

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
مركز اليقظة البيداغوجية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته... يسرنا أن نرسل اليكم هذه المداخلة للمشاركة في الملتقى الوطني المزمع اجراؤه يوم: 11/فيفري/2020 ، و الموسوم ب : كن يقظا أمام الضغوط النفسية و المهنية

استمارة تأكيد المعلومات:

المشارك الأول:	المشارك الثاني:	المشارك الثالث:
اسم ولقب المشارك:	عباسي علي	مرهون أمحمد
التخصص الأكاديمي:	علم الاجتماع سوسيوولوجيا المؤسسة التربوية	علم الاجتماع تنظيم وعمل
الرتبة:	طالب دكتوراه	طالب دكتوراه
المؤسسة / الجامعة:	جامعة محمد بوضياف المسيلة	جامعة محمد بوضياف المسيلة
البلد:	الجزائر	الجزائر
الهاتف المحمول:	0699.25.24.21	0661.40.23.27
البريد الإلكتروني:	ali.abassi@univ-msila.dz	mhamed.marhoune@univ-msila.dz
محور المشاركة:	المحور الخامس : الضغوط النفسية و المهنية للطلبة والاساتذة والعمال	
عنوان المداخلة:	مصادر ضغوط العمل المهنية والنفسية لدى الموظفين والعمال	
الكلمات المفتاحية:	مصادر - ضغط العمل النفسي - ضغط العمل المهني - الموظفين -العمال	

مصادر ضغوط العمل المهنية والنفسية لدى الموظفين والعمال

- ط/د. عباسي علي

-ط/د مرهون أمحمد

جامعة المسيلة

مقدمة :

عاش الإنسان منذ بداية الكون باحثا عن الاستقرار والأمان ، جاريا وراء الرّاحة التي تعطيه الاتزان، وهو يسعى لتخفيف عبء الحياة عن كاهله، ولما ازدادت الحياة تعقيدا وقوة توسّعت وازدادت مطالبها وحاجاتها، فازدادت الضّغوط الواقعة عليه لتلبية تلك المطالب فلا يستطيع التوقف عن مجاراة ذلك، ممّا اضطره إلى مواكبة التسارع لتحقيق الرّغبات والمطالب، هذا الإسراع زاده مرّة أخرى من الضّغط على النفس وتحميلها أكثر من طاقتها بغية اللّحاق بموكب التّحضّر بكل ما يحمله من قسوة ورخاء، فالحضارة تحمل معها رياح التّغيير، والتّغيير يحمل معه التّبديل في السلوك وينتج عنه بعض الانحرافات.

ولقد عرف العامل الجزائري تغييرات عميقة ومتنوعة في كل الميادين والمجالات ، مما أدّى إلى ظهور حالات كثيرة من ضغوط العمل الذي يؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى الآخر في الشّعور بالعزلة وذلك نتيجة للمفهوم السائد بأن الاعتراف بالضّغط يعني إظهار الضّعف، ومهما تكن أسبابه وتأثيراته فهو كائن في أغلب المنظّمات، وأصبح واحد من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة المنظّمات فمصادر الضّغط تنقسم إلى مصادر رئيسية هي البيئة، التّنظيم، والأفراد.

فهذه المصادر يمكن أن تؤدي إلى تصرّفات خاطئة من طرف العامل ، قد يرجع السبب في ذلك إلى عوامل شخصية أو تكنولوجية تتمثل في إهمال العامل لعمله أو إلى ضعف دافعيته للبقاء في المنظّمة، أو تعقّد الآلات والتقنيات التي تفوق قدرات ومستوى تكوين العامل، أو الظروف الفيزيائية التي تحيط به .(الازهر عبد المالك، بوفولة بوخميس، 2019، ص138)

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الى ما يلي :

- التعرف على مفهوم الضغط النفسي و المهني
- التعرف على مصادر الضغوط النفسية و المهنية لدى العمال و الموظفين .
- الخروج بتوصيات و اقتراحات من شأنها مساعدة القائمين على الصحة المهنية في اتخاذ اجراءات صحية مناسبة و ملائمة للظروف الجيوفيزيائية و السيكولوجية في بيئة العمل .

تحديد المفاهيم :

ضغوط العمل :

الضغط مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني : ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق (شحاتة، النجار، 2003، ص208).

والضغط هو المتغيرات التي تحيط بالموظف أثناء تأدية مهامه مسببة بذلك نوعا من التوتر والقلق يكمن في النتائج السلبية المتمثلة في قلة الدافعية والتشاؤم ونقص القدرة على التفكير والابداع.

الضغط : القهر، الاضطراب، والضغط بمعنى الشدة والمشقة. (بن زروال، 2003، ص445)

ويعرفها لازاروس وكوهين بأنها : " الاحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي " (سيد يوسف، 2004، ص17).

ويعرفها الصباغ بأنها : "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه ". (الصباغ، 1981، ص29)

كما عرفها غراث GRATH بأنها عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد وبيئته بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص ". (العميان، 2005، ص161).

وأیضا عرف الضغط المهني على أنه : "يشير الى أي شيء من شأنه أن يؤدي الى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ". (منى، 2009، ص35).

اشكالية الدراسة :

يشهد العالم الحديث العديد من التغيرات في مختلف الجوانب الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، الثقافية والمهنية. مما أدى الى بروز عدة ظواهر جديدة أثرت بشكل كبير على ميكانيزما الفرد في الفرد لتضعه أمام تحديات وصراعات على مختلف المستويات الحياتية لديه، خاصة على المستوى المهني، حيث أن الفرد وبسبب قلقه الدائم وفزعه أمام هذه التطورات الرهيبة ؛ أصبح يعاني من ضغوط نفسية متفاوتة في وسطه المهني، مما استدعى على الباحثين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع وحتى في مجال الادارة التنمية البشرية ينصبون على دراسة هذه الضغوط ومعرفة أنواعها وأسبابها وأثارها على حياة الفرد داخل وخارج مكان عمله.

والعمال والموظفون في البيئة المهنية الجزائرية، فقد طالتهم هذه الضغوط المهنية من أكثر من زاوية على جميع جوانب حياتهم السوسولوجية والسيكولوجية والمهنية ومن أكثر من مصدر واحد، فلقد تعددت هذه المصادر واختلفت باختلاف أماكن وتوقيت أداء العمل، مما أثر على مستوى أدائهم ومردودهم المهني داخل المؤسسات والمصانع والشركات و غيرها.

