



LARBI TEBESSI – TEBESSAUNIVERSITY

جامعة العربي التبسي - تبسة

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: المكتبات

الميدان: العلوم الانسانية والاجتماعية

الشعبة : علم المكتبات

التخصص: تسيير ومعالجة انظمة المعلومات

استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في المكتبات الجامعية

دراسة ميدانية ب كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر (ل. م. د.)

اشراف الاستاذ

إعداد الطالبة :

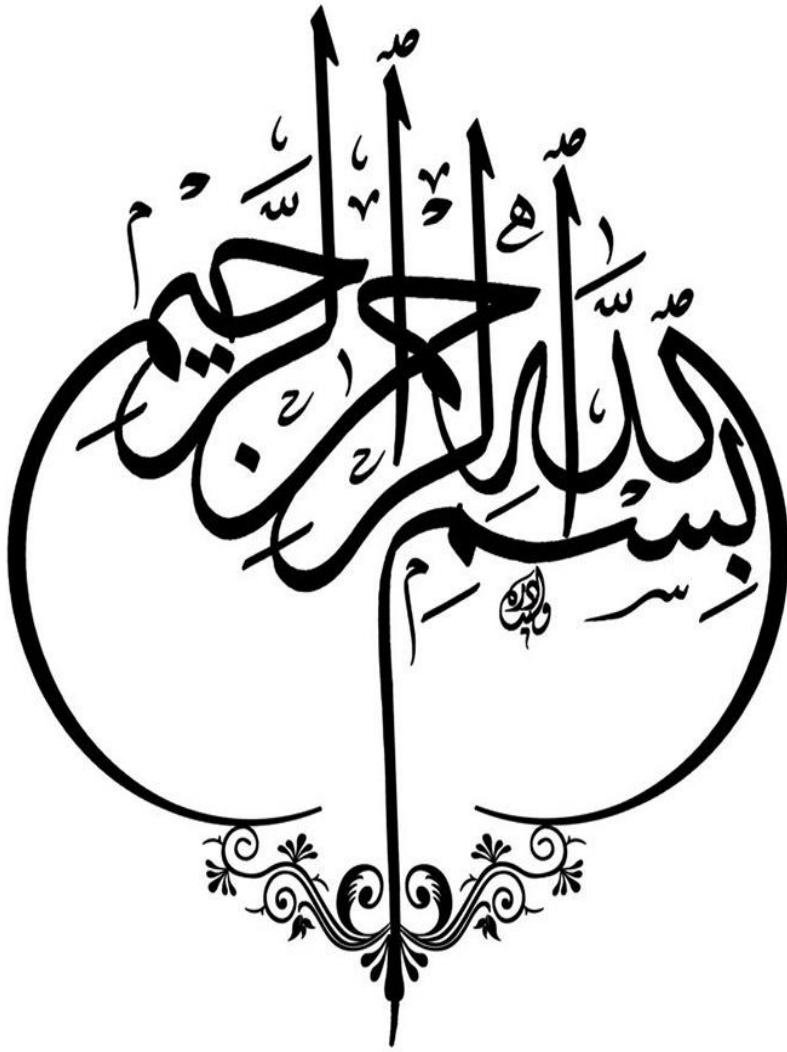
ميهوب نور الدين

• قوسم عفراء

لجنة المناقشة

| الاسم و اللقب | الرتبــــــــــــــــة | الصفــــــــــــــــة |
|---------------------|------------------------|-----------------------|
| الحمزة منير | استاذ تعليم عالي | رئيساً |
| ميهوب نور الدين | استاذ محاضر - ب - | مشرفاً ومقرراً |
| بن عميرة عبد الكريم | استاذ محاضر - ب - | عضواً ممتحناً |

السنة الجامعية: 2021/2020



شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله سبحانه وتعالى الذي وفقني بإذنه لإتمام هذا العمل

المتواضع، ثم جنيل الشكر والعرفان الموصولين لأستاذي الفاضل ووطيحي

: سيوب نور الدين علي مقدمه لي من نصح وإرشاد طيبة مراحل انجاز هذه المدكرة

.أسأل الله أن يجعله لدروب منير، كما لا أنسى أن اشكر الأستاذ جمال

شعبان والأستاذ مراد منسل شكر خاص، ودون استثناء جميع الأساتذة الذين

درسوني طيبة مساري الدراسي وكانت معلوماتهم سيف للقضاء على الوبن

والضمول .

قوسم عفراء

إهداء

بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله :

إليها... الذي أثار دربي وحسن خلقتي وعلمني أن الحياة كفاح والمنتصر فيها من
كان سلاحه العلم والأخلاق ضعى بالغايب والنفيس في سبيل ان يجعلني اشق درب
العلم والمعرفة

إلى الذي كانت نصائحه وتوجيهاته دربا منيرا اهتدي به وكان دائما نعم المثل قدومي
في الحياة

إلى من كان بمثابة ركز القوة والرجولة أي الغالي السيد حمد قوسم أطل الله في
عمده .

إليها من غمرتني بنوع حنانا وعطفها إلى من صلتني جنينا في أحشائنا وهنا على
وبن وأرضعتني حليبا أفاق عظمي وانبت لصبي والى من اشترت راحتي بتعبها وشقاننا
إلأعلى اسم نطقه لساي أي إليك يا هدية الرحمان يا حية من حيات الجنة إيكأيتنا
الصابرة العتسبة التي لم تبخل علي بدعائنا أي الغالية السيدة الزهرة قوسم أطل الله في
عمدا .

إلى :

إلى أخواني: أحلام , حنان , ليلى , لبنى , خريجة , فردوس , سابتة .

إلى إخوتي: حمان , طارق .

إلى بنات أخواني: إيمان , آية , ليديا , ملك , ثواب سيدرا , رزان .

إلى أولاد أخواني: إسلام , رائد , عبد النور , مسعود , حماد , حمد , عابد , رشيد .

إلى صديقتي الوحيدة : بسمته مباركة .

قوسم عفرأ



| الصفحة | العنوان |
|--|------------------------------------|
| 01 | مقدمة |
| الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة | |
| 04 | تمهيد |
| 04 | 1_1 _ مشكلة الدراسة |
| 04 | 1_2 _ تساؤلات الدراسة |
| 05 | 1_3 _ فرضيات الدراسة |
| 05 | 1_4 _ أهمية الدراسة |
| 06 | 1_5 _ أهداف الدراسة |
| 06 | 1_6 _ الدراسات السابقة |
| 11 | 1_7 _ ضبط مصطلحات الدراسة اجرائياً |
| 13 | خلاصة الفصل |
| الفصل الثاني: المكتبات الجامعية والعاملين بها | |
| 15 | تمهيد |
| 15 | 2_1 _ المكتبات الجامعية |
| 16 | 2_1_1 _ تعريف المكتبة الجامعية |
| 16 | 2_1_2 _ أهمية المكتبات الجامعية |

| | |
|---|--|
| 16 | 2_1_3 أهداف المكتبات الجامعية |
| 16 | 2_1_4 وظائف المكتبة الجامعية |
| 17 | 2_1_5 خدمات المكتبة الجامعية |
| 19 | 2_1_6 مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية |
| 19 | 2_2_ العاملون في المكتبة الجامعية |
| 20 | 2_2_1 تعريف العامل |
| 20 | 2_2_2 تعريف العاملين في المكتبة الجامعية |
| 20 | 2_2_3 مستويات العاملين بالمكتبة الجامعية |
| 22 | 2_2_4 المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالمكتبة الجامعية |
| 23 | 2_2_5 أحوال العمل بالمكتبة الجامعية |
| 25 | خلاصة الفصل |
| _ الفصل الثالث : مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مواجهتها | |
| 27 | تمهيد |
| 27 | 3_1_ الضغوط المهنية |
| 27 | 3_1_1 تعريف الضغوط المهنية |
| 28 | 3_1_2 عناصر الضغوط المهنية |
| 29 | 3_1_3 مراحل الضغوط المهنية |

| | |
|---|--|
| 31 | 3 _ 1 _ 4 _ أنواع الضغوط المهنية |
| 35 | 3 _ 1 _ 5 _ مصادر الضغوط المهنية |
| 55 | 3 _ 1 _ 6 _ الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية |
| 59 | 3 _ 2 _ استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية |
| 59 | 3 _ 2 _ 1 _ تعريف استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية |
| 59 | 3 _ 2 _ 2 _ نشأة استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية |
| 60 | 3 _ 2 _ 3 _ مقاييس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية |
| 60 | 3 _ 2 _ 4 _ مقومات تنفيذ استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية |
| 60 | 3 _ 2 _ 5 _ اساليب مواجهة الضغوط المهنية |
| 70 | خلاصة الفصل |
| الفصل الرابع: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة | |
| 73 | تمهيد |
| 73 | 4 _ 1 _ الدراسة الاستطلاعية |
| 73 | 4 _ 2 _ منهج الدراسة |
| 74 | 4 _ 3 _ ادوات جمع البيانات |
| 76 | 4 _ 4 _ مجالات الدراسة |
| 74 | 4 _ 5 _ اساليب التحليل الاحصائي |

| | |
|--|---|
| 81 | 4_6_ مجتموع وعينة الدراسة |
| 84 | خلاصة الفصل |
| الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج الدراسة | |
| 86 | تمهيد |
| 86 | 5_1_ عرض النتائج |
| 86 | 5_2_ مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات |
| 86 | 2_1_ الفرضية الاولى |
| 94 | 2_2_ الفرضية الثانية |
| 102 | 5_3_ مناقشة النتائج على ضوء الدارسات السابقة |
| 102 | 1.3. مناقشة النتائج المنبثقة عن السؤال الاول |
| 102 | 2.3. مناقشة النتائج المنبثقة عن السؤال الثاني |
| 103 | 4.5. خلاصة النتائج |
| 105 | _ خاتمة |
| 107 | _ قائمة المصادر والمراجع |
| _ الملاحق | |
| 115 | _ الملحق رقم 1 |
| 119 | _ الملحق رقم 2 |

| | |
|---|--------|
| / | _ ملخص |
|---|--------|

فهرس الاشكال

| الصفحة | الشكل |
|--------|---|
| 29 | الشكل رقم(01): عناصر الضغوط. |
| 30 | الشكل رقم(02): يوضح نموذج سيلاي SELEYE لمرحل الضغوط |
| 34 | الشكل رقم(03): أنواع الضغوط المهنية |
| 56 | الشكل رقم (04) يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء |
| 80 | شكل رقم 05: الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية |

فهرس الجداول

| الصفحة | الجدول |
|----------------------|---|
| 33 | جدول رقم (01) : المقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الايجابية |
| 49 | جدول رقم 02: نمط الشخصية |
| 52 | الجدول رقم (03): يمثل مصادر ضغوط العمل |
| جدوال الجزء التطبيقي | |
| 74 | الجدول رقم (01): قيم مقياس الدراسة |
| 75 | الجدول 2: طول خلايا المقياس وما يقابلها من بدائل الاستجابة |
| 82 | الجدول 3: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس |
| 82 | الجدول 4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر |
| 83 | الجدول 5 : توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل |
| 87 | الجدول 6 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط المهمة. |
| 89 | الجدول 7 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط الجهاز. |
| 90 | الجدول 08 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط العلاقات. |
| 93 | الجدول 09 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط العلاقة بيت/عمل. |
| 95 | الجدول 10 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد السند الاجتماعي. |
| 97 | الجدول 11 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد المهمة . |
| 99 | الجدول 12 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد العلاقة البيت/العمل |
| 100 | الجدول 13 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد الوقت |
| 102 | الجدول 14 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد الاندماج |



مقدمة

مقدمة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة ومزال يشهد تحولات عديدة مست جميع مجالات الحياة، مما أقم المؤسسات بمختلف تخصصاتها في مواجهة عدة تحديات الأمر الذي أوجب عليها مواكبة كل ما يحدث من تطور وتغير في المحيط الذي تنشط فيه .

وتعتبر الضغوط المهنية من أهم هذه التحديات التي تواجه المنظمات اليوم والتي تؤثر سلبا على فعالية المنظمة ككل وعليه لقي موضوع الضغوط المهنية اهتماما متزايد من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل

وكون المكتبات الجامعية واحدة من هذه المنظمات الخدمتية فان موظفيها معرضون للضغوط المهنية التي تختلف في حدتها ومستوياتها ومصادرها مايجعلهم يعيشون في حالات قلق وتوتر وانفعال تخلق لهم مشاكل صحية كارتفاع أمراض القلب وضغط الدم ومشاكل نفسية كالتوتر والشعور بالإحباط والاكنتاب ومشاكل سلوكية كالعدوانية وسرعة الغضب واللامبالاة مما ينعكس على أدائهم ويحد من قدراتهم ويعيقهم من تحقيق أهداف المكتبة الجامعية ما يؤدي إلى الانحراف عن الأداء المطلوب وتقهقر بعض القيم كالنزاهة والشفافية والمساواة في التعامل.

إن التزام بوضع استراتيجيات وتطبيقها يمكن من رسم المعالم الصحيحة للعمل والتفوق في أدائه وبالتالي الوصول إلى نتائج مرضية مايرفع من كفاءة العاملين وقدرتهم والتي تعتبر بمثابة المرشد الذي يقوم سلوك وأداء العامل والمرجع الذي يحدد علاقته مع نفسه وبين زملائه في العمل وبين المستفيدين والمجتمع ما يخلق انسجام وتوافق بينهم تحكمهم قاعدة مهنية تضبط العمل والسلوك .

ومن خلال ما سبق ذكره جعلنا نقف على مدى تأثير الضغوط المهنية على العاملين وإستراتيجيات مواجهتها من خلال إحدى المكتبات الجامعية وهي مكتبة جامعة العربي التبسي _تبسه _ كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية ومن اجل الإحاطة أكثر بالموضوع قد تضمنت أربعة فصول :

_ الفصل الأول: الفصل المنهجي للدراسة وجاء فيه إشكالية الدراسة، تساؤلاتها، فرضياتها، أهميتها، أهدافها، وذكرنا بعض الدراسات السابقة وفي الختام حددنا المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بعنوان الدراسة.

_ الفصل الثاني : جاء بعنوان المكتبات الجامعية والعاملين بها، حيث اختص بالتناول النظري لمتغير المكتبات الجامعية ثم التطرق إلى تبيان أهميتها وأهم الوظائف التي تؤديها والتفصيل في مجتمع المستفيدين منها كما تطرقنا إلى تحديد الخدمات التي تقدمها وأبرز التحديات التي تواجه المكتبات الجامعية كما تناولت متغير العاملين بالتعريف أولا والتفصيل في مستوياتهم ومؤهلاتهم الأكاديمية وأحوال العمل في المكتبات .

_ الفصل الثالث: والذي جاء بعنوان تأثير الضغوط المهنية على العاملين ففصل بداية في متغير الضغوط المهنية من خلال تعريفها وذكر أهم أنواعها والمصادر التي تنتجها وكذلك التطرق إلى تبيان الآثار المترتبة عنها ثم التفصيل في متغير إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من حيث تعريفها ومقاييسها ومقوماتها، واستراتيجيات أو أساليب مواجهتها .

_ الفصل الرابع : والذي جاء بعنوان المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة، من خلال الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة، اداة الدراسة ، مجالات الدراسة، مجتمع الدراسة، خصائص مجتمع الدراسة
الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، اساليب التحليل الاحصائي

_ الفصل الخامس : والذي جاء بعنوان عرض ومناقشة نتائج الدراسة، وتناولنا فيه عرض النتائج ومناقشتها، عرض النتائج على ضوء الفرضيات، الفرضية الاولى، الفرضية الثانية، واخير خلاصة النتائج ونحن نقدم هذه الدراسة نامل باننا تمكنا من وضع صورة واضحة وموضوعية وان نتائجها تخدم مجتمع العاملين بالمكتبات وتكون زادا معرفيا لكل باحث.

الفصل الأول: الإطار التمييزي للدراسة

_ الفصل الأول: الإطار التمييزي للدراسة

تمديد

1_1 _ مشكلة الدراسة

1_2 _ تساؤلات الدراسة

1_3 _ فرضيات الدراسة

1_4 _ أهمية الدراسة

1_5 _ أهداف الدراسة

1_6 _ الدراسات السابقة

1_7 _ ضبط مصطلحات الدراسة إجرائياً

خلاصة الفصل

تمهيد

نظراً للقيمة العلمية التي يحتلها الإطار المنهجي في توضيح الإطار النظري للبحث فإننا نسعى من خلال هذا الفصل الى وضع إطار محدد نبرز فيه مشكلة الدراسة والتساؤلات المطروحة التي وضعت للدراسة التي تعتبر بمثابة القاعدة التي انطلقنا منها في معالجة الموضوع الذي اخترناه كما أبرزنا أهمية هذا الموضوع بالإضافة إلى هدف الدراسة بالإضافة إلى عرض بعض الدراسات التي تعرضت لنفس الموضوع سابقا من أجل الاستفادة منها وكذلك توظيفها في بعض العناصر.

