان عيسوي،ص62)

5- عوامل التغيب:

1 - العوامل التي ترجع إلى العامل نفسه: وهي العوامل التي ترجع إلى سن العامل ومدى تعليمه وتدريبه والعوامل النفسية، والاستعداد للتغيب، وعدم تقدير المسؤولية ومرض العامل، وإصابات العمل، وهجرة العامل من الريف إلى المدينة. (طلعت إبراهيم لطفي،ص79)

- كذلك عدم المقدرة عدم الولاء للمصنع ، إدمان العامل على بعض المكيفات، التأثير على العمل الرسمي. (محمد سيد فهمي،ص181)

- وقد يدعي الموظف المرض من أجل البحث عن وظيفة جديدة أو من أجل الحصول على إجازة لإجراء مقابلة شخصية وزيارة صاحب العمل أو العمل على السيرة الذاتية.

2- العوامل التي تعود إلى ظروف العمل: ومن أمثلة هذه العوامل: نوع العمل، وحجم الوحدة الإنتاجية، وعدم الرضا عن العمل، وسوء توصيف وتقييم الوظائف والمهن ، وسوء الإجراءات النظامية، وحادثة عهد العامل بالخدمة، والعوامل التي ترجع إلى سوء ظروف العمل في الوحدات الإنتاجية بوجه عام. (طلعت إبراهيم لطفي،ص79)

-بالإضافة إلى عوامل تتصل بالمصنع مثل : عدم موافقة رئيس العمل على التصريح للعامل بإجازة عادية، وسوء معاملة رؤساء العمل للعمال، وبدء العمل مبكرا، وعدم استخدام المصنع وسائل نقل خاصة لنقل عماله. (محمد سيد فهمي،ص181)

3.العوامل الزمنية والموسمية والإقليمية: تبين زيادة معدلات تغيب العمال في اليوم الأول والأخير من كل أسبوع، وخاصة اليوم التالي ليوم صرف الأجور، كما نجد أن التغيب بسبب

المرض يرتفع في فصل الشتاء عنه في فصل الصيف. فلقد وضع النظام الزمني لتنظيم الوقت وتقسيمه بين وقت العمل ووقت الالعمل أو وقت الراحة، فقد أثبتت دراسات كثيرة العلاقة القوية بين النظام الزمني والتغيب العمالي وحوادث العمل.

4 - العوامل التي ترجع إلى جماعات العمل : كشفت كثير من الدراسات الاجتماعية عن أن هناك ارتباطا بين الشعور بوحدة الجماعة وتماسكها، وبين هبوط معدلات تغيب العمال في المجال الصناعي مثل: النزاعات والمضايقات فقد يلجأ الموظف الذي يتعرض لمضايقات أو نزاعات من قبل زملاء العمل إلى الغياب عن العمل مدعيا المرض. (طلعت إبراهيم لطفي، ص80)

5 - العوامل الاجتماعية الخارجية: ومن أمثلة هذه العوامل مدى قصور أو تعدد سبل المواصلات، ومدى انتظامها ووفرته، والزمن الذي يستغرقه العامل في الوصول من منزله إلى مقر عمله، فقد يتغيب العامل عن عمله لأسباب صحية كالإرهاق الذي يعانيه في المواصلات. وكذلك وجود مشاكل في بيئة العامل الأسرية، وسوء الحالة السكنية، واضطراب الأسرة، وزيادة عدد الأولاد، وعدم كفاية دخل الأسرة والعمل الخارجي . ومن الأسباب المؤدية إلى تغيب العمال نجد أيضا : (طلعت إبراهيم لطفي، ص81)

أ - الأسباب الشخصية :

- أسباب تتعلق بصحة العامل.
- التفرغ لرعاية الأطفال (بالنسبة للعاملات).
- صعوبة المواصلات.
- مشاكل تتعلق بالمنزل. (طارق كمال، ص175)

- التشكي وادعاء المرض وكثرة المشاغبات مع الزملاء والرؤساء والتذمر والسخط لأنفه الأسباب.

ب - الأسباب المهنية :

-عدم رضا العامل عن مركزه في عمله.

- الرغبة في عمل آخر .

- قلة الأجور .

- صعوبة العمل.

- الإشراف غير الموفق.

- سوء ظروف العمل الفيزيائية.

- يؤدي سوء اختيار المهنة إلى كثرة التغيب عن العمل بعذر وبدون عذر وما يتبع الغياب من ارتباك العمل وتعطله.

ومهما يكن من أمر فإنه في العديد من الدراسات يعتبر الغياب استجابة لظروف العمل السيئة أو غير المواتية ولكن الأمر ليس كذلك على إطلاقه لأنه قد يوجد الغياب عن العمل رغم رضا العامل عن عمله لأن هناك مناشط خارج العمل قد تكون أكثر جاذبية من العمل خاصة بالنسبة للعمال الذين لا يعيلون أسرا فإن غياب العامل يوما أو يومين مع خصم الراتب بالطبع لكي يتمتع بالراحة أو النزهة أو برحلة مع بعض الأصدقاء قد لا يهم كثيرا، ويكثر الغياب كذلك في حالات العمال صغار السن وغير المثبتين على وظائف أو غير المؤمن عليهم أو يعملون في وظائف مؤقتة، كما أن العمال الذين يتميزون بالخبرة وطول مدة الخدمة والعلاقات الجيدة مع الزملاء والرؤساء يواظبون بصفة دائمة ونادرا ما تحدث بينهم حالات غياب وإن حدثت فيكون ذلك لعذر طارئ. ومما يجدر ذكره أن معدل الغياب عند النساء العاملات أعلى بكثير من عند الرجال وربما يرجع إلى صعوبة الجمع بين دورها كامرأة عاملة ودورها كأم، ومثلا إذا مرض

أحد الأبناء فإن الأم. التي تتغيب عن العمل للعناية به ناهيك عن الغياب بسبب إجازات الحمل والولادة ورعاية الأطفال، هذا كما أن نسب غياب المرأة العاملة في أمريكا في الشتاء أكثر منها في الصيف وذلك بسبب تعرض الأطفال أكثر للمرض في فصل الشتاء وبرودته الشديدة مما يجعل الأم تبقى في المنزل لرعاية الابن، ثم إن الأم غالبا ما تكون في أدنى السلم الوظيفي ومرتبها أدنى بكثير من مرتب الأب حيث لا يمثل غيابها فاقدًا اقتصاديًا كبيرًا. (محمد حساته ربيع، ص243)

6- معدل التغيب و طرق قياسه:

حساب معدل التغيب: يقيس هذا المعدل درجة التزام العاملين ومدى ارتباطهم بالمنظمة التي يعملون بها ولا يعبر هذا المعدل عن قياس الغياب المسموح به مثل الغياب بإذن والغياب بالمرض، وإنما يعبر عن الغياب الذي لا مبرر له هذا ويمكن حساب هذا المعدل كالتالي :

$$\text{معدل الغياب} = (\text{عدد ايام الغيابات} / \text{عدد الايام المتاحة للعمل}) \times 100$$

هناك عدة طرق تستخدم لقياس معدل الغياب في المؤسسة، منها ما يقيس معدل الغياب الكلي ومنها ما يتعلق بشدة الغياب وغيرها، وبطبيعة الحال تتعدى وتتنوع الأهداف التي يراد معرفتها. ومن أهم المقاييس بوجه عام هي:

$$\text{الغياب الكلي} = \text{عدد الأيام المفقودة بسبب} / \text{عدد أيام العمل} \times 100$$

ومن الجدير بالذكر أن هذه المقاييس يستعمل في المقارنة بين معدلات الغياب في المؤسسات الصناعية المختلفة، وفي تقدير الوقت الضائع في مؤسسة معينة ويراعي هذا المقياس عدة معطيات:

- أن العدد الإجمالي لأيام العمل لا يشتمل على الإجازات السنوية والعامة أو الأيام المفقودة بسبب الإضرابات أو الأعياد الرسمية.

- لا يحسب عدد أيام العمال الغائبين لأكثر من سنة بسبب طول المرض.

- يحسب بدقة الغياب القصير (يوماً أو نصف يوم).

• **مقياس معدل غياب العامل** = عدد ايام الغياب الكلية / (عدد ايام العمل المنجزة + عدد ايام العمل الضائعة) $100x$

• **كلفة غياب العامل الواحد** = اجمالي تكلفة الغياب في فترة / عدد الموظفين الغائبين خلال الفترة

• **معدل تكرار الغياب** = عدد حالات الغياب / متوسط عدد العمال $100x$

[(عدد العاملين الذين تغيبوا مرة أو أكثر x متوسط عدد مرات الغياب) / متوسط عدد العاملين في الإدارة] $100X$

إلا أن احتساب متوسط عدد مرات الغياب للفرد يحتاج إلى جهود إضافية وإن كان يقدم معلومات مفيدة للمسؤولين. كما يمكن أن يحسب معدل تعدد الغياب كما يلي:

معدل تعدد الغياب = عدد مرات الغياب / متوسط عدد العاملين

• **معدل شدة الغياب :**

يقيس هذا المعدل مدى الضرر الناشئ عن الغياب، إذ لا يكفي أن يعرف عدد مرات الغياب، وإنما يجب أن يؤخذ في الاعتبار طول فترة الغياب في كل مرة ، وليس المقصود هنا شدة الغياب في المنشأة ككل، ولكن شدة كل غياب ويستخرج هذا المعدل طبقاً للمعادلة التالية:

أ- **معدل شدة الغياب** = عدد أيام العمل المفقودة بسبب الغياب في فترة معينة / عدد مرات الغياب في هذه الفترة $100X$

كما يرى محمد الصيرفي أن معدل شدة الغياب يحسب كما يلي :

معدل شدة الغياب = عدد أيام العمل المفقودة بسبب الغياب في فترة معينة / عدد مرات

الغياب $100 \times$

معدل ساعات العمل المفقودة : يعتبر هذا المعدل أكثر المعدلات انتشارا لقياس الغياب ،
ويبين هذا المعدل نسبة ساعات العمل المفقودة إلى جميع ساعات العمل المخطط للعمل فيها ،
ونظرا لأن ساعات العمل المفقودة الناتجة عن إيقاف بعض العاملين عن العمل يجب ألا
تحتسب ضمن ساعات الغياب، فإنها تنزل عادة من ساعات العمل المفقودة، كما تضاف إلى
ساعات العمل ، ساعات العمل الإضافية، وتوجد طرق عدة لاستخراج معدل ساعات العمل
المفقودة منها المعادلة الشائعة التالية:

معدل ساعات العمل المفقودة = ساعات العمل المفقودة الفقد نتيجة الإيقاف عن العمل /

مجموع ساعات العمل العادية + مجموع ساعات العمل الإضافية $100 \times$

ولتحقيق الاستفادة الكاملة من جهود كل القوى العاملة، داخل التنظيمات الصناعية، فإن
الأمر يتطلب ضرورة التحكم في ضبط معدل التغيب والنزول به إلى أدنى مستوى ممكن، وإلا
فإن ذلك يعني حدوث فاقد في جهود القوى العاملة وفقدان كمية الإنتاج، ويصدق القول بأنه
عندما تحافظ الإدارة على العلاقات الاجتماعية داخل التنظيمات الصناعية، بمعنى أنه يوجد
تقارب بين العمال والإدارة، فإن معدل التغيب يكون عادة منخفضا ومن هنا فإن وسائل التحكم
في معدل الغياب تكمن في الظروف المناسبة للعمل في المصنع. (بيومي، محمد السيد لطفي، ص76)

- نظام فترات الغياب المصرح بها والإجازات الخاصة:

أ- إجازة الأمومة : تستحق الموظفة بعد إتمام فترة التجربة إجازة أمومة لمدة 24 يوم

عمل تبدأ من اليوم الأول للوضع.

