



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم النفس



مصادر الضغوط المهنية لدى عمال الإدماج المهني

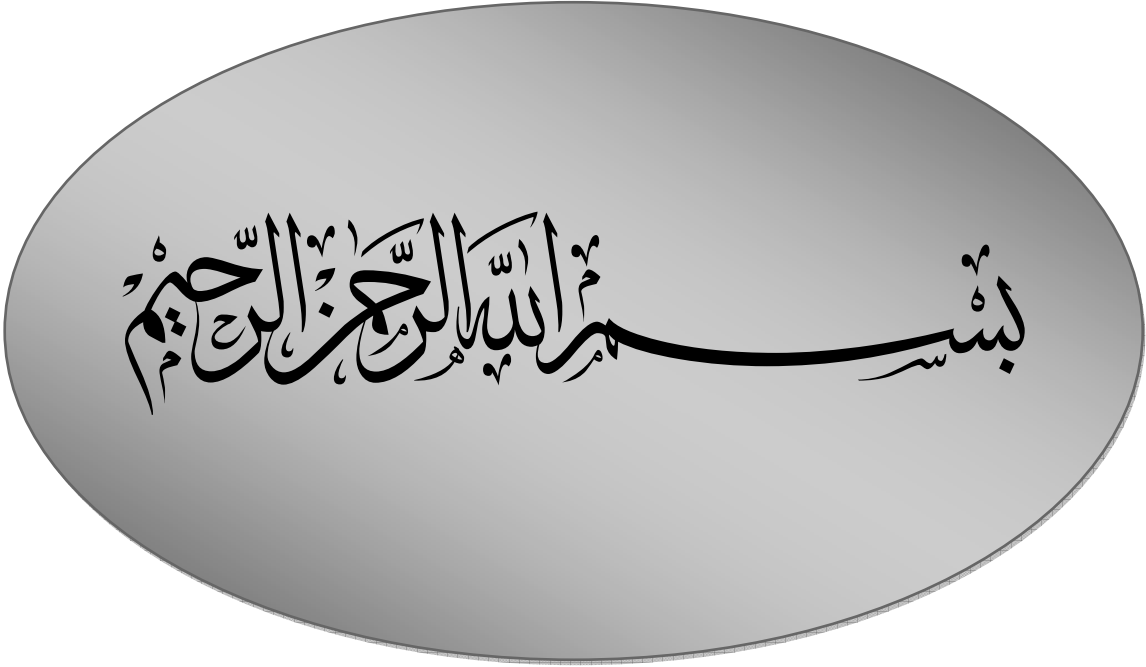
دراسة ميدانية على عينة من عمال مصلحة الحالة المدنية

- مدينة بسكرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: علم النفس عمل وتنظيم

إشراف الأستاذة:
د. بن عامر وسيلة

إعداد الطالب:
إلياس دريدي



الإهداء

إلى التي أعتبرها منبعاً للقوة والإلهام... إلى التي رافقتني دعاؤها في كل وقت... أُمِّي الغالية.

إلى الذي سخر حياته لأجلي والذي أعتبره مثلي الأعلى والذي العزيز.

إلى رفيقة دربي وأم ولداي إياد ومؤيد

إلى من لهم في القلب محبة أكبر من قلبي إخوتي وأخواتي.

إلى كل من أحظى بمحبتهم وتقديرهم.

إلى كل من نستهم المذكرة ولم تتسهم الذاكرة

أهدي ثمرة جهدي.

شكر وعرّفان

يسعني بعد إنجاز هذه المذكرة أن أوجه الشكر والحمد إلى الله الذي وفقني وسدد خطاي في

تحقيق هذا البحث العلمي.

ثم أتقدم بالشكر والتقدير والعرّفان إلى أستاذتي الفاضلة المشرفة الدكتورة " بن عامر وسيلة "

التي لم تدخر جهدا في تقديم كل التوجيهات ولقد كنت سعيدا في العمل تحت إشرافها.

كما لا أنسى أن أشكر كل الأساتذة الكرام وأخص بالذكر لجنة المناقشة.

فهرس المحتويات

كلمة شكر و عرفان

فهرس الموضوعات

قائمة الجداول أ

مقدمة ب

الجانب النظري : الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

06 (1) إشكالية الدراسة

07 (2) أهمية الدراسة

08 (3) دوافع اختيار موضوع الدراسة

08 (4) أهداف الدراسة

08 (5) التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة

الفصل الثاني الضغوط المهنية

14 (1) مفهوم ضغوط العمل

22 (2) أسباب دراسة ضغوط العمل

28 (3) مصادر الضغوط وأنواعها

56 (4) الآثار الناتجة عن ضغوط العمل

60 (5) علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي

64أساليب التعرف على ضغوط العمل..... (6)

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية

67 (1) منهج الدراسة.....

68 (2) حدود الدراسة.....

68 (3) عينة الدراسة.....

71 (4) أداة الدراسة.....

76 (5) المعالجة الإحصائية.....

الفصل الرابع: عرض ومناقشة وتفسير نتائج البحث

78 (1) نتائج التساؤل الأول.....

82 (2) نتائج التساؤل الثاني.....

83 (3) مناقشة و تفسير النتائج.....

خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

قائمة الجداول

53	الجدول رقم 1: أنموذج مصادر ضغوط العمل في المكتبات لدى BUNGE
68	الجدول رقم 02: يوضح المجتمع الأصلي وعدد أفراد العينة
69	الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
69	الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
69	الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي
70	الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة
78	جدول رقم 07: يوضح متوسطات الدرجات لأفراد العينة على أبعاد استبيان الضغوط المهنية
82	جدول رقم 8: يوضح ترتيب مصادر الضغوط المهنية حسب أبعاد الاستبيان

مقدمة:

إن التزايد المستمر في دور المنظمات في القرن الحادي والعشرين، وسعيها الدءوب لمواكبة التطور والنمو، زاد من مسؤولياتها، واهتماماتها، وأضاف إليها أهدافاً لم تكن سابقاً ضمن أولوياتها. كما أن التحولات التي طرأت على العالم مثل العولمة، وما بعد الحداثة، والنظام العالمي الجديد، والتطورات التكنولوجية، وثورة المعلومات والاتصالات والإنترنت، وُلدت تحديات كبيرة أمام هذه المنظمات؛ مما ترتب عليها من سرعة في الأداء والإنجاز واتخاذ القرارات فالتغيير والتطوير ومواكبة المعاصر والجديد فرض على المنظمات تطبيق السياسات الإدارية المفتوحة، والالتزام بالمساءلة والشفافية، والمشاركة في صنع القرارات، واللامركزية. وتشهد الإدارات محاولات جادة لتطوير أنظمتها كافة وتحديثها سعياً منها لتعزز مكانتها التنافسية، وهذا ما فرض عليها دوراً جديداً لتكون قادرة على تلبية احتياجات مجتمع عصر المعلومات والمعرفة، إذ لا تستطيع أي منظمة أن تتظر في تحسين الجودة والكفاءة في أنظمتها دون أن تعطي لفئة عمال الإدماج المهني بما يمتلكون من كفاءات ومؤهلات، وبما يتميزون به من سمعة وكفاءة علمية وبما يقدمونه من خدمات، وإنتاج، وأنشطة اجتماعية أولوية خاصة. فعمال الإدماج المهني يمثلون محوراً أساسياً من محاور الارتكاز في العمل الإداري، وعليهم تتوقف سمعة الإدارة؛ ويعد الضغط المهني لفئة الإدماج المهني من أهم المجالات التي ينبغي الاهتمام بها، لما له من أثر على الأداء، ويجب أن تكون هذه العملية

شاملة ومستمرة لتكشف عن مواطن القوة، فيتم تعزيزها، ومواطن الضعف، فيتم تقويمها، ولا يمكن أن يتم ذلك إلا إذا عرفنا مصادر هذا الضغط.

لذا فموضوع مصادر الضغط المهني يعد مشكلة للإدارات لما يترتب عليه من نتائج يمكن معها إعادة النظر في برامجها وسياساتها، وفي مدى صلاحيتها ومعرفة ماهي مصادر ضغوط عاملها، وهي مفيدة في تسليط الضوء على إنجازاته، وتشجعه على تطوير كفاءته، وتعزيز أدائه في العمل والمجتمع. وتوفير المناخ التنظيمي الملائم لإظهار الإبداع في الأداء الذي يعود بفوائد جمة على هذه المؤسسات.

لذا فموضوع مصادر الضغط المهني يعد مشكلة للإدارات لما يترتب عليه من نتائج يمكن معها إعادة النظر في برامجها وسياساتها، وفي مدى صلاحيتها ومعرفة ماهي مصادر ضغوط عاملها، وهي مفيدة في تسليط الضوء على إنجازاته، وتشجعه على تطوير كفاءته، وتعزيز أدائه في العمل والمجتمع. وتوفير المناخ التنظيمي الملائم لإظهار الإبداع في الأداء الذي يعود بفوائد جمة على هذه المؤسسات.

ولدراسة مصادر الضغوط المهنية لدى عمال عقود الإدماج المهني اعتمد الطالب على خطة مقسمة إلى قسمين : جانب نظري و الآخر تطبيقي ، و تتضمن 4 فصول :

الفصل الأول: تناول فيه الطالب الإطار العام لإشكالية الدراسة ويضم النقاط التالية : إشكالية الدراسة و تساؤلاتها، والأهداف المرجو بلوغها، والأهمية، وتحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.

الفصل الثاني: تناولنا فيه الضغوط المهنية و جاء فيه تعريف الضغوط المهنية ، عناصرها مراحلها ، مستوياتها ، أنواعها ، النظريات المفسرة لها ، الفروق الفردية في قابلية التأثر بضغوط العمل ، مصادرها و مسبباتها ، أثارها ،أساليب مواجهتها .

الفصل الثالث: تناولنا فيه منهج الدراسة وحدود الدراسة وعينة الدراسة و أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية

الفصل الرابع : تناولنا فيه عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة .

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

(1) مشكلة الدراسة

(2) أهمية الدراسة

(3) دوافع اختيار موضوع الدراسة

(4) أهداف موضوع الدراسة

(5) التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة

1 (إشكالية الدراسة :

يعتبر موضوع الضغوط المهنية من المواضيع التي استقطبت اهتمام الكثير من الباحثين في مجال العمل، فهي إحدى الظواهر التي تواجه العاملين بكل القطاعات المهنية و بمستويات متباينة. وتعرف الضغوط المهنية بأنها حالة يتعرض فيها العامل للتوتر بشكل دائم بسبب مواقف تتجاوز قدرته على التحمل، و لها آثار خطيرة على الصحة النفسية والجسدية للعامل. إن مصادر الضغط المهني في المؤسسة من المتغيرات المهمة التي تنعكس على جودة الإدارة، ومن هنا فلا بد من قياس مخرجات الإدارة لمعرفة مستوى الأداء، خاصة المتعلقة بمكونات النظام الإداري كافة، ابتداء من العاملين لمعرفة مدى فاعليتهم وتحديدها في أداء مهامهم الوظيفية،ومن الدراسات التي يجب الإشارة إليها دراسة رجاء مريم بعنوان " مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض " وهي دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق. هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي. بينت النتائج أن 78,9 من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس وقد أظهرت أن هناك مصادر للضغوط تتمثل في العوامل التنظيمية وظروف العمل والعلاقة مع الزملاء (رجاء مريم ،2008 : 475 - 476)

ويستفاد من الدراسة السابقة في الدراسة الحالية من خلال الأدوات والمنهج المتبع واستغلالها في تفسير النتائج ولذلك سوف تركز الدراسة الحالية على التعرف الى مصادر الضغوط المهنية لدى فئة عمال عقود الادماج المهني.

تلك الفئة التي يقع على عاتقها مهام تحقيق أهداف الإدارة التي تنتمي إليها، ومن ثم فإن المدى الذي يتمكنون بموجبه من القيام بتنفيذ رؤى الإدارة وخططها وبرامجها، مرتبط بكفاءة هذه الفئة من العاملين وفعاليتها في أداء مهامها، وتمثل بالتالي كفاءة الإدارة وفعاليتها بوصفها نظاماً متكاملًا، ويعد عامل الإدماج المهني إدارياً وموظفاً ، غير أنه بحكم موقعه ينبغي أن يكون حلقة وسيطة من حلقات الإدارة ، ومسئولاً تجاهها عن تسيير أمور منصبه، وتنفيذ تعليمات الإدارة وعليه، فإن مشكلة الدراسة تتلخص في الموضوع التالي :

1 - ماهي مصادر الضغوط المهنية لدى فئة عمال عقود الإدماج المهني ؟

2 - ماهي أكثر المصادر التي تؤدي للضغوط المهنية لدى فئة عمال عقود الإدماج المهني؟

(2) أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز مصادر الضغط المهني لدى فئة عمال عقود الإدماج

المهني،

- يأمل الطالب أن يزود الجهات المعنية بمعلومات قد تفيد في تقييم عامل الإدماج المهني

و اتخاذ القرارات اللازمة بشأن هذه الفئة.