1.1. مشكلة الدراسة:

تعيش المهنة المكتبية دائما في موجة تغيرات لاتنتهي نتيجة سرعة تأثرها بكل تتطور تكنولوجيا يطرأ، هذه المستجدات والتطورات الكثيرة والسريعة فرضت على مهنيي المكتبات والمعلومات ضرورة مواكبة ومجاراة سرعتها بإمتلاك مهارات فنية وتقنية وقدرات مهنية عالية المستوى تمكنهم من التحكم بكفاءة في هذه التغيرات وإستثمارها أحسن إستثمار في تطوير المهنة المكتبية مؤسسات وخدمات تحقيق ذلك يحتاج من مهنيي المكتبات والمعلومات جهدا مضاعفا وتدريبيا أكثر وعملا أطول إلى جانب المنافسة المهنية التي شتتت جهودهم وقدراتهم وجعلت جودت أدائهم المهني تتراجع . ناهيك عن غياب الإهتمام بالجوانب الإنسانية والنفسية والاجتماعية للمكتبيين في الغالبية الكبرى من مكتباتنا الجزائرية بما فيها الجامعية وسيادة الأساليب الكمية والمناهج المعلوماتية في مجالات العمل، فكيف نطالب مهنيي المكتبات والمعلومات بمستوى أداء جيد وكفاءة في العمل في حين يعيش هؤلاء في بيئة مهنية غير صحية وغير مريحة تسودها العديد من الضغوط المهنية التي لتتفك تؤثر سلبا على جودت أدائهم وعطائهم المهني إذا إتجهت إشكالية هذه الدراسة إلى :

ماهي مصادر الضغوط التي يعاني منها العاملين في المكتبات الجامعية؟ وماهي الأساليب أو الإستراتيجيات لمواجهة هذه الضغوط؟ .

2.1. تساؤلات الدراسة:

إذا كانت مشكلة الدراسة هي تحويل الموضوع العام إلى سؤال واحد شامل يعتبر السبيل الوحيد لتحديد المسائل الجوهرية الشاملة في موضوع دراستنا فمن الممكن تجزئة سؤال المشكلة إلى مجموعة من الأسئلة الجزئية التي تعبر عن مشاكل فرعية تغطي مشكلة الدراسة نذكر منها:

❖ ماهي مصادر الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تبسة؟

❖ ماهي استراتيجيات المواجهة لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تبسة؟

3.1. فرضيات الدراسة:

حيث إتضح لنا مشكلة الدراسة نحتاج إلى تحديد المعيار الذي سوف نجمع على أساسه البيانات، وهذا المعيار هو فرضيات الدراسة، ومن هنا أردنا أن نحصر دراستنا بعدد من الفرضيات التي نسعى إلى التحقق منها وهي كما يلي:

❖ يتوقع أن ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات، ضغط العلاقة بيت _ عمل، ضغط المحيط الاجتماعي هي مصادر الضغوط المهنية كما يدركها العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية _تبسة_ .

❖ يستخدم العاملين في مكتبة العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية استراتيجيات السند الاجتماعي، إستراتيجية المهمة، إستراتيجية العلاقة بيت _ عمل، إستراتيجية الوقت، إستراتيجية الاندماج بدرجات متفاوتة .

4.1. أهمية الدراسة :

تتعلق أهمية الدراسة في كونها استمرارية لسلسلة من البحوث السابقة في مجال دراسة الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية، محاولة التعرف على مسببات الضغوط بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية واستراتيجيات مواجهتها حيث تم تحديد أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية

❖ أهمية علمية :

تكتسب أهمية الدراسة من أهمية الموضوع بحيث أن الضغوط المهنية متواجدة بمختلف المنظمات ويجب على الباحثين دراستها لمعرفة مصادرها وآثارها وكذا تقليلها هذا من جهة، ومن جهة أخرى _ الرغبة في إثراء مكتبة كليتنا بالمساهمة بهذه الدراسة ولو بالقليل و إعتماها كمرجع يستدل به. _ التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي تقع على عاتق العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

❖ أهمية عملية :

- _ البحث عن الإستراتيجيات و الحلول للتقليل من أعباء العمل .
- _ المساهمة في تحسين المهارات الفكرية والثقافية والاجتماعية .

5.1. أهداف الدراسة:

كل دراسة تبدأ عند هدف محدد وتنتهي عنده وتسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في المكتبات الجامعية ويمكن تحقيق هذا الهدف الرئيسي من خلال مجموعة أهداف فرعية يمكن تلخيص أبرزها في الآتي:

❖ التعرف على أهم مصادر الضغوط المهنية للعاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تبسة

❖ التعرف على الاستراتيجيات الأكثر استعمالاً لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية _تبسة_

6.1. الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة الإطار المرجعي الذي يلجأ إلى الباحث ليستند عليه في بناء دراسته ويمكن من خلالها رصد الدراسات التي تناولت الضغوط.

الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية :

دراسة سعود محمد النمر 1994 بعنوان : دراسة تحليلية لإتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية وهدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد وأهم المصادر المسببة لها وأهم الآثار الناجمة عنها سواء في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية .

التعرف على مدى التباين بين أفراد الدراسة حول مصادر الضغط المختلفة بناء على اختلافات القطاعات التي يعملون بها .

وقد اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العاملين السعوديين وغير السعوديين العاملين في القطاعين بمدينة الرياض ولقد تم اختيارهم عشوائياً وتمثلت تلك العينة في 500 عامل وأستخدمت الإستبانة لجمع المعلومات .

وتوصلت إلى وجود فروق بين أفراد العينة في كلا القطاعين في مستويات ضغوط العمل.

كما توصلت الدراسة إلى أن الفئات الأقل في العمر أكثر شعورا بالضغط وخاصة فيما يتعلق بنوع وكمية وظروف العمل.¹

دراسة شحام عبد الحميد (2006/ 2007) بعنوان علاقة الضغوط المهنية بالاضطراب السيكوسوماتية .

أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة وهي دراسة ميدانية تدور إشكالية الدراسة حول : طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطراب السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط، تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة المحروسة بين العينة وفقا للخصائص الفردية.

والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي أما عينة الدراسة فقد كان عدد أفراد العينة 342 فردا مختارة عشوائيا وهي تعادل 11.33 من المجتمع الاصلي للدراسة والأدوات العوارض السيكلوجية .

أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج وجود علاقة بين الضغوط والمصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية كما أظهرت النتائج وجود تكرار للمصادر العلائقية للضغط المهني مما يؤدي إلى مستويات شديدة له تراوحت في إليها بين المتوسط والمرتفع وبالتالي كان ارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا.²

_ دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدى 2002 تحت عنوان ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة الضغوط لدى الاطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل لدى الاطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسمية .

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائيا حيث تم اقصاء عينة مكونة من 900 طبيب في سبعة مستشفيات حكومية وثلاث مستشفيات خاصة بالنسبة 16 من إجمالي الاطباء في مدينة الرياض.

¹ سعود محمد النمر : دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستوى الضغوط العمل في القطاعين العامة الخاص بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 16، العدد 02، عمان .

² عبد الحميد شحام: علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2006-2007.

وقد تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لمجتمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة، وتمت الاستعانة بمقياس:

وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية بينت وجود بعض الاعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد العينة الدراسة بلغت 41 أحيانا وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى 31 كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة أقل تصل أحيانا إلى 25 من اجمالي العينة بينما تنتشر الاعراض النفسية بدرجة العالية لدى 25 من أفراد العينة مما يعد مؤشرا على ارتفاع مستوى الضغوط.

الدراسات التي تناولت الاستراتيجيات :

_ دراسة عبد الله الضريبي 2010 تحت عنوان أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات : دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق.

التي تهدف الى الكشف عن الاساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون اليها ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة احصائية في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغيرات الدراسة المؤهل العلمي، سنوات الخبرة العمر لدى العمال مصنع زجاج القدم بدمشق أجريت الدراسة على 200 عامل بطريقة عشوائية وقد طبق الباحث مقياس أساليب مواجهة الضغوط المهنية .

توصلت النتائج التالية، الاساليب الايجابية أكثر استخداما من الاساليب السلبية أفراد عينة البحث، وجود أثر للتفاعل بين المؤهل العلمي والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى الأفراد عينة البحث.¹

_ دراسة فراحي فيصل تحت عنوان إستراتيجيات التصرف إتجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء : دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط المصب AVAL.

تهدف هذه الدراسة محاولة تقديم اضافة جديدة من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء لدى عمال سونا طراك نشاط المصب وهذا في ضوء قلة وندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في حدود علم واطلاع الباحث إذ أن الدراسات الموجودة ركزت على العلاقة بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي كما تهدف الى التحقق من العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي كما تهدف الى التحقق من العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الاداء.

¹ عبد الله الضريبي : أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق، 2010.

توصلت النتائج إلى وجود علاقة ترابطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الاداء حيث بلغت قيمة بيرسون 0.197 وهي دالة احصائيا، مما يوضح وجود علاقة ارتباطية طردية بمعنى أنه كلما كان توجه العمال نحو بعد المشكل ساهم في رفع فعالية الاداء.¹

_ قيراط، لمياء . استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية دراسة ميدانية بالشرق الجزائري

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه طور ثالث ل م د في علم المكتبات والتوثيق تخصص تقنيات المعلومات في الأنظمة الوثائقية، جامعة قسنطينة، 2007 .

تتلخص إشكالية الدراسة في

هل توجد استراتيجيات يمكن انتهاجها للتعامل مع ضغوط العمل، التي يواجهها المكتبيين العاملون في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري
هدفت الدراسة إلى :

_ يمارس العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، استراتيجيات على المستوى الفردي لتقليل من الضغوط والوقاية منها، التزود بالطاقة الروحية بالرجوع إلى الله سبحانه وتعالى، الابتعاد عن الأعمال الإضافية والغامضة، اخذ عطل بدون راتب، الاهتمام بتنظيم الوقت للتعامل مع ضغط العمل .

_ تتبع إدارة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل والاستعداد للتخفيف منها، من أثارها على الموظفين، الاستماع لانشغالات العاملين، ومناقشتها أثناء الاجتماعات، خلق قنوات اتصال، تفويض السلطة، وتمكين العاملين لضمان نشر الثقة بين العاملين ومرؤوسيه، الاستعداد لتقديم النصح، والمساعدة للموظفين مع التسهيلات الممكنة.²

1.6. التعقيب على الدراسات السابقة :

استعرضت الباحثة عشرة من الدراسات السابقة تناولت الضغوط المهنية من عدة زوايا مختلفة من خلال مستوياتها، مصادرها، وربطها بمتغيرات أخرى .

وكما هو معلوم أن المعرفة بطبيعتها تراكمية، فأى بحث علمي جديد سيضاف إلى ما تم دراسته في نفس الموضوع أو الحقل أو المجال، وممكن أن يعالج القصور أو ما لم يتم تناوله، والتعرض إليه

¹ فراحي فيصل : استراتيجيات التصرف اتجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الاداء قسم علم النفس، جامعة وهران

² قيراط لمياء: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، دراسة ميدانية بالشرق

بالإضافة إلى استفادة الباحثة من الدراسات السابقة في كثير من الأمور كتحديد المصادر والمراجع المتعلقة بموضوع البحث تحديد إشكالية وصياغة الفرضيات والاستفادة من التوصيات .

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها أرادت تناول موضوع تأثير الضغوط المهنية على العاملين واستراتيجيات مواجهتها دون غيره من المتغيرات المذكورة سابقا مع اختلاف في البيئة المدروسة

تشابهت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية في استخدام الاستبيان كواحدة من أدوات جمع البيانات طبعا بالإضافة إلى أدوات أخرى حسب الدراسة، إضافة إلى تشابهها في استخدام منهج البحث حيث كان المنهج المعتمد هو المنهج الوصفي وهو ما يتناسب مع مثل هذه الدراسات .
وعليه تعتقد الباحثة أن الدراسة الحالية ذات أهمية بالغة وإضافة علمية على إعتبار أنها تعالج موضوعا هاما المتمثل في الضغوط المهنية التي تعتبر سمة العصر يجب معالجتها وإيجاد سبل لتجاوزها التي تعد ركيزة أساسية في السلوك والأداء المهني الأمين والناجح .

2.2. جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

- _ اسهمت الدراسات السابقة في بلورة اهداف الدراسة وبناء فرضياتها
- _ اعتماد الدراسات السابقة في تصميم الاستبانة
- _ التعرف على منهجيات الدراسات السابقة ووضع منهجية متميزة للدراسة الحالية
- _ التعرف على النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسات بهدف عدم تكرار التجربة
- _ اسهمت الدراسات السابقة وبشكل كبير في تكوين تصور شامل حول موضوع الدراسة الحالية
- _ وضع الاطار العام النظري للدراسة الحالية
- _ تحديد الجوانب التي سيتم البحث فيها والجوانب التي لم تبحث من قبل
- _ الاستفادة من النتائج السابقة في مناقشة النتائج التي توصل اليها
- _ فهم العلاقة بين متغيرات الدراسة
- _ الوصول الى المصادر والمراجع المعتمدة في البحوث السابقة
- _ المساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وبيان اهمية الدراسة واهدافها

7. ضبط المصطلحات :

تتمثل في المصطلحات التي يستوجب علينا تحديدها وتوضيحها في هذه الدراسة لتفادي أي لبس وكذلك توضيح معناها نظرا لتعدد المصطلحات والمعاني منها:

_ **المكتبة الجامعية:** هي تلك المكتبة او مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة لمجتمع الجامعة المكون من الطلبة والمدرسين والاداريين العاملين في الجامعة وذلك المجتمع المحلي وتكون هذه الاخيرة تابعة للجامعة أو الكلية أو المعهد.

_ **العاملين بالمكتبات الجامعية:**العاملين بالمكتبات الجامعية هم مختلف العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة العربي التبسي _تبسة _ أثناء تأدية مهامهم الوظيفية .

أم هم الأشخاص الحاصلين على شهادة الكفاءة المهنية والذين لديهم مهام محددة .

_ **الضغط المهني :** هو تلك الصعوبات المادية والمعنوية المتكررة، التي تواجه العاملين في مجال عملهم بحيث تتجاوز قدرته على التحمل، وتعيق تحقيق أهدافه وإشباع حاجاته، وذلك عن طريق قياس مصادره المتمثلة في ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات . ضغط العلاقة بيت _ عمل، ضغط المحيط الاجتماعي

_ **مصادر الضغط المهني:**هي الأسباب المؤدية إلى شعور العامل بالضغط المهني، ومجموعة المثيرات التي يتلقاها من بيئة عمله والتي يحدد من خلالها استجابته لبنود المقياس وفق المنحى الإدراكي الخاص به انطلاقا من الأهمية التي يعطيها لكل مؤشر، وهي خمسة مصادر وفيما يلي تفصيله:

_ **ضغط المهمة:** هو الضغط الناتج عن مختلف الواجبات والالتزامات التي يؤديها العامل أثناء قيامه بالنشاطات المحددة مسبقا في عمله .

_ **ضغط الجهاز:** الضغط الناتج عن الجهاز (مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية) بكل ما يحمله من تقاليد معينة وضوابط محددة يفرضها القانون والنسق الإداري المعتمد والمتبع .

_ **ضغط العلاقات:** كل أشكال التواصل المباشر وغير المباشر للعامل أثناء ساعات عمله وتفاعله مع مجتمع المستفيدين.

_ضغط المحيط الاجتماعي: من أجل القيام بكل المهام الموكلة إلى العاملين وبدرجة عالية من الكفاءة والدقة يحتاج مساعدة وتفهم من مجتمع المستفيدين، ونتيجة تحفظات بعض المستفيدين تجاههم يجعلهم يعانون من ضغط اجتماعي .

_ضغط العلاقة بيت/عمل: يقيس هذا المصدر الضغط الناتج عن تأثير الحياة المهنية على العائلية والعكس صحيح.

_إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية : وهي مجموعة من الاستجابات السلوكية، المعرفية والانفعالية التي يستخدمها العاملين مع المواقف والأحداث الضاغطة في ميدان العمل لتحقيق التكيف والتوازن النفسي أو تخفيف أثارها والمتمثلة في السند الاجتماعي، إستراتيجية المهمة، إستراتيجية الوقت، إستراتيجية الاندماج .

_السند الاجتماعي : بصفة عامة يهدف الى احداث تحولات مقصودة بقصد ايجاد نمو متبادل بين الافراد وبيئاتهم في سبيل ذلك .

_المهمة : تنبني على تقسيم المهارات الى وحدات او مهارات فرعية قابلة لتدريب .

_الوقت : نقصد به حسن استغلال الوقت بالشكل المطلوب بما يفيد العاملين ويحقق لهم ما يطمحون اليه .

_الاندماج : ارتباط العاملين بالمهام المسندة اليهم بالعمل، وفي ظل الاندماج يكرس العاملين انفسهم في سبيل تأدية الادوار المكلفين بيها .

خلاصة الفصل :

من خلال هذه المرتكزات التي تشكل لنا المنطلق الرئيسي لدراسة الموضوع استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في المكتبات الجامعية هذا لا يتم إلا من خلال إتباعنا للأساليب المنهجية المناسبة والتدرج في دراسة الموضوع من العام إلى الخاص واعطاء التبريرات واقتراح أفضل الحلول لهذا الموضوع .