هذا ما جعلنا نطرح اشكالية الدراسة على الشكل التالي :
- ما هي الضغوط المهنية والنفسية ؟ وماهي مصادرها ؟

أدبيات الدراسة :

مصادر الضغوط وأنواعها:

يذكر عبد القادر أحمد مسلم في دراسته المقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال سنة 2007 قائلاً : ويندر أن نجد دراسة بحثت في مجال ضغوط العمل لم تتطرق للكشف عن مصادرها. لذا ظهرت العديد من التصنيف والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط تبعاً لمصادرها المسببة لها، والتي تباينت بحسب نظرة مصنفها لمصادر الضغوط أو تطويرها بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طوعت لتتناسب بعض المهن. ويرى هيجان أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصنيف لمصادر الضغوط سلكوا ثلاثة مسارات تتكون من التالي:

أولاً- النموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

ثانياً- النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسية.

ثالثاً- النموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسية فأكثر.(عبد القادر أحمد مسلم نقلاً عن هيجان:1419هـ،73).

ولامتياز تنظيم هيجان السابق بالمنطقية في تنظيم مذاهب الباحثين في إيراد مصادر ضغوط العمل فسيعتمد على هذا التنظيم في عرض هذا المبحث، كما تجدر الإشارة إلى أنه سيتم استعراض أشهر النماذج المعروفة التي تناولت مصادر ضغوط العمل، وذلك بهدف التعريف بها وليس حصرها:

1- النموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

يتألف نموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه BRIEF مع كل من VANSELL و SCHULER من مجموعتين رئيسيتين من العوامل المسببة لضغوط العمل، تشتمل كل مجموعة على عدد من العناصر الفرعية، ويندرج تحت كل عنصر فرعي عدد من مسببات ضغوط العمل.

● فالمجموعة الرئيسية الأولى تشتمل على ثلاث مجموعات فرعية هي: السياسات التنظيمية؛ والهيكل التنظيمي؛ والمراحل التنظيمية.

● وتشتمل المجموعة الرئيسية الثانية على خمس مجموعات فرعية هي: تجهيزات بيئة العمل المادية؛ والسلامة والصحة المهنية؛ وعلاقات العمل الشخصية؛ ومتطلبات الوظيفة؛ ومتطلبات الدور (BRIEF: 1981,66).

(VANSELL; SCHULER). وسار عسكر على المسار نفسه في تقسيم مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الفرد، حيث يتكون تصنيفه لضغوط العمل من مجموعتين، تشمل كل منها أيضاً عدداً من العناصر الفرعية على النحو التالي:

المجموعة الأولى: تضم المصادر التنظيمية لضغوط العمل ، والتي من أهمها الاختلاف المهني؛ وغموض الدور؛

وصراع الدور؛ وعبء الدور؛ والمسؤولية عن الأفراد؛ والمستقبل الوظيفي؛ والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات؛ والمساندة الاجتماعية.

المجموعة الثانية: وتضم المصادر الفردية لضغط العمل، ومن أهمها نمط الشخصية؛ والقدرة على التحكم في الأحداث؛ والقدرات والحاجات؛ ومعدل التغيير في حياة الفرد؛ والسمات الشخصية الأخرى (عسكر:1988م).

في حين لم يخرج DAILY عن التقسيم السابق لعسكر، حيث صنف مصادر ضغوط العمل أيضاً إلى مجموعتين رئيسيتين هما المصادر المتعلقة بالمنظمة التي يدخل فيها ظروف بيئة العمل، والمصادر المتعلقة بالفرد والتي يشمل صراع الدور وغموضه وعبء العمل (DAILY:1988).

ويؤيد هذا النموذج كذلك كل من حسني ومحمود اللذين قسما مصادر الضغوط في العمل إلى:
 أ* - مصادر ترتبط بالبيئة المادية للعمل: تتمثل بالضغوط الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الجسمية والسلامة النفسية للعاملين، مثل الهدوء، واعتدال الحرارة، ونقاء الجو من الأتربة، وصلاحية المباني والحجرات وتجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين.
 ب* - مصادر ترتبط بطبيعة العمل ذاته: وتنقسم إلى متطلبات العمل الزائدة التي تؤدي إلى تراكم التعب الجسماني وتجعله غير قادر على القيام بأعباء العمل، أو المتطلبات المتضاربة والتوجيهات المحيرة التي يكون مصدرها صراع الدور وغموضه، أو ضآلة استخدام قدرات الفرد لافتقار الوظيفة إلى الثراء الوظيفي وعناصر التشويق والتنوع في العمل الذي يستثير هم الفرد ويجدد نشاطه. (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن حسني؛ ومحمود: 1993م ، 5-6).

2- النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسية.

يرجع أصحاب هذا الاتجاه بشكل عام مسببات ضغوط العمل إلى ثلاث مصادر رئيسية هي العوامل المتعلقة بالفرد، والعوامل المتعلقة بالمنظمة، والعوامل المتعلقة بالبيئة.
 ويتبع MCGRATH نموذجاً ثلاثياً تنقسم فيه ضغوط العمل إلى ثلاثة أنماط تتمثل في التقسيم التالي:

1- ضغوط ناتجة عن البيئة المادية التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية الأعمال والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.

2- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال التفاعل مع الزملاء.

3- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد ذاته كالخصائص المتوارثة مثل القلق، والأساليب الإدراكية

(MCGRATH:1979,169).

3- النموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسية فأكثر.