ب - إجازة زواج : يستحق الموظف إجازة زواج لمدة 3 أيام عمل.

ج- إجازة وفاة الأقارب : يستحق الموظف الذي يتوفى أحد أقاربه حتى الدرجة الرابعة إجازة لمدة 3 أيام بشرط تقديم شهادة وفاة تبين درجة قرابة المتوفى.

د- إجازة ترميل : تستحق الموظفة المسلمة التي يتوفى زوجها إجازة ترميل لمدة 30 . إضافية 3 شهور و 10 أيام إجازة سنوية أو بدون راتب في حالة عدم كفاية رصيد الإجازات السنوية.

هـ- إجازة مرافق مريض: يستحق الموظف الذي يرافق مريضاً خارج البلد بتوصية من اللجان الطبية إجازة لفترة لا تزيد على 20 يوم.

و- إجازة حج : يستحق الموظف المسلم إجازة حج براتب كامل لمدة 21 يوم ولمدة واحدة طوال مدة الخدمة، بشرط أن لا تقل مدة خدمته عن 10 سنوات.

ز - إجازة رضاعة : تستحق الموظفة إجازة رضاعة لمدة ساعة واحدة كل يوم عمل لمدة 4 شهور تبدأ من تاريخ الوضع.

7- وسائل التحكم في معدل التغيب:

- 1- الظروف المناسبة للعمل في المصنع (الأجور المناسبة).
- 2 - الوقاية من الحوادث والأمراض.
- 3- إتاحة فرص الحصول على فترات راحة واستجمام وتوفير مسكن مناسب.
- 4- تدريب المشرفين.
- 5- الحوافز وتحسين العلاقات بين العمال والإدارة وأصحاب العمل.
- 6- تقدير الفروق الفردية والقدرات على العمل والمهارات.
- 7- إعادة تخطيط طرق العمل.
- 8- إزالة كل المعوقات من أمام العملية الإنتاجية.

9- إعادة النظر في ظروف العمل وتصميم الآلات نفسها.

10- تقادي أوجه القصور في المنظمة.

8- تكلفة التغيب:

يتم حساب تكلفة الغياب كما يلي :

1- حساب إجمالي عدد الأيام المفقودة بسبب الغياب في فترة زمنية معينة لأي سبب من أسباب الغياب فيما عدا الإجازات والعطلات الرسمية التي توافق عليها الإدارة، ولنفرض أن إجمالي عدد الأيام المفقودة بسبب الغياب بلغ 1000 يوم في السنة.

2- حساب متوسط الأجر اليومي مرجحاً بحصة كل مجموعة من الحالات الكلية للغياب. مثال : في إحدى الشركات الصناعية وجد أن 60% من إجمالي الغائبين كانوا من العمال، 25% كانوا من الأخصائيين 15 كانوا من المديرين والرؤساء ، وبمعرفة الأجر المتوسط في اليوم لكل مجموعة من المجموعات السابقة فإنه يتم حساب متوسط الأجر اليومي المرجح (الوزن النسبي لأجر اليوم للمجموعات المتغيبية) .

- حساب تكلفة الميزات الإضافية التي تمنحها المنظمة للموظف في اليوم، ومن أمثلتها التأمين الصحي والتأمين على الحياة والإجازات والعطلات المدفوعة الأجر وغيرها وتحسب هذه التكلفة على الوجه التالي : (زكي محمود هاشم، ص755)

التكلفة الكلية للميزات الإضافية للموظف في الفترة / عدد أيام العمل في الفترة

ولنفرض أن تكلفة الميزات الإضافية للموظف في اليوم بلغت 2 دينار.

4- حساب عدد أيام الإشراف الضائعة نتيجة الغياب والتي يقضيها المشرفون في معالجة المشكلات الناتجة عن الغياب مثل إعادة جدولة الإنتاج، وإعطاء تعليمات إحلال عاملين محل

الغائبين، وإعطاء النصح والمشورة لهم، والتبليغ عن الغائبين واتخاذ الإجراءات التأديبية ضد الغائبين وغير ذلك. ويتم حساب عدد أيام الإشراف الضائعة على الوجه التالي :

العدد الإجمالي للمشرفين الذين يتعاملون مع مشاكل الغياب في أقسامهم X متوسط عدد الساعات المفقودة في اليوم لتعامل المشرف مع مشاكل الغياب X عدد أيام العمل في الفترة (سنة عادة).

مثال: بافتراض أن إجمالي عدد المشرفين الذين يتعاملون مع مشاكل الغياب في أقسامهم هو 10 مشرفين، وأن متوسط عدد الساعات التي يخصصها المشرف للتعامل مع مشاكل الغياب 2/1 ساعة وأن عدد أيام العمل في السنة 250 يوماً، فإن إجمالي عدد ساعات الإشراف المفقودة في السنة بسبب الغياب يساوي

$$10 \times (1/2) \times 250 = 1250 \text{ ساعة}$$

وبافتراض أن يوم العمل يساوي 8 ساعات عمل، فإن عدد أيام الإشراف المفقودة في السنة بسبب الغياب يساوي

$$156 = 1250 \text{ يوم عمل}$$

5 - متوسط الأجر اليومي للمشرف شاملاً الميزات الإضافية لهم.

6- تكاليف أخرى إضافية لم تحسب في التقديرات السابقة وتكون مقابل تشغيل البعض من العاملين في أوقات إضافية، وتكاليف خسائر الإنتاج وأعطال الآلات وانخفاض مستوى الجودة ومشاكل الاستخدام غير الكفء للخامات والمواد الأولية وغيرها من التكاليف غير المباشرة المترتبة على حالات التغيب.

ونفرض أن هذه التكاليف الإضافية بلغت 5000 دينار.

وبناء على البنود السابقة تحسب تكلفة الغياب على الوجه التالي :

- إجمالي الأيام المفقودة بسبب الغياب=1000 يوم

- متوسط الأجر اليومي مرجحا=10 ديناراً

- تكلفة الميزات الإضافية في اليوم=2 ديناراً

- عدد أيام الإشراف المفقودة بسبب الغياب=156 ديناراً

- متوسط الأجر اليومي للمشرف شاملاً الميزات الإضافية = 15 ديناراً.

- تكاليف أخرى إضافية= 5000 ديناراً.

وبالتالي يكون إجمالي تكلفة الغياب في الفترة (سنة) =

$$5000 + (15 \times 156) + (2 + 10) \times 1000$$

$$19340 = 5000 + 2340 + 1200 \text{ ديناراً (زكي محمود هاشم، ص757)}$$

ويمكن حساب تكلفة غياب الموظف الواحد على الوجه التالي

تكلفة غياب الموظف الواحد= إجمالي تكلفة الغياب في الفترة (سنة) / عدد الموظفين الغائبين خلال الفترة وبمقارنة تكلفة الغياب (سواء الكلية أو للموظف الواحد) في المنظمة بتكلفة الغياب في منظمات مماثلة وبالمعدلات السائدة في القطاع الذي تنتمي إليه المنظمة، يمكن للإدارة تقدير حجم المنظمة الغياب في ومدى خطورتها. (زكي محمود هاشم، ص758)

9- مساوئ وآثار التغيب:

1 - مساوئ الغياب: تؤدي زيادة معدل الغياب إلى مشكلات متعددة للإدارة منها :

- اضطراب عمل المشرفين حيث يؤثر على عمل الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه، ورقابة

الأمر الذي يقتضي منها مراجعة برامج العمل اليومية، لمواجهة النقص في الأيدي العاملة،

وتخصيص الأعمال الإضافية لبعض العاملين، مما يؤدي إلى رفع تكلفة الإنتاج في نهاية الأمر، وفي حالة العمل القائم على نظام الورديات فإن العامل البديل لا يقدم إنتاجا كافيا نظرا لأنه يكون مجهدا، بالإضافة إلى أنه سيكلف المؤسسة أجرا يتراوح ما بين 25% إلى 170% من الأجر الأصلي. بالإضافة إلى ذلك، فإنه قد يحدث في حالة تغيب العامل الكفاء أن يحل محله عامل بديل أقل كفاءة ومهارة، فيؤثر ذلك سلبا على مستوى الإنتاج، وفي بعض الحالات تبقى بعض الآلات معطلة عن الإنتاج. (محمد عبد المولى الدقس، ص193)

وبمعنى آخر، فإن الغياب يعرض المؤسسة إلى خسارة مالية تتناسب مع زيادة معدل الغياب. ومن ناحية أخرى تؤدي ظاهرة الغياب إلى خفض الروح المعنوية لدى العمال إذ أن العمال الذين يكلفون بأعمال إضافية لا يقبلون بسهولة تحمل الأعباء الإضافية.

كما تظهر مساوئ الغياب على العامل والمجتمع، ففي حالة الغياب الإرادي يحسم على العامل أجرة أيام الغياب فيقل دخله، مما يؤثر سلبا على التزاماته، وقد يتعرض للطرد من عمله (حسب قوانين المؤسسة) إذا طال أو تكرر هذا الغياب، أي أن آثار الغياب تتعكس سلبا على العامل وأسرته، أما بالنسبة للمجتمع فيتأثر سلبا نتيجة هذا الغياب، مما يؤدي إلى خفض إنتاج المؤسسة، الأمر الذي يؤثر على مستوى الدخل القومي، وإلى تخفيض الاستثمار، وبالتالي التأثير على خطط التنمية بوجه عام، ومن ناحية أخرى، فإن فصل العامل عن عمله سيزيد من معدل البطالة، وما ينجم عنها من آفات اجتماعية كثيرة.

- وكذلك تسبب للمؤسسات والمشاريع خسائر مادية ومعنوية وتنظيمية ، ولعله من بين المشكلات التي تنجم عن التغيب:

أ- يتطلب غياب العمال عامة وجود نسبة معينة من العمال الاحتياطيين حتى يمكن مواجهة التغيب.

ب- زيادة حالات التغيب تقتضي بالضرورة نسبة الاحتياطي في العاملين مما يضيف نفقات إضافية إلى التكاليف نتيجة ازدياد أجورهم.