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية والعاملين بها

تمهيد

1_2_ المكتبات الجامعية

1_1_2_ تعريف المكتبة الجامعية

2_1_2_ أهمية المكتبات الجامعية

3_1_2_ أهداف المكتبات الجامعية

4_1_2_ وظائف المكتبة الجامعية

5_1_2_ خدمات المكتبة الجامعية

6_1_2_ فتح المستفيدين من المكتبة الجامعية

2_2_ العاملون في المكتبة الجامعية

1_2_2_ تعريف العامل

2_2_2_ تعريف العاملين في المكتبة الجامعية

3_2_2_ مستويات العاملين بالمكتبة الجامعية

4_2_2_ المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالمكتبة الجامعية

5_2_2_ أحوال العمل بالمكتبة الجامعية

خلاصة الفصل

تمهيد

تعد المكتبات الجامعية أهم عنصر في الجامعة وأساس نجاح وتقديم البحث العلمي، ونظرا للمهام والخدمات التي تقوم بها من أجل تلبية حاجيات البحث العلمي عموما والباحثين خصوصا، لهذا تعمل على كسب عاملين متخصصين في هذا المجال من أجل تسيير وتهيئة الأوعية الفكرية من مختلف الجوانب لتوفيرها وإتاحتها للجمهور المستفيد منها بأيسر الطرق والسبل

وفي هذا الفصل سنتطرق إلى تعريف المكتبات الجامعية والعاملين بها، وتوضيح أهم الخدمات والوظائف المقدمة من طرفهم، وكذلك التعرف على مجتمع المستفيدين منها ومستويات ومؤهلات العاملين بها وتم تسليط الضوء على أحوال العمل فيها أي المناخ العمل .

1.2. المكتبات الجامعية

1.1.2. تعريف المكتبة الجامعية :

تعددت تعريفات المكتبة الجامعية وتنوعت في العديد من مصادر المعلومات إلا أن مجملها كان يتفق على موضع الكتب¹

تعريف 01: مكتبات الجامعات والمعاهد والكليات التي تشكل جزء من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي وتحتوي على مقتنيات مختلفة من أشكال ورقية وإلكترونية وسمعية بصرية في مجالات العلوم والمعرفة.²

تعريف 02: مكتبة متخصصة تهتم بالإنتاج الفكري في تخصص معين أو عدة تخصصات متقاربة، وهي تلحق بالجامعة وكلياتها لتلبية احتياجات المستفيدين داخل مجتمع الجامعة.³

تعريف 03: مؤسسة تربوية ثقافية تهدف إلى تزويد الطالب بما يحتاجه من معلومات ومعارف وتقديم الأعضاء هيئة التدريس ما يساعدهم على أداء مهامهم في التعليم وإجراء البحوث.⁴

تعريف 04: منظمة اجتماعية تظهر بوضوح خصائص النظم المفتوحة من مداخلات، عمليات وتحويل ومخرجات.⁵

¹ البعلبكي، روجي : 2007 . المورد الثلاثي قاموس ثلاثي الأبعاد عربي، انجليزي، فرنسي ط 4 لبنان دار العلم للملايين

² قارئ، عبد الغفور عبد الفتاح: 2009 . معجم المصطلحات التربوية والنفسية . القاهرة الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع

³ بالمكتبات الجامعية وعصر المعرفة . الاسكندرية دار الوفاء لدينا . إبراهيم، السعيد مبروك: 2014. إدارة الموارد البشري

⁴ جرجيس، جامع محمد ومحمد علو، صباح : مقدمة في علم المكتبات جامعة صفاء .

⁵ بدير جمال يوسف: المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان دار الحامد 2007.

2.1.2. أهمية المكتبات الجامعية :

تعد المكتبات الجامعية ركيزة أساسية من ركائز التعليم في الجامعة بما لها من أهمية في توفير الخدمات التي يحتاجها الطلبة والأساتذة والمجتمع الأكاديمي على وجه العموم لذا فإنه تحظى باهتمام كبير ودعم مادي ومعنوي من قبل المسؤولين وأصحاب القرار في معظم الجامعات وتكمن أهمية المكتبات الجامعية في العناصر التالية:

- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.¹
- المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.
- حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة.
- المساهمة الفعالة في مجالات الدراسة والبحث ونقل المعرفة.²

3.1.2. أهداف المكتبة الجامعية:

- ❖ توفير قاعات مناسبة ومجهزة لدراسة والبحث .
- ❖ تسيير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والباحثين.³
- ❖ إصدار النشرات والدوريات، التي تسهم في تسيير البحث العلمي .
- ❖ تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى داخل البلد وخارجه .
- ❖ خدمة المجتمع الأكاديمي وتوفير خدمات الإعارة التي تتناسب مع لفئات المستفيدين.⁴

4.1.2. وظائف المكتبات الجامعية:

بمأنها أداة للتعليم والإعلام، لذا فإن وظيفتها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بوظيفة المؤسسة الأم ألا وهي الجامعة، هذه الأخيرة التي لها رسالة سامية، لذا فإن وظيفتها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالجامعة ويمكن تقسيم وظائف المكتبة الجامعية إلى ثلاث أقسام وهي:

الوظائف الإدارية: وهي الوظائف التي يقوم بها أمين المكتبة الجامعية إلى رؤساء الأقسام وتشمل

¹ عليان، ربحي مصطفى: إدارة المكتبات الأسس والعمليات . عمان دار الصفاء 2009 . ص 36

² ريا، احمد الدباس : المرجع في علم المكتبات والمعلومات د . م . دار دجلة 2008 . ص 91

³ فيصل، عبد الله الحداد .: خدمات المكتبات الجامعية السعودية دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض مكتبة الملك فهد الوطنية 2003 . ص 76

⁴ خطاب، السعيد مبروك : الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجية الاتصالات وثورة المعلومات . عمان مؤسسة الوراق 2013 . ص 17

_ عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها .

_ تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.

_ تنظيم وحفظ السجلات المختلفة¹.

الوظائف الفنية: وتتمثل في:

_ توفير مصادر المعلومات اللازمة للتعليم والبحث العلمي وذلك عن طريق عمالياتالتزويد الهادفة

التي عن طريق أسس ومبادئ سليمة للاختيار والتزويد.

_ تنظيم المصادر وتجهيز الأدوات المناسبة لاسترجاعها والإفادة منها بسرعة وسهولة ويشمل

هذاعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والحفظ والصيانة.

_ تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليهما من التلف².

الوظائف الخدمائية: وتتمثل في:

_ تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها³.

_ تقديم الخدمات الإرشادية لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجونها في أبحاثهم.

_ توفير أماكن للقراءة والدراسة الخاصة للباحثين وطلبة الدراسات العليا.

_ تجميع كل وسائل المعرفة اللازمة لتلبية احتياجات المناهج الدراسية والبحث العلمي.

_ مواجهة الاحتياجات العلمية والثقافية و الفكرية للمجتمع الذي تخدمه المكتبة الجامعية.

_ تنظيم المواد بغرض الاستخدام الفعال لها من جانب المستفيدين⁴.

_ تكامل سياسة المكتبة مع السياسة الإدارية والتعليمية للجامعة.

_ تكييف خدمات المعلومات بما يسهل من استعمالها من طرف روادها المتعددين بسهولة ويسر.

5.1.2. خدمات المكتبات الجامعية :

تعرف خدمات المعلومات بأنها:"كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة الجامعية والأنشطة والعمليات

التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها،

وبالتالي إشباع حاجاته المعلوماتية، وبالتالي ترتبط هذه الخدمات بطبيعة النشاط المعلوماتي للمستفيدين من

¹ المدادحة، احمد نافع :**الخدمات المكتبية والمعلومات للمستفيدين** . عمان دار المعزز للنشر والتوزيع 2007.ص 41 .

² محمد، هاني : **المكتبة والمجتمع أنواع المكتبات وأثارها على الحضارات** . دمشق دار العلم والإيمان 2014.ص 101

³ 33مرجع سابق ص.إبراهيم، السعيد مبروك

⁴ احمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي : **المكتبات الجامعية . تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي**

والبحث العلمي . ط 4 . القاهرة، دار الغريب 2001.ص 39

أفراد المجتمع الجامعي من مكتبة الجامعة وأنماط حاجاتهم إلى المعلومات. وهناك مرادفات مختلفة لهذا المصطلح مثل: الخدمات المكتبية، وخدمات القراءة، وخدمات المستفيدين، إلا أن مصطلح خدمات المعلومات هو الأشمل والأحدث، وهو المأخوذ به في هذا الكتاب.¹

وتأكيد لفعالية خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، فإن هذه الخدمات ينبغي تحقيق مايلي
_تلبية حاجات المجتمع الجامعي من المعلومات وتسهيل وصولهم و وصولهم إليها. والتركيز هنا يجب أن يكون على الكيف لا الكم.

_سرعة إحاطة المجتمع الجامعي بمصادر المعلومات الحديثة، فإذا لم يكن المستفيد وخاصة إذا كان باحثا محيطا وعارفا بما يجري على جبهة البحث في مجال تخصصه، فإنه يفقد قدرا مهما من الأفكار والاتجاهات الجديدة، كما تزداد احتمالات تكراره لجهود سابقة.

_ التعرف إلى الاحتياجات المتغيرة لأفراد المجتمع الجامعي تبعا لتغير ظروف حاجاتهم إلى المعلومات والعمل على تلبية هذه الحاجات. وعليه، فإن على المكتبة الجامعية الاستجابة لحاجاتهم الحالية والمستقبلية.

_ الدقة والملائمة والحدثة فيها يقدم من معلومات، وذلك باستخدام تكنولوجيا، المعلومات والاتصالات المتطورة، مما يزيد من رضا المستفيدين منها وولائهم لها.

زيادة اقتناع أفراد المجتمع الجامعي وتعميق شعورهم بأن كافة إمكانات المكتبة الجامعية ومواردها مسخرة لخدمتهم، أن الخدمات المقدمة، مما يزيد أيضا من رضاهم عنها وولائهم لها.

وتقدم المكتبة الجامعية، كغيرها من المكتبات، نوعين من خدمات المعلومات، هما

_ **الخدمات الفنية:** يطلق على الخدمات الفنية أيضا مصطلح الخدمات غير المباشرة لأنها لا تتعامل مع المستفيدين مباشرة أو وجها لوجه ولكنهم يستفيدون من نتائجها، وتشمل هذه الخدمات: التزويد، وصيانة مصادر المعلومات وتقييمها وتنقيتها، والفهرسة والتصنيف، والتكشيف، و إعداد الببليوغرافيات.²

_ **الخدمات العامة:** يطلق على الخدمات العامة أيضا مصطلح الخدمات غير المباشرة لأنها تقدم إلى المستفيدين بشكل مباشر ووجها لوجه. وتقسم هذه الخدمات إلى نوعين، هما

¹ الأخرس، محمود : مقالات في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، مكتبة المنارة للنشر والتوزيع. عمان 1985. ص11

² فيصل، عبد الله الحداد : مرجع سابق 113

² محمد، هاني : مرجع سابق . 14.

الخدمات الجامعية، وتشمل: خدمات الإعارة، والمراجع والإرشاد، والدوريات، والخدمات
البيولوجرافية وتدريب المستفيدين، والتصوير والاستنساخ¹
_ **الخدمات الحديثة:** وتشمل: خدمات الكشف والاستخلاص، الإحاطة الجارية والبت الانتقائي
للمعلومات، وخدمات البحث واسترجاع المعلومات بالاتصال المباشر من قواعد البيانات وشبكة الإنترنت،
وخدمات تسويق المعلومات، وخدمات التعلم والتعليم عن بعد.
وإن تسويق المعلومات وخدماتها تعتبر خدمة جديدة للمكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والمكتبات
الجامعية بشكل خاص، لذا يقع على المكتبات الجامعية في الدرجة الأولى جذب أفراد
المجتمع الجامعي إليها للإفادة من مقتنياتها، وذلك بشتى وسائل الترويج للخدمات المتوفرة والإعلان
عنها، والإعلان عن وصول مصادر معلومات جديدة أو توافر خدمات جديدة، وإقامة
المحاضرات والندوات والبرامج التعريفية وزيارات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس الجدد للمكتبة وغيرها من
الأنشطة التدريس الجدد، وغيرها من الأنشطة التسويقية.²

6.1.2. مجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية:

بالنسبة لمجتمع المستفيدين من المكتبات الجامعية فهو مختلف عن مجتمع المكتبات الأخرى من حيث
كونه أكاديميا من الدرجة الأولى ومتجانسا إلى حد ما وبمستوى عال من الثقافة والعلم ويتألف هذا المجتمع
من:

- _ الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم³
- _ أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من المحاضرين وأساتذة⁴
- _ أعضاء الهيئة الإدارية والعاملين في الجامعة
- _ الباحثين وطلبة الدراسات العليا سواء من داخل الجامعة أو خارجها.⁵

2.2. العاملون في المكتبات الجامعية:

هناك عدة تعريفات متعلقة بالعاملين عموما والعاملين بالمكتبات الجامعية خصوصا، وفي هذه
الدراسة عرفنا العامل بشكل عام تدرجنا بعد ذلك لتعريف العامل في مجال علم المكتبات الجامعية .

³ المدرسة الابتدائية مع نظرة جديدة في التصنيف في المرحلة الابتدائية . المنصورة، مكتبة الإيمان ص 45

³ المدادحة، احمد نافع . مرجع سابق ص 35

⁴ مهران، ميساء محروس احمد : خدمات المعلومات في المكتبات . الاسكندرية، مركز الاسكندرية للكتاب 2006، ص 19

⁵ سلامة، عبد الحافظ : أساسيات علم المكتبات والمعلومات . د. م الأهلية للنشر 2002، ص 43

1.2.2. تعريف العامل: لقد تم تعريف العامل في اللغة: على انه شغل، أجير فاعل، موظف.¹

اصطلاحاً: هو الذي يتولى أمور الرجل في ملكه وماله .

أو كل ما يسهم في إحداث نتيجة ما.²

2.2.2. تعريف العاملين في المكتبات الجامعية :

مجموع العاملين بالمكتبات الجامعية على اختلاف مستوياتهم ومؤهلاتهم بما فيهم مدير المكتبة

وأمنائها ومساعدوها وغيرهم من الفنيين بالمكتبة.³

كما يعرفوا أيضاً على أنهم العنصر البشري العامل لتشغيل وإدارة المكتبة الجامعية من أجل نجاحها

وتحقيق أهدافها.⁴

2.2.3. مستويات العاملين بالمكتبات الجامعية :

تختلف مستويات العاملين بالمكتبات الجامعية ورتبهم الوظيفية حسب الشهادات الحائزين عليها أو

الترقيات التي حصلوا عليها في عملهم ويمكن أن نفصل في ذلك من خلال المرسوم التنفيذي رقم 10

_133 المؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق ل 5 مايو 2010 المتضمن القانون الأساسي

الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي المنشور في العدد 31 من الجريدة الرسمية

للجمهورية الجزائرية في الباب الرابع من المرسوم . المادة 60 _61 تشمل الأسلاك التالية :

_ رتبة رئيسي محافظي المكتبات الجامعية .

_ رتبة محافظ المكتبات الجامعية .

_ رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني

_ رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول

_ سلك الأعوان التقنيين بالمكتبات الجامعية

_ سلك معاوني التقنيين بالمكتبات الجامعية

¹ البعلبكي، روجي . : المورد قاموس عربي . ايطالي ط، 3 . لبنان دار العلم للملايين 2006 . ص 1143

² ابن، المنظور : لسان العرب . ط، 3 . لبنان دار صادر للطباعة . ص 283

³ عبد المعطي، ياسر يوسف، ولشر ترسيه : القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات، عربي انجليزي . الكتاب

الحديث . 2009 ص 239

⁴ عبد الهادي، محمد فتحي وجمعة، نبيلة خليفة . : المكتبات العامة . القاهرة، الدار المصرية اللبنانية 2001 . ص 96

▪ رتبة رئيسي محافظي المكتبات الجامعية:¹

هي كل هيئة قائمة على المكتبات الجامعية من محافظي المكتبات الجامعية، الذي تمت ترقيتهم عن طريق الامتحان المهني بعد إبتاتهم ل 7 سنوات خدمة فعلية بهذه الصفة وعن طريق الاختبار بعد إبتاتهم ل 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلين في قائمة التأهيل .

▪ رتبة محافظي المكتبات الجامعية :

هم الموظفون الحائزين على شهادة ماجستير في علم المكتبات أو شهادة معترف بمعادلتها عن طريق ترقية ملحق مكتبات جامعية من المستوى الثاني وإبتاتهم ل 5 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة ذلك عن طريق الامتحان المهني أو عن طريق الاختبار بعد إبتاتهم ل 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل كما يمكن ترقيتهم بعد الحصول على شهادة الماجستير في علم المكتبات او شهادة معترف بها بعد توظيفهم .

▪ رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني :

هم الموظفون الحائزون على شهادة الماجستير في علم المكتبات أو شهادة معترف بمعادلتها أو موظفو مكتبات المستوى الأول الذين تم ترقيتهم عن طريق الاختبار المهني بعد إبتات 5 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة أو عن طريق الاختبار بعد إبتاتهم ل 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل .

▪ رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول :

هم الموظفون الحائزون على شهادة ليسانس في التعليم العالي في علم المكتبات أو شهادة معترف بمعادلتها، أو مساعدو المكتبات الجامعية الذي يتم ترقيتهم بعد إبتاتهم ل 5 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة عن طريق الامتحان المهني او عن طريق اختبار بعد إبتاتهم ل 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل .

▪ سلك الأعوان التقنيين بالمكتبات الجامعية :

هم الموظفون الحائزون على شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية في علم المكتبات أو شهادة تقني سامي في التوثيق والأرشيف، أو شهادة معترف بمعادلتها أو الأعوان التقنيون بالمكتبات الجامعية الذين يثبتون 7 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة والمسجلون في قائمة التأهيل .

¹ مرسوم تنفيذي رقم 10_133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق ل 5 مايو 2010 المتضمن للقانون

الخاص الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي . جريدة رسمية عدد 31 ص 12

▪ سلك الأعوان التقنيين بالمكتبات الجامعية¹:

وهم الموظفون برتبة عون تقني سامي في المكتبات الجامعية تم توظيفهم أو ترقيةهم عن طريق المسابقة على أساس الاختبار للحائزين على مستوى سنة الثالثة من التعليم الثانوي أو مستوى معادل لها .