- يتبنى كل من المير والمشعان أنموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه GIBSON والذي لا يختلف كثيراً عن سابقه، إلا أنه يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات هي:
- 1- الفيزيائية: وتشمل البيئة المادية التي تلعب دوراً كبيراً في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر على الأمن وسلامة الموظف.
 - 2- جماعة العمل: وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، والمرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة وموازرتها.
 - 3- الفردية: وتشمل عوامل صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلة الرقابة والمسؤولية، وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والترقية والنمو المهني.
 - 4- التنظيمية: وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسة محددة وواضحة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات. (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن المشعان: 1421هـ، 74).
- وذهب إدريس أيضاً إلى تقسيم مصادر الضغوط إلى أربعة مصادر رئيسة تكمن في الموظف نفسه، والتنظيم الوظيفي، والمصادر الخارجية، والعوامل الأسرية. (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن إدريس: 1992م، 322).
- ويحدد محمد مصادر ضغوط العمل في ست مجموعات تتفرع إلى عناصر جزئية أصغر منها يمكن إيجازها في الآتي:
- 1- مطالب المنظمة: لكل منظمة مسببات الضغوط الخاصة بها، إلا أن هناك بعض المسببات المشتركة.
 - 2- مطالب العمل: ترتبط هذه المطالب بالأنشطة المطلوبة التي ينبغي القيام بها لأداء عمل معين.
 - 3- مطالب الدور: ويقصد به مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بدور معين.
 - 4- مطالب ظروف العمل: وتتمثل في ظروف البيئة التي يعمل فيها الفرد.
 - 5- مطالب المهنة: وهي نمو الوظيفة الذي يمر بها الفرد عادة بثلاث مراحل هي مرحلة بدء الوظيفة ثم مرحلة منتصف الوظيفة وأخيراً مرحلة نهاية الوظيفة، وما يصاحبها من تغيير على حاجات الفرد وأهدافه وتوقعاته مع الانتقال من مرحلة لأخرى.
 - 6- مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات: ويقصد به التفاعل الذي ينشأ عن تفاعل مكونات المنظمة من مكونات اجتماعية وتقنية، كوجود أشخاص عدائيين في العمل ومشاغبيين، وارتفاع الكثافة الاجتماعية وافتقار الخصوصية، والفتور في المساندة الاجتماعية... وغيرها من مسببات لضغط العمل. (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن محمد: 1992م).
- في حين يلفت MONROE النظر إلى أهمية حدوث تفاعل بين المكونات الرئيسية لضغوط العمل لحدوث تلك الضغوط وهذا ما يختلف فيه فرد عن آخر، وتمثل تلك المكونات ما يسميه بالمثير بوصفه مسبباً للضغوط؛ والاستجابة كونها تمثل ردود أفعال سلوكية ونفسية وجسمانية؛ والتفاعل بوصفه نتاج للعوامل المثيرة ونمط الاستجابة لها (MONROE). حيث إن غالبية الباحثين في هذا المضمار يركزون على استجابة الفرد الفسيولوجية والنفسية للضغوط دون ربطها بالعوامل المسببة للضغط.

تشمل مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل أو المصادر التنظيمية كما يسميها بعض الباحثين الاختلاف المهني؛ وغموض الدور؛ وصراع الدور؛ وزيادة عبء الدور، والبعد النفسي للدور؛ وملاءمة الدور؛ والمسؤولية عن الأفراد؛ والمستقبل الوظيفي؛ والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات؛ واتخاذ القرارات؛ والمساندات الاجتماعية. في حين تضم المجموعة الثانية المصادر الفردية لضغوط العمل التي تشتمل على نمط الشخصية؛ والقدرات؛ والحاجات؛ ومعدل التغيير في حياة الفرد؛ والسمات الشخصية. (عبد القادر أحمد مسلم نقلاً عن عسكر: 1409هـ، 10) (بارون: 1999م ، 50-51)

ولحدائثة موضوع ضغوط العمل عن مجال المكتبات والمعلومات من الناحية النظرية والعملية، فالتعريف بمصادر ضغوط العمل في المكتبات تنبثق معه مشكلة تصنيفها ووضعها في أطر تبين أنواعها حسبما يدركها العاملون في المكتبات، لا سيما مع عدم وجود قاعدة يبني عليها، لندرة وجود الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع- كما سبق القول- لذا فإن الأمر يقتضي الاستعانة بالتصانيف النظرية الأخرى التي وردت في الدراسات السابقة والتي تناولت ضغوط أعمال في منظمات إدارية أخرى رأت الباحثة أنها ذات علاقة ببيئة المكتبات، وذلك لمحاولة رسم إطار خاص لمصادر ضغوط العمل لمهنة المكتبات، بجانب استطلاع ضغوط العمل الفعلية من نتائج المسح الميداني للدراسة الحالية التي أدلى بها العاملون في المكتبات الأكاديمية في مدينة الرياض. لاسيما بعد أن اتضح أنه لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه بين الباحثين لمسببات ضغوط العمل.

وذلك إيماناً بأهمية أمين المكتبة بوصفه أحد الركائز المهمة في المنظومة المعلوماتية، ودوره الرئيس في تحقيق المؤسسات المعلوماتية قدراً أكبر من الكفاءة المطلوبة التي تقوم عليه في عملية البناء المعلوماتي، وتأثر مستوى أدائه وكفاءته هذه التي ينبغي الاهتمام بها بزيادة بضغوط العمل عليه. مما يتطلب معرفة مصادر ضغوط العمل التي تواجه العاملين في المكتبات، وتفهم شخصياتهم وتتعرف إلى أهدافهم ودوافع سلوكهم.

ويوجد العديد من العوامل التي تسهم في حدوث الضغوط للعاملين في مجال المكتبات ومراكز المعلومات يمكن تصنيفها بشكل واسع إلى مجموعتين رئيسيتين تشمل إحداها عوامل ومتغيرات لها علاقة ببيئة العمل، والأخرى متغيرات ذات علاقة بشخصيات العاملين بوصفهم أفراداً لهم خصائصهم وخبراتهم الذاتية المستقلة. (BARON:1986,208) حيث ينشأ الضغط من محصلة تفاعل قوى تلك المتغيرات ومدى استجابة العاملين لها وإدراكهم لأهداف المؤسسة التي يعملون بها، وبالتالي يمكن القول إن العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات قد يواجهون الضغوط التي يمكن تصنيفها إلى فئتين رئيسيتين على النحو التالي:

أ- المصادر التنظيمية:

1-الاختلاف المهني:

الهدف العام من التأهيل الدراسي مهما كان نوعه هو إعطاء الدارس علماً وخبرة تأهيلية تمنحه الثقة عند العمل وترفع من أدائه، لذا ينخفض أداء الذين يعملون في تخصصات مغايرة لتخصصاتهم، ثم يبدأ هذا الوضع يقلقهم ويسبب لهم ضغوطاً نفسية ومهنية بشعورهم من عدم الرضا عن أنفسهم أو عدم رضا المسؤولين عن أدائهم. إلا أن فوزية فائق تعتقد أن ضغوط الاختلاف المهني ترجع إلى الجهود الجسمية والعضلية والفكرية المبذولة عند أداء بعض الأعمال التي تؤدي إلى الشعور بالتعب وفقدان الرغبة بالعمل ، وانتظار أول فرصة لاستبدالها وذلك مثل مهنة موزع البريد أو عامل البناء أو أمين المكتبة.(عبد القادر أحمد مسلم نقلاً عن فائق: 1417هـ، 147). أي أنها

تحصر الضغوط في الوظائف التي تتطلب تقديم خدمات مناسبة يستفيد منها الجمهور أو تتطلب اتخاذ قرارات إدارية وتخطيطية استراتيجية.