- توفير معلومات للإدارات ومراكز صناعة القرارات.

(3) دوافع اختيار موضوع الدراسة:

✓ الدوافع الذاتية:

- كون الطالب كان يعمل في إطار الإدماج المهني
- رغبة الطالب في إيجاد بعض الحلول التي يعاني منها عامل الإدماج المهني

✓ الدوافع الموضوعية:

- الضغوط الكبيرة التي يعاني منها الموظف وصعوبة سير العمل بشكل حسن
- نقص الخبرة عند عامل الإدماج المهني
- وجوب دراسة مصادر الضغط ومحاولة إيجاد حلول له

(4) أهداف الدراسة:

يهدف الباحث للإجابة عن التساؤل المطروح في إشكالية الدراسة من خلال:

- التعرف على مصادر الضغط المهني لدى عامل الإدماج المهني
- التعرف على ترتيب مصادر الضغط المهني لدى عامل الإدماج المهني ببلدية بسكرة

(5) التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

- مصادر الضغوط المهنية

هي مجموعة الأحداث التي يتعرض لها عامل الإدماج المهني أثناء تأديته لمهامه التي تشكل مصدرا للضغط عليه وتكمن تلك الأحداث في الدراسة الحالية في: علاقته مع الزملاء، علاقته

مع الإدارة، علاقته مع المواطنين، طبيعة العمل وظروف العمل وتقاس بالدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة على أبعاد مقياس مصادر الضغط المهني المطبق في الدراسة الحالية.

فيما يلي تعريف بالمصطلحات التي احتوتها الدراسة

- تقديم جهاز المساعدة على الإدماج المهني (DAIP)

إن هذا الجهاز يندرج في إطار تنفيذ مخطط العمل لترقية التشغيل ومحاربة البطالة الذي صادقت عليه الحكومة في شهر أبريل 2008، لذا فقبل التطرق إلى تعريف جهازنا هذا، أود أن أسلط الضوء ولو بإيجاز على مخطط العمل لترقية التشغيل ومحاربة البطالة، وذلك استنادا إلى الملف الذي تم تحضيره بوزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي.

فإن مخطط العمل يحتوي على سبعة (7) محاور مترابطة بعضها ببعض، الهدف منها الوصول إلى تنظيم أحسن لسوق العمل وبالتالي رفع مستوى عروض العمل، وفي نفس الوقت تحسين المؤهلات المهنية بغرض إيجاد التوازن بين العرض والطلب في مجال التشغيل.

ولتحقيق هذين الهدفين الأساسيين يقترح المخطط ما يلي:

- دعم الاستثمار في القطاع الاقتصادي لخلق مناصب شغل دائمة،

- ترقية سياسة تحفيزية باتجاه المؤسسات تشجع على خلق مناصب الشغل،

وانطلاقا من توجيهات فخامته ونتائج اللقاء بين الحكومة والولاية في إطار ملف الشباب،

واستنادا بنتائج التجمعات مع الشباب والحركة الجمعوية، واسترشادا بالتجربة الوطنية في

مجال تشغيل الشباب، اقترحت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي مقارنة تتمحور حول شقين اثنين: التجمع الجهوي لولايات الوسط (لمديري التشغيل و مفتشي العمل ورؤساء الوكالات التابعة للوكالة الوطنية للتشغيل) - الخميس 10 جويلية 2008

- **الشق الأول يتعلق** باستحداث النشاطات وتنمية روح المبادرة المقاولاتية عند الشباب، وفي هذا الإطار تم اتخاذ إجراءات لتعزيز عملية مرافقة المبادرين الشباب وتجسيد أكبر عدد ممكن من المشاريع القابلة للتمويل وتمثل الأهداف التي ارتسمتها بالنسبة للجهازين ANSEJ و CNAC في الوصول إلى تحقيق تمويل حوالي 17.000 مشروع كمعدل سنوي خلال الفترة 2009-2013 مع تقديرات باستحداث أزيد من 55.000 منصب مباشر سنويا وخلال نفس الفترة.

- أما **الشق الثاني فيتعلق** بالتشغيل المأجور للشباب من خلال جهاز دعم الإدماج المهني محل الدراسة، وهو الجهاز الذي صادقت عليه الحكومة ونشر في الجريدة الرسمية في شكل مرسوم تنفيذي تحت رقم 08-126 مؤرخ في 19 أبريل 2008.

و تتضمن الدراسة مجموعة من المفاهيم الأساسية التي أستوجب تناولها وضبطها إجرائيا ليتضح معناها وتتجلى حدودها ضمن إطاره وهي كما يلي:

1- **الضغط المهني:** هي مجمل ردود الفعل السلوكية والانفعالية الناتجة عن حالة نفسية تنشأ عن متغيرات بيئية تتطلب من عامل الإدماج المهني التكيف معها وهو ما يسقه المقياس المطبق في دراستنا.

2- مصادر الضغوط المهنية: وهي المصادر التي رأينا أن تولد الضغط المهني لدى

عامل الإدماج المهني وحددناها في:

- طبيعة العمل: ويقصد به العمل في حد ذاته، والظروف المحيطة بالعمل وتتضمن

المصدرين التاليين:

- ظروف العمل: ويقصد به ظروف العمل الطبيعية المادية والمحيطية بالعامل في

مكان عمله.

- عبء العمل: ويقصد به كمية ونوعية العمل اللتان يطلب من العامل إنجازها في وقت

محدد، ويتدخل فيها حجم العمل الزائد والوقت الضيق .

- الفرد في المنظمة: ويقصد بها الأدوار التي يؤديها العامل داخل الإدارة وهذا يعتمد

على وضوح وتفهمهم العمال لأدوارهم ويتضمن المصدرين التاليين:

- صراع الدور: يقصد به التعارض بين متطلبات الأدوار، والأدوار التي يقوم بها

العامل.

- غموض الدور: ويقصد به مدى توفر المعلومات الضرورية لقيام العامل بمهامه

- العلاقات: ويقصد بها العلاقة المتبادلة مع العامل و مسؤوليه، والعامل مع زملائه

بالعمل، وعلاقة العامل بالمواطنين.

3- عامل الإدماج: هو الشخص الذي عين في الإدارة ولديه مؤهلات علمية بين شهادة

المهندس و ليسانس والتقنيين الساميين يقوم بالمهام التالية: استخراج وثائق الحالة المدنية تألية

العملية نسخ سجلات الحالة المدنية

4- البلدية: هي مؤسسة إدارية تجمع في طياتها أفراد (عمال وإداريين) يربطهم هدف

واحد هو خدمة المجتمع وتميته

الفصل الثاني الضغوط المهنية

- (1) مفهوم ضغوط العمل
- (2) أسباب دراسة ضغوط العمل
- (3) مصادر الضغوط وأنواعها
- (4) الآثار الناتجة عن ضغوط العمل
- (5) علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
- (6) أساليب التعرف إلى ضغوط العمل:

الضغوط المهنية

(1) مفهوم ضغوط العمل:

للتعرف إلى الاشتقاق اللغوي لكلمة ضغط بالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد تعريفاً للضغط منسوباً إلى ضغط الدم ويقصد بيه الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جُدر الأوعية. أما مفهومه الهندسي فهو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها. كما نجد كذلك تعريفاً للضغط الجوي في الطبيعة على أنه التركيز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة. والضَّغْطَةُ: هي الضيق والقهر والاضطرار. والضَّغْطَةُ: الزحمة والشدة والمجاهدة بين المدين والدائن. والضَّغِيْطُ: تقال للرجل ضعيف الرأي لا ينبعث مع القوم (مصطفى: د.ت، 541).

أما مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً اصطلاحياً فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل Job Stress، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات

بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني؛ والتشاؤم؛ وقلة الدافعية؛ وفقدان القدرة على الابتكار
(عسكر؛ عبد الله: 1988م، 65)

ومع أن المفهوم الاصطلاحي لضغوط العمل بصورة عامة يكاد يكون واضحاً وسهل
الفهم، إلا أن الباحثين في هذا المجال اختلفوا في التوصل إلى تعريف لمعنى الضغوط متفق
عليه، حيثُ يمثل المفهوم الإجرائي لضغط العمل لدى الباحثين الذين لديهم خبرات بحثية في
الموضوع أنماطاً مختلفة من الاتجاهات، وفي ذلك مثلاً يرى الخضيرى أن ضغط العمل هو
كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه
النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ
القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية (الخضيرى،
1991م)

وتعرف الهنداوي ضغوط العمل مستعينة بمعجم THE LANGUAGE OF THE
HEART بأنها تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو
القلق أو الإحباط، أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم. ويحدث
هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف
المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم (الهنداوي :
1994م، 91)

في حين يشير فوزي فائق إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج (فائق: 1997م، 136).

ويرى فائق أن ضغوط العمل هي استجابة وجدانية وسلوكية وفسولوجية لمنبه مؤلم (فائق: 1997م، 137)

ويؤيد هيجان مفهوم ضغوط العمل لدى هنداوي بأنه تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسية أو من البيئة التي يعمل فيها (هيجان: 1999م، 37).

أما المشعان فيعرف ضغط العمل بالتغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعاً ضاغطاً على الفرد لينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية (المشعان : 2001م، 72).

ولكن بارون يعرف ضغوط العمل بأنها استجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد (بارون: 1999م، 53)

يبدو من استعراض السياق السابق لوجهات النظر حول ضغوط العمل عدم اتفاق الباحثين في إيجاد تعريف محدد لضغوط العمل، رغم وجود مجموعة من النقاط المشتركة التي يلتقي فيها المفكرون والباحثون في هذا المجال، وترجع سبب هذه الفروقات في البعد المفهومي

للمصطلح نتيجة اختلاف التجارب الشخصية والاهتمامات والخبرات للباحثين في مجال التخصص نفسه، إضافة إلى عامل أكثر قوة وهو ارتباط ضغوط العمل بعلم عديدة ومجالات عمل مختلفة، حيثُ يمثل الموضوع نقطة اهتمام مشتركة لا يخلو منها أي مجال عمل مهما كان نوع العاملين المتخصصين فيه، لذا فإن الطريقة التي يتم دراسة الموضوع بها بالتأكيد لن تكون واحدة، وسيختلف مفهوم تحديد المصطلح بناءً عليها.

وتنظيماً لمفهوم الضغوط حسب نقاط اتفاق الباحثين حولها، تم تصنيفها إلى ثلاثة اتجاهات يمكن من خلالها تشكيل إطار عام لها، يجمع اتجاهات الباحثين فيها، ويوضح مسار دراساتهم، وذلك على النحو الآتي:

الاتجاه الأول: المثيرات أو الأحداث الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد:

يميل أصحاب هذا الاتجاه إلى قصر مصادر ضغوط البيئة ومسبباتها على المثيرات والأحداث المختلفة الموجودة في البيئة المحيطة للفرد مثل وفاة شخص عزيز أو الكوارث الطبيعية من زلازل وغيرها أو الحروب. دون الأخذ بالاعتبار القوى الذاتية للفرد أو ردود أفعاله التي يبديها تجاه هذه المثيرات التي ينتج عنها مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية .

الاتجاه الثاني: إدراك الفرد للحدث وتقديره له:

يركز أصحاب هذه الاتجاه على استجابة الفرد للمصادر المسببة للضغوط دون وضع اعتبار لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع بيئة العمل، لأنهم يقيسون النتيجة التي تتجم عن حالة الضغوط والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير أو المسبب للضغط .

الاتجاه الثالث: الاستجابة السيكولوجية للحدث ومثيرات البيئة:

يرى أصحاب هذا الاتجاه وجوب حدوث تفاعل بين مثيرات الضغوط واستجابة الفرد لها، ينشأ بسببها لدى الفرد حالة من التغيرات الداخلية وردود الفعل الفسيولوجية والنفسية، تدفعهم إلى سلوك غير طبيعي في أدائهم لعملهم (محمد: 1992م، 72-73) (المشعان: 2001م، 73)

كما خرج هيجان أيضاً باتجاهات عامة للباحثين لا تختلف كثيراً عن سابقتها من استقرائه الأدبيات المتعلقة بالضغوط ووجهات النظر الخاصة بدراساتها، والتي حاول عند عرضها أن تعكس التطور التاريخي لمفهوم ضغوط العمل وتعريفاتها حتى العصر الحديث، حيث قسم وجهات النظر فيها إلى ثلاث وجهات نظر أساسية تتعلق بدراسة الموضوع تمثلت في الاتجاهات الآتية:

➤ النظر إلى الضغوط بوصفها استجابة للتهديد :

ويربط الباحثون موضوع الضغوط هنا بالبقاء بالنسبة للإنسان، وذلك لما يترتب عليها من محاولة الدفاع عن النفس والبحث عن وسائل الحماية. فكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغوط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة التي يشعر فيها بالقلق والتوتر والإرهاق، مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغوط ويترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والعرضة للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع السيطرة على الموقف بإحكام .