ج- كذلك يترتب على ما سبق أنه يتعذر قياس نسبة الاحتياطي التي يسببها التغيب أي أن العامل البديل يتقاضى أجرا عن العمل، ويخصم من مرتب العامل المتغيب بدون عذر، ولكن هذا الوضع لا يتناقض مع الحقيقة التي تقول بأن العامل المتغيب يضيع على المنظمة الكمية، التي كان يستطيع إنتاجها لو لم يتغيب ويظهر ذلك على إجمالي الإنتاج في المنظمة بالنسبة لعدد من العاملين في زمن العمل العادي.

د- يؤدي إلى خلخلة سلم القيم في التنظيم وخاصة القواعد والمعايير التي تنظم العمل، وتتحكم في سلوك العاملين، والتي تنظم العلاقات التنظيمية.

وهناك ملاحظة يجدر الإشارة إليها وهي أن تضاعف حالات التغيب التي تبدو مشروعة بسبب المرض أو الإصابة هي في الحقيقة حالات تغيب مبطنة بهذه الأسباب وعليه فإن ما يتقاضاه العامل المتمرّض سواء من الشركة، أو من مؤسسات الضمان الاجتماعي أو من النقابة وغيرها... يمثل عبئا على المنظمة يتسرب إثره على إجمالي الإنتاج.

2. آثار ظاهرة التغيب:

لا شك أن التغيب له تأثير سيئ على العمال، وعلى أصحاب العمل، فإذا كان العمل يتم طبقا لنظام الفريق، فإن غياب أحد العمال يؤدي إلى إثارة أفراد الفريق، وهبوط روحهم المعنوية.

- فقد تضطر الإدارة إلى الاحتفاظ بعدد من العمال الاحتياطيين تدفع لهم أجورا، ليحلوا محل الغائبين مما يزيد من تكلفة الإنتاج. (حسين عبد الحميد أحمد رشوان، ص225)

- كما أنه في بعض المصانع تقوم بتشغيل العمال بشغل أكبر من قدرتهم لكي تسد جزء من غياب بعض العمل وهذا ما يسبب الإجهاد والتعب مما يؤثر في الإنتاج.

- وقد لا يكون التغيب في بعض الأحيان خسارة للعامل نفسه، فهو قد يتغيب للتفرغ لممارسة إحدى الهوايات، كما أنه قد يتغيب لمدة يوم أو عدة أيام ليعمل في محل آخر يدر عليه أجرا أعلى.

- كما أن التغيب يؤدي إلى فقدان الكفاءة والفعالية، ويسبب ضغطا كبيرا وغير ضروري على الزملاء في العمل، إضافة إلى أن الموظف المتغيب يصبح بمرور الوقت آلة تحضر لإثبات الحال بعدها يدخل المفهوم السلبي للموظف المنتج.

بالإضافة إلى أن تأخر العامل أو غيابه عن العمل يؤثر على جداول الإنتاج وإنتاجية الجماعة، وتحمل المنظمة تكاليف باهظة بسبب هذين النمطين من السلوك وتتمثل في انخفاض مستوى الولاء للمنظمة ومستوى الروح المعنوية بالإضافة إلى تكاليف إحلال عمالة جديدة بدلا من العمالة المتغيبية، وتؤثر طبيعة المهنة على تكلفة الغياب، فتقدر تكلفة غياب العامل الواحد في أحد مصانع السيارات بحوالي 55.36 دولارا في اليوم، وتكلفة غياب أحد المديرين في أحد البنوك بحوالي 218.15 دولار في اليوم، وعدم حضور العامل للعمل يعني عدم احترامه للبرنامج المعمول به أي أن مساهمته في العمل منعدمة لأن أداءه منعدم لحظة غيابه، وهذا يقلل من أدائه العام، فكلما ارتفع معدل الغياب لدى العامل الواحد كلما قلت مساهمته في الإنتاج وبالتالي ينخفض مستوى أدائه عن المستوى المتوقع، ويمكن ذلك من خلال ما يلي:

أ- تدهور درجة ومكانة العامل تفقده فرص الترقية والاستفادة من مختلف الحوافز، كما أنه يفقده العضوية في الجماعات الرسمية وغير الرسمية في المؤسسة، كل هذا يؤثر فيه ويحفزه على الحضور إلى مكان العمل والمشاركة فيه من أجل استرجاع الامتيازات التي قد حرم منها بسبب الغياب.

ب- تشكل ظاهرة الغياب عائقا في تفعيل العمل الجماعي إذا ما كانت المؤسسة تعتمد نظام فرق العمل.

ج- إن أول إجراء تتخذه إدارة المؤسسة في حق العامل الغائب وخصوصا الغائب بدون مبرر مقنع هو خصم جزء من أجره الشيء الذي يؤدي إلى تدهور مستواه المعيشي.

د- يسبب الغياب توتر العلاقة بين كل من العامل كثير الغياب ورئيسه أو الإدارة، نتيجة الملاحظات والإنذارات الموجهة إليه بسبب تقصيره في عمله.

للإشارة فإن حالات الغياب المتكرر قد تنتهي بترك العمل، الذي يعتبر بمثابة الحل الأخير الذي يلجأ إليه العامل للتعبير عن عدم رضاه التام عن ظروف عمله، وهذا معناه أن قرار ترك العمل ليس بالقرار الفجائي الذي يتخذه بين ليلة وأخرى، إنما هو ترجمة لعدم قدرة العامل على تحمل العمل . (سلمى لحر، ص113/114)

10- طرق للحد من الغياب لدى المؤسسات :

استخدمت طرق متعددة للحد من الغياب في المنشآت المختلفة وبدرجات متفاوتة من النجاح ، ومن هذه الطرق ما يأتي :

1 - تدريب المشرفين : إن أسلوب الإشراف غير المناسب يؤثر تأثيرا كبيرا في رفع معدل الغياب، وعلى العكس فإن رضا الأفراد عن أسلوب المشرف وتقبلهم له يساعد في زيادة المواظبة وبالتالي الحد من الغياب، فإن تدريب المشرفين على أساليب الإشراف السليمة والعمل على اكتسابهم لمهارات العلاقات الإنسانية الصحيحة تساعد في خفض الغياب بمعنى إن تدريب المشرفين يساهم في التعامل السليم مع الأفراد فكلما كانت العلاقة الإشرافية جيدة بين المشرفين والعاملين أدى ذلك إلى رفع المعنويات للأفراد العاملين.

2- استخدام العقاب للحد من الغياب : يلجأ كثير من المنشآت الى استخدام العقاب وبطرق مختلفة للحد من الغياب, وقد يكون العقاب معنوياً أو أدبياً مثل وضع بطاقة من لون معين، ومختلف عن لون بطاقات بقية العاملين، للعامل الذي يتغيب كثيراً ليقع عليها عند حضوره إلى العمل مما يلفت نظر زملائه إلى انه كثير التغيب أو إن يتم نشر أسماء العاملين الذين يتغيبون كثيراً في لوحة الإعلانات في لوح الإعلانات في المنشأة وذلك لفترة معينة .

-كما قد يكون العقاب مادياً كحرمان العامل من العلاوات وحرمانه من الأجر الإضافي والمكافآت التشجيعية التي يحصل عليها زملاؤه، كما قد يدخل عامل المواظبة ضمن عوامل تقييم أداء العاملين، وكذلك يتأثر التقدير الذي يحصل عليه العامل، ويؤثر هذا التقدير بدوره في ترقية الفرد وعلاواته من أجله أو راتبه أجرة تلك الأيام التي تغيب فيها، وفي الحالات القصوى قد تلجئ المنشأة إلى فصل العامل من العمل بعد أن تكون قد استفادت العقوبات المختلفة قبل القيام بفضله، كأن توجه له تنبيهها، ثم إنذارا ثم تقوم بإيقافه عن العمل لمدة محدودة، فإذا لم يرتدع العامل واستمر في تغيبه قامت المنشأة بفضله نهائياً منها.

3- المكافآت للحد من الغياب : تلجأ بعض المنشآت الى منح المكافأة للحد من الغياب وقد تكون المكافأة أدبية، كأن تنشر المنشأة أسماء أكثر العاملين مواظبة في لوحة شرف، تعلق في مكان بارز في الشركة، حتى يمكن لأكثر عدد من العاملين الاطلاع عليها كما أن بعض المنشآت تقوم بدفع مكافآت مالية في مناسبات خاصة للعاملين المواظبين بانتظام على أعمالهم. كما أن بعض المنشآت استخدمت المكافأة بطريقة مختلفة، إذ تسمح بيوم إجازة إضافي في الشهر للعامل المواظب على عمله في الشهر السابق، أو تضيف عدة أيام في السنة على إجازة الفرد المواظب، وقد يعترض البعض على هذه الحالة بالانقطاع عن العمل بشكل رسمي، ويرد على ذلك بان مثل هذا الغياب يكون معلوماً بشكل مسبق، ويمكن أخذه في الاعتبار عند تخطيط برنامج العمل القادم.

كما يقترح عبد الغفار حنفي في هذا الشأن إعداد سجل خاص لحالات الغياب توضح فيه البيانات التالية :

- اسم العامل الغائب : حيث قد يكشف ذلك عن وجود فئة معينة هي الأكثر تغيباً وقد يكمن وقد يكمن السبب في الفرد ذاته، فمن المفيد بالنسبة للشركة أن تعرف أن 10% من عدد العاملين تتسبب في 80 % من إجمالي عدد أيام الغياب 7.

-سبب الغياب : فهل السبب المرض، أو حوادث العمل أو بسبب المواصلات، أو بسبب رعاية الأطفال خاصة بالنسبة للعاملات، فعلاج معظم هذه الحالات في يد العامل نفسه.

- التاريخ : يفيد هيكله وتبويب التغيب حسب الزمن، فهل يكثر قبل أو بعد الإجازة الأسبوعية، أو قبل أو بعد الأعياد، فتدل هذه الأرقام على عدم تقدير وتحمل المسؤولية من قبل عدد من الأفراد.

- التصنيف حسب العمر والجنس : دلت الدراسات على أن نسبة الغياب لدى العاملات 3.2% للرجال، وأن المعدل بالنسبة للأفراد أقل من عشرين عاماً.

بلغت 6.5% بينما هي 5.5% بالمقارنة بمعدل 3.4% لكل العمال، وبلغ هذا المعدل 2.80% لفئة الأعمال بين 55سنة و58سنة ولاشك أن مثل هذه الدراسات تساعد في التخطيط الملائم لعبء العمل.

- ظروف العمل : قد يكون سبب التغيب العمل لساعات عمل طويلة خلال فترة معينة في عمل نمطي، مع ضعف الإشراف، بالإضافة إلى ظروف العمل السيئة وعلاج مثل هذه المسائل في يد الإدارة .

كما يرى علي السلمي أنه يمكن للمشرف أن يستخدم الحلول التالية :

- أن يعمل على الاستعانة ببعض الأفراد من أقسام أخرى .