سلك المعاوين التقنيين بالمكتبات الجامعية :

هم الموظفون برتبة معاون تقني للمكتبات الجامعية وهي رتبة في طريق الزوال .

2. 4.2. المؤهلات الأكاديمية للعاملين بالمكتبات الجامعية :

حتى تستطيع المكتبات الجامعية إن تقدم خدماتها بطريقة جيدة لابد من توفر كادر بشري مؤهل قادر على أداء هذه الخدمات بكفاءة وفعالية، يتوقف ذلك على الكفاية المهنية والتخصص للعاملين بها الكفاية المهنية: وهي مجموعة من القدرات المكتسبة التي تسمح بالعمل بالمكتبات الجامعية، ويتكون محتواها من معارف ومهارات وقدرات واتجاهات مندمجة بشكل مركب ثم يقوم العامل الذي اكتسبها بإثارتها وتجنيدها وتوظيفها بعد مواجهة مشكلة ما وحلها في فترة محدودة، سواء على مستوى الخدمات المباشرة وغير المباشرة التي تقدمها المكتبة الجامعية .²

الكفاية التخصصية: والتي يقصد بها أن يكون العامل متخصصا في مجال موضوعي معين، حيث يشترط أن يتوفر في العاملين بالمكتبات الجامعية أيضا بعض المؤهلات الأكاديمية التي تتمثل في

_الحصول على مؤهل في علم الإدارة .³

_الخبرة والمميزات الشخصية .

_القدرة على الإشراف وتوزيع الأعمال ووضع الخطوط التي تضمن تسيير وتسهيل أعمال المكتبة .

_التميز بقوة الإقناع والقدرة على تقديم أفضل الخدمات التي تتجاوز الروتين والأداء التقليدي في

المكتبة .

_تعزيز الروابط الاجتماعية بين العاملين وجمهور المستفيدين .

_الإلمام بالجوانب الثقافية والنفسية التي تمكنهم من التفاعل مع الجمهور ومسايرة التطور في مجال

التخصص .¹

¹ الجريدة الرسمية . 2010، ص 12.

² زيان، توفيق ميرزا . 2012 : الكفاءات المهنية للمرشد التربوي . مجلة الفتح، العدد 52

³ منسل، مراد . 2019 : أثر التحفيز على أداء المكتبيين في المكتبات الجامعية، دراسة مسحية لمكتبات جامعة العربي

التبسي تبسة . مجلة بيبيلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات . العدد 02ص25

5.2.2 أحوال العمل بالمكتبات الجامعية:

وقصد بأحوال العمل هنا المناخ المناسب الذي توفرها المكتبة الجامعية للعاملين وذلك من حيث -المبنى والتجهيزات²: يعتقد كل من "روجرز" و"ويبر" أن الحيز الذي ينبغي توفيره للعاملين يختلف حسب طبيعة العمل نفسه، ويقدران لكل موظف يعمل في الإجراءات الفنية حيزا مقداره 120 قدما مربعا، ولكل موظفي نقاط الخدمة الأخرى 130 قدما مربعا، فهذه المساحة تكفي لترتيب الملفات والبطاقات وإقامة رفوف للمواد التي تكون تحت الإعداد وفرزها ووضع المكاتب والمناضد وصناديق الفهارس وناقلات الكتب وغيرها من الأجهزة والأثاث اللازمة للعاملين في المكتبة، مجمل القول انه لا يوجد ما يساعد على رفع الروح المعنوية أكثر من توفير الجو الصالح.

ساعات العمل: يشير "سميث" و "باك ستر" إلى أن ساعات الذروة هي، حصة الغداء (يقابلها ساعة الصلاة في بعض الدول الإسلامية)، وانه ما لم يفضل العاملون فكرة العمل على فترتين احدهما صباحية والأخرى مساءية فان تكليفهم بذلك سوف يترك أثارا سيئة في نفوسهم، نظرا لما يضيعونه منوقت في الذهاب والعودة من المكتبة واليها وخصوصا للذين يقيمون في أماكن بعيدة عن المكتبة، بالإضافة إلى الوقت الذي ينفق في الغداء والراحة الجسمية الواجبة³

الإجازات: بالإضافة إلى العطل الرسمية سواء نهاية الأسبوع أو العطلات الأخرى المقررة مثل عطلات الأعياد الدينية والوطنية والمحلية، يجب أن يتمتع العاملون في المكتبات الجامعية بإجازات سنوية مدفوعة الأجر . وتختلف مدة الإجازة السنوية تبعا للنظام العام للعاملين بالدولة، وانه لوحظ أنها لا تقل في العادة عن شهر ولا تزيد عن خمسة وأربعين يوما.

الرعاية الصحية: يستفيد العاملون في المكتبات الجامعية من الرعاية الصحية التي توفرها الجامعة للأساتذة والطلبة ومختلف فئات العاملين بها.

¹ليوة، محمد عودة والمالكي، مجبل لازم .: المكتبات النوعية، الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية، د، م الوراق 2007. ص 44.

² البنهاوي، محمد أمين . : إدارة العاملين في المكتبات . القاهرة، العربي للنشر والتوزيع 1984. ص 86

³سهام، عميمور، : المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل . رسالة ماجستير . قسنطينة، جامعة منتوري، كلية العلوم الانسانية، قسم المكتبات

وتتطوي هذه الرعاية الصحية على العلاج المجاني سواء بالإدارة الصحية أو بمستشفى الجامعة، وتقوم بعض الجامعات بصرف الدواء للمرضى من العاملين عن طريق الصيدلية التابعة للإدارة الصحية أو المستشفى الجامعي، وعموماً أن هذه الامتيازات تختلف من دولة إلى أخرى .

الميزات الإضافية والتقاعد: في سعيها الدائم لاجتذاب وتعيين أفضل العناصر البشرية تعلن المكتبات الجامعية عن مزايا إضافية تمنحها للعاملين . ويذكرنا "أن هذه المزايا قد تشمل الإجازات طارئة للأسباب الشخصية البحتة، وإجازات الولادة والرضاعة للأمهات، وإجازة التصويت الانتخابي وتشجيع الجنازات، كما قد تشمل الاشتراك المخفض في واحد أو أكثر من المشروعات الرعاية الصحية، والتأمين على الحيات وتأمين العجز الكلي والجزئي، ومكافأة نهاية الخدمة

الترقّيات: تخضع ترقية الموظف في المكتبة الجامعية لعوامل كثيرة أهمها حاجة المكتبة وارتفاع مستوى أداء الموظف. ولقياس دقيق لأداء الموظف يقترح "هاجرتي استمارة مبسطة تعد لهذه الغاية وتشتمل على البنود الآتية:

مدى إسهام الموظف في العمل : هل هو مجد كادح؟ هل ينفذ ما تؤهله له قدراته؟

ما الذي يحتاج إليه لزيادة إسهامه؟

كيفية الأداء: هل يستعين الموظف بالأساليب المتعارف عليها؟ هل عمله دقيق ومقبول؟ هل يستقيم عمله مع معايير الجودة في قسمه أو وحدته؟ كيف يمكنه تحسين الأداء؟

درجة الإشراف المطلوبة: هل يتبع الموظف كل العماليات؟ هل يمكنه العمل دون معاينة مفردة من جانب رئيسه المباشر؟ هل يتوكل على الآخر ينفي مجموعته؟ هل يتمثل لقواعد وآداب السلوك أم يستخف بها؟¹

علاقاته بالآخرين: هل يحتك بغيره من الموظفين؟ هل يعاون على العمل الجماعي أم يعوقه؟ هل يستجيب لتعليماته رؤسائه بالشكل المناسب؟ كيف يمكنه تحسين علاقاته؟

ولدى ظهور الحاجة إلى الترقّيات فان تحليل أداء الموظفين يصبح من صميم عمل المدير المكتبة، بالتشاور مع رؤساء الأقسام، أو مع لجنة الترقّيات إن وجدت.

¹ عبد المعطي، ياسر يوسف، مرجع سابق ص 765

_ خلاصة الفصل

قمنا في هذا الفصل بالتفصيل في بعض المفاهيم المتعلقة بالمكتبة الجامعية والعاملين بها، من خلال عرض مدى أهميتها في الوسط الجامعي واهم الوظائف التي تؤديها وتعرفنا على مجتمع المستفيدين منها كما تعرفنا على مستويات العاملين بالمكتبات الجامعية حسب ما نصت عليه الجريدة الرسمية الجزائرية والمؤهلات العلمية التي يتمتع بها وأخيرا سلطنا الضوء على أحوال العمل بالمكتبات الجامعية .

الفصل الثالث : مصادر الضغوط المنية واستراتيجيات مواجهتها

تمهيد

3_1_1_ الضغوط المنية

3_1_1_ تعريف الضغوط المنية

3_1_2_ عناصر الضغوط المنية

3_1_3_ مراحل الضغوط المنية

3_1_4_ أنواع الضغوط المنية

3_1_5_ مصادر الضغوط المنية

3_1_6_ الآثار المتتبية عن الضغوط المنية

3_2_ استراتيجيات مواجهة الضغوط المنية

3_2_1_ تعريف استراتيجيات مواجهة الضغوط المنية

3_2_2_ نشأة استراتيجيات مواجهة الضغوط المنية

3_2_3_ مقاييس استراتيجيات مواجهة الضغوط المنية

3_2_4_ تقنيات تنفيذ استراتيجيات مواجهة الضغوط المنية

3_2_5_ اساليب مواجهة الضغوط المنية

خلاصة الفصل

تمهيد

ينفرد موضوع الضغوط المهنية بكونه من المواضيع التي يجب أن يتم دراستها على مستوى المكتبات الجامعية والعاملين بها، على الخصوص لان هذه الضغوط التي تواجههم يمكن أن تسبب مشاكل تعيق أدائهم ، المتمثل في الانعكاس الناتج عن مختلف الوظائف والخدمات التي يقدمها العاملين بالمكتبات الجامعية لأنها تمثل رغبة العامل وقدرته على القيام بالمهام الموكلة له .حيث تناولنا في هذا الفصل تعريف الضغوط المهنية ومصادرها والآثار المترتبة عليها واستراتيجيات مواجهتها من اجل تحسين العمل .

تعريف الضغط :

لغة: ضغط وضغطة أي :عصره وزحمه وضيق عليه .
 _ كسبه شده , عليه في أمر تشدد وضيق عليه في أمر .
 _الضغط: القهر ، الإضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة.¹
 _ الضغط منسوباً إلى ضغط الدم ويقصد به : الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جُدر الأوعية.
 _ ورد أيضا بعدة أشكال وذلك حسب الاستخدام والمواقف التي إقترنت به . فيقال ضغطه ضغطا أي غمزه إلى شيء كحائط غيره ويقال ضغط الكلام إذا بالغ في اختصاره وإيجازه بحيث يتخلى عن التفاصيل أما في المجال البشري فان الدلالة اللغوية لها تعني القهر والضيق والاضطراب .²
 إصطلاحا :جاء على لسان ابن المنظور أن الضغط سمي ضاغطا لتضييقه على العامل .
 أما سيحنون العرابوي فقد عرف الضغط بأنه قوة دافعية أو مجموعة الدوافع المحركة للسلوك .
 وقد عرف الضغط أيضا على أنه رد فعل طبيعي كإستجابة لتفكير العقل انه يتعرض لهجوم بحيث يقوم الجسم بإفراز العديد من الهرمون لتحضيره لمواجهة الخطر .³

1.3 تعريف الضغوط المهنية:

تم تناول تعريف الضغوط المهنية من طرف العديد من المفكرين تمحورت في :

¹ مسعود , جبران : الرائد , المعجم اللغوي الأحدث والأسهل . ط 8 ، لبنان , دار العلم للملايين 2001.ص 538

²شحاتة حسن،النجار زينب : معجم المصطلحات التربوية والنفسية ،الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع ، 2003القااهرة .

مصر، ص 208

ابن المنظور : مرجع سابق ص244³

_ تعريف 01: موقف تتفاعل فيه العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب في تغيير الحالة الفيزيولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي.¹

_ تعريف 02: تجربة أنية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه والبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة.²

_ تعريف 03: حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد إمام مطالب أو عوائق أو فرص.³

_ تعريف 04: 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.⁴

3.3. عناصر الضغوط:

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها "سيزلاقي" و"الاس" في ثلاث عناصر أساسية هي المثير الاستجابة والتفاعل وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

_ أولاً: عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

_ ثانياً: عنصر الاستجابة: يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

_ ثالثاً: عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجابة وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.⁵

والشكل التالي يوضح عناصر الضغط:

¹ النعاس عمر مصطفى: الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. مصر، جامعة 7 أكتوبر 2008 ص 35 .

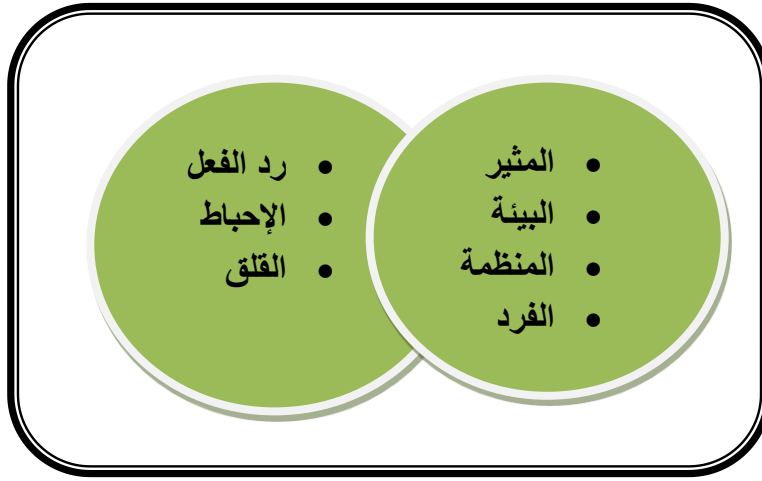
² طه إسماعيل ، الطاق إسماعيل : الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة . مجلة البحوث التربوية والنفسية ، العدد 12 د.ت، ص 4

³ نصر الدين المهداوي: الضغوط المهنية والاجتماعية والاقتصادية للصحفيين الجزائريين دراسة استطلاعية، المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات العدد 4 ، 2018، ص 145

⁴ السيد علي ، محمد . 2011 . موسوعة المصطلحات التربوية . عمان ، دار المسيرة . ص 85

⁵ 337، الإسكندرية، مصر، ص، 2004، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية: صلاح الدين عبد الباقي

الشكل رقم(01): عناصر الضغوط.



المصدر: من اعداد الطالبة

2.3. مراحل الضغوط

أ- مرحلة التعرض للضغوط: يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمون معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر :

_ زيادة ضربات القلب

_ الأرق

_توتر الأعصاب

_الضحك الهستيري

_سوء استغلال الوقت

_الاستهداف للحوادث

ب- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط): تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية. حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط¹

¹ _جامعة الأزاريطة ، د ط، ص44 محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق

ج مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف: عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمون من أجل رفع نسبة الكوليستيرول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو (1) تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلاً فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن إما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.¹

د-مرحلة التعب والإرهاك: ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

- _ الاستياء من جو العمل
- _ انخفاض معدلات الانجاز
- _ التفكير في ترك الوظيفة
- _ الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكنتاب
- _ الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم.²

| المرحلة الأولى | المرحلة الثانية | المرحلة الثالثة |
|---|---|--|
| رد الفعل تجاه الخطر | المقاومة | الإرهاك |
| يظهر الجسم التغييرات الخاصة بالتعرض لعوامل الضغط لأول مرة و تبدأ مقاومته في الإضمحلال في نفس الوقت. | في هذه المرحلة يتم التأكد مما إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف ، تزداد المقاومة لتجاوز المستوى العادي | يعقب التعرض المستمر و المتصل لنفس عوامل الاجهاد و التي أصبح الجسم متاقلما معها ، في النهاية تستنزف طاقة التكيف . |

الشكل رقم(02): يوضح نموذج سيلاي SELEYE لمراحل الضغوط

¹ 9:44 31-03-2021 www.stressinfo-org

محمد إسماعيل بلال مرجع سابق, ص 46.²

4.3. أنواع الضغوط المهنية: حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك

حسب معايير تصنيف معينة . ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط ايجابية وأخرى سلبية وقد ميزه هانز سيلبي SELY- بين نوعين من الضغوط وهما.

أ- **ضغط ايجابي EUSTRESS:** وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.¹

ب- **ضغط سلبي DISTRESS:** وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء معرفية أو نفسية الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها² :

حسب معيار السبب:

أ- الضغوط الأسرية: التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر

ب- ضغوط النقص: نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء

ج- ضغوط العدوان: سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء

د- ضغوط السيطرة: التأديب، العقاب القاسي.

من حيث الشدة: صنفها "بابكوك" Babcock - إلى ثلاث أنواع وهي

أ- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق .

ب- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته للعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا .

¹ محمد حسن ، محمد حمادات : السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن 2007، ص 16

¹ ماجدة بهاء الدين، السيد عبيد: الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية، دار صفاء للشر و التوزيع، عمان ، الأردن 2008 ، ص 115.

¹ عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن 2005، ص 595

² عيسى فوزية : مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي المكتبات الجامعية ، دراسة استطلاعية بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة . مجلة المفكر ، العدد 5 د ، ت.