ويرى SELYE أن ردود الفعل الناتجة عن الضغوط تتبع نمطاً يدعى " بنمط التكيف العام للأعراض المزمنة " ADAPTATION SYNDROME GENERAL حيث إن ردود الأفعال التي يبدئها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها تساعده على تحقيق التكيف والتعامل مع مسببات تلك الضغوط التي يواجهها، وتحدث هذه الردود وفقاً لثلاث مراحل متتالية، تسمى الأولى بمرحلة التنبيه من الخطر أو الإنذار منه، وتعبر عنها ردود فعل الفعل الجسمية للفرد في حالة الضغط، حيث يقوم الجسم بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ينتج عنها تغيرات جسمية متعددة، مثل سرعة ضربات القلب؛ وزيادة معدل التنفس؛ وارتفاع ضغط الدم؛ وزيادة سكر الدم.

وتبدأ المرحلة الثانية مع زيادة معدل الضغط الذي ينقل الفرد من مرحلة المقاومة إلى مرحلة الإنذار، وفي هذه المرحلة يحاول الجسم التغلب على الأعراض التي نتجت عن المرحلة الأولى السابقة، فيشعر بالقلق والتوتر والإرهاق، مما قد يترتب عليه وقوع الفرد في بعض الأخطاء؛ واتخاذ بعض القرارات غير الصائبة؛ والتعرض للأمراض بسبب فقدان السيطرة على جميع المواقف المختلفة معاً.

ثم ينتقل الفرد إلى المرحلة الثالثة حين تنهار مقاومته، حيث تستنفذ طاقة الجسم ويصبح غير قادر على التكيف، وهنا تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي كالصداع؛ وقرحة المعدة؛ وتصلب الشرايين؛ وأمراض القلب ... وغيرها كثير من الأمراض التي تؤدي بالفرد في

النهاية إلى انخفاض مستوى أدائه في عمله، ومن ثم تأثر فاعلية إنتاجية المؤسسة وكفاءة أدائها بشكل عام (Tomic W & Tomic,45).

➤ النظر إلى الضغوط بوصفها تهديداً في حد ذاتها :

حيث ينظر إلى الضغوط هنا باعتبارها القوى البيئية المحيطة بالفرد التي تحدث تأثيراً سلبياً عليه، والتي يمكن تصنيفها إلى ثلاث فئات رئيسة تتمثل في: المصادر المتعلقة بالخصائص التنظيمية والعمليات؛ والمصادر المتعلقة بمطالب العمل وخصائص الدور؛ والمصادر المتعلقة بخصائص الفرد وتوقعاته، ومن التقسيم السابق يتضح تجاهل أتباع هذا التوجه للقوى الذاتية للفرد وردود أفعاله التي قد يبديها تجاه تلك المصادر. ويعتقد هيجان أن هذا التوجه نحو النظر إلى الضغوط بوصفها تهديداً بحد ذاتها يعد انعكاساً للتطور الصناعي؛ وما صاحبه من أحداث متعلقة بظروف العمل والعاملين، حيث إن الهدف من الدراسات المبنية على وجهة النظر هذه، هو التوصل إلى إيجاد ظروف عمل ملائمة يمكن من خلالها تحسين ظروف الإنتاج بمراجعة السياسات التنظيمية؛ والبناء التنظيمي؛ وظروف العمل؛ ومطالب الدور الوظيفي وخصائصه ومعرفة مدى تأثيرها على العاملين (هيجان:1999م،18)

➤ النظر إلى الضغوط بوصفها أموراً داخلية متعلقة بالفرد:

يركز أصحاب هذا التوجه على الفروق الفردية بين الأفراد، والعوامل التي تؤثر في وجود اختلافات بين الأفراد استجابة للضغوط وعلاقتها بالأمراض، لأن إدراك هذه الفروق الفردية للأفراد والتعرف إليها يفسر ردود الأفعال تجاه ضغوط العمل التي تواجههم، والتي تمثل

دافعاً للفرد نحو البقاء، لهذا فإن الفرد عندما يتعرض لقوى أو تأثيرات تهدد بقاءه، يحتم عليه ذلك التكيف أو التصرف لاستعادة حالة الثبات، كما يجدر القول إن هذه القوى أو المصادر المسببة للضغوط قد تكون كامنة في طبيعة الفرد ذاته وليس بالضرورة أن تكون خارج الفرد، حيث تمثل مصادر الضغوط بالنسبة له دوافع لمحاولة التكيف والبقاء في عالمه الخارجي (هيجان:1999م،21)

وجدير بالذكر في نهاية هذا الفصل الذي يستعرض مفهوم ضغوط العمل أن الدراسة الراهنة لن تتبنى أنموذجاً محدداً بل ستحاول أن يكون منهجها شاملاً يتناول الجوانب ذات العلاقة بضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات الإدارية من مكاتب ومراكز معلومات وخدمات، من عوامل تنظيمية في بيئة العمل والأعمال التي يقوم بها الأفراد، وردة الفعل الناتج من الأفراد وعلاقة كل ذلك بحالتهم الصحية، والنفسية، والسلوكية .

ولكن السؤال الذي يطرح نفسه هل كل ما يشعر به الموظف يصنف على أنه من ضغوط العمل، لذا وضع كل من CLARCK ROY AND شروطاً ينبغي توافرها في الأحداث ليطلق عليها مسمى ضغوط وهي:

-أن يكون الحدث دالاً على التغيير والتواصل في نشاطات العمل اليومية.

-أن يكون الحدث قابلاً للتمييز ، بحيث يكون منفصلاً وذا علاقة بأحداث الحياة.

-أن يكون الحدث قابلاً للملاحظة أكثر من كونه اعتقاداً أو شعوراً شخصياً Parti

. (L,&Douglas, 2008,4)

(2) أسباب دراسة ضغوط العمل:

أدت تكاليف الحياة المختلفة إلى أن تكون الضغوط سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين القاتل الصامت (THE SILENT KILLER العتيبي:1997م). وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثاراً سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم على أدائهم الوظيفي (فائق:1997م،153)

والجدير بالذكر أن ضغوط العمل لا تعد خلافاً في الأسلوب الذي تدار به المؤسسة أو في طريقة تنظيم العمل وأدائه بها، لأنها عنصر لازم ينشأ مع أي تنظيم إداري، حيث يصعب أن توجد مؤسسة لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة ومنتوعة من ضغوط العمل، مهما وضعت من خطط وبذل من جهد في أساليب إعدادها وتنفيذها (الهنداوي:1994م،125)

لهذا كان للولايات المتحدة سبق الاهتمام بموضوع ضغوط العمل منذ بداية السبعينات، حيث احتل حيزاً ملموساً في فكر الباحثين والهيئات العلمية والمنظمات المهنية ورجال الأعمال لتزايد الشكاوى بإرهاق العمل، والإجهاد النفسي الناتج من الضجر، وتزايد حالات القلق؛ والتوتر والاكئاب؛ والانهيار العصبي؛ والانفصام (الهنداوي:1994م،89) .

كما أشار تقرير آخر عن كندا أن ما يقرب من 80% من العاملين الكنديين يعانون من ضغوط العمل والقلق بسبب عدم قدرتهم على الموازنة بين عملهم وتطلعاتهم الخاصة (Lander F, 2009,92).

كما أعلنت منظمة العمل الدولية التابعة للأمم المتحدة، والمعنية بشؤون العمل والعمال نتائج بحثها المستمدة من معطيات مجموعة من الدراسات الإحصائية والعلمية تتعلق بالموضوع أجرتها على خمس دول صناعية. وتبين أن نحو (10%) من البالغين يصابون بفعل ظروف العمل الضاغطة بأنواع من الإحباط المؤدية للكآبة كل عام. وتذكر الدراسة أن خسارة ألمانيا من المشاكل الصحية ذات الطبيعة النفسية الذهنية تقدر بنحو (2.2) مليار دولار في العام، وفي بريطانيا يعاني (30%) من قوة العمل من شكل من أشكال الضغط النفسي أو الإحباط. وفي بولندا نما القلق من ضغط العمل والخوف من فقدان الوظيفة بنسبة (50%) خلال الفترة من 97 وحتى 1999م. وفي فنلندا يضيع ما مجموعه 30 ألف ساعة عمل كل عام بسبب حالات الانتحار الناتجة من ظروف العمل السلبية. وأدت هذه النتائج السلبية إلى توقع المنظمة الدولية حدوث ارتفاعات شديدة في الضغوط النفسية والكآبة الناتجة من ظروف العمل (<http://www.tajamo.org/sahha/tecnologia.htm>).

كما وجد الباحثون في جامعة ماسترخت الهولندية بعد متابعة أكثر من ثمانية آلاف موظف في شركات مختلفة لمدة ثلاث سنوات أن العاملين في وظائف تتصف بضغوط العمل

وذاات متطلبات وظيفية متعددة يصابون بأمراض القناة الهضمية والتهاباتها والأنفلونزا بنسبة

20% عن أقرانهم العاملين في الوظائف الأقل متطلبات (www.aibawba.com).

ويرى كل من Ovando N, & huckestein أن أهمية دراسة ضغوط العمل ترجع

إلى ما يترتب عليها من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل؛ وفقدان الرغبة

في الإبداع؛ وانخفاض الدافعية؛ والالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرها على العاملين الذي

يتمثل في عدم الرضا المهني وضعف الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على

جودة الأداء المطلوب. (Ovando N, & huckestein:2003).

في حين تعتقد الخثيلة أن أهمية دراسة ضغو العمل تعود إلى أمرين أولهما قيمة العمل

ذاته وأثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات

على المجتمع بصفة عامة، فضلاً عن أثره على نفسية الإنسان واطزان مشاعره. الأمر الثاني

هو ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلّين بالأمراض

الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام وهذا ما يؤدي

في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل والوسائل الممكنة للحد من ذلك التوتر والإجهاد

(الخثيلة : 1997م، 88).

خاصة أنه بدأ الاعتراف في الآونة الأخيرة بشكل رسمي بتأثير ضغوط العمل العضوية

والنفسية على صحة الفرد، وكثيراً ما نقرأ في الصحف عن أفراد قاضوا قانونياً شركات تسببت

لهم بأمراض أو جرح لمشاعرهم وكسبوا من وراء تلك القضايا أموالاً طائلة، والتي تتركز غالباً

في المجتمعات الغربية هذا بالتأكيد بعد أن تم إثبات صلتها علمياً بضغوط العمل التي تعرضوا لها.

والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لضغوط العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل تحدياً للمؤسسات التي يعمل بها أيضاً وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير .

ومهنة المكتبات والمعلومات بوصفها مهنة اجتماعية حيوية تقوم بصفة رئيسة على الكوادر البشرية في الأعمال التي تؤديها، ويتوقع أن يتعرض العاملون فيها إلى مصادر ضغوط مختلفة تؤثر على أداء المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام وبالتالي على عرقلة مسيرتها في تحقيق أهدافها التي وجدت لأجلها، لذا ينبغي التعرف إلى مصادر تلك الضغوط والتعامل معها بحكمة لزيادة فاعلية خدمات تلك المؤسسات، لا سيما أن الدراسات العلمية في هذا الجانب لم تنظر باهتمام كبير لضغوط العمل للعاملين في المكتبات بشكل يتناسب مع دورهم الكبير المؤثر في قطاع المؤسسات المعلوماتية وتنفيذ الخطط الوطنية بشكل عام. مقارنة مع الدراسات الأجنبية الوفيرة والعربية القليلة التي تتناول ضغوط العمل لفئات أخرى كالمعلمين والأطباء. حيثُ تتولد ضغوط العمل من محصلة تفاعل مكونات عناصر المكتبة، ومن ثم فإن ارتفاع ضغط العمل أو انخفاضه يعد مؤشراً على درجة الاستقرار، وعلى قدرة تحمل العاملين البيئة المعلوماتية الحالية والتحديات المستقبلية ، وتقديرهم لروح مسؤولية العمل المناط بهم . لافتقار المجال إلى وجود كتابات حول موضوع الدراسة، ويتضح ذلك بجلاء في الدراسات

العربية، خاصة الميدانية منها، مما ترتب عليه إهمال هموم هذه الفئة من العاملين، ومشكلاتها التي لم تناقش وتدرس بعد حسب ماطلته يد الطالب من معلومات

فضغوط العاملين ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كرؤية شاملة وبعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات والمؤسسات في تحقيق أهدافها. لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن تفهم تأثير ضغوط العمل على العاملين فيها، لأنهم جزء من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلاله .

كما أن الاهتمام بضغوط العمل يهدف إلى تحسين الأداء ؛ لذا تجد المؤسسة المهتمة بهذا الأمر نفسها مضطرة إلى إعادة النظر في تقويم أداء عاملها وفاعلية إنجازهم، ومعنى ذلك أنها تقوم بعملية مراجعة تحليلية شاملة لنظام المؤسسة، فتطور نواحي القوة فيها ، وتحاول تخطي نواحي الضعف في النظام لتطوير أداء العاملين، إلى جانب تطوير مهارات المدير وإدراكه للعوامل التي تؤثر على فعالية أداء العاملين.

والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية للضغوط، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة ، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه .(KELLY:1994,26) وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده. إلا أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير

سلوك العاملين سواء كان سلباً أو إيجاباً، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل. حيثُ تفيد دراسة ضغوط العمل بشكل عام في تحقيق الأهداف الآتية :

-تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها باتباع الوسائل المختلفة الجادة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.
-مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات وقدرات العاملين حسب متطلبات العمل، والكشف عن إمكانات وقدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة والصعبة التنفيذ.

-إعطائها أبعاداً جديدة لسياسة التطوير الإداري والمهني في بيئة العمل يوضع فيها اعتبار لظروف العاملين الاجتماعية والنفسية .

-المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية بالكشف عن مهارات العاملين الفعلية ومعارفهم، والقيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها، وقدرتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤديونها، مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية.

-إظهار القدرات الإدارية للمدراء والمشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة والتوجيه للمرؤوسين، وفاعلية أسلوبهم في إيجاد مستوى من العلاقات الإنسانية في العمل والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين .

- العمل على التزويد بمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمؤسسة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء العاملين في المؤسسة بشكل عام منها ضعف التجهيز، وعدم ملائمة المناخ الوظيفي للعمل، وضعف المعلومات لأداء الأعمال، وعدم إشباع الحاجات .

-زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل لهم مما يسهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة والمواصفات التي يتطلبها العمل في المؤسسة.
-تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل والمحافظة على الممتلكات العامة والكيافة في التعامل مع الجمهور من المستفيدين .

مما سبق يلاحظ اهتمام العديد من الدراسات ببحث أسباب دراسة ضغوط العمل وفوائده وأهدافه التي دمجت فيما سبق لتركيز المعالجة وتعميم الفائدة من معالجة القضية .

3) مصادر الضغوط وأنواعها:

يأتي هذا العنصر حول مصادر ضغوط العمل بوصفه أمراً حتمياً ينبغي توضيحه بعد تناول مفهوم الضغوط وأسباب دراستها، حيث إن التعريف بمصادر الضغوط يرشد أو يكشف عن عنصر مهم لا بد من توضيحه عند دراسة الموضوع ، وهو التعريف بالعوامل والأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد بضغط العمل. ويندر أن نجد دراسة بحثت في مجال ضغوط العمل لم تتطرق للكشف عن مصادرها. لذا ظهرت العديد من التصنيفات والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط تبعاً لمصادرها المسببة لها، والتي تباينت بحسب نظرة

مصنفيها لمصادر الضغوط أو تطويرها بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طوعت لتناسب بعض المهن. ويرى هيجان أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصانيف لمصادر الضغوط سلكوا ثلاثة مسارات تتكون من التالي:

➤ **الأنموذج الثنائي:** يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

➤ **الأنموذج الثلاثي:** يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسية

➤ **الأنموذج متعدد الأبعاد:** يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات

رئيسية فأكثر (هيجان: 2001م، 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:

➤ **الأنموذج الثنائي:** يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين:

يتألف أنموذج 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 ;VANSELL; SCHULER).1981,66 :

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 التغير في حياة الفرد؛ والسمات الشخصية الأخرى (عسكر:1988م).

في حين لم يخرج DALEY 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

(DAILEY: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 ضالة استخدام قدرات الفرد لافتقار الوظيفة إلى الثراء الوظيفي وعناصر التشويق والتنوع في العمل الذي يستثير هم الفرد ويجدد نشاطه (حسني؛ ومحمود: 1993م ، 5-6).

➤ **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 أنموذجاً ثلاثياً تنقسم فيه ضغوط العمل إلى ثلاثة أنماط تتمثل

في التقسيم التالي :

- ضغوط ناتجة عن البيئة المادية التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية الأعمال والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.
- ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال التفاعل مع الزملاء.
- ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد ذاته كالخصائص المتوارثة مثل القلق،

والأساليب الإدراكية

(Combs, J, Edmonson, S, Jackson, S 2009,169).

➤ الأنموذج متعدد الأبعاد:

يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة 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: **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.

جماعة العمل: وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، والمرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة ومؤازرتها.

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 .

التنظيمية: وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسة محددة وواضحة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات (المشعان: 2001م، 74)

وذهب إدريس أيضاً إلى تقسيم مصادر الضغوط إلى أربعة مصادر رئيسة تكمن في الموظف نفسه، والتنظيم الوظيفي، والمصادر الخارجية، والعوامل الأسرية

(إدريس: 1992، 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 تغير 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

ومشاغبين، وارتفاع الكثافة الاجتماعية وافتقار الخصوصية، والفتور في المساندة

الاجتماعية... وغيرها من مسببات لضغط العمل (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 بالمتير 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 (عسكر:1989م،10) (بارون: 1999م ، 50-51) .

ولحدائثة موضوع ضغوط العمل في لدى العامل في إطار الإدماج المهني، فالتعريف بمصادر ضغوط العمل في الإدارة تتبثق معه مشكلة تصنيفها ووضعها في أطر تبين أنواعها حسبما يدركها الإداريون، لا سيما مع عدم وجود قاعدة يبنى 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، وتنفهم شخصياتهم وتتعرف إلى أهدافهم ودوافع سلوكهم .

ويوجد العديد من العوامل التي تسهم في حدوث الضغوط للعاملين في مجال الإدارة 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) حيثُ 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:

- 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 (فائق:1997م،147). أي أنها تحصر الضغوط في الوظائف التي تتطلب تقديم خدمات مناسبة يستفيد منها الجمهور أو تتطلب اتخاذ قرارات إدارية وتخطيطية إستراتيجية.

ويرى عسكر من خلال دراسة أوردتها أن هناك اختلافاً في مصادر الضغط لكل وظيفة، فالوظائف الإدارية مثلاً تعاني من مستوى عال 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 (عسكر: 1988م،11).

وبتطبيق مصدر الاختلاف المهني على مجال الإدارة يتضح تواجد العديد من العناصر السابقة التي تتوافر في هذا المجال، حيث يلاحظ أن مجال العمل في المؤسسات 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 الإدارة بيئة غنية تضم معظم التصانيف الوظيفية من مدراء، ومديري مكاتب، وعاملين فنيين، واختصاصيي خدمات مرجعية.. مما يتضح معه ضرورة دراسة هذه البيئة، مع توقع الحصول على مستويات مختلفة من الضغوط نتيجة لتتوعها 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 كمطالبته 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 كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها. وتسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد (فائق: 1997م، 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 أثناء العطلات فهذه كلها تكون أسباباً لمصادر الضغوط أثناء العمل.

3 - غموض الدور وتعددده:

يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحيتهم 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 المعنية، وأن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة. (DUA,1994) لذلك فإن وجود توصيف وظيفي جيد وإطلاع الموظف عليه في بداية عمله يساهم 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 رئيسة هي:

- نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب منه للعمل.
- قديم 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 (Parti L, Douglas C & Ferris

G:2008,37-36).

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

تمليها 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 (هيجان: 1999م، 177-178)

ويشير Daley, M, Burnout 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 (Daley, M, Burnout:1988,29).

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 (Crabbe A:2009,328).

إلى جانب ما سبق مما يسببه عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، فإن المنطق ومصلحة 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 يقتنع بها العاملون، من الممكن أن يكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل إذا لم يتم وفق أسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة في آن واحد .

ويؤدي ذلك كما تقول هنداوي 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 (هنداوي: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 (معهد الإدارة:1988م،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 (هيجان: 1999م، 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 (الهنداوي: 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 لعماله يفوق قدراته الشخصية وطاقاته (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 لأيّة 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 وتتنخفض 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 (الهويش:

2000م، 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

الإصابات بين سكان المناطق المزدهمة أكثر شيوعاً وانتشاراً بين السكان

كما ربطت الدراسة بين الضجيج والإصابة بأمراض أخرى منها أمراض الدورة الدموية والقلب والأمراض النفسية العصبي (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 الجسماني، 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 (الجهني: 1996م، 123)؛(مبادئ الإسعافات الأولية: (د.ت)، 48-49).

وينبه Daley إلى قضية مهمة وهي أن الأفراد يختلفون في درجة تحملهم للحرارة بحسب البيئات التي يعيشون فيها واستجاباتهم 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.(Daley, M, Burnout:1988,32)

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 (فائق:1997م،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 بمرؤوسيهـم وزملائهم في العمل (هيجان:1999م،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 تفشي الصراعات، أو الفتور في المساندة الاجتماعية (محمد: 1993م، 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 .

- 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 وترى، إضافة إلى التركيبية 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 روزمان 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 وتتناسل مع نمط الشخصية (ب) . (Account Suspended) B) - حيثُ 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. (R. Bakhshi N. Sudha,2008,67)

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 , (Kazim Rubina , et al:2008).

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 (عسكر:1988م،19). لذا يعدُّ التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في ضغوط العمل ومستوياتها لدى العاملين. لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها (الصباغ:1981م، 30)

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. (Daley:1995) .

كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية. (Daley:1988,35)

والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة منها القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم المرض، وقد تؤدي هذه الحالات أو إحداها بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية (Combs:2009,48) 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؛ وتصبب العرق؛ وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية؛ (هيجان: 1999 م، 257)

يتضح من تصنيف مصادر ضغوط العمل السابق صعوبة تصنيفها أو حصرها في عوامل محددة وثابتة لتتشعب أصلها، وتأثرها باختلاف بيئة العمل واختلاف طبيعة الفرد بوصفه

كائنًا 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، ويمكن التعرف إليها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1): أنموذج مصادر ضغوط العمل في المكتبات لدى BUNGE

<p>2-عبء العمل في المكتبة: -العمل أكثر من الطاقة. -عدم كفاءة الموظف. -الأعمال المستعجلة. -تأخير العمل.</p>	<p>1-المستفيدون من المكتبة: -الأسئلة وقت الانشغال. -المستفيدون الذين يتكلمون على أمين المكتبة ولا يساعدون أنفسهم. -المستفيدون ذوو المشاكل. -الأطفال في ساعة الحكاية.</p>
<p>4-برنامج العمل اليومي: -الأعمال الكثيرة غير المتجانسة. -البيانات الكثيرة التي تحتاج إلى إدخال. -الأسئلة الصعبة التي لا يمكن توقع</p>	<p>3-الإشراف والإدارة: -عدم معرفة المشرف. -الإشراف غير الثابت.</p>

<p>إجاباتها. -تجزئ الأعمال . -عدم القدرة على ترتيب الأولويات، -لاستحداث أعمال عاجلة.</p>	<p>-المسؤولية بدون صلاحيات. -عدم الأخذ برأي العاملين من ذوي الخبرة.</p>
<p>-6زملاء العمل: -عدم وجود روح الجماعة والتعاون. -الموظفون غير الملتزمين بالعمل. -الأعمال الكيدية من بعض الموظفين.</p>	<p>-5التغذية المرتدة الإيجابية: -عدم الإشادة بالعمل الجيد. -عدم الحصول على معلومات راجعة إيجابية، فقط تسلم الشكاوى. -عدم النظر إلي كمحترف. -عدم إدراك المستفيدين لأهمية المهنة. -المرتب المنخفض.</p>
<p>-8الملل من روتين العمل: -تنازع الاحتياجات بين العمل والحياة. -عدم القدرة على تخمين ردود أفعال الآخرين. -عدم القدرة على ضبط العمل المكلف به. -ضرورة إظهار البشاشة والمودة في كل وقت.</p>	<p>-7الحاجة إلى التدريب وزيادة المعلومات: -الحاجة إلى دورات لتذكر معلومات سابقة. -عدم وجود معلومات لأداء العمل بكفاءة. -قلة خبرة المدربين، وقدرتهم على الإجابة عن جميع الاستفسارات. -ضعف الاتصال مع الإدارة.</p>
<p>-10البيئة المادية: -الجو العام لتنظيم المكتبة. -عدم وجود الخصوصية. -بيئة العمل المزدهمة.</p>	<p>-9التقنيات والأجهزة المستخدمة: -الأعطال التقنية. -الأعطال في ذروة العمل المتأخر. -الاستجابة البطيئة من النظام.</p>

<p>12-التغيير: -التغيير المستمر. -تغيير السياسات وطريقة العمل باستمرار. -تغيير خطة العمل في منتصف المشروع.</p>	<p>11-طبيعة العمل: -عمل روتيني وممل. -عمل خال من التحدي الذهني. -كثرة الإحصاءات والتقارير المطلوبة.</p>
--	---

(BUNGE:1987)

وانطلاقاً من الوضع السابق الذي تم توضيحه من عدم وجود دراسة تبنت تصميم أنموذج شامل لمصادر ضغوط العمل للمتخصصين في مجال الإدارة، ولاختلاف النماذج العامة الأخرى في أصولها. فقد اعتمدت الدراسة الراهنة على إطار خاص بها، يركز على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل في صيغة الإدماج المهني، لإمكانية تحكم المسؤولين في المؤسسات 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 الإدارة يمكن القول إن مصادر ضغوط العمل فيها تصنف إلى مصادر بيئية خارجية وداخلية، ويتكون الداخلي منها من الآتي:

- الجانب التنظيمي الذي يشمل مجموع اللوائح والأنظمة التي تنظم 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 .