- في حالة عدم توافر الأفراد في الأقسام الأخرى فهنا يضطر الى تقليل معدل الإنتاج.
 - قد يقرر المشرف الاستعانة ببعض الأفراد غير المدربين الأمر الذي يؤدي الى عرقلة العمل وخفض مستوى الجودة.

- كما تستطيع الإدارة أن تمسك لكل فرد سجلا للغياب مقسما على شهور السنة . ويقوم المشرف بوضع علامة أمام كل يوم يتغيب العامل فيه يحصر تلك البيانات دوريا مرة كل شهر.

11- نظرة القانون الجزائري للتغيب

تطرق القانون الجزائري إلى التغيب في عدة نصوص قانونية والمتعلق بعلاقات العمل :
 المادة 207 : باستثناء الحالات المنصوص عليها صراحة في هذا الأمر لا يمكن الموظف مهما تكن رتبته أن يتقاضى راتباً عن فترة لم يعمل خلالها .

يعاقب على كل غياب غير مبرر عن العمل بخضم من الراتب يتناسب مع مدة الغياب وذلك دون المساس بالعقوبات التأديبية المنصوص عليها في هذا القانون الأساسي.

المادة 208 : يمكن للموظف تقديم مبرر مسبق الاستفادة من رخص التغيب دون فقدان الراتب في الحالات التالية :

- لمتابعة دراسات ترتبط بنشاط الممارسة في حدود 4 ساعات في الأسبوع تتماشى مع ضرورات المصلحة أو للمشاركة في الامتحانات أو المسابقات لفترة تساوي الفترة التي تستغرقها.

- للقيام بمهام التدريس حسب الشروط المنصوص عليها في التنظيم المعمول به.
 - للمشاركة في دورات المجالس التي يمارس فيها عهدة انتخابية إذا لم يكن في وضعية انتداب.

- لأداء مهام مرتبطة بالتمثيل النقابي أو للمشاركة في دورات التكوين النقابي طبقاً للتشريع المعمول به . . (منير نوري، ص218)

المادة 209 : يمكن للموظف أيضاً الاستفادة من تراخيص للغياب دون فقدان الراتب، للمشاركة في المؤتمرات والملتقيات ذات الطابع الوطني أو الدولي التي لها علاقة بنشاطاته المهنية.

المادة 210 : للموظف الحق مرة واحدة خلال مساره المهني في عطة خاصة مدفوعة الأجر لمدة 30 يوم متتالية لأداء مناسك الحج في البقاع المقدسة.

المادة 211 يمكن إضافة الفترات الضرورية للسفر إلى فترات تراخيص الغيابات المنصوص عليها في المواد 208 إلى 210 من هذا الأمر.

المادة 211 للموظف الحق في غياب خاص مدفوع الأجر مدته 3 أيام كاملة في إحدى المناسبات العائلية :

- زواج الموظف
- ازدياد طفل للموظف
- ختان ابن الموظف
- زواج احد فروع الموظف
- وفاة زوج الموظف
- وفاة احد الفروع أو الحواشي المباشرة للموظف أو زوجه

المادة 213 تستفيد المرأة الموظفة خلال فترة الولادة من عطة عطة الأمومة وفق التشريع المعمول به .

المادة 214 للموظفة المرضعة الحق إبتداءا من تاريخ انتهاء عطلة الأمومة ولمدة سنة في التغيب ساعتين مدفوعة الأجر كل يوم خلال الستة أشهر الأولى وساعة واحدة مدفوعة الأجر كل يوم خلال الأشهر الستة الموالية . ويمكن توزيع هذه الغيابات على مدار اليوم حسبما يناسب الموظفة. (منير نوري، ص219)

12- الدراسات العلمية حول ظاهرة التغيب:

لقد كان الغياب عن العمل سوء السلوك الذي حظي بالعديد من الدراسات الأكثر تكرارا واتساعا، على الرغم من أننا لا نستطيع أن ننسب ذلك إلى مدرسة فكرية معينة، يتضمن الغياب عادة سلوكية في بعض الأحيان تكون قريبة من الإدمان، غالبا كان لدى المديرين، والكثير من الأكاديميين وجهة نظر عن الغياب بصفته نزعة قابلة للإصلاح، والتي تعتبر مشكلة في كثير من المصانع ذات الإدارة الضعيفة.

بعد عام 1945 بدأ الاهتمام بالتغيب عن العمل ينمو سريعا، أصبح المديرون أثناء فترة الازدهار التي تلت الحرب أكثر اهتماما بجمع التقارير من كل الأنواع ثم تحليلها، في كل من بريطانيا وأمريكا بصفة خاصة المئات من الأوراق المقالات وأدلة التعليمات نشرت عن الغياب أثناء عقود ما بعد الحرب، يسجل أحد كتب الذي صدر في بريطانيا (Chadvik et al 1982) في نهاية تلك الفترة أكثر من 100 ورقة أكاديمية عن موضوع الغياب، صدر كتاب مماثل في أمريكا في نفس الفترة سجل دراسة أكاديمية تصل إلى نفس العدد مشتقة من أعمال أجريت في أمريكا الشمالية (godman et al 1984) ، تشير هذه الكتب إلى الدراسات الأكاديمية عن الغياب بصفة خاصة، كان يوجد أيضا الكثير جدا من التقارير والوثائق الداخلية التي نشأت عن فئات الإدارة المختلفة في محاولاتهم الخاصة للتحليل والتصدي لما رأوه على أنه مشكلة الغياب.

- إن للغياب بعض الملامح التي تجعله جذابا للباحثين، وخاصة في مجال علم النفس الاجتماعي الذين يعتقدون أنه يمكن قياس وتسجيل الغياب بدقة شديدة، يمكن التفكير في الغياب على أنه وقت ضائع بالنسبة لأصحاب الأعمال، ويمكن اعتباره كنسبة من الوقت المتعاقد عليه خلال فترة زمنية محددة.

لقد كانت الفكرة المفضلة لدى الباحثين أن الأفراد الأكثر شعورا بالرضا يحرصون على الانتظام في عملهم أما الأقل شعورا بالرضا فهم المستهدفون من فروض بحوثهم، ومع ذلك إقامة الدليل العملي تمثلت في صعوبة بالغة، على الرغم من تكرار اختبار مقاييس الرضا عن العمل ومستويات الغياب إذ ما قد تجاهلته مثل هذه الدراسات هو الوضع القائم والطبيعة النسبية لرضا الأفراد المرتبط بأعمالهم. ومن ضمن العوامل التي تضعف العلاقة بين الرضا عن العمل والغياب ما يلي: (ستيفن أكرويد، ص61.62)

- بعض حالات الغياب قد تكون اضطرارية، ولا يمكن تجنبها بسبب المرض، أو الأحوال الجوية، أو رعاية الطفل، ومن ثم فإن العامل قد يكون راضي عن عمله ولكنه مضطر للغياب، يذهب لرحلة، ومن ثم، فقد يتغيب الفرد الذي يشعر بالرضا، بينما قد يتواجد في العمل شخص قد يشعر بعدم الرضا. بعض المنظمات التي لديها أنظمة أو سياسات السيطرة والرقابة على حضور وتواجد الفرد في العمل، مما يؤثر على الغياب بدرجة أكبر من تأثير الرضا على العمل.

- في كثير من الأعمال، قد يكون غير واضح للفرد ما هي أيام أو نسبة الغياب التي تعتبر معقولة أو مقبولة، ومن ثم، فإن النقص في الإرشادات التنظيمية قد يؤدي إلى تقليد الأفراد لسلوك بعض الأفراد الذين يتغيبون بنسبة عالية عن عملهم.

إذا كان صاحب العمل قادرا أن يزيد بشكل تحكمي عدد ساعات العمل، فإن ذلك سوف يؤدي إلى زيادة حالات الغياب عن العمل، لأن فترات العمل الجديدة تكون على حساب وقت

فراغ العاملين. هناك من يعتبر في الواقع أن الغياب هو تعبيراً عن العلاقة بين حالات سيطرة الإدارة وبين تكيف العاملين معها، وليس شيئاً يرتبط غريزياً بسلوك العاملين في حد ذاته.

تم الوصول إلى مثل هذا التحق بواسطة بعض الباحثين في حقل الاجتماع الصناعي، فقد كانت Hilde Behrend 1957 أول من كشف وبوضوح عن الارتباط العام بين مستويات الغياب ومستويات البطالة، بافتراض أنه في حالة ارتفاع نسب البطالة، فإن الخوف من الطرد من العمل يصبح أكبر، بما يعوق التفكير في الغياب .

- أما Baldamus and Behrend كانت نقطة الارتكاز في عمله العلاقة بين صاحب العمل والعامل، لقد أطلق Behrend على هذه العلاقات " مساومة الجهود " إن الجهود التي يكون العاملون على استعداد لتقديمها تعتبر جهوداً محدودة أنها تخضع لمستويات جهد العمل المتعارف عليها والمقبولة، بينما قد تكون الإدارة قادرة على نشر أو إعادة توزيع الاستعداد للعمل إلى حد ما فإنها لا تستطيع بصفة عامة أن تزيد من مستوى العمل العام، يقدم Baldamus الحجج استناداً إلى إحصائيات الغياب حيث يفترض أنه إذا أدرك العاملون أن التوازن بين الأجر والعمل تعرض للانتهاك بصفة أساسية فإن النتيجة المتوقعة الانسحاب المؤقت والدائم من العمل.

أما مع في إيطاليا فقد أصبح الغياب ظاهرة مؤسسية لدرجة أن الكثير من المنظمات لا تستطيع أن تتكيف تلك الأيام التي تعاني من نقص شديد في عدد العاملين، والنتيجة أن شركات إيطالية كثيرة يجب أن تعين ما بين 8-14% زيادة في عدد العاملين لمواجهة مشكلة الغياب وتوفير اليد العاملة، وصل الوقف في إيطاليا إلى ذروته في عام 1982 عندما بدأ البوليس القبض على الأفراد الذين تتجاوز نسبة غيابهم الحدود المعقولة بتهمة الخداع والحصول على أجور ساعات عمل لم تتم. (ستيفن أكرويد، ص63)

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم التغيب حيث نجد انه ينحصر في عدة تعاريف, كما نرى كذلك أن التغيب له عدة أنواع تتمثل في الغياب القانوني والتغيب بإذن والتغيب الإرادي و اللاإرادي, كما تطرقنا كذلك لمعظم الأشكال أو الحالات التي يحدث فيه التغيب كالتمارض والعطل وغيره, كما تناولنا كذلك جملة من الأسباب التي تدفع بالعامل للتغيب. وختاماً ختمنا موضوعنا بنظرة القانون الجزائري لهذه الظاهرة والمواد التي تنص عليه.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- الدراسة الاستطلاعية

3- حدود الدراسة

4- مجتمع الدراسة

5- عينة الدراسة

6- خصائص عينة الدراسة

7- أدوات الدراسة

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تمهيد:

بعد تحديد مشكلة الدراسة في هذا الفصل لإجراءات المنهجية المتبعة في الجانب الميداني لهذه الدراسة، هذه الخطوة التي تعتبر من أهم الخطوات في البحث السوسولوجي ، تتمثل المراحل بغرض المساعدة للوصول إلى إجابة من الميدان للتساؤل المطروح ، و لذلك كما يتضمن هذا الفصل من شرح و تفصيل الإجراءات و الوسائل ، التي ستتبع في الدراسة في جميع البيانات و التي ستشكل قاعدة الحصول على النتائج ، و بالتالي تحقيق الهدف من البحث .