ويرى عسكر من خلال دراسة أوردها أن هناك اختلافاً في مصادر الضغط لكل وظيفة، فالوظائف الإدارية مثلاً تعاني من مستوى عالٍ من الضغوط بسبب الوقت والمقابلات الكثيرة وتحقيق معايير إنتاجية مناسبة، أما الوظائف التي يمكن أن توصف بأنها ذات مستوى ضغط منخفض فإن سبب الضغوط غالباً ما يكون فيها مشكلات فنية مثل تعطل الآلة أو إحباط الدور مثل انخفاض المكانة الاجتماعية أو الإشراف غير الملائم. (عبد القادر أحمد مسلم نقلاً عن عسكر: 1988م، 11).

وبتطبيق مصدر الاختلاف المهني على مجال المكتبات يتضح تواجد العديد من العناصر السابقة التي تتوافر في هذا المجال، حيث يلاحظ أن مجال العمل في المؤسسات المعلوماتية يضم العديد من العاملين الذين كان مجال دراستهم يختلف عن مجال عملهم وقد يكون ذلك لأسباب يتطلبها العمل أو بغير سبب مبرر، كما أن مجال العمل في المكتبة بيئة غنية تضم معظم التصانيف الوظيفية من مدراء، ومديري مكاتب، وعاملين فنيين، واختصاصيي خدمات مرجعية، وغيرهم من المطالبين بتقديم خدمات جيدة للرواد. مما يتضح معه ضرورة دراسة هذه البيئة، مع توقع الحصول على مستويات مختلفة من الضغوط نتيجة لتنوعها الوظيفي، وذلك بناء على ما توصل إليه الباحثون بشكل عام.

2- عبء الدور:

ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادةً أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف. وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لا يملكها الموظف.

أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كافٍ لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانيات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها. وتسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد. (عبد القادر أحمد مسلم نقلاً عن فائق: 1417هـ، 142). مولدة خلفها ضغوط عمل قد تتسبب بتدني المستوى الصحي للفرد، وانخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة لعدم إتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءته لتعجيله في الإنجاز، وعدم أخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه، بجانب إسناد بعض الأعمال المعقدة إلى من لا تتوافر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز، أو اتخاذ قرارات حاسمة، أو لنقص العمل الذي لا يستثير حماس الأفراد ويؤدي بهم للشعور بعدم أهميتهم في المؤسسة.

كما يمثل وقت العمل أيضاً عبئاً إضافياً على بعض المهن التي تتطلب طبيعة العمل فيها العمل لساعات طويلة، أو تتطلب أداءً متواصلًا، أو عملاً ليلياً أو أثناء العطلات فهذه كلها تكون أسباباً لمصادر الضغوط أثناء العمل.

3- غموض الدور وتعدد:

يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحياتهم وسلطاتهم، أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف

وسياسات المؤسسة التي يعملون بها. مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة. وتشير بعض الدراسات إلى أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل أكثر شعوراً بالضغوط المعنوية، وأن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة. (DUA,1994) لذلك فإن وجود توصيف وظيفي جيد وإطلاع الموظف عليه في بداية عمله يسهم إلى حد بعيد بوضوح الدور لأنه يجيب عن أسئلة العاملين واستفساراتهم.

ويرى BEEHR إضافة إلى ما سبق أن الضغط الناتج من غموض الدور ينشأ عندما يفتقد الموظف للتغذية المرتدة التي تبين نتائج أدائه وما يترتب عليها، أو عندما تتركز التغذية المرتدة على السلبيات والأخطاء دون الإشارة إلى الإيجابيات، وعموماً فإن BEEHR يميل إلى إرجاع مصادر ضغوط العمل المرتبطة بغموض الدور إلى أربعة أسباب رئيسية هي:

- نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب منه للعمل.
- تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف.
- عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء التي يتم عن طريقها دوره المتوقع منه ليقوم بتنفيذه.
- غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو

تجاوزها. (BEEHR:1995,37-36)

4- صراع الدور:

يعنى به التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار ويجعله يقع تحت ضغوط مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الضغط. ويعطي هيجان عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر الآتية:

- تعارض أولويات مطالب العمل: حيث إنه في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم وخاصة مديري الإدارة الوسطى في مأزق نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون لها الإنجاز الفوري، وكذلك فإن المديرين قد يجدون أنفسهم في موضع حرج وذلك نتيجة لتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية.
- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة: وذلك عندما يكون الفرد ذا شخصية ناضجة ويسعى لتحقيق الذات والاستقلال في الوقت الذي ترى فيه المنظمة أنه ينبغي على الأفراد الاعتماد عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات التحكم والسيطرة، وتطبيق الصيغ والإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها في الوقت الذي يفضل فيه الفرد اتباع صيغ غير رسمية في العمل.
- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة: وغالباً ما يحدث هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد الذي قد يجد نفسه حائراً بين الالتزام بتعليمات وتوجيهات الإدارة التي يعمل بها والتي تتطلب منه الالتزام الدقيق بمهامه ومسؤولياته الموضحة في الوصف الوظيفي لعمله، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر التي

ربما تعني الخروج عن مهامه وواجباته. مثل هذه المشكلة تحدث على الدوام في بيئات العمل، حيث إن الموظفين القدامى غالباً ما يقومون بأداء كثير من الأعمال التي لا ينص عليها الوصف الوظيفي لأعمالهم ، إذ يعتبرونها نوعاً من المساعدة بين الأفراد في العمل في حين أن الموظف الجديد قد يشعر بالخوف والتردد في أداء هذه الأعمال لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها: وتتمثل القيم عادة في الأشياء التي تبين الصحيح من الخطأ، وتوجد المشكلة عند وجود تعارض بين قيم الفرد مع قيم المنظمة تحول دون انسجام الأفراد مع أهداف منظماتهم وعجز المنظمات بالتالي عن تحقيق أهدافها التي تسعى إليها. وعلى سبيل المثال يجد الأشخاص الذين يعملون في البنوك أنه من الصعب عليهم القيام بواجباتهم في البنك في الوقت الذي لديهم قناعة تامة بأن العمل في البنك غير جائز بسبب أنه يقوم على المعاملات الربوية المحرمة شرعاً. (عبد القادر أحمد مسلم نقلاً عن هيجان: 1419هـ، 177-178).