ج- جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

_من حيث الفترة الزمنية: التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية: ويقسم "Jains" الضغوط إلى :

أ-الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوانٍ معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

ب-الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه .

ج-الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز..

_من حيث المصادر: صنّفها "Grat Mc" إلى (1) :

أ-الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية او اجتماعية او تقنية

ب-الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء .

ج-الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة

قد وضع عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان جدول المقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الايجابية نوره فيما يلي:

جدول رقم (01) : المقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الايجابية

| الضغوط السلبية | الضغوط الايجابية |
|---|---|
| 1. تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية | 1. تمنح دافع للعمل |
| 2. تولد ارتباكاً | 2. تساعد على التفكير |
| 3. تدعو للتفكير في الجهد المبذول | 3. تحافظ على التركيز على النتائج |
| 4. تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه | 4. تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد |
| 5. تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطع ويشوش عليه | 5. تحافظ على التركيز على العمل |
| 6. الشعور بالأرق | 6. النوم جيداً |
| 7. ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها. | 7. القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر |
| 8. الإحساس بالقلق | 8. تمنح الإحساس بالمتعة |
| 9. تؤدي إلى الشعور بالفشل | 9. تمنح الشعور بالإنجاز |
| 10. تسبب للفرد الضعف | 10. تمد الفرد بالقوة والثقة |
| 11. التشاؤم من المستقبل | 11. التفاؤل بالمستقبل |
| 12. عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة ¹ | 12. القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة ¹ |

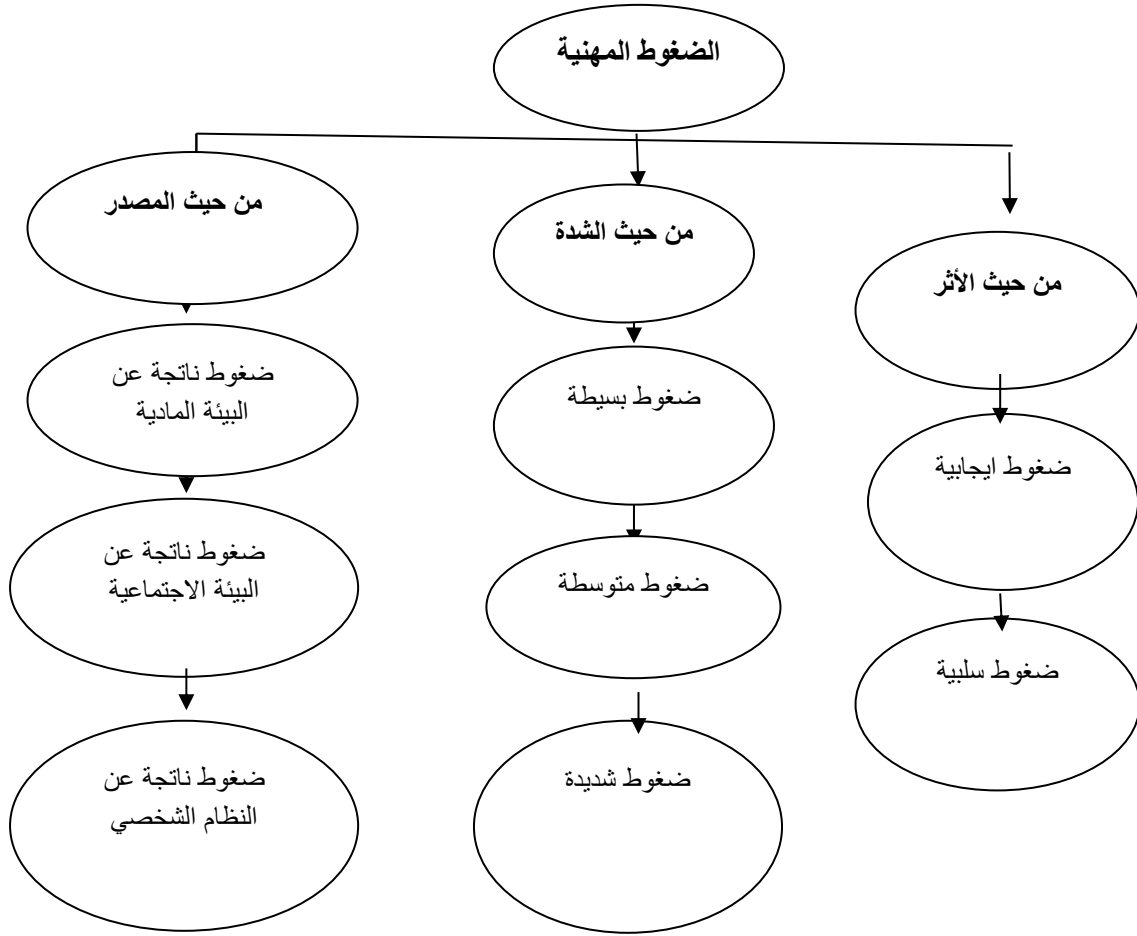
غير سارة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة².

¹ عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان: ضغوط العمل-منهج شامل لدراسة الضغوط-مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها , معهد الإدارة العامة , 1998, الرياض , ص 13.

² عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان, مرجع سابق 15

المصدر: عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان ص 13.

الشكل رقم(03): أنواع الضغوط المهنية



المصدر: شاطر شفيق : اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل . رسالة ماجستير , العلوم الاقتصادية , جامعة بومرداس , 2010 . ص . ص . 80 . 81 .

5.3. مصادر الضغوط المهنية:

يأتي هذا العنصر حول مصادر الضغوط المهنية 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 ويجدر أن نجد دراسة بحثت في مجال ضغوط العمل لم تتطرق للكشف عن مصادرها، لذا ظهرت العديد من التصنيف والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط تبعاً لمصادرها المسببة لها، والتي تباينت بحسب نظرة مصنفها لمصادر الضغوط أو تطويرها بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طوعت لتناسب بعض المهن. ويرى هيجان أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصنيف لمصادر الضغوط سلكوا ثلاثة مسارات تتكون من التالي:

أولاً- الأنموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين

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

ثالثاً- الأنموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسية فأكثر.

ولامتياز تنظيم هيجان السابق بالمنطقية في تنظيم مذاهب الباحثين في إيراد مصادر ضغوط العمل فسيتم على هذا التنظيم في عرض هذا المبحث، كما تجدر الإشارة إلى أنه سيتم استعراض أشهر النماذج المعروفة التي تناولت مصادر ضغوط العمل، وذلك بهدف التعريف بها وليس حصرها.¹

الأنموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين يتألف أنموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه BRIEF مع كل من VANSELL وSCHULER.

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.²

فالمجموعة الرئيسية الأولى تشتمل على ثلاث مجموعات فرعية هي: السياسات التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والمراحل التنظيمي وتشتمل المجموعة الرئيسية الثانية على خمس مجموعات فرعية هي: تجهيزات

¹ عبد الحافظ سلامة : علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، د. ط، عمان، الأردن، 2006، ص35

² عمار الطيب كشرود: معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة انجليزي-عربي، دار الكتب الوطنية ليبيا

بيئة العمل المادية، والسلامة والصحة المهنية، وعلاقات العمل الشخصية، ومتطلبات الوظيفة، ومتطلبات الدور وسار عسكر على المسار نفسه في تقسيم مصادر ضغوط العمل¹

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.

في حين لم يخرج DAIL 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

ويؤيد هذا النموذج كذلك كل من حسني ومحمود اللذين قسما مصادر الضغوط في العمل إلى 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.²

مصادر ترتبط بطبيعة العمل ذاته: وتنقسم إلى متطلبات العمل الزائدة التي تؤدي إلى تراكم التعب الجسماني وتجعله غير قادر على القيام بأعباء العمل، أو المتطلبات المتضاربة والتوجيهات المحيرة التي يكون مصدرها صراع الدور وغموضه، أو ضآلة استخدام قدرات الفرد لافتقار الوظيفة إلى الثراء الوظيفي وعناصر التشويق والتنوع في العمل الذي يستثير همم الفرد ويجدد نشاطه

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.³

¹ عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان ،مرجع سابق ص 19

² صعلي حمدي :سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل. ص137

³ النعاس , عمر مصطفى 2008. الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية . مصراته جامعة 7 أكتوبر . ص 48

- ويتبع MCGRATH نموذجاً 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 .
 - النموذج متعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسية فأكثر .
 - يتبنى كل من المدير 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:
 - وذهب إدريس أيضاً إلى تقسيم مصادر الضغوط إلى أربعة مصادر رئيسية تكمن في الموظف نفسه، والتنظيم الوظيفي، والمصادر الخارجية، والعوامل الأسرية.¹
 - ويحدد محمد مصادر ضغوط العمل في ست مجموعات تتفرع إلى عناصر جزئية أصغر منها يمكن إيجازها في الآتي:
 - مطالب المنظمة: لكل منظمة مسببات الضغوط الخاصة بها، إلا أن هناك بعض المسببات المشتركة.
 - مطالب العمل: ترتبط هذه المطالب بالأنشطة المطلوبة التي ينبغي القيام بها لأداء عمل معين.

¹ إبراهيم ، السعيد مبروك . 2014. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية وعصر المعرفة الإسكندرية ، دار الوفاء لندنيا

- مطالب الدور: ويقصد به مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بدور معين.

-مطالب ظروف العمل: وتتمثل في ظروف البيئة التي يعمل فيها الفرد.

-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 لأخرى¹.

- مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات: ويقصد به التفاعل الذي ينشأ عن تفاعل مكونات المنظمة من مكونات اجتماعية وتقنية، كوجود أشخاص عدائين في العمل ومشاعيين، وارتفاع الكثافة الاجتماعية وافتقار الخصوصية، والفتور في المساندة الاجتماعية... وغيرها من مسببات لضغط العمل .

في حين يلفت MONROE النظر إلى أهمية حدوث تفاعل بين المكونات الرئيسية لضغوط العمل لحدوث تلك الضغوط وهذا ما يختلف فيه فرد عن آخر، وتمثل تلك المكونات ما يسميه بالمثير بوصفه مسبباً للضغوط، والاستجابة كونها تمثل ردود أفعال سلوكية ونفسية وجسمانية، والتفاعل بوصفه نتاج للعوامل المثيرة ونمط الاستجابة لها . (MONROE) حيث إن غالبية الباحثين في هذا المضمار يركزون على استجابة الفرد الفسيولوجية والنفسية للضغوط دون ربطها بالعوامل المسببة للضغط.

تشمل مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل أو المصادر التنظيمية كما يسميها بعض الباحثين الاختلاف المهني، وغموض الدور، وصراع الدور، وزيادة عبء الدور، والبعد النفسي للدور، وملائمة الدور، والمسؤولية عن الأفراد، والمستقبل الوظيفي، والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات، واتخاذ القرارات، والمساندات الاجتماعية².

في حين تضم المجموعة الثانية المصادر الفردية لضغوط العمل التي تشمل على نمط الشخصية، والقدرات، والحاجات، ومعدل التغير في حياة الفرد، والسمات الشخصية.

ولحدثة موضوع ضغوط العمل عن مجال المكتبات والمعلومات من الناحية النظرية والعملية، فالتعريف بمصادر ضغوط العمل في المكتبات تنبثق معه مشكلة تصنيفها ووضعها في أطر تبين أنواعها حسبما يدركها العاملون في المكتبات، لا سيما مع عدم وجود قاعدة يبني عليها، لندرة وجود الدراسات السابقة

¹ هواري ، بغو . 2020 . الإجهاد المهني لدى إطارات الجامعات المحلية، دراسة لولاية أم البواقي اطروحة دكتوراه . ام البواقي جامعة العربي بن لهيادي ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية .ص 56.

² جواد ، شوقي ناجي . 2009 . السلوك التنظيمي ومنظمة الأعمال . عمان ، دار الحامد . ص 76.

التي تناولت الموضوع- كما سبق القول- لذا فإن الأمر يقتضي الاستعانة بالتصنيف 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 العمل¹.

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 بناء المعلومات، وتأثر مستوى أدائه وكفاءته هذه التي ينبغي الاهتمام بها بزيادة بضغوط العمل عليه. مما يتطلب معرفة مصادر ضغوط العمل التي تواجه العاملين في المكتبات، وتفهم شخصياتهم وتتعرف إلى أهدافهم ودوافع سلوكهم .

ويوجد العديد من العوامل التي تسهم في حدوث الضغوط للعاملين في مجال المكتبات ومراكز المعلومات يمكن تصنيفها بشكل واسع إلى مجموعتين رئيسيتين تشمل إحداها عوامل ومتغيرات لها علاقة ببيئة العمل، والأخرى متغيرات ذات علاقة بشخصيات العاملين بوصفهم أفراداً لهم خصائصهم وخبراتهم الذاتية المستقلة .

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:

أ- المصادر التنظيمية:

ب- 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.

¹ الفرماوي ، حمدي علي وعبد الله ، رضا . 2009 . الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة ، موجّهات نفسية في سبيل

التنمية البشرية . عمان ، مكتبة المجتمع العربي . ص 73.

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 أي أنها تحصر الضغوط في الوظائف التي تتطلب تقديم خدمات مناسبة يستفيد منها الجمهور أو تتطلب اتخاذ قرارات إدارية وتخطيطية إستراتيجية¹.

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:

وبتطبيق مصدر الاختلاف المهني على مجال المكتبات يتضح تواجد العديد من العناصر السابقة التي تتوافر في هذا المجال، حيث يلاحظ أن مجال العمل في المؤسسات المعلوماتية² يضم العديد من العاملين الذين كان مجال دراستهم يختلف عن مجال عملهم وقد يكون ذلك لأسباب يتطلبها العمل أو بغير سبب مبرر، كما أن مجال العمل في المكتبة بيئة غنية تضم معظم التصنيف الوظيفية من مدراء، ومديري مكاتب، وعاملين فنيين، واختصاصيي خدمات مرجعية، وغيرهم من المطالبين بتقديم خدمات جيدة للرواد. مما يتضح معه ضرورة دراسة هذه البيئة، مع توقع الحصول على مستويات مختلفة من الضغوط نتيجة لتنوعها الوظيفي، وذلك بناء على ما توصل إليه الباحثون بشكل عام³.

2_عبء الدور:

ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادةً أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف. وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته، أو

¹ علوان ، قاسم نايف وحמיד ، نجوى رمضان . 2009 . إدارة الوقت ، مفاهيم ، سلبيات ، تطبيقات ، تطبيقات . عمان ، دار الثقافة .ص130

² عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان ، مرجع سابق، ص 25

³ ابو زور ، رامي بكر . 2014 . ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة . رسالة ماجستير . غزة ، جامعة الأقصى ، الأكاديمية الإدارية والسياسية لدراسات العليا . ص16.

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 مولدة خلفها ضغوط عمل قد تتسبب بتدني المستوى الصحي للفرد، وانخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة لعدم إتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءته لتعجيله في الإنجاز، وعدم أخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه، بجانب إسناد بعض الأعمال المعقدة إلى من لا تتوافر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز، أو اتخاذ قرارات حاسمة، أو لنقص العمل الذي لا يستثير حماس الأفراد ويؤدي بهم للشعور بعدم أهميتهم في المؤسسة. كما يمثل وقت العمل أيضاً عبئاً إضافياً على بعض المهن التي تتطلب طبيعة العمل فيها العمل لساعات طويلة، أو تتطلب أداءً متواصلًا، أو عملاً ليلياً أو أثناء العطلات فهذه كلها تكون أسباباً لمصادر الضغوط أثناء العمل¹.

3_ غموض الدور وتعدد:

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. 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.

¹ ميسون سليم السقا . 2009 . أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ، دراسة ميدانية على المصارف العاملة في

- تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف.
- عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء التي يتم عن طريقها دوره المتوقع منه ليقوم بتنفيذه.

- غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزها.¹

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.²

_ 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

¹. رواية حسن. 2003. السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية ، لإسكندرية، مصر، ص 403

². عبد الغفار حنفي وآخرون: 2002، محاضرات التنظيم، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ص 181

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 فناعة تامة بأن العمل في البنك غير جائز بسبب أنه يقوم على المعاملات الربوية المحرمة شرعاً هيجان:

ويشير QUICK AND QUICK إلى أن صراع الدور يظهر في شكلين من الأشكال : أحدهما عندما يتابع عمل الموظف أكثر من مدير، كأن يكون مسؤولاً عنه مدير عام للمشروع يقيم عمله، ومدير تنفيذي آخر يوجهه ويتابع عمله، في حين يتوقع كل منهما منه أداء أو إجراء يناقض أحدهما الآخر. والشكل الآخر قد يكون حينما يشغل الفرد منصبين في وقت واحد، الأول بالأصالة والثاني بالنيابة ويريد كل منهما أن تعطى الأهمية والأولوية لأعماله.¹

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.²

إلى جانب ما سبق مما يسببه عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، فإن المنطق ومصصلحة 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.¹

¹ ناييف جهاد بن محمد الرشيد، 2003، إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل : رسالة ماجستير الجامعة

العربية، للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، ص52.

² نواف كنعان. القيادة الإدارية دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، ص388

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 مصدرًا 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 حقهم 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.²

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 .