1- منهج الدراسة :

يعرف المنهج العلمي بأنه فن التنظيم و التصحيح لسلسلة من الأفكار ،إما من اجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، و إما من اجل البرهنة عليها حيث نكون بها عارفين (بوحوش،2000،ص:99).

و يقصد بمنهج البحث العلمي، السلوك الواضح و طريق الوضوح الاستبيان المستقيم، و هذا المفهوم مطلب جوهرى في البحث العلمي المنظم ،لكون المنهج عملية فكرية، منطقية أو أسلوب أو سبل منظمة و دقيقة و هدفها بشكلها المتميز بالموهبة و ملكات الإبداع و القدرة على التصور في إطار التخصص، مستهدفا إيجاد حلول المشكلة أو ظاهرة بحثية محددة (المشوحى/2002،ص:163).لهذا فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ففي إجراء الدراسة الميدانية لكونه من أكثر المناهج استخدام في دراسة الظواهر الإنسانية و الاجتماعية و لأنه يناسب الظاهرة موضع الدراسة والذي يتم جميع أوصاف دقيقة و عملية للظاهرة المدروسة.

2- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من الإجراءات الإنسانية في البحوث الميدانية بحيث قام الباحث باختيار المكان المناسب لإجراء الدراسة و ذلك للتأكد من صلاحية أدوات الدراسة ممثلة في الملاحظة والمقابلة والاستبيان حيث نقوم بالنقل إلى وحدة للحماية المدنية بمدينة دلس ولاية بومرداس حيث قمنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية بهذه الوحدة الثانوية للحماية المدنية .

3- حدود الدراسة :

1-المجال المكاني : دراستنا أجريت بمركز الوحدة الثانوية بمدينة دلس ، تم إختيار المكان من أجل إجراء دراسة ميدانية للبحث و مجرياته بدلس ولاية بومرداس .

2-المجال الزمني:المجال الزمني هو المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية بمركز الحماية المدنية بدلس . بدأنا من 2023/04/02 إلى غاية 2023/05/02 حيث إنقسمت إلى 3 مراحل :

المرحلة الأولى : قمنا بزيارة إلى المؤسسة لأخذ نظرة عامة و شاملة للتعرف على المؤسسة وطبيعة نشاطها و على الهيكل التنظيمي حيث أفادنا مدير هذا المركز بمجموعة من المعلومات القيمة حول سير العمل و كيفية تقييم العمل و قدم نظرة عامة حول العقوبات التي يتعرض لها العامل في المؤسسة و ما يجب التقاضي عليه ، و الأخص علاقات اجتماعية كذلك حسنة بين أعوان الحماية المدنية و آراءهم حول طبيعة العمل و أهم المشكلات و الصعوبات التي يواجهونها و أهم الضغوطات التي يعانون منها.

المرحلة الثانية : قمنا بتوزيع استمارات على العينة

المرحلة الثالثة : قمنا بزيارة أخرى على الوحدة لجمع الاستمارات.

4-مجتمع الدراسة:

يفوت مجتمع الدراسة و مبعد عينة الدراسة مثل مجتمع الدراسة فرع من فروع الحماية المدنية يقيم 91عامل و يعتبر أكثر الفروع عرضة للمخاطر و الحوادث والضعفونات بنسبة كبيرة .

5- عينة الدراسة :

يقصد بالعينة عدد الأفراد التي لها خصائص مشتركة و التي تكون جزءا من المجتمع الأصلي و يجب أن تكون ممثلة له تمثيلا صادقا . (البدوي ونجم،2008،ص79) . وهي العينة التي تمت عليها الدراسة، و تجمع البيانات الميدانية و لك من أجل معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على التغيب، وهي تتمثل في مجموعة من العمال بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بدلس ولاية بومرداس ،اعتمادا على العينة العشوائية البسيطة ، اختيارها ، حيث العدد الإجمالي لعمال بمركز الحماية 91 عامل، و اخترنا منه 35عامل .

6- خصائص عينة الدراسة:

6-1- توزيع افراد العينة حسب متغير السن:

الجدول رقم (02) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير السن

النسبة	التكرار	التوزيع السن
08.90%	08	أقل من 30 سنة
48.90%	44	من 31 الى 40 سنة
35.60%	32	من 41 إلى 50 سنة
06.70%	06	أكثر من 50 سنة
100%	90	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن أغلبية أفراد العينة من فئة متوسطي العمر التي تتراوح أعمارهم ما بين (31) سنة إلى (40) سنة وهي تمثل أكبر نسبة حيث تقدر بـ (48.90%) أي ما يعادل (44) عاملاً، لتأتي بعدها الفئة العمرية التي تتراوح ما بين (41) و(50) سنة و التي تقدر بـ (35.60%) أي ما يعادل (32) عاملاً، ثم تليها فئة الشباب التي تمثل الفئة العمرية اقل من 30 سنة وهي تقدر بنسبة (08.90%) أي ما يعادل (08) عاملاً، في حين سجلت فئة السن الأكثر من 50 في المرتبة الأخيرة أقل نسبة وهي (06.70%) أي ما يعادل (06) عاملاً.

6-2- توزيع افراد العينة حسب متغير الرتبة:

الجدول رقم (03) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الرتبة

النسبة	التكرار	التوزيع الرتبة
11.10%	10	ضباط
16.70%	15	ضباط الصف
41.10%	37	عريف
31.10%	28	عون
100%	90	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن أغلبية أفراد العينة من فئة عريف وهي تمثل أكبر نسبة حيث تقدر بـ (41.10%) أي ما يعادل (37) عاملاً، لتأتي بعدها فئة الاعوان التي تقدر بـ (31.10%) أي ما يعادل (28) عاملاً، ثم تليها فئة ضابط صف تقدر بنسبة (16.70%) أي ما يعادل (15) عاملاً، في حين سجلت فئة الضباط أقل نسبة وهي (11.10%) أي ما يعادل (10) عاملاً.

6-3- توزيع افراد العينة حسب متغير نظام ساعات العمل:

الجدول رقم (04) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير نظام ساعات العمل

النسبة	التكرار	التوزيع نظام ساعات العمل
08.90%	08	نظام 48 ساعة
91.10%	82	نظام 48/24 ساعة
100%	90	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن أغلبية أفراد العينة يخضعون لنظام 48/24 ساعة وهي تمثل أكبر نسبة حيث تقدر بـ (91.10%) أي ما يعادل (82) عاملاً، أما الفئة المتبقية تخضع لنظام 48 ساعة بنسبة (08.90%) أي ما يعادل (08) عاملاً.

6-4- توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة:

الجدول رقم (05) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة

النسبة	التكرار	التوزيع سنوات الخبرة
04.40%	04	أقل من 05 سنة
72.20%	65	من 06 إلى 15 سنة
23.30%	21	أكثر من 15 سنة
100%	90	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم سنوات الاقدمية من 06 الى 15 سنة وهي تمثل أكبر نسبة حيث تقدر بـ (72.20%) أي ما يعادل (65) عاملاً، لتأتي بعدها الفئة التي تتراوح اكثر من 15 سنة التي تقدر بـ (23.30%) أي ما

يعادل (21) عاملاً، ثم تليها في المرتبة الاخيرة الفئة التي تمثل أقل من 05 سنة التي تقدر بنسبة (04.40%) أي ما يعادل (04) عاملاً.

6-5- توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (06) يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	التوزيع الحالة الاجتماعية
27.80%	25	أعزب
72.20%	65	متزوج
00%	00	مطلق
00%	00	أرمل
100%	90	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن نسبة المتزوجين من عينة الدراسة بلغ عددهم 65 عامل وهي تمثل أكبر نسبة حيث تقدر بـ (72.20%) ، ثم تليها فئة أعزب التي تقدر بنسبة (27.80%) أي ما يعادل (25) عاملاً، حيث انه من خلال الملاحظة في هذه الإحتمالات نجد ان نسبة المتزوجين هو العالي مقارنة مع الاحتمالات الاخرى.

7- أدوات الدراسة :

7-1- الاستبيان : هو عبارة عن مجموعة من العبارات أو الفقرات أو الأسئلة التي يتم إعدادها مسبقاً ، توجه إلى أفراد عينة البحث من أجل إبداء رأيهم فيها ، و يعتبر من أكثر الأدوات البحث العلمي استخداماً في ميدان العلوم الاجتماعية و الإنسانية بسبب تعدد مجالات استخدامه بشرط أن تكون معدة بطريقة علمية تتوافق مع أهداف البحث و مع

خصائص مجتمع الدراسة ، فيعتبر وسيلة فعالة للوصول إلى بعض المعلومات التي لا توفرها الملاحظة.

ومن أجل جمع البيانات المتعلقة بالدراسة قمنا ببناء استبيان وينقسم إلى ثلاث محاور وهي كما يلي:

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية : ويضم الجنس، السن، الرتبة، نظام ساعات العمل، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية.

المحور الثاني : يحتوي على 27 بند خاص بالمتغير الأول الضغوط المهنية موزعة على ثلاث أبعاد وهي:

البعد الأول: عبء الدور: ويضم 14 بند.

البعد الثاني: ظروف العمل، ويضم 14 بند.

المحور الثالث: يحتوي على بنود خاص بالمتغير الثاني التغيب.

وقد قمنا بالتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

أولاً: الصدق:

أ- صدق المحكمين :

يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس فقراتها ما وضع لقياسه، أي تقيس فعلا الوظيفة التي يفترض أنه يقيسها وقمنا بالتأكد من الصدق من خلالها، والصدق البنائي لمحاور الاستبيان، تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الاساتذة المحكمين الموجودة أسمائهم في قائمة الملاحق في تخصص علم النفس عمل و تنظيم ،بحيث قاموا بإبداء ملاحظاتهم حول محاور و عبارات الاستبيان، أين تم حذف بعض البنود التي لا تخدم

الموضوع ، و تم تعديل عبارات أخرى سواء من ناحية المعنى أو اللغة ، وتم في الأخير الإجماع على تصحيح الاستبيان ووضعه في شكله النهائي و توزيعه على أفراد عينة الدراسة حتى يقيس ما صمم لأجله .