الجانب العلائقي الذي يضم الإدارة والزملاء والمواطنين المستفيدين من الخدمة.

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

طيبة وحميمة وواعية بقدر ما تفضي إلى تحسين أداء العمل ومستوى خدماتها .

-الجانب الأخلاقي الذي يتصل بالقيم والمبادئ التي تسود بين العاملين في العمل وبين

المستفيدين، فبث التعاون بينهم يدعم روح الفريق ويقوي التكامل والتضافر في الجهود لتلبية

الاحتياجات ورفع مستوى الأداء (فرسوني:1986م، 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.

4) الآثار الناتجة عن ضغوط العمل :

الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة عرضة لكثير من النتائج السلبية التي

تتركها تلك الضغوط، عندما لا يستطيعون تحمل تلك الضغوط العالية أو التعامل معها بطريقة

إيجابية وإن تباينت الاستجابة من فرد لآخر.

وذلك لأنّ أي نوع من التوتر أو الانفعال لا بد أن يصحبه نوع من التغيرات البدنية

الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، هذه التغيرات يتم التحكم فيها من خلال الجهاز

العصبي الذي ينظم الجسم من خلال السيطرة على أجهزة الجسم الأخرى بروابط عصبية

خاصة تتقل له المثبرات المختلفة الداخلية والخارجية ويستجيب لها بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم، تؤدي إلى تكيف نشاط الجسم ومواءمته لوظائفه المختلفة للحياة بانتظام وتكامل، وبالتالي يستطيع الجسم أن يتفاعل مع بيئته الداخلية والخارجية. لذا فإننا عندما نمر بحالة من الضغط والتوتر فإنه يمكن ملاحظة التغيرات التي تحدث في أجسامنا من الشعور بزيادة ضربات القلب، أو ارتفاع ضغط الدم، أو زيادة معدل التنفس، أو تصبب العرق وجفاف الحلق، استجابة لتلك الضغوط التي نتعرض لها، ونتيجة لاستثارة العضو العصبية، والهرمونية للغدد الصماء والاتصال الداخلي للجهاز العصبي وجهاز المناعة (هيجان:1999م،217).

وتلك الآثار هي سبب الاهتمام بضغوط العمل من قبل المنظمات، لاسيما إذا كانت ذات أوجه سلبية تؤثر على سلوك العاملين داخل المؤسسات، وتكلف خسائر مالية طائلة تحسب على المؤسسات من ضياع ساعات العمل وأيامه، إضافة إلى الجهد الذي ينفق في معالجة الأمراض الناجمة عنه (المشعان:2004م،86).

التأثيرات الصحية: كثيرة هي الدراسات التي تربط بين ضغوط العمل والمشكلات الصحية والنفسية التي تؤكد على أن الضغوط تؤدي إلى تضخم عضلة القلب وبالتالي إلى أمراض القلب والشرايين. كما قام الدكتور بارفوت وهو باحث في جامعة نورث كارولينا الأمريكية بدراسة متابعة استمرت 25 عامًا اتضح له من خلالها أن الأفراد الذين تحصلوا على مراتب عالية من الغضب من اختبار عادي للشخصية معرضون بنحو خمس مرات إلى الموت بسبب الإصابة بنوبة قلبية أكثر من نظرائهم الذين هم أقل غضباً.

كما ذكرت إحدى الدراسات أنه على المدى الطويل فإن استمرار تعرض الفرد لضغوط العمل يمكن أن يؤدي إلى أمراض القرحة، والتهاب المفاصل، وتلف الكبد، وسرطان الرئة، ومختلف أمراض القلب، كما أن البعض حاول أن يثبت وجود علاقة بين ضغوط العمل والأمراض العقلية. والعديد من الأمراض لأن الضغوط تضعف جهاز المناعة لدى الإنسان، وتقلل من قدرته على مقاومة الأمراض والتعب بدون جهد يذكر وارتفاع الحرارة أو انخفاضها. أما فيما يتعلق بالمشكلات النفسية التي تسببها الضغوط فهي على سبيل المثال :

الاكتئاب، والقلق، والإحباط، والملل، والتوتر العصبي (Middle East News & Arab Headlines From A Local Perspective | Al Bawaba).

التأثيرات السلوكية: عندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية تترجم إلى العديد من ردود الأفعال السلوكية التي يتخذها الفرد ضد نفسه أو المؤسسة التي يعمل بها والتي تتمثل في الغياب غير المبرر عن العمل، والنزعة العدوانية، والتخريب، والإرهاق، والإفراط في الأكل، أو اللجوء إلى التدخين أو الإدمان بوصفها نمطاً من أنماط ردود الأفعال السلوكية تجاه ضغوط العمل.

التأثيرات التنظيمية: يتضح مما سبق أن ثمة علاقة وثيقة بين ضغوط العمل والآثار الصحية والسلوكية التي قد تطرأ على الفرد بسببها، والمتضرر من هذه الآثار ليس الفرد فقط بل تمتد بدورها لتشمل المنظمة التي يوجد بها الفرد، حيث ينبثق من تفاعل الجانب الصحي

والسلوكي لأفرادها الذين يمثلون حجر الزاوية في أية مؤسسة العديد من المخرجات التي تؤثر على القيم التنظيمية واستراتيجياتها التنفيذية التي تتحكم في مسيرتها .

فإذا لم تعر المؤسسات ضغوط العمل الاهتمام الكافي فسوف يكلفها ذلك بالتأكيد كثيراً

من الخسائر التي تنتج بسبب الآتي :

- قلة الاستفادة من الخبرات والقدرات المتوافرة في العمل بشكل جيد.
- ضعف مبادرة العاملين وابتكارهم لأساليب حديثة تساعد في تحسين العمل وأدائه بشكل أفضل.
- إعاقة قدرات العاملين على التصرف المستقل في إنجاز الأعمال؛ والقدرة على تحمل مهام المسؤوليات خاصة ما يحتاج منها إلى قرارات.
- تبديد وقت العمل وعدم استثماره في إنجاز الأعمال بالسرعة والدقة المطلوبتين لعدم انتظام العاملين بالدوام الرسمي، وقلة تركيزهم.
- هدر الإمكانيات المادية المتاحة وعدم الاستفادة منها بشكل جيد في تنفيذ المهام الموكلة للعاملين .
- تعقد العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الزملاء فيما بينهم أو بين العاملين والمستفيدين من الأعمال التي تقدم خدمات مباشرة للجمهور.

الجدير بالذكر أن من الممكن أيضاً أن يكون لضغوط العمل المنخفضة آثار سلبية على المؤسسة توازي آثار ارتفاع الضغوط فيها، حيث تؤدي الضغوط المنخفضة إلى انعدام

النشاط لدى العاملين والدافعية المحركة لإشباع حاجاتهم وتحسين مستوى أدائهم، لوجود مستويات ضغوط معينة تعمل بوصفها مثيرات للأداء الجيد .

(5) علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:

يفترض أن يؤدي التوافق بين قدر العمل الذي يمارسه الفرد وإمكاناته الخاصة إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا، في حين إن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على الموظف بوصفه فرداً، وإلى تدني عامل الرضا لديه (Furnham:1981,5) لوجود علاقة بين الضغوط ومستوى أداء العاملين حيث يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة، وبالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي، هذا مع الأخذ في الاعتبار أن تلك العلاقة العكسية ستكون متذبذبة بناء على اختلاف شخصيات العاملين واستجابتهم للعوامل المؤثرة (فائق:1997م،147) .

وهذا بطبيعة الحال سيؤثر على التكلفة الإنتاجية في المؤسسات المعلوماتية. حيث تؤكد بعض الدراسات العلمية على وجود علاقة تناسب طردية بين مستوى الضغوط المهنية السلبية والتكلفة الناتجة عنها، تتمثل في شكل حرف U لأن العلاقة الرابطة بينهم علاقة منحنية تزداد مع الضغوط السالبة مؤدية إلى زيادة التكاليف الإنتاجية (العميري: 1996م،163).

لضعف الولاء الوظيفي للعاملين الذي يتسبب في قلة الدافعية للعمل وتحين الفرص للتغيب عنه، وتأخر إنجاز الأعمال، وعدم الحرص على إنجازها على الوجه المطلوب، وقلة

الحرص على تطوير الذات والمهنة، واختفاء العلاقات الإنسانية مع الزملاء والمستفيدين، وعدم المرونة في التعامل معهم .

أو بسبب التأثيرات الجسمية التي أوجدها ضغوط العمل كأعراض القلب، واضطرابات الهضم والقرحة، والروماتيزم ... وغيرها؛ أو النفسية كالشعور بالاكتئاب، والقلق، وعدم الاستقرار، واضطرابات الشخصية، والإحباط، والكآبة، والشك بالقدرات الذاتية، وأهمية الدور الذي يقدمونه، والشعور بالاضطهاد .

ويفسر ذلك الدراسات الوجدانية التي تعتقد أن الضغوط تفرض على الفرد أن يكون متجهاً بحواسه وطاقته النفسية والعقلية إلى مصادر الضغوط وإلى التكيف معها، مما يجعل من الصعب عليه أن يؤدي عمله بانتباه عال لإيجادها نوعاً من المضايقة والإحباط الذي يؤثر سلبياً على الحالة المزاجية والدافعية للعمل وعليه ينخفض مستوى الأداء .

(ماهر: 1991م، 296)

وفي الاتجاه المعاكس أشارت نتائج بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الأداء وضغوط العمل، فعندما يكون مستوى ضغط العمل منخفضاً جداً أو منعدماً فإن العاملين أيضاً يقل مستوى أدائهم، وذلك لانعدام النشاط أو الدافعية له. أما في مستويات الضغوط المتوسطة فإن العاملين يستحثون لتحسين مستوى أدائهم، لأنه في حقيقة الأمر يوجد مستويات ضغط معينة يمكن أن تعمل بوصفها مثيراً للأداء، لذا عندما ترتفع مستويات ضغط العمل إلى أقصى الدرجات فإن الأداء ينخفض مرة أخرى بصورة ملحوظة نتيجة لتكريس الفرد قدراً من جهده

وطاقته لتخفيف الضغط الواقع عليه بدلاً من توجيه جهده نحو الأداء، وعندما يستمر الضغط على المستوى العالي لفترة طويلة يشعر الفرد بضرورة التغيير قبل أن يصيبه الانهيار، وتظهر في هذه المرحلة أعراض متعددة من أهمها العدوانية والتخريب أو ترك العمل والغياب.

(الهنداوي: 1994م، 110)

في حين تؤكد دراسات باحثين آخرين عدم وجود أية علاقة بين الضغوط والأداء الوظيفي. وأصحاب هذا الاتجاه يزعمون أن الأفراد قد أبرموا عقداً نفسياً بينهم وبين المنظمات التي يعملون بها ، وبمقتضى هذا العقد فعليهم أن يقدموا جهودهم ويؤدوا العمل بكفاءة، وذلك في مقابل ما يحصلون عليه من أجر ومميزات، حيث يمثل هذا العقد نوعاً من الوعي لدى الأفراد يجعلهم لا يتأثرون بالضغوط الملقاة على عاتقهم، ولا يتجاوبون معها أثناء أدائهم للعمل، لأن التهيئة النفسية السالفة أوجدت لديهم القدرة على الفصل التام بين العمل وحياتهم الخاصة، فهم يتوجهون للعمل لإتمام شروط العقد (ماهر: 1991م، 297).