ويشير QUICK AND QUICK إلى أن صراع الدور يظهر في شكلين من الأشكال : أحدهما عندما يتابع عمل الموظف أكثر من مدير، كأن يكون مسؤولاً عنه مدير عام للمشروع يقيم عمله؛ ومدير تنفيذي آخر يوجهه ويتابع عمله، في حين يتوقع كل منهما منه أداء أو إجراء يناقض أحدهما الآخر. والشكل الآخر قد يكون حينما يشغل الفرد منصبين في وقت واحد، الأول بالأصالة والثاني بالنيابة ويريد كل منهما أن تعطى الأهمية والأولوية لأعماله. (QUICK AND QUICK:1984,29)

5- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفراداً بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضاً إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين ، وتوحدهم ، وفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها.

ويرى FURNHAM أن عدم إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يؤثر على علاقاتهم داخل العمل مع رؤسائهم وزملائهم حتى المراجعين مما يقلل من مستوى الاتصال بينهم. (FURNHAM:1997,328)

إلى جانب ما سبق مما يسببه عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، فإن المنطق ومصحة العمل أيضاً يحتمان التعرف إلى مقترحات العاملين في القرارات التي سوف تنفذ، لأن في ذلك جانباً إيجابياً لتطوير العمل، فضلاً عن التأثير النفسي الذي ينعكس على أداء العمل لو قلصت فرص المشاركة في اتخاذ القرار.

6- تقييم الأداء الوظيفي:

ويقصد به مدى وجود نظام فاعل لتقييم أداء العاملين بالمنظمة، حيث إن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يفتنع بها العاملون، من الممكن أن يكون مصدرراً من مصادر ضغوط العمل إذا لم يتم وفق أسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة في آن واحد.

ويؤدي ذلك كما تقول هنداي إلى أن العاملين لن يؤديوا عملهم وفقاً لما تقتضي به واجباتهم الوظيفية لأنهم لن يحصلوا في النهاية على حقه المناسب من التقدير المادي و الأدبي، وسيسود اعتقاد أن الجميع سواسية وأن من يعمل يتساوى مع من لا يعمل، مما يوجد حالة من الإحباط تجعل هؤلاء العاملين عرضة للعديد من الأمراض

النفسية والجسدية .(عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن هندراوي:1994م،100).

7- النمو والتقدم المهني:

يؤدي النمو والتقدم المهني إلى تحقيق الذات ، وذلك بعد أن يشعر الفرد أنه تعلم قدرات جديدة تحقق أحلامه، ويدخل ضمن مفهوم النمو المهني الترقيات والحوافز.

حيث يتطلع كل موظف إلى الترقى في السلم الوظيفي لاكتساب خبرات جديدة تشبع طموحاته المادية والمعنوية .(عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن معهد الإدارة:1405هـ،184). وذلك لأن الأفراد لا يحتاجون فقط إلى أن يوظفوا مهاراتهم السابقة التي على أساسها تقلدوا وظائفهم الراهنة بل إنهم بحاجة إلى أن تتاح لهم الفرص لكي يطوروا مهاراتهم ويكونوا مهارات جديدة تؤهلهم إلى تحسين مكانتهم الوظيفية إلى جانب تحسين وضعهم المالي. ورغم أهمية هذا العنصر بوصفه هدفاً رئيساً ينشده العاملون ويتطلبه التطور الوظيفي والمهني، إلا أنه قد يكون سبباً من أسباب ضغوط العمل السلبية خاصة عندما لا يكون لدى المؤسسة خطة للتطوير الوظيفي، أو تكون الفرص محدودة جداً لتطوير العاملين، أو عندما يكون نظام الأجور والحوافز فيها أدنى من نظائرها في المؤسسات والمنظمات الأخرى ، مما يؤدي بهم إلى الملل من العمل وعدم الحماس في الإنجاز وضعف الولاء للمنظمة التي يعملون فيها، أو يجعلهم يبحثون عن عمل آخر يحققون فيه ذاتهم.(عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن هيجان:1419هـ،193-195). ويكفل لهم مقابلاً مناسباً لما يقدمونه من جهد وخدمات.

كما يدخل في التطور المهني فرص الترقية والتقدم والنمو الوظيفي، حيث إن إحساس الفرد بأن فرصة ترقيته في مجال عمله ضعيفة أو تحكمها معايير أخرى غير كفاءة الأداء، يعد أحد المصادر المهمة لضغط العمل لتعارض وضعه مع طموحاته، ومحاولته تأكيد مستقبله المهني.(عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن الهندراوي: 1994م،102). ورغم ما قد يعترض الفرد من ضغط بسبب عدم حصوله على الترقية في عمله في الوقت المناسب، إلا أن هذا الشعور أيضاً يستمر عندما يترقى لعمل يفوق قدراته الشخصية وطاقاته). (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن ماهر:1991م، 296).

8- بيئة العمل المادية:

ويقصد بها الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأية مخاطر أو أمراض مهنية، وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشراً على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه. فإذا كان جو العمل غير مناسب فإنه يؤدي إلى النفور منه، ويتولد لدى العاملين فيه ضغوط بمستويات مختلفة تزيد وتتناقص بحسب نوع العمل وطبيعته، ولكنها تؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج أو كفاءته أو الاثنين معاً.

ويحصر الهويش مصادر ضغوط العمل المرتبطة بظروف العمل الطبيعية في أربعة عناصر هي على النحو الآتي:

-ارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها عن الحد المعقول في مكان العمل.

-الضوضاء الشديدة وخاصة الأصوات العالية.

-الإضاءة المتوهجة بمختلف أنواعها والأشعة تحت الحمراء أو فوق البنفسجية.

-ظروف العمل القاسية كما في الصناعات الثقيلة كالحديد والصلب على سبيل المثال .(عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن الهويش:1420هـ، 20).