ب- الصدق البنائي:

الجدول رقم (07) يوضح الصدق البنائي لاستبيان الدراسة

المحاور	معامل الارتباط	القيمة (Sig)
الضغوط المهنية	0.820**	0.000
التغيب	0.754**	0.000

من خلال نتائج الجدول أعلاه والذي يوضح الصدق البنائي لاستبيان الدراسة، نلاحظ أن معاملات ارتباط محاور الاستبيان كلها مرتفعة، وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي فالاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

ثانيا: ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات أداة الدراسة أنه في حالة إعادة تطبيق الأداة (الاستبيان) في ظروف مماثلة فإننا سنتحصل على نفس النتائج. (خالد محمد، 2011، ص138)

ومن أجل التأكد من ثبات الاستبيان لقد قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ و تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح قيم ألفا كرونباخ للاستبيان

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المقياس
0.791	27	الضغوط المهنية
0.684	30	التغيب
0.787	57	الاستبيان

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات استبيان الدراسة بلغ القيمة 0.787، وتدل هذه النتائج على ثبات الاستبيان.

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحليل بيانات البحث التي حصلنا عليها اعتمدنا على برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS V.25)، وذلك من خلال الاستعانة بالأساليب الإحصائية الآتية:

- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري: لتحديد استجابات أفراد العينة.
- اختبار (Independent Samples T-test): وذلك لاختبار وجود الفروقات.
- معامل ألفا كرونباخ alpha de cromback لحساب الثبات.
- معامل سبرمان براون (معامل ارتباط الرتب) .

الفصل الخامس

عرض وتحليل و تفسير ومناقشة النتائج

- 1- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
- 5- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة

1- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

توقعنا وجود علاقة ذات الدلالة الإحصائية بين الضغوط المهنية و التغيب لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الثانوية بدلس-بومرداس و لاختبار هذه العلاقة قمنا بحساب معامل سبرمان براون و هو معامل ارتباط الرتب، الذي يسمح بالتعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين متغيري هذه الدراسة (الضغوط المهنية و علاقتها بالتغيب)

الجدول رقم (09) يوضح نتائج اختبار الفرضية الأولى:

حجم العينة	متغيرات الفرضية	معامل سبرمان براون	الدلالة الإحصائية	الدلالة المعتمدة	القرار الإحصائي
90	الضغوط المهنية	0.926**	0.000	0.01	دالة احصائيا
	التغيب				

و قد تبين من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (09) أن معامل سبرمان براون بلغت قيمته **0.926****، في حين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.01، وهذا ما يدل بكل وضوح على وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والتغيب لدى أعوان الحماية المدنية. و عليه فإن هذه النتائج جاءت موافقة لتوقعتنا السابقة.

لقد بينت نتائج الدراسة الحالية التي تتمثل في وجود علاقة بين الضغوط المهنية والتغيب لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الثانوية بدلس-بومرداس

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أساس معامل سبرمان للرتب بأن مهنة الحماية المدنية تهدف بدرجة أولى إلى تقديم خدمات إنسانية متعلقة أساسا بحماية الأفراد وصون

حياتهم، حيث تتطلب هذه المهنة العمل لساعات طويلة وقدر كبير من التركيز والحيطة والحذر مما يسبب الكثير من الضغوط على أعوان الحماية المدنية، وهذا ما يسبب العديد من التحديات والعوائق والضغوطات، حيث تدفع تلك الضغوط ببعض الأعوان إلى الشعور بالإحباط واليأس وانخفاض الانتاجية وارتفاع معدل دوران العمل وهو ما يؤدي إلى تغيب العون عن عمله من أجل الهروب من الوقع والشعور بالراحة والطمأنينة النفسية والابتعاد عن الضغوط.

و لقد اتفقت هذه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة سواء عربية او أجنبية فيما يخص الضغوط المهنية ،فوجد دراسة سليم نعامه وأنور جميل علي (2011) التي هدفت الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي و أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطيه بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعا لمتغيرات البحث.كما نجد أيضا دراسة مكناسي محمد(2006) التي هدفت التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات، و أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل.

2- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

توقعنا وجود علاقة ذات الدلالة الإحصائية بين عبئ الدور و التغيب و لاختبار هذه العلاقة قمنا بحساب معامل سبرمان براون و هو معامل ارتباط الرتب، الذي يسمح بالتعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين متغيري هذه الدراسة .

الجدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية

القرار	الدلالة	الدلالة	معامل سبرمان	متغيرات الفرضية	حجم العينة
الاحصائي	المعمدة	الإحصائية	براون		
دالة احصائيا	0.01	0.000	0.895**	عبء الدور	90
				التغيب	

يتضح من خلال الجدول أن معامل سبرمان براون بلغت قيمته 0.8950^{**} ، في حين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.01، وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين عبء الدور والتغيب لدى أعوان الحماية المدنية.

يمكن تفسير ذلك بأن كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من العون القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب امكانيات العون المهنية مع تلك الواجبات والمهام، خصوصا أن مهنة الحماية المدنية تتطلب القيام بالعديد من المهام في الوقت المحدد وبأقصى سرعة ممكنة و معرضون للحجز في أي وقت و خاصة المهام المتعلقة بحماية الناس والممتلكات هذا ما يؤدي إلى شعور العون بعبء الدور وهو ما يؤدي غلى شعوره بالتعب والإرهاق مما يؤدي إلى تغيبه عن العمل.

و لقد اتفقت هذه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة سواء عربية او أجنبية فيما يخص الضغوط المهنية ،ف نجد دراسة مطاطلة موسى (2001)، تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية و أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية بين بعد عبء الدور والتوافق المهني لدى أفراد العينة. كما نجد أيضا دراسة مهدي بوعلام (2003)،هدفت الدراسة الى معرفة دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين مقاومة الضغط والصحة الجسدية لدى أعوان الحماية المدنية ، و أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين إستراتيجيات الأفعال والصحة النفسية.

3- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

توقعنا وجود علاقة ذات الدلالة الإحصائية بين بين ظروف العمل والتغيب و لاختبار هذه العلاقة قمنا بحساب معامل سبيرمان براون و هو معامل ارتباط الرتب، الذي يسمح بالتعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين متغيري هذه الدراسة .

الجدول رقم (11) يوضح نتائج اختبار الفرضية الثالثة

القرار	الدلالة	الدلالة	معامل سبيرمان	متغيرات الفرضية	حجم العينة
الاحصائي	المعتمدة	الإحصائية	براون		
دالة	0.01	0.000	0.588**	ظروف العمل	90
احصائيا				التغيب	

يتضح من خلال الجدول أن معامل سبيرمان براون بلغت قيمته *0.588، في حين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.01، وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والتغيب لدى أعوان الحماية المدنية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن مهنة الحماية المدنية تتميز بتعدد العمل بدرجة كبيرة وهو ما يتطلب درجة عالية من المهارات والخبرات من أجل أدائه خصوصا وأن تلك المهنة تعتبر من أنبل المهن لأنها تتعلق أساسا بصون حياة الأفراد والمجتمعات وحماية ممتلكاتهم، هذا ما يشكل الكثير من الضغط النفسي على أعوان الحماية المدنية مما قد يؤدي إلى تغييبهم عن العمل من أجل الشعور بالراحة والابتعاد على الضغوط المهنية.

و لقد اتفقت هذه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة سواء عربية او أجنبية فيما يخص الضغوط المهنية، فنجد دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدى (2002) التي تناولت

ضغوط العمل لدى الأطباء حيث تهدف الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذلك التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضه النفسية والجسمية. و أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إرتباطية بين بعد عبء الدور والتوافق المهني لدى أفراد العينة. كما نجد أيضا دراسة ماجدة مصري (2002) هدفت الدراسة الى معرفة ضغوط العمل و تأثيرها على الاداء الوظيفي للعاملين، و أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي.

4- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

توقعنا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط و التغيب عن العمل حسب متغير ساعات العمل و لاختبار هذه الفروق قمنا بحساب قيمة اختبار (T.Test) وهو الذي يسمح للكشف عن دلالة الفروق الاحصائية بين متوسطي عينتين هذه الدراسة.

الجدول رقم (12): يبين نتائج الفرضية الرابعة

ساعات العمل	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة Sig	الدلالة المعتمدة	القرار الاحصائي
24/48 ساعة	82	180.48	21.38	0.351	0.735	0.05	غير دالة إحصائيا
08 ساعات	08	176.75	29.37				

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار (T.Test) تساوي 0.351 في حين أن قيمة مستوى الدلالة (Sig) تساوي 0.735، وهو مستوى أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والتغيب عن العمل لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير ساعات العمل.

وتفسر نتائج هذه الفرضية أن كافة موظفي الحماية المدنية يسهرون على أداء مهامهم وواجباتهم المهنية على أكمل وجه وهم جاهزون للتدخل في أي وقت وفي أي مكان، هذا ما جعل عدم وجود فروقات لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير ساعات العمل، فالضغوط المهنية والتغيب عن العمل ليس له علاقة بمتغير ساعات العمل، بل يرجع لأسباب أخرى كالمرض أو وجود ظروف قاهرة خارج نطاق العمل أو ظروف شخصية و أيضا نظامهم هو نظام شبه عسكري لا يحق للعون رفض أي امر يأتيه في وقت او وضع كان فعليه تلبية الحجز حيناً دون تردد...الخ.

و لقد اتفقت هذه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة سواء عربية او أجنبية فيما يخص الضغوط المهنية ،فوجد دراسة شفاء محمد علي و وسام ابراهيم موسى (2015) التي تناولت ضغوط العمل على أداء العاملين حيث تهدف الدراسة لوجود علاقة ارتباطية و تأثيرها على أداء العاملين .و أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل و أداء العاملين. كما نجد أيضا دراسة جودت (2004) هدفت الدراسة الى معرفة قياس ضغوط العمل التي تواجه الممرضين ، و أظهرت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة و الحالة الاجتماعية للعمال.

5- عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

توقعنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط و التغيب عن العمل حسب متغير الرتبة و لاختبار هذه الفروق قمنا باستخدام اختبار (LSD) لإجراء المقارنات بين تخصصات العلوم الاجتماعية.

الجدول رقم (13) يوضح نتائج اختبار الفرضية الخامسة:

الرتبة	عدد الأفراد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	قيمة SIG
ضباط	10	176.00	21.28	6.027	0.001
ضباط الصف	15	174.20	14.00		
عريف	37	190.89	17.93		
عون	28	170.64	25.30		
المجموع	90	180.15	22.03		

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (Sig) تساوي (0.001)، وهو مستوى أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.01)، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والتغيب عن العمل لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الرتبة.

ومن أجل معرفة مصدر الفروق تم استخدام اختبار (LSD) لإجراء المقارنات بين تخصصات العلوم الاجتماعية وهذا ما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (14): يمثل اختبار (LSD) للمقارنة حسب الرتبة

الرتبة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (Sig)
ضباط	ضباط صف	1.80	8.31	0.829
	عريف	-14.89	7.26	0.43
	عون	5.35	7.50	0.477
ضباط صف	ضباط	-1.80	8.31	0.829
	عريف	-16.69	6.23	0.009
	عون	3.55	5.10	0.587
عريف	ضباط	14.89	7.50	0.043
	ضباط صف	16.69	6.51	0.009
	عون	20.24	5.10	0.000
عون	ضباط	-5.35	7.50	0.477
	ضباط صف	-3.55	6.51	0.587
	عريف	-20.24	5.10	0.000

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن مصدر الفروق بين صنف الضباط وصنف عريف، وكذلك صنف ضباط صف وعريف، وكذلك صنف عريف وصنف عون.