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

¹ خليل محمد حسين الشماع .2007. مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال: دار المسيرة للنشر والتوزيع

الأردن عمان ، ص109

²محمد مرعي، مرعي:1999. أسس إدارة الموارد البشرية-النظرية والتطبيق دار رضاء للنشر ، ب ط ، دمشق

الولاء للمنظمة التي يعملون فيها، أو يجعلهم يبحثون عن عمل آخر يحققون فيه ذاتهم، ويكفل لهم مقابلًا 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، ورغم ما قد يعترض الفرد من ضغط بسبب عدم حصوله على الترقية في عمله في الوقت المناسب، إلا أن هذا الشعور أيضًا يستمر عندما يترقى لعمل يفوق قدراته الشخصية وطاقاته .

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 وحجم عملهم 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 معاً¹.

ويحصر الهويس 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) .

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

¹ جمعة، سيد يوسف. 2001. النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، مراجعة نقدية، دار غريب للطباعة والتوزيع

بين السكان. كما ربطت الدراسة بين الضجيج والإصابة بأمراض أخرى منها أمراض الدورة الدموية والقلب والأمراض النفسية¹

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 آلام 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.

وينبه QUICK AND QUICK 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.²

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

¹ فرج عبد القادر، طه. 2001. علم النفس الصناعي والتنظيمي دار قباء للنشر و التوزيع، ط 9، القاهرة، مصر، ص 250

² فعاليات الملتقى الوطني الثاني مخبر علم اجتماع الاتصال، 2003 جامعة حسين خريف الاتصال في المؤسسة،

منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص 7

القضية لا سيما أن المكتبات الأكاديمية ترتفع فيها كثافة عدد الرواد، بجانب كون مبانها 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 لها¹ 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 وأياً كان أسلوب تنظيم العمل بين الإدارة والعاملين فإن هيجان يرى أن الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملاً مهماً من تخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل، لما يترتب عليه من زيادة لكفاءة الاتصال في المؤسسة، وإيجاد جو تعاوني يوثق بين علاقة الأفراد بمرؤوسيههم وزملائهم في العمل .

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 ومشاغبة في العمل، أو ارتفاع الكثافة الاجتماعية وافتقاد الخصوصية في العمل، أو تفشي الصراعات، أو الفتنور في المساندة الاجتماعية.

10- المساندة الاجتماعية:

يقصد بها العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته التي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيفها. فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبديع 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.²

¹ محمد علي محمد 1983. علم اجتماع التنظيم -مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج- دار المعرفة الجامعية، ط3

الاسكندرية ، مصر، ص44

² ماهر أحمد ، 2000. السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ط 7 السكندرية دار الجامعية ، ص 403

ت- المصادر الشخصية لضغط العمل

ويقصد بالمصادر الشخصية لضغوط العمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش فيها وتربى، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أم خارجه. كل ذلك يشكل مصدراً قوياً من مصادر ضغوط العمل، لأن من المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية والبيئية على سلوك الفرد كثيراً ما ينقلها معه إلى بيئة العمل، وتسهم في حدوث ضغوط عمل لديه، وتؤثر كذلك على أدائه للعمل سلباً أو إيجاباً.¹

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 همانط 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.²

¹ عثمان أكرم 1499. الخطوات المثيرة لادارة الضغوط النفسية ، دار حزم للطباعة والنشر والتوزيع ببيروت ، ص 49

² الاحمدي حنان عبد الرحمان ، 2002 . ضغوط العمل لدى الأطباء والأعراض، معهد الإدارة العامة ، ص 51

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 إلى فئتين:

الفئة الأولى هي الشخص الذي يرى نفسه محور الكون فيستخدم عبارة أنا أفعل- أنا أهتم- أنا أعتقد، وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء، وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض القلب ونوبة القلب. أما الفئة الأخرى التي لا تتحدث كثيراً عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرضاً لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصية.

(ب) :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.¹

| نمط الشخصية أ | نمط الشخصية ب |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> _ مستعجل دائماً _ يمشي بسرعة _ يأكل بسرعة _ غير صبور بسبب ضياع الوقت _ يعمل شينين في آن واحد _ لا يتمتع في وقت الفراغ _ مشغول بالأرقام _ يقيس النجاح بالكمية _ شديد وعنيف _ يشعر دائماً انه تحت ضغط الوقت | <ul style="list-style-type: none"> _ ليس في عجلة من أمره _ متأن في مشيته _ يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب _ صبور ولا يؤنب نفسه كثيراً على ضياع الوقت _ ليس له مواعيد نهائية لانجاز العمل _ يلعب من اجل المتعة وليس من اجل الكسب _ ذو أسلوب لطيف في الحياة _ لا يهتم بالوقت |

جدول رقم 02: نمط الشخصية

¹ ماهر احمد , مرجع سابق , ص 91

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 .

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 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.¹

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. كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية. 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 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،

¹lazarus

وتصعب العرق، وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية.¹

يتضح من تصنيف مصادر ضغوط العمل السابق صعوبة تصنيفها أو حصرها في عوامل محددة وثابتة لتسبب أصلها، وتأثرها باختلاف بيئة العمل واختلاف طبيعة الفرد بوصفه كائناً بشرياً يصعب التنبؤ بسلوكه والسيطرة عليه، لذا لم تتفق الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع على أنموذج واحد محدد لتصنيف مصادر الضغوط. وتعد هذه القضية من أكثر الإشكاليات التي تصادف الباحثين الراغبين في البحث في هذا المجال، ويزيد هذا المجال تعقيداً في بحث الدراسة الراهنة ندرة الدراسات السابقة الناضجة أو المتكاملة التي وضعت تصنيفاً لمصادر ضغوط العمل في مجال المكتبات والمعلومات التي يمكن الركون إليها بوصفها إطاراً عاماً لمصادر ضغوط العمل للممتهنين في هذا المجال. ذلك عدا دراسة واحدة قديمة صنفت ضغوط العمل إلى اثني عشر مصدراً 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:

¹ عثمان مريم ، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية ، ماجستير علم النفس ، جامعة منتوري

أنموذج مصادر ضغوط العمل في المكتبات لدى BUNGE

الجدول رقم (03): يمثل مصادر ضغوط العمل¹

| | |
|--|--|
| المستفيدون من المكتبة: | -عبء العمل في المكتبة: |
| -الأسئلة وقت الانشغال. | -العمل أكثر من الطاقة. |
| -المستفيدون الذين يتكلمون على أمين المكتبة ولا يساعدون أنفسهم. | -عدم كفاءة الموظف. |
| -المستفيدون ذوو المشاكل. | -الأعمال المستعجلة. |
| -الأطفال في ساعة الحكاية. | -تأخير العمل. |
| الإشراف والإدارة: | برنامج العمل اليومي: |
| -عدم معرفة المشرف. | -الأعمال الكثيرة غير المتجانسة. |
| -الإشراف غير الثابت. | -البيانات الكثيرة التي تحتاج إلى إدخال. |
| -المسؤولية بدون صلاحيات. | -الأسئلة الصعبة التي لا يمكن توقع إجاباتها. |
| -عدم الأخذ برأي العاملين من ذوي الخبرة. | -تجزئ الأعمال. |
| | -عدم القدرة على ترتيب الأولويات، لاستحداث أعمال عاجلة. |
| التغذية المرتدة الإيجابية: | - زملاء العمل: |
| -عدم الإشادة بالعمل الجيد. | -عدم وجود روح الجماعة والتعاون. |
| -عدم الحصول على معلومات راجعة إيجابية، فقط تسلم الشكاوى. | -الموظفون غير الملتزمين بالعمل. |
| -عدم النظر إلي كمحترف. | -الأعمال الكيدية من بعض الموظفين. |
| -عدم إدراك المستفيدين لأهمية المهنة. | |
| -المرتب المنخفض. | |

¹ هيجان عبد الرحمان بن احمد , 1998 . مرجع سابق ص 277

- الحاجة 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.
- الملل من روتين العمل:
 -تتأخر 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.

- التقنيات والأجهزة المستخدمة:
 -الأعطال التقنية.
 -الأعطال في ذروة العمل المتأخر.
 -الاستجابة البطيئة من النظام.
- البيئة المادية:
 -الجو العام لتنظيم المكتبة.
 -عدم وجود الخصوصية.
 -بيئة العمل المزدحمة.

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

وا

نظراً

من الوضع السابق الذي تم توضيحه من عدم وجود دراسة تبنت تصميم أنموذج شامل لمصادر ضغوط العمل للمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، واختلاف النماذج العامة الأخرى في أصولها. فقد اعتمدت الدراسة الراهنة على إطار خاص بها، يركز على مصادر ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة عمل المكتبات وبيئتها التنظيمية، لإمكانية تحكم المسؤولين في المؤسسات المعلوماتية من مكتبات ومراكز معلومات بها وإحداث تغييرات جوهرية فيها إذا ما توافرت الشروط والرغبة لدى السلطات التنفيذية في تنظيمات العمل. ذلك إلى جانب العوامل الفردية المتعلقة بالعاملين.

ويتطبيق التقسيم السابق من مصادر ضغوط العمل على بيئة المكتبة 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 إدارة المكتبة لسير العمل.

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

-الجانب الإنساني الذي يضم إدارة المكتبة ورؤساء أقسامها ومخططي برامجها وخبراء المعلومات والمستفيدين¹.

-العلاقات الشخصية بين أعضاء المكتبة من عاملين ومستفيدين، وبقدر ما تكون هذه العلاقات طيبة وحميمة وواعية بقدر ما تفضي إلى تحسين أداء المكتبة ومستوى خدماتها.

-الجانب الأخلاقي الذي يتصل بالقيم والمبادئ التي تسود بين العاملين في المكتبة وبين المستفيدين، فبث التعاون بينهم يدعم روح الفريق ويقوي التكامل والتضافر في الجهود لتلبية الاحتياجات ورفع مستوى الأداء².

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.

¹lazarus

² فرج عبد القادر طه , مرجع سابق . ص 77

6.2. الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية :

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 لأن أي نوع من التوتر أو الانفعال لا بد أن يصحب 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 تنقل له المثيرات المختلفة الداخلية والخارجية ويستجيب لها بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم، تؤدي إلى تكييف 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 .

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.¹

_ الآثار الايجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي

أ- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات .

ب _ زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل .

ج _ تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز.²

د- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.

¹سحنون العرابوي : الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، بحث وصفي اجري على مدربي التربية والرياضية في بعض الثانويات وولايات الغرب وهران رسالة ماجستير . الشلف . جامعة حسيبة بن بوعلوي ، معهد التربية 2009. ص 43

² عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، مرجع سابق 28

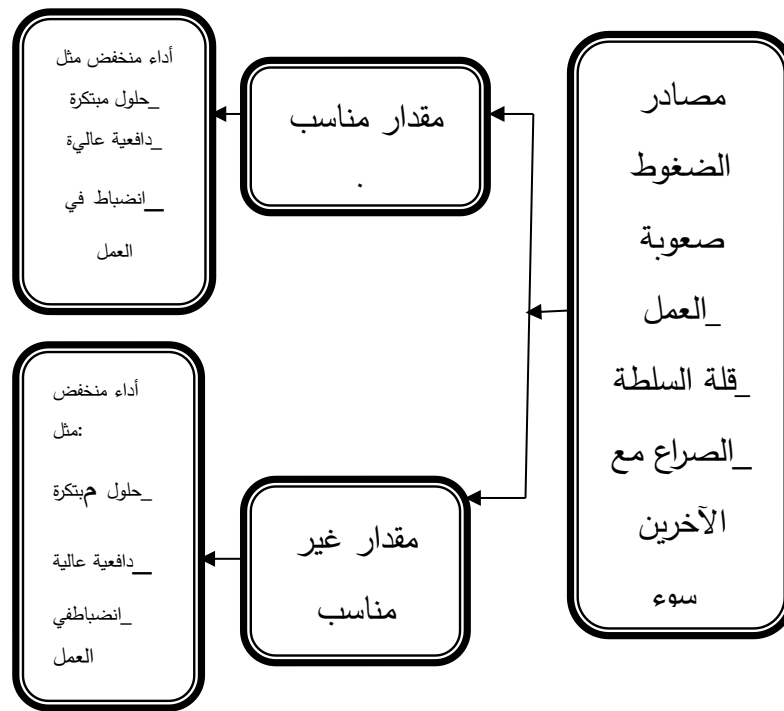
هـ- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.

ـ الآثار السلبية للضغوط المهنية

ويترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في ¹

أـ انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه ذو تأثير سلبي على أداء العامل ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه كما ا مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيراً أو مشجع للأداء في حين إن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيراً ونسوق شكلاً يصف العلاقة بين الضغوط والأداء:

الشكل رقم (04) يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء



بـ الملل : يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباهه وانجذاب الفرد نحو عمله

¹نصير فنوش، تقيف ساعد : مستويات ومصادر الضغوط المهنية لدى فئة العمال . الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة

المعاناة بين التأويل السيكولوجي والسيكولوجيا , جامعة محمد خيضر بسكرة 2013, ص 558

ج-التعب: يعرفه فيرنون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.

د-التغيب: تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً. وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماماً كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل¹.

وأيضاً من أهم الآثار التي يحدثها ضغط العمل على الفرد آثار سلوكية، وصحية، وتنظيمية.

1_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 والشرابين. كما قام الدكتور بار فوت وهو باحث في جامعة نورث كارولينا الأمريكية بدراسة متابعة استمرت 25 عاماً 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.

2_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

¹ عمر بوقصة ، ليلي مدور: مستوى الاحتراق النفسي الوظيفي لدى اساتذة التعليم المتوسط باتنة . مجلة دراسات نفسية

العمل، والنزعة العدوانية، والتخريب، والإرهاق، والإفراط في الأكل، أو اللجوء إلى التدخين أو الإدمان. بوصفها نمطاً من أنماط ردود الأفعال السلوكية تجاه ضغوط العمل.¹

3_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 وإستراتيجيتها التنفيذية التي تتحكم في مسيرتها.²

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.³

¹ وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى: الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم والنظريات

البرامج، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ط1، 2007، ص 152

² 1- T .A. Beehr : Psychological Stress In The Work Place, Rout Le Dge, London, 1995, P:12.

³ lazarus

2.3. مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغوط :

_حسب بن الطاهر بشير 1992 فهو مركب من لفظين

إستراتيجية تشير إلى طابعها الوظيفي , حيث تستهدف التخفيف من التوتر .

تصرف وهو مفهوم يصف تعامل الفرد مع ما يواجهه من مواقف معيقة واستجابته وردود أفعاله اتجاه هذه المواقف .

تعريف 01: موس Moss على أنها مجموعة من الأساليب أو الوسائل التي يتصدى بها الفرد للضغوط ويتكيف معها ويكون أسلوبه في احتواء الموقف إما أن يكون اقداميا معرفيا وإما سلوكيا وإما احكاميا معرفيا أو سلوكيا .¹

تعريف 02: كارل مينيجر Carl Meniniger الاستراتيجيات التعامل بأنها حيل ووسائل تنظيم طبيعية سوية للضغوط .

تعريف 03: لازاروس وفو لكمان Lazarus Folk man هي مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للسيطرة , أو التقليل أو تقبل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد .²

تعريف 04: حسين والزيود مجموعة من الأساليب أو الطرق والنشاطات الدينامية والسلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الموقف الضاغط لحل المشكلة وتخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها .³

1.2.3. تعريف استراتيجيات مواجهة الضغوط: هي مجموعة من الاستجابات السلوكية , المعرفية والانفعالية التي تستخدمها العامل في التعامل مع المواقف والأحداث الضاغطة في ميدان العمل لتحقيق التكيف والتوازن النفسي أو تخفيف آثارها .⁴

2.2.3. نشأة استراتيجيات مواجهة الضغوط

بدأ الاهتمام بدراسة موضوع استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية منذ الستينات وتعد دراسة مورفي 1962 كما ورد في لازورس من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط , وذلك للإشارة إلى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف بهدف السيطرة عليها

¹ توفيق عبد الرحمان : المدير في مواجهة ضغوط العمل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، مصر ، 1994 ص 24

² أحمد ماهر مرجع سابق ، ص 392

³ ميدين ، تبصفاجبير ، شافير بيتر : تحديات القيادة للإدارة الفعالة ، دار الفكر ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 15

⁴ قاشي محمد ، فاطي مريم : علاقة مصادر ضغوط العمل بالرضى الوظيفي لدى اساتذة التعليم المتوسط باتنة . مجلة

دراسات نفسية وتربوية . المجلد 12 ، العدد 3 ، 2017 ص 126

ان هذا المفهوم ينتمي إلى سياق جد محدد يعود أصله , لتيارات العديدة والمختلفة . كما إن تصور عملية التعامل كاستجابة للتوتر , كاستراتيجية تكيف يستعملها المرء لمواجهة التهديدات المختلفة الناجمة عن المحيط الخارجي أو عن الانفعالات الداخلية .

3.2.3. مقومات تنفيذ إستراتيجيات ضغوط العمل:

- وضوح العناصر التي تسبب الضغوط لدى المشرفين والمعنيين بمعوقات العمل والتطوير والإمام الجيد بها مع فهم الدور المرتقب منه.
- وضع أهداف واضحة ومحددة في عملية دراسة الضغوط لدفع جودة أداء العاملين مثلاً أو تطويرهم وتنمية خبراتهم .
- التأكد من دقة المعلومات الواردة عن العاملين وأدائهم.
- وضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليص ضغوط ذات مسارات معقول يمكن تحقيقها على أن تتناسب أهداف تلك الخطة قناعة العاملين بفاعليتها ودورها في الإصلاح ليساهموا بالتعاون في إنجاحها.
- وضع مقياس واضح أو معايير واس لمؤشرات ضغوط العمل وانعكاسها على أداء العاملين ومستويات التجاوب مع الأهداف الموضوعية من قبل الإدارة وحبذا لو وجد جهازك في تقييم عملية التنفيذ هذه .