يكتشف من العرض السابق أن الدراسات التخصصية التي تناولت علاقة ضغوط العمل بالأداء ما زالت غير مستقرة، ولا يمكن الركون إليها لعدم اتفاق نتائجها. ولتفسير هذا الخلاف يمكن القول إن مستوى الأداء الأمثل يتحدد من مستوى الضغط ونوعه، ويحكم علاقتها بالأداء انخفاض عبء العمل أو زيادته، حيث يلاحظ أن مستوى الضغط المنخفض على الفرد يؤدي إلى المحافظة على نمط محدد من الأداء، لأنه لا يشعر بالمعاناة أو التوتر أو الإجهاد عند تأدية المهام والواجبات. والعكس صحيح حيث يحفز الفرد وينشط عندما يواجه زيادة في ضغوط

العمل ترفع مستوى أدائه وقد تساعده على خلق أساليب ونشاطات مبتكرة لمحاولة حل مشكلة صعبة يواجهها. ولكن في المقابل إذا كانت مستويات الضغوط التي يواجهها الفرد عالية جداً فإن التأثيرات السلبية تبدأ بالظهور كالشعور بالإجهاد - أو عدم الرضا - أو ترك العمل - أو الغياب غير المبرر، ويظهر كذلك بعض السلوك العدواني مثل التخريب والاعتداء وما شابه ذلك.

ويرى فائق في هذا المجال علاقة ضغوط العمل بالأداء علاقة متذبذبة يحكمها شدة وقوة ونوعية الضغوط، وطبيعة استجابة الأفراد وتأثره بها. فإذا كان مستوى الضغط يتراوح ما بين العالي والمنخفض فإن تأثيره على الأداء سوف يكون بشكل عادي ومتوسط حسب طبيعة الفرد في الاستجابة للمؤثر أو المنبه. وإن كان من الطبيعي أن يتأثر أداء الفرد بالضغوط فإذا كان مستوى الأداء منخفضاً يعني هذا وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والمؤهل والمهارات، وبالعكس فإذا كان مستوى الضغط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء الأفراد بشكل طبيعي (فائق : 1997م، 147).

والجدل السابق بين اختلاف الآراء حول نوعية العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء يزيد الموضوع المبحوث أهمية، ويدعو إلى التعمق في معرفة مسببات ضغوط العمل لكل مهنة من قبل المتخصصين فيها، ومعالجتها بالأساليب المناسبة التي تحقق الكفاءة المطلوبة للأداء الوظيفي، إلى جانب محاولة التوصل إلى بعض التفسيرات الوجدانية والنفسية لممتلئ هذا العمل التي تقود إلى نتائج سلبية في الأداء في ظل ضغوط منطقية مقبولة،

لتحقيق الكفاءة المناسبة في النهاية والارتفاع بمستوى الأداء للعاملين. والحقيقة رغم أهمية هذا الجانب إلا أنه يصعب التعمق فيه في الدراسة الراهنة لأنه يخرج عن مسار أهدافها، حيث يتسع ليشكل مساراً مستقلاً يحتاج إلى دراسة مستقلة . والذي يهم الدراسة الحالية أكثر بعد عرضها للعلاقات المختلفة بين ضغوط العمل والأداء هو أساليب الكشف عن ضغوط العمل .

6) أساليب التعرف إلى ضغوط العمل:

1- مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل

في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط.

2- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدائهم .

3- تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتتبع الكفاءة ونواحي الضعف في الأداء.

4- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز؛ وصيانة؛ وكل ما يتعلق

بالوسائل العامة ... إلخ

5- مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها .

6- فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل

مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوى مثلاً.

7- تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبانات تستقصي

مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل، وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة

عن سلبيات العمل .

وختاماً يجدر التنبيه إلى أن أساليب الكشف عن مصادر ضغوط العمل ما هي إلا وسائل لتحسين الأداء وزيادته في المؤسسات المعلوماتية أو أي مؤسسة، حيث إن زيادة الأداء أو تحسينه سوف يحدثان تلقائياً إذا ما درست مصادر تلك الضغوط على أساس من التخطيط الجيد والتنظيم السليم للطاقات البشرية المتاحة في المؤسسة، وتوفير الظروف التنظيمية والطبيعية التي تحفز على الأداء والإبداع فيه .

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية

- (1) منهج الدراسة
- (2) حدود الدراسة
- (3) عينة الدراسة
- (4) أداة الدراسة
- (5) المعالجة الإحصائية

يتضمن هذا الفصل أهم الخطوات المتبعة في دراسة مشكلة البحث والتعريف بأدواته

المستعملة ، واستنادا على الفصول النظرية تم بناء العناصر التالية :

(1) منهج الدراسة:

اختير المنهج حسب ما تتطلبه طبيعة الدراسة الحالية وكذا الأهداف التي تسعى للوصول إلى تحقيقها وطبيعة البيانات المطلوب الحصول عليها، فمن الأهداف الأساسية للبحث للتعرف على أكثر المصادر إحداثا للضغط لدى أفراد العينة، وذلك لقدرته على تزويدها بالحقائق والمعلومات الكافية والضرورية، ومن ثم تحليلها وتفسيرها وصولا إلى النتائج التي يمكن أن تسهم في تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة.

➤ المنهج الوصفي التحليلي

يعتمد هذا المنهج على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، انطلاقا من تحديد مشكلة البحث ووضع الفروض، ثم اختيار العينة وأساليب جمع البيانات، ووضع قواعد لتصنيفها ثم تحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة ومحددة (محمود المنسي، سهير أحمد، 2002، ص 44).

ويرتبط استخدام المنهج الوصفي غالبا بدراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية ويقوم على رصد ومتابعة ظاهرة أو حدث بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات (رحي عريان، 2000، ص 42)

ولا يهدف إلى وصف الظاهرة أو وصف الواقع كما هو فحسب بل الوصول بالباحث إلى استنتاجات تساهم في فهم هذا الواقع جيدا.

2) حدود الدراسة:

الإطار الزمني والمكاني للدراسة:

➤ -الإطار المكاني:

تم إجراء الدراسة الميدانية على عينة من عمال عقود الإدماج بـ بلدية – بسكرة-الحالة المدنية المركزية

➤ الإطار الزمني:

تم تطبيق الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 02 مارس 2014 إلى 25 مارس 2014

3) عينة الدراسة:

اختيرت العينة العرضية وذلك لعدم إمكانية حصر وتطبيق الاستبيان على كل الموظفين.

وقد تكونت العينة من مجتمع بلغ 120 عاملا قمنا باختيار 20عاملا من الجنسين، أي بنسبة

تقدر بـ 16.6%

والجداول التالية توضح طبيعة العينة

الجدول رقم 02: يوضح المجتمع الأصلي وعدد أفراد العينة

النسبة المئوية	أفراد العينة	النسبة المئوية	المجتمع الأصلي	المؤسسة
16.6%	20	100%	120	بلدية بسكرة
16.6%	20	100%	120	المجموع

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
35%	7	ذكر
65%	13	أنثى
100%	20	المجموع

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل
90%	18	ليسانس
10%	2	تقني سامي
100%	20	المجموع

الجدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي

النسبة المئوية	التكرار	التخصص
90%	18	ليسانس
10%	2	تقني سامي في الإعلام الآلي
100%	20	المجموع

الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	مدة العمل
95%	19	01 إلى 02 سنوات
05%	1	03 إلى 04 سنوات
0%	0	05 سنوات فما فوق
100%	20	المجموع

نلاحظ في الجدول 02 أن عدد الذكور 7 بنسبة 35% تقابلها نسبة الإناث وتقدر بـ 65% واللاتي عددهن 13 فنجد أن نسبة الإناث من أفراد العينة تفوق نسبة الذكور. وبالنظر إلى الجدول رقم 03 نجد أن نسبة الموظفين حاملي شهادة تقني سامي جاءت بنسبة 10% مقارنة بحاملي شهادة ليسانس الذين قدر عددهم بـ 18 بنسبة 90% أما الجدول رقم 04 فنجد أن التخصص الغالب هو تخصص ليسانس في العلوم الانسانية والاجتماعية حيث تقدر نسبتهم 90% أما تخصص الإعلام الآلي فقد كان مجموع عددهم هم 2 بنسبة 10%

أما عن مدة العمل بالإدارة بالنسبة لأفراد العينة فيبين الجدول رقم 05 أن نسبة 95% تتراوح أقدميتهم بين 01 و 02 سنوات وعددهم 19 أما الذين تتراوح خبرتهم من 03 إلى 04

سنوات فيقدر عددهم بـ 1 أي بنسبة 05% في حين لم نحص أي موظف يعمل أكثر من 05 سنوات.

(4) أداة الدراسة :

انطلاقاً من أهداف الدراسة تم إعداد أداة الدراسة اللازمة والمتمثلة في مقياس مصادر الضغط المهني وفق الخطوات التالية :

الخطوة الأولى

بعد الإطلاع على التراث النظري وما كتب في أدبيات موضوع الضغوط ومعاينة الواقع الإداري تم القيام بمسح لعدد من الاستبيانات والمقاييس والدراسات التي تناولت الضغط النفسي والمهني عامة والضغط المهني على وجه الخصوص، وذلك بهدف التعرف على أهم العوامل المساعدة على وجود الضغط المهني وهذا ماسمح للطلاب بتكوين فكرة أولية حول أبعاد و مكونات مقياس مصادر الضغط المهني في الدراسة الحالية.

ومن أهم المقاييس التي أمكن الإطلاع عليها والاستفادة منها :

- مقياس مصادر الإجهاد لدى الأستاذ الجامعي - بن زروال فتيحة (2003)

- مقياس مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي - جوادي يوسف-

(2005)

- مقياس مصادر الضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي - مسعودي وفاء -

(2010)

الخطوة الثانية:

الخصائص السيكومترية للاستبيان:

1 - صدق المحكمين :

بعد الانتهاء من إعداد الصورة الأولية -بعد موافقة المشرفة طبعا - بعرض الأداة على مجموعة من الأساتذة وقدر عددهم ب (5) أساتذة والجدول رقم (2) يوضح قائمة المحكمين لأداة وذلك لإبداء ملاحظاتهم حول:

1- حذف بعض العبارات التي اتصفت بالتكرار.

2 - إعادة صياغة بعض العبارات لتصبح أكثر وضوحاً.

3- مدى ملاءمة العبارات لقياس ما وضعت من أجله ، ومدى كفايتها من حيث التغطية.

4- تعديل خيارات درجة الموافقة للاستبيان.

5- إضافة ما هو مناسباً أو حذف ما هو غير مناسب .

وبعد تحكيم الأساتذة (أنظر الملحق رقم 03) استخدمت معادلة لوشي لحساب معامل صدق

محتوى كل عبارة حسب الصياغة التالية :

بعد ذلك استخدمت معادلة لوشي لحساب معامل صدق محتوى كل عبارة حسب الصياغة

التالية :

$$ص م = \frac{ن و - ن/ن}{2/ن}$$

بحيث : ن و : تمثل عدد المحكمين الذين اعتبروا العبارة تقيس البعد المراد قياسه .

ن : العدد الإجمالي للمحكمين

بعد حساب صدق الأداة ص م = 0.80 تم التعديل اللازم للبنود ليصبح في

صورته النهائية يتكون من 39 عبارة بعد ان كانت تشمل 44 عبارة .

2 - الثبات

لحساب ثبات الاستبيان استعملت الطريقة التالية:

طريقة التجزئة النصفية

استخدمت طريقة التجزئة النصفية لصعوبة إعادة تطبيق الاستبيان على نفس أفراد العينة، وفيها يقسم الاستبيان إلى جزأين يمثل الجزء الأول العبارات الفردية والجزء الثاني العبارات الزوجية، ثم يتم حساب معامل الارتباط بينهما ويصحح أداء الأفراد على العبارات الفردية والزوجية بمعادلة سبيرمان براون.

بلغ معامل ارتباط الاستبيان ككل 0.75 وبعد التصحيح 0.80 بعد تصحيحه بمعادلة

سبيرمان وبراون واعتبرت هذه الأخيرة كافية لغرض الدراسة الحالية.

مقياس مصادر الضغط المهني

استخدم مقياس مصادر الضغط المهني في الدراسة الحالية بصورته النهائية المكونة

من جزأين:

- الجزء الأول:

ويتضمن بيانات شخصية عامة تخص أفراد العينة مثل الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة.
(انظر الملحق رقم 05).

- الجزء الثاني:

ويتكون من بنود الأداة وعددها 39 بنود موزعة على 5 أبعاد تعكس 5 مصادر أساسية
يعتقد أنها تشكل مصادر الضغط لأفراد العينة.

أ. البعد الأول: علاقة الموظف بالمواطن: وتقيسه العبارات (1 - 10)

خدمة المواطن هي سبب وجود الموظف في الإدارة، فالمواطن يتقابل مع الموظف
وتكون بينها علاقة اتصالية تبادلية، فهناك تفاعلات بينهم وقد تشوب هذه العملية الاتصالية
بين الطرفين بعض المواقف والمشاكل التي تعوق السير الحسن للعمل مما يسبب ضغطا
وتوتر على الموظف.