ويفسر ذلك إلى أن الرتبة المهنية لدى موظفي تسمح بالمعرفة الواسعة للميدان كما تساهم في معرفة طرق التعامل والتدخلات اليومية، كون الرتبة المهنية وطبيعة المهام المسندة لكل رتبة لا تتشابه مع بعضها البعض وتختلف من رتبة إلى أخرى، وهذا ما جعل هناك فروق بين الرتب المهنية لدى موظفي الحماية المدنية فالضغوط المهنية والتغيبات لدى الأعوان ليست هي نفسها الضغوط والتغيب لدى الضباط أو صف الضباط، وكذلك الضغوط والتغيب لدى الضباط ليست هي نفس الضغوط والتغيب لدى ضباط الصف، وهذا الاختلاف راجع بطبيعة الحال إلى طبيعة المهام المسندة لكل موظف.

و لقد اتفقت هذه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة سواء عربية او أجنبية فيما يخص الضغوط المهنية ،فوجد دراسة نبيلة لطفي الخوالدة (2005) التي تناولت أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي . و أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مصادر ضغوط العمل والاغتراب الوظيفي . كما نجد أيضا دراسة صالح القحطاني(2008) تناولت الضغوط الاجتماعية و ضغوط العمل و أثرهما على اتخاذ القرارات ،هدفت الدراسة الى معرفة الفروق ذات الدلالة الاحصائية بين ضباط في العمل، و أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الضباط في العمل .

الاستنتاج العام:

يتمحور موضوع الدراسة الحالية حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالتغيب لدى اعوان الحماية المدنية في بلدية دلس ولاية بومرداس .حاولنا من خلالها التعرف على مدى تأثير الضغوط المهنية على تغيبهم عن العمل وفي الاخير حاولنا الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين التغيب والضغوط مهنية . بعد التحليل و إثراء متغيرات الدراسة، قمنا بتطبيق استبيان جمع البيانات على عينة الدراسة التي تتكون من (35) عون، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من المجتمع الكلي البالغ عدده 90 عامل، وبعد جمع البيانات، تمت معالجتها إحصائياً بالاعتماد على الحزمة الاحصائية (SPSS) في استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، معامل سبرمان براون، معامل الفا كرونباخ لحساب الثبات، اختبار (T.Test) بعد عرضها وتفسيرها ومناقشتها توصلنا الى النتائج التالية:

- ان هناك علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والتغيب لدى اعوان الحماية المدنية في الوحدة الثانوية بدلس ولاية بومرداس يعني الفرضية تحققت.
- توجد علاقة ارتباطية بين عبئ الدور والتغيب لدى اعوان الحماية المدنية المدنية في الوحدة الثانوية بدلس ولاية بومرداس يعني الفرضية تحققت.
- توجد علاقة ارتباطية بين ظروف العمل والتغيب لدى اعوان الحماية المدنية المدنية في الوحدة الثانوية بدلس ولاية بومرداس يعني الفرضية تحققت.
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الضغوط المهنية والتغيب عن العمل لدى اعوان الحماية المدنية المدنية في الوحدة الثانوية بدلس ولاية بومرداس حسب متغير ساعات العمل يعني الفرضية لم تتحقق.

- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الضغوط المهنية والتغيب عن العمل لدى اعوان الحماية المدنية المدنية في الوحدة الثانوية بدلس ولاية بومرداس حسب متغير الرتبة يعني الفرضية تحققت.

اقتراحات الدراسة:

- الحرص على تطبيق نظام واضح و ملائم و عادل داخل المؤسسة.
- توزيع مكافآت على الأعوان .
- زيادة في الأجور فواجب ان تكون الرواتب متناسبة مع الجهود المبذولة أثناء العمل.
- إجراء دراسات حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالتغيب لدى أعوان الحماية المدنية مع متغيرات أخرى قد تساهم في تحسين بيئة و مناخ داخل الحماية المدنية.
- توفير أخصائيين نفسانيين على مستوى الوحدات لتهيئة الأعوان من الناحية النفسية عن طريق تقديم النصائح و التوصيات قبل و بعد عملية التدخل.
- تطوير إطار تسيير الموارد البشرية ذلك بتوفير أخصائيين في علم النفس العمل وتنظيم و تسيير الموارد البشرية بهدف تحسين الجانب النفسي للعمال و التمكن من السيطرة على الحالة النفسية في حال تعرض العمال للضغوط المهنية.
- تشجيع على اجراء مثل هذه الدراسات في ميادين وقطاعات أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- 1- أحمد ماهر : إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الإسكندرية (مصر) ، دط، 2004، ص ص 131، 132
- 2- أنس عبد الباسط عباس . إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان (الأردن)، ط1، 2011.
- 3- أسامة كمال، محمد الصيرفي : إدارة الموارد البشرية، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية البحرين، دط، 2006، ص59.
- 4- بهاء الدين ،ماجدة ،و السيد عبيد 2008 الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية ،عمان دار صفاء للنشر و التوزيع .
- 5- بلوط، حسن ابراهيم 2002 ادارة الموارد البشرية من منضور استراتيجي ط1 ، لبنان ، دار النهضة العربية .
- 6- بليط عبدالله: هي دراسة قام بها الباحث عبد الله بليط تحت عنوان التغيب الصناعي دراسة سوسيولوجية لظاهرة التغيب في المؤسسة الصناعية الجزائرية بمؤسسة الخزف الصحي للشرق وحدة الميلية - جيل-2001-2002.
- 7- حسين عبد الحميد أحمد رشوان ، علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر ، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2005 ، ص96
- 8- حسين عبد الحميد أحمد رشوان : علم الاجتماع الصناعي، دار وائل للنشر ، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2005، ص96
- 9- حبيب الصحاف : معجم ادارة الموارد البشرية وشؤون العاملين ، عربي - انجليزي ، مكتبة لبنان ناشرون ، ط1، لبنان، 35

قائمة المراجع

- 10- **زكي محمود هاشم** إدارة الموارد البشرية ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، ط2، دس. الزيات فتحي مصطفى: علم النفس المعرفي مداخل ومناهج ونظريات)، ط1، 2001.
- 11- **زكي محمود هاشم** .إدارة الموارد البشرية ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، ط2، دس، ص 755.
- 12- **سليم نعامة وأنور جميل علي**. (2011) بعنوان «الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي .
- 13- **سعود محمد النمر(1994)** .بعنوان تحليل إتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص، المملكة العربية السعودية.
- 14- **شحام عبد الحميد (2007/2006 :)** (بعنوان علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية مذكورة في علم النفس و علوم التربية و الارطفونية .الجزائر 2006/2005، ص11).
- 15- **طارق كمال** : علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية (مصر)، دط، 2007، ص175. محمد شحاته ربيع مرجع سابق، ص43.
- 16- **طلعت إبراهيم لطفي** : تغيب العمال في المجال الصناعي، قسم الدراسات الاجتماعية، السعودية، 1984.ص115.
- 17- **عثمان مريم**، 2009الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية رسالة ماجستر_جامعة الإخوان منتوري قسنطينة.
- 18- **عمار الطيب كشرود** ..معجم مصطلحات علم النفس الصناعي و التنظيمي للإدارة ...ليبيا دار الكتب 1994 ص266)
- 19- **عبد الغفار حنفي**. السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية (مصر)، دط، 2002

قائمة المراجع

- 20- **عمار الطيب كشرودة** : معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة دار النهضة العربية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان ، ط2007 ، 2 ، ص 17.
- 21- **علي السلمي** : ادارة الموارد البشرية ، دار غريب للطباعة والنشر ، (ب ط) ، (ب س) ، ص 367
- 22- **عبد الرحمان عيسوي**:الكفاءة الإنتاجية،دار النهضة العربية للطباعة و النشر،لبنان،1990ص2
- 23- **محمود إسلام الفار** : معجم علم الاجتماع، دار المعارف، القاهرة (مصر)، ط1، 1987. 141
- 24- **مكناسي محمد 2006** :بعنوان التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية.
- 25- **معين محمود عيا صرة وآخرون**:إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل "، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008. ص11
- 26- **محمد إسماعيل بلال** ،السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق،2009ص44).
- 27- **مصطفى نجيب شاويش**. ادارة الموارد البشرية (ادارة الأفراد) ، ط 3 ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الاردن ، 2000، 9.
- 28- **محمد سيد فهمي** : إسهامات الخدمة الاجتماعية في التنظيمات الصناعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (مصر)، ط1، 2014، ص 181.
- 29- **محمد عبد المولى الدقس** ،علم اجتماع صناعي،دار مجدلاوي للنشر و التوزيع.عمان.الاردن.ط1، 2005.
- 30- **مصطفى محمود أبو بكر**: الموارد البشرية (مدخل) تحقيق الميزة التنافسية الدار الجامعية الإسكندرية (مصر)، ط1، 2008، ص261.

- 31- محمد إسماعيل بلال : السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية (مصر)، دط، 2005، ص74.
- 32- محمد سعيد أنور السلطان: إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية (مصر)، دط، 2003.
- 33- منير نوري: الوجيز في تسيير الموارد البشرية(وفق القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية)ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص218.
- 34- فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، (الأردن)، دط، 2011، ص173.

الدراسات الأجنبية:

- 35- سوشيل سنجهاال العلاقة بين التغيب وشعور العمال بعدم إحراز التقدير المناسب في العمل.
- 36- ستيفن أكرويد، بول طومبسون، ترجمة عبد الحكم أحمد الخزامي : سوء السلوك التنظيمي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ط1، 2002، ص ص 61 ، 62
- #### المذكرات الجامعية :

- 37- أمين أنيس سكو ومحمد سعيد خداوي : دراسة أسباب التغيب في الوظيف العمومي، دراسة حالة المديرية الولائية للتجارة بسعيدة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر، تخصص الطرق الكمية في التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2015/2016.
- 38- سلمى لحر: تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى - جيجل، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية جامعة منتوري 2 ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، 2012-2013، ص ص 113، 114.

قائمة المراجع

39- كمال بوقرة: المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة قارورات الغاز وحدة باتنة - دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم الاجتماع 2007-2008، ص ص 273. 274.