4.2.3. إستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية: بعد الاتفاق على أن الضغوط سمة من سمات

العصر الحديث، ونتيجة لإفرازات تفاعلات العناصر المدنية المعقدة التي لا يمكن تجاهلها أو تجنبها تماماً بأية حال من الأحوال، ولكن يمكن إدارتها بالسيطرة عليها بتحسين قدرات الأفراد على التكيف، وتنمية القيم الإدارية الملائمة لديهم، والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمؤسسة للتصدي لها قبل وقوعها أو الاستفادة منها وتوجيهها التوجيه السليم حيث من الممكن أن يواجه الإنسان في حياته العديد من الضغوط ويتعامل معها بفاعلية ويحصد من آثارها السلبية عليه، لذا نجد بعض الأفراد المقاومين للضغط الذين يتمتعون بالصحة النفسية والجسدية ولا يظهر عليهم غير أعراض طفيفة من التوتر رغم ما يواجهونه من ضغوط، في حين أن زملاء لهم يشعرون أو يصابون بأمراض مختلفة لتعرضهم لمصادر الضغوط نفسها لقدرتهم على التكيف مع المشكلات التي يواجهونها ويستطيعون التعامل معها بفاعلية، ومن أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع الضغوط المهنية الآتي:¹

¹ وفيه احمد: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري , مجلة الادلة العامة السنة 16 , العدد 58 , الرياض 1994,

استراتيجيات متعلقة بالفرد :

الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضيء على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط ألا يذكر الله تَطْمِئِنُّ الْقُلُوبُ "الرعد: الآية 28" ولأن المكتبات العامة والمتخصصة والأكاديمية السعودية وبالأخص الجامعية تمثل نماذج لأفضل المكتبات في المملكة العربية السعودية من ناحية الحجم وعدد الزوار أو المستفيدين وأعداد الموظفين ، فهي تعد الأكثر ديناميكية وحركة في بيئة المعلومات، لذا فهي بحاجة دائمة إلى تركيز الاهتمام بها وتطويرها وهذا ينطبق كذلك على كل البيئات المعلوماتية محلياً وعالمياً إضافة لمكتبة الدولة الوطنية.. وقوله تعالى: [إِنَّمَا أَشْكُو بَثِّي وَحُزْنِي إِلَى اللَّهِ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ (يوسف: من الآية 86)، [وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكاً (طه: من الآية 124) ، لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لأن الإيمان أعظم دواء. وفي هذا الصدد يكشف ابن الجوزية في كتابه - مدارك السالكين - وبعرض منطقي استدلالى ومشوق في الوقت نفسه للحلول التي تحقق السعادة للإنسان في ¹

الدارين الدنيا والآخرة أن تبدأ بالتسليم لحكم الله تعالى الكوني القدرى [فَلَا وَرَيْكَ لَا يُؤْمِنُونَ حَتَّى يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لَا يَجِدُوا فِي أَنفُسِهِمْ حَرَجاً مِمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُوا تَسْلِيماً] (النساء: 65) ثم الصبر على ذلك القدر، الذي يعده الإمام أحمد رحمه الله تعالى من عظم منزلة الصبر أنه واجب على الفرد لذكره في نحو تسعين موضعاً في القرآن الكريم [اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ] (البقرة: من الآية 45) وقوله تعالى: [وَأَصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلَّا بِاللَّهِ] (النحل: من الآية 127) . وقوله سبحانه: [وَأَنْ تَصْبِرُوا خَيْرٌ لَّكُمْ] (النساء: من الآية 25) ، ويلحق بالصبر الرضا وهي مرتبة أعلى وغايتها التسليم لقضاء الله وقدره وبه تتحقق الطمأنينة القلبية والسكون إلى أن اختيار الله للعبد هو الأفضل من صحة، وعافية، وغنى، وأولاد ... كما قال النبي صلى الله عليه وسلم "والذي نفسي بيده، لا يقضي الله للمؤمن قضاءً إلا كان خيراً له. إن أصابته سراء شكر، فكان خيراً له. وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له. وليس ذلك إلا للمؤمن " وفي ذلك ملأمة لمقتضى الطبيعة، ويجد العبد من خلالها حلاوة الإيمان، وسرور النفس، وقرّة العين وحياة القلوب والتخلص من الشر الذي ينبعث من عدم التسليم لله وأحكامه ومفعولا ته.

الكشف الطبي وممارسة الرياضة والهوايات: إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية على

¹خنيش ليلي : استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين ، ماجستير في علم النفس المدرسي ، المركز الجامعي

الصحة، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل أو التخفيف منه بمعالجة نتائجه الصحية باتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها مع محاولة تكوين عادات صحية سليمة كالإقلاع عن التدخين، والتقليل من شرب المنبهات من شاي وقهوة، ومحاولة تخفيف الوزن. وفيما يخص ممارسة الرياضة فلا بد أن يكون لدى الجميع ثقافة في معرفة فوائدها في المحافظة على الصحة، وتجديد النشاط، والتقليل من شدة التوتر الناتج عن الضغوط. لأن التمارين الرياضية وما تنتجه من تفاعلات فيزيائية تقلل نسبة الإندروفين في الجسم، وتزيد من النشاط وتحسن الصحة وبالتالي التقليل من الضغط العصبي.

ويساعد من تخفيف ضغوط العمل وتحسين الصحة ممارسة الهوايات من أعمال يدوية أو الاهتمام بزراعة المنزل أو الانضمام إلى بعض الجمعيات المهنية أو أي مهام أخرى من شأنها أن تتيح للفرد الاندماج في حياة خاصة به تخلصه من التفكير في مشكلات عمله وتساعد على التغلب على الضغوط. -تغيير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات: وتتكون هذه الإستراتيجية من عدد من الإجراءات تشمل الآتي¹

أ- إعادة التفسير الإيجابي : وهي تفسير الموقف الضاغط في إطار إيجابي يقتضي تغيير أهداف الفرد وتعديلها، ويساعد هذا على تحويل المواقف الضاغطة السلبية إلى مواقف إيجابية تساعد الفرد على استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة، [وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئاً وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ] (البقرة: من الآية216) ، فرب ضارة نافعة، من خلال تفسير المواقف الصعبة أو المصائب حتى عن فائدة ورزق للفرد لا يتضح له إلا بعد انجلائها².

ب- التفكير الرغبي والتفاؤل: بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات. وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفاؤل بأن الغد سيكون أفضل مما سبق، فَعَسَى اللَّهُ أَنْ يَأْتِيَّ بِالْفَتْحِ أَوْ أَمْرٍ مِنْ عِنْدِهِ (المائدة: من الآية52) فدوام الحال من المحال، ولكن ينبغي الانتظار، قال تعالى: [أَتَى أَمْرُ اللَّهِ فَلَا تَسْتَعْجِلُوهُ] (النحل: من الآية1). وتعتقد الباحثة لدعم هذه الإستراتيجية أن يعود الفرد إجراء حوار مع نفسه يبيث فيه أفكاراً تفاؤلية ومطمئنة ليستطيع السيطرة على

¹سمايل لعبد: الاستراتيجيات الوجدانية في مقاومة الضغوط النفسية لدى الطلبة في سن المراهقة مداخل في الملتقى

الوطني حول الضغوط النفسية، جامعة الأغواط - الجزائر 2008، ص 30

²مصطفى الشراوي: قياس استراتيجيات سلوك التعامل مع المواقف الضاغطة ، مجلة التربية جامعة الأزهر ، عدد 41

ضغوط العمل والتوتر الذي يشعر به. حيث يلاحظ أن الضغوط تزداد . وتزداد ردود الفعل عندما ترد إلى النفس أفكار سوداء أو غير جيدة في حين أن مستوى الضغوط وردود الفعل كذلك تنخفض حينما يبتعد الإنسان عن الأفكار السلبية ويفكر بطريقة إيجابية.

تغيير نمط السلوك من خلال التدريب: وهي إستراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر ضغوط العمل من خلال الممارسة لتحقيق التغيير المطلوب والتي تتناول على سبيل المثال الآتي:

أ- **الراحة والاسترخاء:** بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل وضغوطه، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية المحببة إلى نفسه. ويتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر الضغوط حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي¹

حيث إن قضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي بدلاً من أن يحسن النفسية والمزاج. ودعا خبراء الجمعية الملكية الطبية في لندن المؤسسات والشركات إلى التأكيد على موظفيها لأخذ الإجازات المقررة لهم بالكامل، وعدم السماح لهم بالعمل المرهق حتى لا تتأثر إنتاجية العمل بسبب الإجازات المرضية المتكررة. كما أن التمتع بالإجازات يغير من نمط الحياة ويدخل البهجة والسرور إلى النفس.

وفيما يتعلق بالاسترخاء للتغلب على ضغوط العمل أكدت عدة دراسات عرضت حديثاً أن العلاج بالتدليك والمساج يحسن من وظيفة الخلايا المناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمون التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في جسمه، لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتناب حالات القلق والاكتئاب. كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أية منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب).
ب- **التريث وكبح الغضب:** محاولة إجبار الذات على عدم الانفعال والانتظار للوقت المناسب وعدم التسرع. وبالرغم من أن هذه الإستراتيجية تبدو سلبية إلا أنها تجعل سلوك الفرد موجهاً نحو التعامل بفاعلية مع الموقف الضاغط، وتحقق له الاسترخاء والتأمل في مصادر الضغوط ومسبباتها والعمل على التقييم الهادئ الموضوعي لها، ومراجعة النفس دون انفعال، مما يكشف عن الأخطاء الحقيقية للضغوط أو حجمها الحقيقي

¹هناك احمد شويخ : استراتيجيات المواجهة والمساندة النفسية في علاقتها ببعض الاختلالات النفسية لدى أمراض الأورام ،

الذي يريح الفرد في النهاية في التعامل مع الضغوط. وتفيد هذه الطريقة أيضاً في مساعدة الفرد على تحقيق أهدافه في العمل والمحافظة على علاقاته الشخصية.¹

ث- القبول والاستسلام: وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو والاعتراف به، وإن كانت هذه الإستراتيجية تتضمن موقفاً سلبياً من الفرد تغيب فيها فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط . فما مضى فات وتذكر الماضي والتفاعل معه واستحضاره والخزن على ما جرى به قتل للإرادة وتبديد للحياة، ويولد العجز على العمل ويبدد الجهد. كما أن على المؤمن الإيمان بقضاء الله والقدر، جف القلم، ورفعت الصحف، وكتبت المقادير، وقضى الأمر ، مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا [الحديد: من الآية 22] ، فما يصيب الإنسان في حياته هي مقادير من عند الله سبحانه وتعالى ، وبذلك تهدأ النفس ويسكن الغضب، وترتاح النفس، لأنه مهما فعل الفرد فسيقع المكتوب، لأنه تقدير العزيز الحكيم، لا سيما إذا أخذ الإنسان بالأسباب² .

التأييد الاجتماعي : ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها أو للمساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور³ .

فرص العمل البديلة: تستخدم هذه الإستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حين يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقرب به من نقطة خطر، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله هو الحل الوحيد) .

طلب المساعدة من المتخصصين: يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث إن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة مما يحتم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من أطباء علم النفس. ومن أعراض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص الآتي:

¹ علي، عسكر : ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، الصحة النفسية والبدنية ، في عصر التوتر والقلق ، دار الكتاب الحديث ، ط 3 ، 2003 . ص 65

² lazarus

³ محمود سما يلي : سعيدة بن عمارة ، نعيم عمارة : الأساليب الحديثة في تقويم الاداء التدريسي للأستاذ الجامعي بين المؤمول وواقع التنفيذ في الجزائر . مجلة ميلاف للبحوث والدراسات ، مجلد 5 ، العدد 2 . 2019 . ص 109

- أ- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض القلب، والتهاب المفاصل، وآلام الظهر، والاضطرابات الهضمية، والاضطرابات الجلدية، والاكنتاب. ...
- ب- طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء ضغوط العمل، الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم.
- ج- عدم القدرة على التخلص من المشكلات المسببة للضغوط أو الإخفاق في العمل أو الحياة بصفة عامة بسبب الضغوط.
- د- صعوبة الانسجام مع أشخاص محددين في العمل مثل الرؤساء، أو مع أشخاص آخرين بشكل عام.
- هـ- الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو العملية، أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت مما يترتب عليه انسحاب الفرد من كثير من أنشطة الحياة التي كان يمارسها من قبل وقوعه في دوامة الضغط¹.
- فإذا كان الشخص يعاني مثل هذه الأعراض فالواجب استشارة خبير نفسي للنصيحة وطلب العون). وإلى جانب كل المحاولات الفردية السابقة لتقليل ضغوط العمل يبقى على المؤسسات والمنظمات الوظيفية دور مهم جداً يقع في نطاق مسؤولياتها بشكل مباشر لتحفيز العاملين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح، حيث إن الحد من مشكلات العمل وضغوطه وتقليصها في مساحة محدودة منطقياً يرجع بالدرجة الأولى إلى دور المشرفين في بيئة العمل، ومستوى خبرتهم، وفهمهم لأبعاد هذه القضية، وعدم الاعتماد على قدرات الموظفين الذاتية فقط للتكيف مع ما يواجهونه من صعوبات وظيفية)
- ويبدأ التخطيط لمعالجة ضغوط العمل بإدراك الإدارة لمتطلبات العاملين بوصفهم بشراً لهم احتياجاتهم التي يعملون على تلبيتها من المؤسسات التي يعملون بها، لذا فإن التخطيط لإستراتيجيات معالجة الضغوط ينطلق من تحليل مبادئ المؤسسة وفلسفتها التي تؤمن بها في العمل، لتحقيق أكبر قدر من إشباع دوافع العاملين. لذا فإن أغلب الدراسات التي اهتمت بدراسة ضغوط العمل اتسع مجالها الأكاديمي والبحثي من دراسة الظاهرة إلى محاولة وضع علاج للحد من آثارها الاجتماعية والاقتصادية وما ينتج عنها من هدر للموارد على المستوى المؤسسي أو الوطني.

¹ الهاشمي لوكية وبن زروال , فتيحة وحديدان خضرة : الإجهاد الفردي والتظيمي واستراتيجيات مواجهته . عين مليلة , دار

ولرفع كفاءة إنتاجية العمل والأداء في المكتبات ومراكز المعلومات لتتواءم مكانتها التي يفترض أن تحتلها في المجتمع. فلا بد من وجود رؤية سليمة وواضحة لتطوير أداء العاملين، تشمل النظر في ضغوط العمل في المكتبات، وشاحذة للهمم التي تنبثق منها رسالة مؤسسات المعلومات وأهدافها بصورة عامة. وفي هذا الصدد يمكن للمعنيين بشؤون المكتبات اعتماد إستراتيجية مرنة تتكون من عدد من الإجراءات قابلة للتعديل والتغيير يكون من بنودها على سبيل المثال الآتي:

أ- اختيار مدراء أو مشرفين أكفاء لإدارة المكتبات والمؤسسات المعلوماتية ملمين بالأهداف المطلوب تحقيقها وبأحوال العمل وظروفه، وعارفين بقدرات العاملين الذين تحت إشرافهم مع قدرتهم العامة على التأثير في بيئة العمل ومحتوياتها حيث تؤدي القيادة دائماً الدور الرئيس في التأثير في بيئة العمل واستثمار إمكاناتها البشرية والمادية¹.

ب- تطوير نظم اختيار وتعيين أمناء المكتبات التي تتعرف إلى كفاءتهم على تحمل أعباء العمل المطلوب، وقياس قدرتهم على تحمل الضغوط الناجمة منه، لإيجاد تناغم وانسجام بين الموظف والمهارات المطلوبة لأداء العمل مع السماح بالمرونة الكافية في تطبيق قواعد العمل ونظمه.

ج- التوفيق بين توقعات المكتبات ومراكز المعلومات بوصفها مؤسسات لديها مهام وظيفية ترغب تنفيذها من خلال موظفيها وبين توقعات الموظفين من تلك المؤسسات حول ما ينبغي أن يتلقوه منها في المقابل، من خلال توصيف وظيفي رسمي يوضح المهام والواجبات لكلا الطرفين².

د- التحسين المستمر لجميع العوامل ذات العلاقة بضغوط العمل ضمن خطة واضحة يعتقد أغلب العاملين أنها تخدم مصالحهم الشخصية ومصلحة المكتبة، مع التأكيد على تحديث بيانات المسؤولين في المكتبة عن مشاكل العاملين باستطلاع آرائهم، لإيجاد انسجام بين المؤسسات المعلوماتية وبيئتها الداخلية لتستوعب التغييرات الحاصلة في البيئات الخارجية³.

هـ- وضع خطط تنفيذية يمكن إتباعها لإحداث تغييرات لها علاقة بتخفيف ضغوط العمل على العاملين في المكتبة وإطلاع العاملين عليها، مع تحديد أساليب العمل المواكبة للتغيير، والسماح لهم بالاطلاع على تقييم أدائهم الوظيفي للتعرف إلى مدى ما أحرزوا من تقدم، مع التآني بعدم استعجال النتائج

¹ محمود سمالي، سعيدة بن عمارة، نعيم عمارة : ص 111

² lazarus

³ شبيخة مليكة، ودحو خضرة . وسعيداني عامر برزوق : تأثير التمكين الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير

وسيط، دراسة حالة القطاع المصرفي. مجلة التنظيم والعمل، مجلد 8، العدد 3. 2020 ص 49

والترجح بأسلوب التنفيذ حيث يمكن تطبيق تلك الخطط على مجموعة من العاملين دون غيرهم مع ملاحظة أداء المجموعة ومدى ما طرأ عليهم من التحسن الوظيفي.