ب. البعد الثاني: علاقة الموظف بالزملاء: وتقيسه العبارات (11 - 19)

علاقة الموظفين ببعضهم علاقات اجتماعية يومية تتخللها أحيانا بعض المواقف
والمشاكل التي تعوق السير الحسن للعمل، وتفشل العملية الاتصالية مما يسبب ضغطا وتوترا،
وهو ما تحاول بنود هذا البعد استقصاءه.

ج. البعد الثالث: علاقة الموظف بالإدارة: وتقيسه العبارات (20 - 28)

وتتضمن نوع العلاقة الموجودة بين الموظف والإدارة والمواقف التي تحدث توترا وضغطا

في علاقته وتفاعله بالإدارة.

د. **البعد الرابع: طبيعة العمل:** وتقيسه العبارات (29 - 33)

يلخص هذا المحور المشاكل أو الظروف التي تكون مصدر ضغط نابغة من الدور

المنوط به وجوانبه المختلفة.

هـ. **البعد الخامس: ظروف العمل:** وتقيسه العبارات (34 - 39)

وينطوي هذا البعد على البنود التي تخص محيط وظروف العمل خاصة الفيزيائية منها،

على اعتبار أن لظروف العمل دور مهم في شعور عامل الإدماج المهني بالضغط.

وتصدر المقياس سؤال عام ترتبط به جميع العبارات وهو:

ما مدى إسهام كل من العبارات التالية في شعورك بالضغط المهنية

ووضعت ثلاث بدائل للإجابة: دائما، أحيانا، أبدا، وأعطيت لها درجات 1، 2، 3، بالترتيب

حيث تتراوح درجات استجابات أفراد العينة بين 1 درجة كحد أدنى و3 درجة كحد أقصى.

تم تطبيق أداة الدراسة في ذات الوقت على العينات وقد تم الحرص على الأفراد بعدم

ترك أي إجابة ناقصة، وشرح تعليمات الإجابة وأن الهدف منها هو البحث العلمي لا غير،

وأنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، والصحيح هو أن تقيس الأداة ما أعدت لقياسه.

5) المعالجة الإحصائية:

تمت المعالجة الإحصائية لنتائج البحث بواسطة استخدام الأساليب التالية:

- معامل ارتباط بيرسون (**PEARSON Correlation**)، لمعالجة الثبات
- معادلة التصحيح لسبيرمان وبراون
- النسبة المئوية (%)
- المتوسط الحسابي (**Arithmitic Mean**)
- الانحراف المعياري (**Standard Deviation**)

الفصل الرابع

عرض ومناقشة وتفسير نتائج البحث

- (1) عرض نتائج التساؤل الأول
- (2) عرض نتائج التساؤل الثاني
- (3) مناقشة و تفسير النتائج

أولاً- عرض النتائج

نهدف إلى عرض النتائج كما أفرزتها المعالجات الإحصائية للبيانات المحصل عليها بعد

تطبيق الأداة على العينة.

(1) عرض نتائج التساؤل الأول:

يشير نص التساؤل الأول الى : ماهى مصادر الضغوط المهنية لدى فئة عمال عقود

الإدماج المهني؟

للإجابة على هذا التساؤل استخدم الطالب النسب المئوية والمتوسطات الحسابية في

حساب أبعاد استبيان مصادر الضغوط المهنية، وبعد تفريغ النتائج، حسبت درجة كل عامل وفقا

لكل بعد ثم الدرجة الكلية لكل عامل ، واعتبر مصدر الضغط المهني للعامل الذي تقع درجاته فوق المتوسط

في الاستبيان، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم(7): يوضح متوسطات الدرجات لأفراد العينة على أبعاد استبيان الضغوط المهنية

متوسط	المتوسط الحسابي	(1) أبدا		(2) أحيانا		(3) دائما		الأبعاد
		%	تك	%	تك	%	تك	
2.52	2.50	10	2	30	6	60	12	علاقة العامل بالمواطن
	2.65	10	2	15	3	75	15	
	2.65	0	0	35	7	65	13	
	2.45	5	1	45	9	50	10	
	2.50	10	2	30	6	60	12	
	2.40	5	1	50	10	45	9	

	2.50	30	6	20	4	60	12	7	
	2.60	10	2	20	4	70	14	8	
	2.10	10	2	40	8	40	8	9	
	2.85	0	0	15	3	85	17	10	
2.00	1.70	10	2	60	12	30	6	11	علاقة العامل بالزملاء
	2.30	10	2	50	10	40	8	12	
	1.95	30	6	45	9	25	5	13	
	2.00	15	3	70	14	15	3	14	
	1.50	60	12	30	6	10	2	15	
	1.60	55	11	30	6	15	3	16	
	2.05	30	6	35	7	35	7	17	
	2.15	20	4	45	9	35	7	18	
	2.75	5	1	15	3	80	16	19	
2.08	2.25	15	3	45	9	40	8	20	علاقة العامل بالإدارة
	1.95	30	6	45	9	25	5	21	
	1.80	40	8	40	8	20	4	22	
	2.30	15	3	40	8	45	9	23	
	2.05	30	6	35	7	35	7	24	
	1.85	35	7	45	9	20	4	25	
	1.90	35	7	40	8	25	5	26	
	2.40	20	4	20	4	60	12	27	
	2.25	25	5	25	5	50	10	28	

2.49	2.05	15	3	65	13	20	4	29	طبيعة العمل
	2.50	5	1	40	8	55	11	30	
	2.25	20	4	35	7	45	9	31	
	2.85	0	0	15	3	85	17	32	
	2.80	0	0	20	4	80	16	33	
2.26	2.45	5	1	45	9	50	10	34	ظروف العمل
	2.25	20	4	35	7	45	9	35	
	2.15	20	4	45	9	35	7	36	
	2.60	5	1	30	6	65	13	37	
	2.05	30	6	35	7	35	7	38	
	2.10	20	4	50	10	30	6	39	

من خلال النتائج المتحصل عليها نقول أن عامل الإدماج المهني يدرك مصادر

الضغط المهني، وهي تظهر حسب كل بعد من أبعاد الاستبيان، حيث يظهر في البعد

الأول الخاص بالعلاقات مع المواطنين على البديل (دائما) نسب مرتفعة ومن أمثلة ذلك

في العبارة رقم (2) والتي تنص على (قلة احترام المواطنين للعامل أثناء قيامه بواجبه)

نسبة بلغت 75% وبمتوسط حسابي بلغ (2,65)، وكذلك العبارة رقم (8) والتي تنص

على (تقصير المواطنين بإعطاء معلومات غير كافية عن الوثائق المطلوبة نسبة بلغت

70% وبمتوسط حسابي بلغ (2,60)، و العبارة رقم (10) والتي تنص على (عدم استجابة

المواطنين للتعليمات والتوجيهات من طرفكم) نسبة بلغت 85% وبتوسط حسابي بلغ (2,85).

وفي البعد الثاني تظهر النسب مرتفعة في البديل (أحيانا) في العبارة رقم (14) بنسبة 70%، وفي البعد الثالث تظهر العبارة رقم (27) نسبة بلغت 60.60%، وفي العبارة رقم (19) والتي تنص على (إثارة الشائعات حول بعض الزملاء) بنسبة 80% وبتوسط بلغ 2,75

وتظهر في البعد الخاص بطبيعة العمل في العبارة رقم (32) والتي تنص على (الأجر الذي أتقاضاه لا يناسب جهودي) بنسبة 85% بمتوسط بلغ 2,85، والعبارة رقم (33) والتي تنص على (ضيق فرص الترسيم في الوظيفة) بنسبة 80% .

وتظهر في البعد الثالث الخاص بظروف العمل في العبارة رقم (37) والتي تنص على (الضوضاء في محيط العمل) بنسبة 65% .

أما في البعد الرابع والمتعلق بعلاقته مع الإدارة تظهر النسب مرتفعة في العبارة رقم (27) والتي تنص على (التمييز بين العمال في أداء المهام) بنسبة 60% .

وقد تحصل البعد الأول الخاص بالعلاقة مع المواطنين على متوسط المتوسطات الذي بلغ 2,52.

وبذلك فقد أظهرت أبعاد الاستبيان مصادر متعددة للضغوط المهنية لدى عامل عقود

الادماج المهني.

2 عرض نتائج التساؤل الثاني:

يشير التساؤل الثاني الى: ماهي أكثر المصادر التي تؤدي للضغط المهنية لدى فئة عمال عقود الإدماج المهني؟

يوضح الجدول الآتي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي ومتوسط المتوسطات لأبعاد مقياس مصادر الضغط المهني. ولأن أبعاد المقياس غير متساوية تم ترتيب مصادر الضغط حسب متوسط المتوسط كما يوضحها الجدول رقم (8)

جدول رقم (8): يوضح ترتيب مصادر الضغوط المهنية حسب أبعاد الاستبيان

أبعاد المقياس	عدد البنود	م.ح. Σ	متوسط المتوسطات	الانحراف المعياري
علاقة العامل بالمواطن	10	25.52	2.52	0.19
طبيعة العمل	05	12.45	2.49	0.34
ظروف العمل	06	13.6	2.26	0.21
علاقة العامل بالإدارة	08	18.75	2.08	0.22
علاقة العامل بالزملاء	09	18	2.00	0.38

للتأكد من نتائج التساؤل قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد الأداة وتم ترتيب أبعاد الاستبيان ترتيباً تنازلياً طبقاً للمتوسط الحسابي، وتم اعتماد

العبارات التي حصلت على متوسط حسابي قيمته 2 فأكثر لاعتبارها تمثل الحد الأدنى لفئة من أجاب على الخيار الأول على عبارات الأداة. يتضح من الجدول أن أكثر المصادر التي تسبب الضغط المهني لدى عامل الإدماج المهني هي بالترتيب الآتي حسب متوسط المتوسطات الحسابية:

1 -علاقة العامل بالمواطن: حيث بلغ متوسط المتوسطات على كافة عبارات البعد 2,52 وانحراف معياري بلغ 0,19.

2 - طبيعة العمل: بلغ متوسط المتوسطات 2,49 وانحراف معياري بلغ 0,34

3- ظروف العمل: بلغ متوسط المتوسطات 2,26 وانحراف معياري بلغ 0,21

3 - علاقة العامل بالإدارة: بلغ متوسط المتوسطات بلغ 2,08 وانحراف معياري بلغ 0,22.

4 - علاقة العامل بالزملاء: بلغ متوسط المتوسطات 2 وانحراف معياري بلغ 0,38.

(3) مناقشة و تفسير النتائج:

1- مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الأول:

أظهرت نتائج التساؤل الأول من خلال الجدول رقم (8) أن هناك مصادر متعددة للضغوط المهنية لدى عامل عقود الإدماج المهني، وتفسر النتائج طبقاً للنسب المئوية المرتفعة على أبعاد الاستبيان ففي العلاقة مع المواطنين، يتضح أن الفرد يواجه جهود معتبرة في العمل نظراً لحجم المواطنين وترددهم الدائم للحصول على الوثائق التي يستخدمونها في

مجالات شخصية مختلفة، وبذلك تكثر الضوضاء ويكثر الطلب ويصعب التحكم في نظام الاولويات للمواطنين ، كما أن التعامل معهم أيضا يصعب في ظل اختلاف المستويات المعرفية، وهذا ما يوافق رأي سبيلبرجر Spellerger (1979) في نظريته حول الضغوط، فالمواقف المتعلقة بالموقف الضاغط وإدراك الفرد ، يحدد سبيلبرجر مفهوم الضغط في ثلاث مراحل هي : مصدر الضغط ، وإدراكه ، ورد الفعل المناسب. ومن هنا ترتبط شدة رد الفعل مع شدة المثير ومدى إدراك الفرد له (عمر النعاس، 2008 : 55 56).

كذلك تفسر النتائج المتوصل اليها في البعد الخاص بطبيعة العمل الى مصادر الضغوط المهنية السلبية ، والعامل الذي يواجه مثلا في مبلغ زهيد لا يساعده على تلبية حاجات العيش وكذلك قلة الفرص في التثبيت والترقية وغيرها يسبب له انخفاضا في الروح المعنوية ، مما تجعل الفرد دوما في حالة تفكير في المجهود المبذول، وتجعله يفكر في تراكم العمل عليه، وقد تولد لديه التشاؤم من المستقبل وهذا ما يتوافق مع الحاجة الى تقدير الذات حيث تزداد حاجته الى تقدير الذات ،وهذا ما أكده ابراهام ماسلو في تصنيفه للحاجات.

كما أن مصادر الضغوط التي بينها بعد ظروف العمل تبدو واضحة كالضوضاء، والتهوية والانارة وتغيير مكان العمل أو مكتب العمل ونوعية العمل كلها مصادر تؤثر على نوعية العمل وتؤدي الى ظهور الضغوط المهنية التي تبدو في شكل توتر والشعور بالضيق، ويأتي هذا العنصر من ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط مثل الإحباط والقلق.