المجلات :

39www.swmsa.net.مجلة العلوم الإجتماعية :ظاهرة الغياب في العمل الصناعي

40www.alanba.com.محمود ملحم :التغيب عن العمل و اثاره على الإنتاجية

الملاحق

الملحق رقم (01):

استمارة البحث

أخي العون لقد تم اختياركم لتمثيل رأي فئة من مجتمع الدراسة , فنرجو تعاونكم خدمةً للبحث العلمي كون المعلومات الواردة في الاستبيان لا تستخدم إلا لأغراض علمية . لإتمام شهادة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم و الذي يدور موضوعها حول الضغوط المهنية و علاقتها بالتغيب لدى عمال الحماية المدنية و تحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة و التي يرجى منكم الإجابة عليها وفقا لتصوراتك و شعورك نحو مهنتك و ذلك بوضع علامة (+) أمام العبارة المناسبة لك .

ولكم فائق الشكر و الاحترام

من إعداد الطالب :

حنين بثينة

حوالي خديجة

البيانات الشخصية : الرجاء وضع علامة (+) أمام العبارة المناسبة لك و ذلك حسب المطلوب كما يلي:

(1) - الفئة العمرية :

- اقل من 30 سنة - من 30 إلى اقل من 40 - من 41 سنة إلى اقل من 50 سنة - من 51 سنة فما فوق

(2) - الرتبة

- ضابط - ضابط صف - عريف - عون

(3) - نظام ساعات العمل :

- نظام 8 ساعات - نظام 48/24 ساعة

(4) - سنوات الخدمة :

- اقل من 5 سنوات - من 5 إلى 15 سنة - أكثر من 15 سنة

(5) - الحالة الاجتماعية :

- أعزب - مطلق - متزوج - أرمل

الملحق رقم (02):

استبيان الضغوط المهنية

لا اهتم	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	البنود
المحور الأول : عبئ الدور					
					1- كثيرا ما تفكر بمشكلاتك العائلية أثناء تأدية مهامك الوظيفي .
					2- تشعر أحيانا بصعوبة التوفيق بين مهامك الأسرية و مهامك الوظيفية .
					3- اشعر بحالة عدم الاستقرار في وظيفتك .
					4- تشعر بالتوتر بسبب عملك .
					5- أحيانا تجهل كل المسؤوليات الموكلة إليك .
					6- في عملك لديك نشاطات متنوعة لكي تتجزها .
					7- تعاني من التعب و الإرهاق لكثرة المهام و المسؤوليات.
					8- تعمل تحت ضغط الوقت.
					9- كثرة قلقك بسبب كثافة البرامج المهنية لدى الحماية المدنية .
					10- عملك يتطلب منك بذل الكثير من الجهد .
					11- تعيش بخوف بسبب خطورة العمل.
					12- يتدخل المشرفون كثيرا في مهامك .
					13- تحس انك تقدم أقصى ما تملك من جهد في عملك .
					14- تشعر بالإرهاك عند نهاية عملك و مناوبتك .

المحور الثاني : ظروف العمل

					15- ترى أن وسائل اللازمة غير متوفرة .
					16- ترى أن عند التدخل في ظروف مناخية غير ملائمة (حرارة شديدة، أمطار غزيرة، البرودة الشديدة، رياح شديدة).
					17- لديك خلافات مع بعض الزملاء في العمل.
					18- علاقات اجتماعية غير ودية مع المسؤولين.
					19- عدم توفر أماكن للراحة في العمل.
					20- غياب تماسك الجماعة في العمل .
					21- تعاني من الانتقادات الموجهة لك من طرف الإدارة .
					22- عند تلقي معلومات غير واضحة او خاطئة عن مكان الحدث.
					23- عند وجود الفوضى في مكان التدخل (الجمهور، الفضوليين، عراقيل السيارات، المارة....)
					24- نقص في عتاد التدخل في مجال العمل .
					25- الظروف داخل الوحدة غير مريحة و غير ملبية لحاجة العون (المرافق الرياضية، الإطعام، المبيت، النادي، النظافة، الرعاية الصحية...).
					26- التدخلات في أوقات متأخرة من الليل .
					27- المناوبة في أيام العيد و المناسبات .

الملحق رقم (03):

استبيان التغيب

البند	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	لا أهتم
1)- التمكن من تنفيذ الأنشطة في الوقت المحدد.					
2)- الالتزام بالحضور للدوام في الوقت المحدد.					
3)- كيف تقيم اطلاعك على الأعمال المطلوبة منك.					
4)- كيف تقيم اطلاعك على القواعد و القوانين التي تنص عليها الحماية المدنية					
5)- لديك فرص متاحة للترقية.					
6)- هناك تنوع في المهام التي أقوم بها.					
7)- أهداف العمل التي أقوم به معروف .					
8)-تحصل على دعم و مساعدة في حل المشكلة التي تواجهها في العمل.					
9)- المسئول له كفاءة في اتخاذ القرارات بعد جماعات العمل.					
10)-القدرة على التكيف مع بيئة العمل					
11)-هل بيئتك التي تشمل الأسرة و المجتمع و المشكلات الشخصية تؤثر على أدائك الوظيفي.					
12)-هل ضعف التفاعل والتفاهم بينك والزملاء و المدراء يسهم في انخفاض مستوى أدائك الوظيفي.					
13)-اتخاذ القرارات في الوحدة عادلة.					

					14)-تعتقد إن طريقة المشرف في توجيه العمال مشجعة.
					15)-ترى أن الوسائل المتاحة بالمؤسسة ملائمة لإثارة دافعيك.
					16)- علاقتي مع زملائي في العمل علاقة ودية .
					17)-تشعر انك جزء من الجماعة التي تعمل معها.
					18)-يحقق لك العمل الاحترام و التقدير .

الملحق رقم (04):

الأساتذة المحكمين:

الأستاذ المحاضر (أ) لحسن حمزة

الأستاذ المحاضر (أ) حمر العين عبدالرزاق

الأستاذ المحاضر (أ) بن تونس

الأستاذ المحاضر (أ) قدور عثمان

البروفيسور خلفان رشيد

الملحق رقم (05):

نتائج SPSS

Correlations

		الضغوط المهنية والتغيب	الضغوط المهنية	التغيب
الضغوط المهنية والتغيب	Pearson Correlation	1	,820**	,754**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	35	35	35
الضغوط المهنية	Pearson Correlation	,820**	1	,243
	Sig. (2-tailed)	,000		,160
	N	35	35	35
التغيب	Pearson Correlation	,754**	,243	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,160	
	N	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,791	27

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,684	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	57

Statistics

		الفئة	الرتبة	نظام	سنوات	الحالة
N	Valid	90	90	90	90	90
	Missing	0	0	0	0	0

الفئة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	8	8,9	8,9	8,9
	من 30 إلى 40 سنة	44	48,9	48,9	57,8
	من 41 سنة إلى 50 سنة	32	35,6	35,6	93,3
	من 51 سنة فما فوق	6	6,7	6,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

الرتبة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ضباط	10	11,1	11,1	11,1
	ضباط صف	15	16,7	16,7	27,8
	عريف	37	41,1	41,1	68,9
	عون	28	31,1	31,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

نظام

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نظام 8 ساعات	8	8,9	8,9	8,9
	نظام 48/24 ساعة	82	91,1	91,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

سنوات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	4	4,4	4,4	4,4
	من 6 إلى 15 سنة	65	72,2	72,2	76,7
	من 15 سنة فما فوق	21	23,3	23,3	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

		الحالة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	أعزب	25	27,8	27,8	27,8
	متزوج	65	72,2	72,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Correlations

				التغيب	الضغوط المهنية والتغيب
Spearman's rho	التغيب	Correlation Coefficient	1,000		,926**
		Sig. (2-tailed)	.		,000
		N	90		90
	الضغوط المهنية والتغيب	Correlation Coefficient	,926**		1,000
		Sig. (2-tailed)	,000		.
		N	90		90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

				عبء الدور	الضغوط المهنية والتغيب
Spearman's rho	عبء الدور	Correlation Coefficient	1,000		,895**
		Sig. (2-tailed)	.		,000
		N	90		90
	الضغوط المهنية والتغيب	Correlation Coefficient	,895**		1,000
		Sig. (2-tailed)	,000		.
		N	90		90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		ظروف العمل		الضغوط المهنية والتغيب	
Spearman's rho	ظروف العمل	Correlation Coefficient	1,000	,588**	
		Sig. (2-tailed)	.	,000	
		N	90	90	
	الضغوط المهنية والتغيب	Correlation Coefficient	,588**	1,000	
		Sig. (2-tailed)	,000	.	
		N	90	90	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Group Statistics

نظام		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الضغوط المهنية والتغيب	نظام 48/24 ساعة	82	180,4878	21,38780	2,36189
	نظام 8 ساعات	8	176,7500	29,37321	10,38500

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	t	df
الضغوط المهنية والتغيب	Equal variances assumed	4,074	,047	,456	88
	Equal variances not assumed			,351	7,741

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
الضغوط المهنية والتغيب	Equal variances assumed	,649	3,73780	8,19646
	Equal variances not assumed	,735	3,73780	10,65020

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	
		Lower	Upper
الضغوط المهنية والتغيب	Equal variances assumed	-12,55093	20,02654
	Equal variances not assumed	-20,96531	28,44092

Descriptives

الضغوط المهنية والتغيب

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
ضباط	10	176,0000	21,28641	6,73135	160,7726	191,2274
ضباط صف	15	174,2000	14,00102	3,61505	166,4465	181,9535
عريف	37	190,8919	17,93628	2,94871	184,9116	196,8721
عون	28	170,6429	25,30293	4,78180	160,8314	180,4543
Total	90	180,1556	22,03007	2,32217	175,5414	184,7697

Descriptives

الضغوط المهنية والتغيب

	Minimum	Maximum
	ضباط	149,00
ضباط صف	154,00	188,00
عريف	157,00	226,00
عون	116,00	210,00
Total	116,00	226,00

ANOVA

الضغوط المهنية والتغيب

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	7503,426	3	2501,142	6,027	,001
Within Groups	35690,396	86	415,005		
Total	43193,822	89			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الضغوط المهنية والتغيب

LSD

الرتبة (I)	الرتبة (J)	Mean Difference		Sig.	95% Confidence Interval	
		(I-J)	Std. Error		Lower Bound	Upper Bound
ضباط	ضباط صف	1,80000	8,31670	,829	-14,7330	18,3330
	عريف	-14,89189*	7,26063	,043	-29,3256	-,4582
	عون	5,35714	7,50480	,477	-9,5619	20,2762
ضباط صف	ضباط	-1,80000	8,31670	,829	-18,3330	14,7330
	عريف	-16,69189*	6,23565	,009	-29,0880	-4,2958
	عون	3,55714	6,51833	,587	-9,4009	16,5151
عريف	ضباط	14,89189*	7,26063	,043	,4582	29,3256
	ضباط صف	16,69189*	6,23565	,009	4,2958	29,0880
	عون	20,24903*	5,10274	,000	10,1051	30,3929
عون	ضباط	-5,35714	7,50480	,477	-20,2762	9,5619
	ضباط صف	-3,55714	6,51833	,587	-16,5151	9,4009
	عريف	-20,24903*	5,10274	,000	-30,3929	-10,1051

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.