وخلصت دراسة علمية ألمانية أجراها باحثون مختصون من معهد روبرت كوخ العلمي على أكثر من 1700 شخص إلى أن الضجيج والإجهاد يؤدي إلى مرض ضغط الدم المرتفع الذي يعد من أخطر أمراض العصر، كما وجدت الدراسة أن سكان الأحياء الهادئة والبعيدة عن الضجيج هم أقل عرضة للإصابة بمرض ضغط الدم المرتفع، والعكس صحيح حيث إن الاصابات بين سكان المناطق المزدهمة أكثر شيوعاً وانتشاراً بين السكان. كما ربطت الدراسة بين الضجيج والإصابة بأمراض أخرى منها أمراض الدورة الدموية والقلب والأمراض النفسية (Middle

East News & Arab Headlines From A Local Perspective | Al Bawaba).

كما أن ارتفاع درجة الحرارة في مكان العمل يتعدى التأثير النفسي للفرد إلى التأثير الجسmani، فعندما ترتفع درجة الحرارة في مكان العمل إلى حد يتعدى قدرة الجسم البشري على التكيف، ينتج عنها اضطراب في جهاز التنظيم الحراري لجسم الإنسان، وباستمرار فترة التعرض لدرجة الحرارة وفقدان الجسم لكميات كبيرة من السوائل عن طريق الإفرازات يفقد معها الأملاح وانخفاض كمية المعادن المهمة التي تسبب تغييرات في الحساسية الكهربائية للعضلات تؤدي إلى التقلص الحراري الذي يصيب الفرد دون سابق إنذار وتصاحبه آلامٌ مبرحة في عضلات الجسم. كما أن الأمر قد يتطور بسبب ارتفاع درجة الحرارة إلى الإجهاد الحراري الذي تكون نتيجته عدم قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة عن طريق إفراز العرق، مما يحدث خللاً خطيراً في تدفق الدم بسبب تجمع الدم في الأوعية الواقعة تحت الجلد مباشرة، وإن كانت هذه الحالة أقل خطورة من ضربة الشمس التي تعد من أخطر الحالات المتعلقة بالحر، إلا أنها يمكن أن تؤدي لها، والجدير بالذكر أن ضربة الشمس قد تحدث حتى لو لم تكن الشمس السبب الرئيس لها ، وذلك في العمل في أوقات ترتفع فيها درجة الحرارة وترتفع معها الرطوبة مع انخفاض سرعة الرياح مما يفقد المصاب الوعي، وتصل نسبة الوفيات بها إلى 50% إذا لم يتلق المصاب العلاج المناسب .(عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن الجهني: 1996م، 123)؛(عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن مبادئ

الإسعافات الأولية: (د.ت)، (48-49).

وينبه QUICK AND QUICK إلى قضية مهمة وهي أن الأفراد يختلفون في درجة تحملهم للحرارة بحسب البيئات التي يعيشون فيها واستجابتهم الفسيولوجية والنفسية لمستويات الحرارة المختلفة، فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف أكثر مع البيئات الحارة، في حين أن البعض الآخر يكون تكيفهم أكثر مع البيئات الباردة (QUICK AND QUICK:1984,32).

أما ارتفاع مستوى الضوضاء والضجيج في مكان العمل فيصيب العاملين بأمراض السمع والجهاز العصبي عند التعرض لها لفترة طويلة، مما قد يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية منها الصمم أو ضعف السمع بشكل ملحوظ؛ والتوتر العصبي وحدة المزاج؛ بجانب عدم التركيز الذهني. لذا ينبغي التنبيه لهذه القضية لا سيما أن المكتبات الأكاديمية ترتفع فيها كثافة عدد الرواد، بجانب كون مبانيها مغلقة وذات مساحة محدودة نسبياً مقارنة بعدد روادها.

9- الاتصالات:

يقصد بالاتصال السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين أفراد المنظمة، والتي غالباً ما ينظر لها بوصفها

مهارة ينبغي توافرها في جميع المديرين. ويعتقد فائق أن أسلوب الاتصالات بين الأفراد داخل المنظمة غالباً ما يؤدي إلى مستقبل مرتفع من الضغط، يتولد بشكل كبير إذا كان الأفراد يعملون تحت تنظيم عامودي وبيروقراطي، بعكس نظرائهم الذين يشعرون بضغط أقل أثناء العمل لأنهم يعملون في ظل تنظيم ذي هيكل مسطح وأقل بيروقراطية. (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن فائق: 1417هـ، 143). وأياً كان أسلوب تنظيم العمل بين الإدارة والعاملين فإن هيجان يرى أن الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملاً مهماً من تخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل، لما يترتب عليه من زيادة لكفاءة الاتصال في المؤسسة، وإيجاد جو تعاوني يوثق بين علاقة الأفراد بمرؤوسيههم وزملائهم في العمل. (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن هيجان: 1419هـ، 189). ويرى محمد أن أية منظمة عمل هي عبارة عن نظام اجتماعي تقني بالغ التعقيد، يقوم على التفاعل بين أفرادها والجماعات ذات العلاقة، سواء كانت هذه الاتصالات رسمية أو غير رسمية، فمن الطبيعي أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط لوجود شخصيات عدائية ومشغبة في العمل، أو ارتفاع الكثافة الاجتماعية وافتقاد الخصوصية في العمل، أو نقشي الصراعات، أو الفتور في المساندة الاجتماعية. (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن محمد: 1413هـ، 83).

10- المساندة الاجتماعية:

يقصد بها العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته التي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيفها. (BEEHR:1995) فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبدع إلا بعد إشباع حاجاته الخاصة للحب والنماء، ويدعمها الانتماء إلى العائلة وتكوين أصدقاء وهي ما تسمى بالحاجات الفسيولوجية حتى إن البعض قد يتخذ سلوكاً مخالفاً لاتجاهاته الأصلية من أجل إرضاء أصدقائه والمحافظة على انتمائه لهم. ولم يغفل الدين الإسلامي هذا الضعف الإنساني وحذر من مغبة الانتماء لبعض الفئات ذات السلوك المنحرف.