أما عن بعدي العلاقة مع الإدارة ومع الزملاء فقد أظهرت النتائج أيضا طبيعة العلاقة بين العمال أنفسهم وبين رؤوسهم، من مثل التمييز بين العمال، التوزيع غير المنظم للواجبات بين العمال، عدم اشراكهم في اتخاذ القرار من طرف الإدارة، عدم التنسيق بين العمال في العمل، ضعف الحوار بين العمال، الصراع وغيرها، وهذا هو العنصر الذي يحدث نتيجة التفاعل الكامل بين عوامل المثيرات والاستجابات ، وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات كما توصل اليه كل من أندرودي سيزلاي ومارك جي والاس (صلاح الدين محمد عبد الباقي 2004:337).

2-مناقشة وتفسير نتائج التساؤل الثاني:

من خلال نتائج الجدول رقم (08) يتضح أن المصادر التي تشكل الضغوط المهنية لدى أفراد العينة هي كالاتي علاقة العامل بالمواطن ثم طبيعة العمل ثم ظروف العمل ثم علاقة العامل بالإدارة ثم علاقته بالزملاء، وهو ما يدل أن المواقف التي تعد مصدرا للضغوط بالنسبة لأفراد العينة تلك التي تكمن في علاقتهم بالمواطنين حيث تحصل على أعلى متوسط المتوسطات بـ (2.52) وانحراف معياري قدر بـ (0.19) أما ادني مستوى يساهم في شعور عامل الإدماج المهني بالضغط فهو علاقته بالزملاء حيث حصل أفراد العينة على متوسط المتوسط (2.00) وانحراف معياري قدره (0.38) .

وهو ما يفسر أن المواطنين يشكلون ضغطا كبيرا على العامل ذلك لان الأخير في تواصل دائم معهم وهو أمر منطقي تفرضه طبيعة العلاقة بين العامل والمواطن وقد يعزى ذلك لتقصير المواطنين بإعطاء معلومات غير كافية، وعدم استجابة المواطن إلى التعليمات أضف إلى ذلك صعوبة تواصل العامل بالمواطن بسبب التسرع والعجلة ، أيضا بعض السلوكيات كالشجار بين المواطنين والحضور بعد دوام العمل.

كل هذه العوامل تقتر همة العامل وقد يؤدي به الأمر إلى الشعور بعدم جدوى ما يقوم به من جهد فينقص ميله لبذل المزيد.

الظروف الفيزيائية والتنظيمية تمثل مصدرا أيضا للضغوط المهنية، وهذا ما توصلت إليه دراسة رجاء مريم.

وأما عن علاقته بالزملاء فان عدم اكتراث العامل أو بالأحرى نفس الظروف ونفس طبيعة العمل والإدارة واحدة جعلت العامل يشعر بالمساواة بينه وبين زملائه و بالتالي جاء هذا البعد كما لم يكن متوقعا اقل المصادر التي تشكل الضغط ،

كخلاصة للنتائج أن الفرد يحتاج إلى قدر من الضغط ليؤدي بفعالية ، غير أن هذه الفعالية تقل إذا تجاوز الضغط عتبة تحمل الفرد في مواجهة الموقف الضاغط وحاجة الفرد إلى قدر من الضغط في حياته أو عمله لا يعني أن يتجاوز الضغط قدرات الفرد وإمكاناته.

خاتمة :

لقد نال موضوع الضغوط المهنية اهتمام الكثير من الباحثين لما لهذا الموضوع من آثار سلبية على الفرد و بيئة العمل على حد سواء. و تنشأ هذه الضغوط عادة من مصادر موجودة في العمل أو البيئة المحيطة. مما يؤدي الى الشعور بالإرهاق النفسي داخل العمل، وقد تناول الطالب في هذه الدراسة مصادر الضغوط المهنية لعمال عقود الإدماج المهني والذي حاول فيه الكشف عن أهم المصادر التي تعيق عامل الإدماج المهني عن أداء مهامه، ومن خلال هذا توصلنا إلى تحقيق أهداف البحث بالإضافة إلى التحسيس بهذه الفئة و يبقى موضوع بحثنا هذا مجالاً مفتوحاً لمزيد من الأبحاث تتناوله من جهات أخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

باللغة العربية:

1. ابن منظور، لسان العرب المحيط، مج 1، ص1179، دار لسان العرب، بيروت، 1968.
2. الجريدة الرسمية رقم 35 المؤرخة في 29 جوان 2008. فائق فوزي، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة آفاق اقتصادية، مجلد 17، العدد 67-68، اتحاد غرف التجارة والصناعة، الإمارات العربية المتحدة، 1997.
3. لطفي محمد، نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية موجهتها، مجلة الإدارة العامة، عدد 75، 1992.
4. الهنداوي وفيية، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، مجلة التربية وعلم النفس، مج 16، العدد 58، 1994.
5. هيجان عبد الرحمن، ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، منشورات معهد الإدارة العامة، الرياض، 1999.
6. هيجان عبد الرحمن، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2001.
7. بارون روبرت، جرينبرج جيرالد، إدارة السلوك في المنظمات، تعريب ومراجعة رفاعي، أحمد وبسيوني، إسماعيل، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004.
8. عبد الباقي صلاح الدين، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2004.
9. عسكر سمير، متغيرات ضغط: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة، عدد 60، 1988.
10. الخثيلة هند، مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، مج 9، العدد 1، 1997.
11. الخضير محسن، الضغوط الإدارية: الظاهرة، الأسباب والعلاج، مكتبة مدبولي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1991.

12. المشعان عويد، دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1993.
13. الهنداوي وفيية، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، مجلة التربية وعلم النفس، مج16، العدد 58، 1994.
14. مصطفى عبد العظيم، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي في التعليم الثانوي العام، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد 42.
15. حريم حسني، ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن دراسة ميدانية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الأهلية، مجلد6، عدد1، 2003.
16. هلال ماهر، مهارات إدارة الأداء، ط1، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، 2001.
17. بدوي أحمد، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ط1، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1984.
18. الخضيرية محسن، الضغوط الإدارية: الظاهرة، الأسباب، العلاج، مكتبة مدبولي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1991.
19. الرويلي نواف، الرضا الوظيفي لدى مديرية ومديريات مدارس التعليم الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، 2003.

باللغة الأجنبية:

20. Daley, M, Burnout, Smoldering Proble in protective services, Social work, Journal Articles 24, 1988.
21. Cooper kelly, occupation stress in head teachers, A national UK study, Journal of education psychology, 63-87, 1994
22. Dutka, M, the relationship between job satisfaction and the organizatiional climate for women higher education administrator at five institution, Boston college dissertations press, USA, 2008.
23. Lander F, multiple impact of organizational climate and individual value systems upon job satisfaction, Personnel psychology jornal, 22, 2009.

24. Combs, J, Edmonson, S, Jackson, S (2009)! Burnout among elementary school principals. AASA Journal of Scholarship and Practice, 5
25. Ovando N, & huckestein S, preceptions of the role of the central office supervisors in exemplary texas school districts, paper presented at the American education reserch assciation annual coference, Chicago, Illinois, 2003.
26. Parti L, Douglas C & Ferris G, emmotional intelligence, ledership excutiveness and team outcomes, Internation journal of organization analusis, 11, 2008.
27. Crabbe A, terrific ideas of practices and precedures for success in work organization & job statisfaction laurinburg, NewYork, 2009.
28. Tomic W & Tomic E, existential fulfillment and bournout among principals and teachers, journal of beliefs and values 29.
29. Kazim rubina & amjad Shehla& Khan Delawar, Occupational strees and its effect on job performance a case study of medical house officeers of district abbotabad, departement of management sciences, comsats institute of information technology, abbotabad, Pakistan, 2008.
30. R. Bakhshim N Sudha & P. Sandhu, impact of occupation steress on home envirement, an analytical study of working women of ludhiana city, departement of family resource management, penjab, agricultural university, ludhiana, punjab, India, 2008.

المواقع الإلكترونية:

31. <http://www.tajamo.org/sahha/tecnologia.htm>
32. www.aibawba.com

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ملحق 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: العلوم الاجتماعية شعبة
: علم النفس تخصص: عمل تنظيم 2 ماستر

استبيان مصادر الضغط المهني

اخي الفاضل، اختي الفاضلة في إطار إعداد التقرير الخاص بتربص التخرج للسنة الجامعية 2013/2014 والمعنونة

ب:

" مصادرالضغط المهني لدى موظف عقود الادمج "

أتقدم لكم بهذا الاستبيان الذي ينطوي على مجموعة بنود والتي يرجى منكم الإجابة عليها بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة للإجابة عليها ونعدك أن كل إجاباتك تبقى محفوظة ولا تستعمل إلا لأغراض علمية.

ملاحظات هامة

- 1/ الرجاء قراءة كل سؤال أو بند وفهمه جيدا قبل الإجابة
 - 2/ اختيار إجابة واحدة من ضمن الاحتمالات المقترحة والتي تعبر أكثر عن رأيك الخاص
 - 3/ ضع علامة (X) في الإطار المناسب لإجابتك المختارة
 - 4/ لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، بل كل ما في الأمر أنها مجرد آراء مختلفة.
- ولك منا الشكر الجزيل المسبق على تعاونك معنا.

أولاً: البيانات الشخصية:

(1) الاسم واللقب:

(2) الجنس: ذكر أنثى

(3) السن: 20 - 25 سنة أكبر 25 سنة

(4) الحالة الاجتماعية: متزوج أعزب مطلق

(5) المؤهل العلمي: مهندس ليسانس تقني سامي

(6) الأقدمية في المهنة: 1 إلى 2 سنوات 3 إلى 4 سنوات 5 فما فوق

الرقم	العبارات	دئماً	أحياناً	أبداً
1	صعوبة تواصل العامل مع المواطنين بسبب الاكتظاظ والازدحام			
2	قلة احترام المواطنين للعامل أثناء قيامه بواجبه			
3	العجلة والتسرع لدى المواطن في			
4	تدني المستوى التعليمي للمواطن			
5	استعمال الهاتف النقال من طرف المواطن أثناء العمل			
6	الحضور المتأخر للمواطن بعد دوام العمل			
7	العداية والشجار بين المواطنين في انتظار الدور			
8	تقصير المواطنين با عطاء معلومات غير كافية عن الوثائق المطلوبة			
9	التزام المواطنين بالهدوء من حين لآخر			
10	عدم استجابة المواطنين للتعليمات والتوجيهات من طرفكم			
11	يمكن الإفصاح عن رأيك لزملائك بدون إحراج			
12	الخلافات والصراعات المهنية مع بعض الزملاء			
13	صعوبة الانسجام بين العمال الدائمين و العمال الجدد يؤثر في صيرورة العمل			
14	ضعف الحوار والتواصل بينك وبين زملائك			
15	العمل مع زملائك من الجنس الآخر			
16	قلة الاحترام المتبادل بين بعض الزملاء			
17	عدم تعاون الزملاء في تبادل المعلومات			
18	تدني المستوى العلمي لبعض الزملاء			
19	إثارة الشائعات حول بعض الزملاء			
20	التوزيع غير المنظم للواجبات بين الموظفين			
21	مبالغة الإدارة في عقد الاجتماعات			
22	غياب التعاون الكافي مع الإدارة			
23	عدم إتاحة الفرص للعامل للمشاركة في اتخاذ بعض القرارات			
24	المراقبة المفرطة من قبل الإدارة			
25	غياب التحفيز الكافي من طرف الإدارة			

			تكاليفي بمهام كثيرة من قبل الإدارة	26
			التمييز بين العمال في أداء المهام	27
			العمل في ظل أوامر وتوجيهات غير واضحة	28
			الواجبات المهنية التي أقوم بها تفوق طاقتي	29
			تغيير مكان العمل باستمرار والانتقال بين المكاتب	30
			عدم وجود فرص لاستغلال قدراتي	31
			الأجر الذي أتقاضاه لا يناسب جهودي	32
			ضيق فرص الترسيم في الوظيفة	33
			نقص أجهزة التدفئة والتبريد في مكان العمل	34
			نقص الإنارة	35
			انعدام النظافة في مكان عملي	36
			الضوضاء في محيط العمل	37
			انعدام التهوية	38
			ضيق المكاتب والاكتضاض بها	39

قائمة المحكمين لمقياس مصادر الضغط المهني

الرقم	الأستاذ	الجامعة
1	اوزليفي ناجي	جامعة بسكرة
2	ساعد صباح	جامعة بسكرة
3	مرابط عادل	جامعة بسكرة
4	د/ مدور مليكة	جامعة بسكرة
5	د / سليمة سالمى	جامعة بسكرة