ب- المصادر الشخصية لضغط العمل:

ويقصد بالمصادر الشخصية لضغوط العمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش فيها وتربى، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أم خارجه. كل ذلك يشكل مصدراً قوياً من مصادر ضغوط العمل، لأن من المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية والبيئية على سلوك الفرد كثيراً ما ينقلها معه إلى بيئة العمل، وتسهم في حدوث ضغوط عمل لديه، وتؤثر كذلك على أدائه للعمل سلباً أو إيجاباً. ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر التالية:

1- نمط الشخصية:

أدت الدراسات التي قام بها الدكتور راي روزنمان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في الستينات الميلادية - إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل للدم، تدعى بأنماط سلوك الشخصية، وتم تصنيفها إلى نمطين هما (نمط الشخصية أ، و نمط الشخصية ب) وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة بأمراض القلب، والأوعية الدموية من ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول. .. ويتميز صاحب نمط الشخصية (أ) بخاصية الإقدام - والتنافس- والمثابرة - والنشاط الزائد- وكثرة الحركة- والإقبال

على العمل. ولكنه يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور ويكره الانتظار، وفي صراع دائم مع الأفراد والأحداث، ويحب أن يكون مشغولاً دائماً ، ويكره أن يكون لديه وقت فراغ. لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بمرض القلب وتصلب الشرايين والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغوط العمل واستجابته لها بقدر كبير.

أما صاحب نمط الشخصية (ب) فهو شخص هادئ الطباع – ومسترخي الأعصاب- ويتميز بحساسية الطباع - والتفوق العلمي. لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية. والجدير بالذكر أن الدراسات التي تلت تلك

الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخصية (أ) (A) – إلى فئتين: الفئة الأولى هي الشخص الذي يرى نفسه محور الكون فيستخدم عبارة أنا أفعل- أنا أهتم- أنا أعتقد، وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء، وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض القلب ونوبة القلب. أما الفئة الأخرى التي لا تتحدث كثيراً عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرضاً لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصية (ب) (www.alnoor) - B -

. (world.com) حيث يتفاوت الأفراد من فرد لآخر حسب قدرتهم على السيطرة الداخلية والخارجية لديهم، فالذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أن باستطاعتهم التحكم بكثير مما يحدث لهم، بينما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي يعتقدون أن ما يحدث في حياتهم يكون بسبب عوامل خارجة عن إرادتهم. وذلك حسب نظرة الفرد لشخصيته ولذاته. (KAHN AND COOPER:1993,67)

2- الجنس:

يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل، والعزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعها، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا. (MCGRATH, et al:1990)

3- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل:

تتحد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل. ويرى عسكر أن الموظف الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة لقدرته على مواجهة متطلبات الإنتاج والتصدي للمشكلات الطارئة. (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن عسكر:1988م، ص19). لذا يعدُّ التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في ضغوط العمل ومستوياتها لدى العاملين. لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدتهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها. (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن الصباغ:1401هـ، ص30).

4- الحالة النفسية والبدنية:

تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجاباتهم لمثيرات ضغوط العمل التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل أو خارجها ، وذلك تبعاً لاستجاباتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية التي خلقهم الله بها. (BEEHR:1995) كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من

الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية. (GIRDANO:1990,35) والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة منها القلق والإحباط والاحترق الداخلي وتوهم المرض، وقد تؤدي هذه الحالات أو إحداها بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية. (COLEMAN:1988,48) ويؤكد هيجان أن أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب؛ وزيادة ارتفاع ضغط الدم؛ وزيادة معدل التنفس؛ وتصيب العرق؛ وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية؛ (عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن هيجان:1419،257).

يتضح من تصنيف مصادر ضغوط العمل السابق صعوبة تصنيفها أو حصرها في عوامل محددة وثابتة لتشعب أصلها، وتأثرها باختلاف بيئة العمل واختلاف طبيعة الفرد بوصفه كائناً بشرياً يصعب التنبؤ بسلوكه والسيطرة عليه، لذا لم تتفق الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع على أنموذج واحد محدد لتصنيف مصادر الضغوط. وتعد هذه القضية من أكثر الإشكاليات التي تصادف الباحثين الراغبين في البحث في هذا المجال، ويزيد هذا المجال تعقيداً في بحث الدراسة الراهنة ندرة الدراسات السابقة الناضجة أو المتكاملة التي وضعت تصنيفاً لمصادر ضغوط العمل في مجال المكتبات والمعلومات التي يمكن الركون إليها بوصفها إطاراً عاماً لمصادر ضغوط العمل للمتمهين في هذا المجال. ذلك عدا دراسة واحدة قديمة صنفت ضغوط العمل إلى اثني عشر مصدرًا يندرج تحت كل منها عدد من المتغيرات التي يشكل كل منها جانباً من جوانب ضغوط العمل للعاملين في مجال المكتبات ومراكز المعلومات. وانطلاقاً من الوضع السابق الذي تم توضيحه من عدم وجود دراسة تبنت تصميم أنموذج شامل لمصادر ضغوط العمل للمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، واختلاف النماذج العامة الأخرى في أصولها. فقد اعتمدت الدراسة الراهنة على إطار خاص بها، يركز على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة عمل المكتبات وبيئتها التنظيمية، لإمكانية تحكم المسؤولين في المؤسسات المعلوماتية من مكتبات ومراكز معلومات بها وإحداث تغييرات جوهرية فيها إذا ما توافرت الشروط والرغبة لدى السلطات التنفيذية في تنظيمات العمل. ذلك إلى جانب العوامل الفردية المتعلقة بالعاملين.

وبتطبيق التقسيم السابق من مصادر ضغوط العمل على بيئة المكتبة يمكن القول إنَّ مصادر ضغوط العمل فيها تصنف إلى مصادر بيئية خارجية وداخلية، ويتكون الداخلي منها من الآتي:

-الجانب التنظيمي الذي يشمل مجموع اللوائح والأنظمة التي تنظم إدارة المكتبة لسير العمل.

-الجانب التقني والبيئة المادية بشكل عام الذي يشمل مختلف التجهيزات من معدات وآلات وأجهزة، وتجهيزات مكتبية ضرورية من مكاتب وإضاءة وتكييف...، تساعد على تسهيل أداء العمل في المكتبة وتوظيف إمكاناتها في الخدمة المكتبية.

-الجانب الإنساني الذي يضم إدارة المكتبة ورؤساء أقسامها ومخططي برامجها وخبراء المعلومات والمستفيدين.

-العلاقات الشخصية بين أعضاء المكتبة من عاملين ومستفيدين، وبقدر ما تكون هذه العلاقات طيبة وحميمة

وواعية بقدر ما تفضي إلى تحسين أداء المكتبة ومستوى خدماتها.

-الجانب الأخلاقي الذي يتصل بالقيم والمبادئ التي تسود بين العاملين في المكتبة وبين المستفيدين، فبث التعاون

بينهم يدعم روح الفريق ويقوي التكامل والتضافر في الجهود لتلبية الاحتياجات ورفع مستوى الأداء.(عبد القادر أحمد مسلم نقلا عن فرسوني:1406هـ، 73).

أما البيئة الخارجية للمكتبة فتتكون أيضاً من مجموعة متنوعة من العوامل التي تختلف حسب الأفراد العاملين في المكتبة وبيئاتهم الاجتماعية التي انعكست على شخصياتهم، ويضاف إليها تأثير الفروق الفردية للعاملين من عمر، وجنس، وخبرة، وتعليم. التي يمكن أن تحدث تغييرات في مستوى الإحساس بالضغوط لدى كل منهم.(عبد القادر أحمد مسلم،2007)

النتائج العامة للدراسة :

- من خلال تحليل المعلومات المجمعة والبيانات الميدانية، تم التوصل الى النتائج الآتية :
- تؤثر الضغوط المهنية على الجانب المعرفي لدى العمال والموظفين وذلك من خلال الاعراض التي تظهر ممثلة فيما يلي :
- *تدهور الذاكرة خاصة طويلة المدى ليصعب معها استرجاع المعلومات والمعارف بسرعة من ذي قبل.
 - *نقص الانتباه والتركيز ونقص قوة الملاحظة.
 - *اضطراب التفكير بحيث يصبح التفكير نمطي وجامد بدل التفكير الابتكاري الابداعي. صعوبة اتخاذ القرارات بسرعة، خاصة تلك القرارات التي تستوجب الاجابة الآنية.
 - *التغيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن نفسه وعن الآخرين، خاصة عن زملاءه داخل المعمل أو المؤسسة وعن رؤسائه و مرؤوسيه.
 - تؤثر الضغوط المهنية على الجانب الانفعالي للعمال والموظفين، ويمثل ذلك من خلال :
 - * ازدياد التوتر النفسي والفيسيولوجي
 - *سرعة استثارة الخوف والقلق والاحباط والهلع.
 - *سيطرة الافكار والوساوس القهرية.
 - *انخفاض تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس.
 - *ضعف القدرة على التحكم في الانفعالات والسلوك.
 - *زيادة الصراعات بين مختلف الجوانب المكونة للشخصية.
 - *زيادة الاندفاعية والحساسية المفرطة.
 - *انخفاض مستوى الطاقة وبدل الجهد لدى الفرد (طه، سلامة،2006، ص45)
 - كما تؤثر الضغوط المهنية في الجانب الفيسيولوجي للعمال و الموظفين ويتمثل هذا التأثير في ما يلي :
 - * اضطرابات المعدة والأمعاء.
 - * ارتفاع مستوى الكوليسترول في الدم مما يؤدي إلى تصلب في الشريان والأزمات القلبية
 - * افراز كميات كبيرة من الادرينالين في الدم مما يؤدي الى سرعة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة السكر في الدم واضطرابات الأوعية الدموية.
 - *الشعور بالرغبة والغثيان.
 - *جفاف الفم واتساع حدقة العين.
 - وتؤثر أيضا الضغوط النفسية في اداء العمال والموظفين على الجانب السلوكي متمثلة في الاثار التالية :
 - * اضطرابات لغوية مثل التأتأة والتلعثم.

*انخفاض مستوى الاداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة.
* انخفاض مستوى نشاط الفرد بحيث يتوقف عن ممارسة هواياته.
*انخفاض إنتاجية الفرد.

تزايد معدلات الغياب عن المدرسة وعدم الرضى بها.
* تعاطي التبغ أو السجائر أو مختلف المهدئات.
* اضطرابات النوم والاكل واهمال المنظر والهدام والصحة البدنية.
* عدم الثقة في الآخرين والتخلي عن الواجبات والمسؤوليات واللقاء بها على عاتق الآخرين.
* الانسحاب عن الآخرين والميل الى العزلة. (طه، سلامة، 2006، ص46)

وأهم ما أسفرت عنه دراستنا هو أن الضغوط المهنية السالفة الذكر لها دور كبير جدا في تدهور النتائج المتوخاة من خلال تأثيرها السلبي على مستوى أداء هؤلاء الموظفين والعمال.

خاتمة :

وفي الاخير، نقول أن الضغوط المهنية بمختلف أنواعها تنعكس بالسلب على أداء العمال والموظفين في مختلف الشركات والمؤسسات باختلاف أنماطها، نظرا لتغيرات العصر الكبيرة في جميع الميادين وهلع الانسان في عصر السرعة والثورة التكنولوجية التي تكاد تقضي على عمله وتقضي على فرص تشغيله، وكذا لمختلف الاسباب المالية والاجتماعية والنفسية الأخرى، وهذا ما يعيق العامل على تحقيق أهدافه الانتاجية القريبة والبعيدة المدى. لكن هذا لا ينفي أن الضغوط المهنية قد تؤدي في بعض الاحيان الى نتائج ايجابية وفعالة من شأنها أن تخلق نوعا من الاصرار والحرص على تقديم الأفضل والمضي قدما نحو تحسين المردود الانتاجي والتفاني في العمل.

المراجع :

1. الازهر، عبد المالك وبوفولة، بوخميس(2019): مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالاستهداف للحوادث المهنية(دراسة ميدانية على العاملين في المركب المنجمي للحديد والفوسفات – تبسة-)، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 30.
2. بن زروال، فتيحة(2003):العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد –العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.
3. سيد يوسف، جمعة(2004):ادارة ضغوط العمل –نموذج التدريب والممارسة -، ايتراك للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
4. شحاتة، حسن و النجار، زينب(2003):معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان.
5. الصباغ، زهير(1981):ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد الأول، المجلد الخامس،

الرياض، السعودية.

6. عبد القادر، أحمد مسلم(2007):مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، دراسة لمقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية، غزة
7. العميان، محمود سليمان(2005):السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
8. منى، عبد الحلیم(2009):مدخل الى الصحة النفسية في المجال الرياضي – مفاهيم وتطبيقات-، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الاسكندرية، مصر.