و- وضع برامج متطورة لتدريب العاملين في المكتبات لتقليص الشعور بضغط العمل لشعورهم بالنمو والتقدم المهني، سواء كان الهدف من التدريب هو رفع كفاءة أدائهم ومهارتهم أم تعديل سلوكهم أثناء العمل، لدمجهم وانسجامهم مع بيئة العمل، خاصة بالنسبة للعاملين حديثي العهد بالوظيفة لترسيخ ولأنهم للعمل، حيث يؤدي التدريب تلقائياً إلى حفز الشعور الداخلي وإثارته لتوليد النشاط والرغبة على أداء العمل وإتقانه، وبالتالي إلى تخفيف الضغوط¹.

ز- تغيير مواقع العاملين الذين يرى المدير أنهم يعانون من ضغط العمل لتطعيم البيئة المكتبية بروح التفاؤل واكتساب ثقافة الرضا، واجتذاب كفاءات جديدة تملك الرغبة والقدرة على تحريك المنافسة وكسر الروتين.

ح- وضع معايير واضحة ودقيقة لتقديم الحوافز المادية والمعنوية المختلفة ليشعر العاملون بالعدل وأن أداءهم وجودة عملهم محل تقييم موضوعي من قبل المسؤولين وبالتالي سيتقلص شعورهم بالظلم وضغط العمل².

ط- الاستعانة بالاستشاريين لجمع المعلومات عن مصادر ضغوط العمل الخاصة في المكتبة وتحليلها، مع إتاحة الفرصة للعاملين بالاجتماع بهم ومناقشتهم. وتوفير برامج إرشادية وتوجيه مساندة لدعم العاملين نفسياً وسلوكياً وصحياً، للتغلب على ضغوط العمل بتوفير فريق من الاختصاصيين النفسيين والأطباء.

ي- توثيق الروابط الإنسانية بين المدير وفريق العمل الذي يعمل تحت إدارته بحيث تقوم علاقة ودية تقوم على المشاركة والمساندة في توجيه اقتراحات لحل المشكلات التي تواجههم والتعرف إلى مفاتيح شخصياتهم عند توجيه الأوامر والنواهي المتعلقة بالعمل والتعامل معهم على أنهم بشر وليسوا أدوات فقط للأداء والإنتاج، وإن كانت حلول مشكلات العاملين تأخذ كثيراً من وقت المدير وتحتاج إلى كثير من الصبر إلا أن السماع لهم يجعلهم يفرغون ما بهم من شحنات لينفقوا طاقاتهم بعد ذلك ويوجهوها في أداء أعمالهم³.

علي عسكر ، مرجع سابق ، ص 164¹

لظفي راشد محمد :: نحو اطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مجلة الادارة العامة مج 32 ع 75 الرياض 1992، ص 274²

³ميسون سليم السقا : أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات . دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة . رسالة ماجستير غزة الجامعة الإسلامية 2009 ص 12 .

ك-تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية باستخدام التقنيات الحديثة التي تسهل من عبء العمل وتقلله، والاهتمام بقواعد الأمن والسلامة وأجهزتها، مع وضع وسائل لتلطيف الهواء وتنقيته وإزالة الغبار.

من حيث المنظمة :

1 - التخطيط والتفكير في حلة مشكلة : وتمثل الجهود المعرفية لفهم المشكلة ومعرفة أسباب والتفكير في الأساليب الممكنة لحلها أو التعامل معها .

2 - إستراتيجية الحل المباشر للمشكلة : وتعني الجهود المعرفية والسلوكية لتغيير الحدث الضاغط و إزالة العقبات والصعوبات للوصول إلى تحقيق الأهداف ومن أمثلتها زيادة الجهد أو تعديله ، إعادة ترتيب الأوليات ¹.

3 - إستراتيجية المواجهة : وتتمثل في التصريح بالحقوق الشخصية والتمسك بها والدفاع عنها ومواجهة الأشخاصالمسؤولين عن حدوث المشكلة مباشر .

4 - إستراتيجية ضبط الذات: وهي الجهود المبذولة لتحكم في الانفعالات وضبطها والزام الذات بعدم التسرع في اتخاذ القرار المناسب.²

5 - إستراتيجية البحث عن المعلومات : وتتمثل في القيام بجمع المعلومات التي تساعد الشخص على حل المشكلة والتي ترشده إلى الأفضل الطرق لتعامل مع الموقف الضاغط كاستشارة أهل الخبرة أو القراءة وحضور الندوات العلمية .

6 - إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي وهي جهود سلوكية للبحث عن المساعدة الفعلية أو الدعم النفسي من الآخرين.

7 -إستراتيجية تحمل المسؤولية: وتعرف بأنها جهود سلوكية ومعرفية تتضمن الاعتراف بدور الشخص في حدوث المشكلة وبذل الجهد لتصحيح الخطأ.

8 - إستراتيجية لوم الذات : وتعني اللجوء إلى تفرغ الذات وتوبيخها على الأخطاء وعلى التسبب في المشكلة وتذكيرها بالإخفاق في المواقف السابقة.³

¹ خليل محمد حسن الشماع : مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال و دار المسيرة لنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،

2007ص 109

² محمود سمايلي ، مرجع سابق ، ص 38

³ موفق ، سهام : دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية للمرأة العاملة ، دراسة حالة جامعة محمد

خيزر بسكرة ومركز البحث العلمي والتقني حول المناطق الجافة 2014ص 64

- 9 - إستراتيجية الاستلام والوضوح للأمر الواقع ، وهي عبارة عن محاولات معرفية للتعامل مع المشكلة عن طريق تقبلها والاستلام لها مع الاعتراف بعدم القدرة على حلها.
- 10 - إستراتيجية التفسير الايجابي للحدث الضاغط وهي جهود معرفية لإعادة تقويم المشكلة والنظر إليها بصورة ايجابية حتى يتمكن الفرد مع تقبل الوضع الجديد والتعايش معه.¹
- 11- إستراتيجية اللجوء إلى الدين : وتعني قيام الفرد بممارسة العبادات والذها ، وحضور المناسبات الدينية بحثا عن الدعم النفسي والروحي ليتجاوز الموقف الضاغط.
- 12 - إستراتيجية البحث عن الرئاسات بديلة: وهي الجهود السلوكية للاشتراك في أنشطة ايجابية لتحقيق الإشباع النفسي .
- 13 - إستراتيجية التنفيس الانفعالي : وهي عبارة عن محاولات سلوكية لخفض القلق أو الحزن أو التوتر عن طريق تفرغ هذه الانفعالات بشكل يضر بالذات أو بالآخرين.
- 14 - إستراتيجية لاسترخاء وتتمثل في الجهود المعرفية والسلوكية المسؤولة الصرف الذهن عن التفكير في المشكلة لتجنب الإحساس بالقلق والتوتر.²
- 15 - إستراتيجية الانعزال: وتظهر في محاولة الفرد إخفاء ما حدث و إخفاء مشاعره والابتعاد عن المواقف ولأشخاص الذين قد يذكره بالمشكلة .

¹ ميسون سليم السقا ، مرجع سابق ، ص 25

² lazarus

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف الضغوط المهنية ومعرفة أهم مصادرها لوضع استراتيجيات لمواجهتها والتعامل معها والتحكم فيها , بدافع تحقيق أداء وظيفي امثل , الذي يعتبر أساس أي عمل يتم القيام به في المكتبة لأنه يمثل مدى قدرة العامل على أداء عمله بجودة وإتقان .

الفصل الرابع: المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة

تمديد

4_1_ الدراسة الاستطلاعية

4_2_ منهج الدراسة

4_3_ أدوات جمع البيانات

4_4_ مجالات الدراسة

4_5_ مجتمع وعينة الدراسة

4_6_ خصائص مجتمع الدراسة

4_7_ الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

4_8_ أساليب التحليل الاحصائي

خلاصة الفصل

تمهيد

حتى يستطيع الباحث تحقيق أهدافه المرجوة وأغراضه المحددة من وراء بحثه من الضروري التطرق إلى الجانب الميداني لأنه يعد تكملة وتدعيم للخلفية النظرية وطرح الجوانب المهمة فيه التي لها ارتباط بموضوع الدراسة فمن خلاله سنتمكن من معرفة مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملين واستراتيجيات مواجهتها . في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية , حيث سنتناول وصفا تفصيلا للدراسة التي قمنا بها وذلك بتوضيح حدود الدراسة والأدوات المعتمد عليها في جمع المعلومات .

1. الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع البحث، حيث تساعده في جمع كل المعلومات والحقائق التي تخص موضوع بحثه، كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة الموضوع , وكان الهدف من إجراء الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على ميدان الدراسة.

- تحديد عينة البحث.

- تحديد وسائل البحث الممكن استخدامها.

في هذا الحيز من الدراسة، وبعد تحديد مكان إجراء الدراسة الميدانية تم الاتصال بعدد من العاملين بمصلحة كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية جامعة العربي التبسي بتبسة، وتعريفهم بالهدف من البحث وأن الغاية من هذا العمل هي علمية بحثية، وكذا إفادتهم بمتغيرات البحث وما لمثل هذه المواضيع من أهمية في فهم مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مواجهتها .

2. منهج الدراسة :

يتوقف اختيار نوع المنهج الذي يمكن استخدامه في معالجة ودراسة متغيرات أي بحث على طبيعة وأهداف المشكلة التي يعالجها، وعلى الإمكانيات المتاحة في جمع المعلومات، وانطلاقا من كون الدراسة التي نقوم بها ذات طبيعة وصفية وتحليلية وتهدف لمعرفة مصادر الضغط المهني لدى العاملين , واستراتيجيات مواجهتها . فإن ذلك يدعونا إلى استخدام المنهج الوصفي :

الذي يقوم على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة او حدث معين , بطريقة كمية او نوعية في فترة زمنية معينة او عدة فترات من اجل التعرف على الظاهرة او الحدث من حيث المحتوى او المضمون والوصول الى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره , بإتباع الخطوات الآتية :

- _ فحص مجال الدراسة ومعاينة جوانبه المختلفة.
- _ صياغة الفرضيات.
- _ اختيار الطرائق والأدوات المناسبة وتحديد العينة.
- _ تحديد الوسائل التي تستخدم في تفرغ البيانات.
- _ تحليل والتعليق عليها.
- _ الوصول إلى استنتاجات وتقديم الاقتراحات التي تتلاءم والظروف المحيطة بالظاهرة المدروسة .

3. ادوات جمع البيانات:

الاستبيان هو الأداة الأساسية التي اعتمد عليها الباحث للكشف على درجة ومستوى الضغط المهني لدى عينة الدراسة والتعرف على مسبباته ومصادره ، واستراتيجيات مواجهته و يعبر استبيان البحث أو استمارة البحث عن سلسلة من الأسئلة أو المواقف التي تتضمن بعض الموضوعات النفسية أو الاجتماعية أو التربوية أو البيانات الشخصية. ويعرف استبيان البحث بأنه تجميع البيانات ذات صلة بمشكلة بحثية معينة، وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في إجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان. وعليه فإن المعلومات والبيانات المتحصل عليها تعتمد على ما يقرره المستجيبون لفظيا وليس على ما يقومون به بالفعل على اعتبار أن الكثير من الأنشطة والسلوكيات التي يمارسها الفرد يوميا والمعاشات والتوقعات والتصورات والاتجاهات والدوافع ... يصعب إن لم يستحل إخضاعها للملاحظة، وهو ما يستلزم التعرف عليها من خلال ما يقرره الأشخاص عن أنفسهم .

وتم بناء استبيان البحث الخاص بالدراسة بعد الاطلاع على الأدبيات التربوية والنفسية ذات الصلة بمشكلة الدراسة، وعدد من الدراسات السابقة التي هدفت للكشف عن مستوى ومصادر الضغط المهني واستراتيجيات مواجهتها , نذكر منها دراسة (يوسف جوادي 2006، و مزياني فتيحة 2007) وقد تم الأخذ بعين الاعتبار في صياغة بنود استمارة البحث ما يلي:

- _ السلامة اللغوية .
- _ وضوح المعنى وخلوه من الغموض.

_مناسبة المقياس للتعريف الإجرائي.

_مناسبة بنود وفقرات المقياس للمستوى العلمي لأفراد العينة.

وضم هذا الاستبيان 3 محاور : الأول خاص بالبيانات الشخصية لأفراد العينة وتشمل: الجنس ، العمر، المؤهل أما المحور الثاني فخاص بمقياس الدراسة مصادر الضغوط المهنية ويشمل 23 بندا في مجملها تقيس مستوى الضغط المهني لأفراد العينة مقسمة على خمسة أبعاد كل بعد يمثل مصدرا من مصادر الضغط المهني أما المحور الثالث فخاص أيضا بمقياس الدراسة استراتيجيات المواجهة ويشمل 20 بندا في مجملها تقيس الاستراتيجيات التي يستعملها العاملون لمواجهة هذه الضغوط. وقد صمم الاستبيان على طريقة لكارت، وقد أعطيت الأوزان التالية :

الجدول رقم (01): قيم مقياس الدراسة

| درجة الموافقة | معارض بشدة | معارض | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---------------|------------|-------|-------|-------|------------|
| عدد النقاط | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

المصدر : من اعداد الطالبة

5. أساليب التحليل الإحصائي :

لتفريغ البيانات المحصل عليها من الاستبيانات ومعالجتها، استخدمنا برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (الإصدار 20) ، ولتحديد طول خلايا المقياس (الحدود العليا والدنيا) تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيم النتيجة على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيحة أي (4÷5=0.80)، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وبهذا أصبح طول الخلية كما هو موضح في الجدول:

الجدول 2: طول خلايا المقياس وما يقابلها من بدائل الاستجابة

| طول خلايا المقياس | بدائل الاجابة | مستوى مصادر الضغط / مستوى استراتيجية المواجهة |
|-------------------|---------------|--|
| 1.80 - 1 | معارض بشدة | مستوى / درجة ضعيفة جدا |
| 2.61 - 1.81 | معارض | ضعيفة |
| 3.42 - 2.62 | محايد | معتدلة متوسطة |
| 4.23 - 3.43 | موافق | قوية / عالية |
| 5 - 4.23 | موافق بشدة | قوية جدا /عالية جدا |

المصدر : من إعداد الطالبة

واعتمدت الباحثة على المتوسطات الحسابية في الإجابة على التساؤل الأول والثاني ، إضافة إلى اختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي في الإجابة على التساؤل الثالث، وللتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون وألفا كرونباخ على الترتيب .

ملاحظة: الجدير بالذكر أنه عند استخدام برنامج SPSS في معالجة البيانات الإحصائية يستغني عن الجداول الإحصائية، حيث يتم حساب الدلالة (الدلالة المحسوبة) أو مقارنتها لمستوى الدلالة المقترحة.

ب- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الإجابة على أسئلة الدراسة:

- التكرارات والنسب المئوية: لعرض خصائص عينة الدراسة والتحليل الوصفي لبند الاستبيان.

- المتوسط الحسابي: وقد استخدم لحساب متوسطات مصادر الضغوط المهنية ، إضافة إلى استراتيجيات مواجهتها .

- الانحراف المعياري: وقد استخدم لمعرفة درجة تباعد القيم عن المتوسط.

- معامل ارتباط بيرسون: للإجابة على التساؤل الرئيسي في الدراسة ومضمونه

يعتمد معامل بيرسون على حساب الارتباط بين درجات المتغير المستقل ودرجات المتغير التابع، ويشترط ان يكون المتغيرين كميين والذي من خلاله يمكننا معرفة طبيعة واتجاه العلاقة بين المتغيرين.

4. مجالات الدراسة :

▪ المجال المكاني :

أجريت هذه الدراسة بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية لجامعة الشيخ العربي التبسي _تبسة_ ، وهي جامعة تعود بذرتها الأولى إلى سنة 1985 م عندما أنشئت المعاهد الوطنية للمناجم وعلوم الأرض ثم تحولت بموجب المرسوم التنفيذي 297 _ 92 المؤرخ في 07 جويلية 1992 إلى مركز جامعي ، حيث ظهرت الهيكلة الجديدة وما أن شهدت المركز توسعات كبرى على مستوى الهياكل خصوصا المكتبات ، وكذلك التأطير وأعداد الطلبة المتزايد تمت ترقيته كجامعة بكلياتها وأقسامها وذلك يوم 12 أكتوبر 2008 حيث أعلن عن ترقية المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي إلى مصف جامعة تبسه . ليصدر بعدها المرسوم التنفيذي رقم 09_ 08 المؤرخ في 8 محرم عام 1430 الموافق ل 04 جانفي سنة 2009 م المتضمن إنشاء جامعة تبسه ومنذ ذلك التاريخ عرفت جامعة تبسه تغيرات على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي بما يسمح لها بإبراز كفاءتها العلمية والمادية التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير.

تعتبر كلية العلوم الانسانية والاجتماعية واحدة من ستة كليات تضمها جامعة الشيخ العربي التبسي _تبسة_ ، وهي بتعداد طلبتها الذي يناهز الخمسة الاف طالب تتصدر قائمة الكليات بصفتها الاكبر ضمنها ، ومن الواضح ان شعبيتها التي فاقت بقية الكليات ترجع اساسا الى مجالات التكوين التي تفتحها لطلبتها ، وماتقدمه من مجالات التكوين المستقبلي المتنوع بين تخصصات الشعب الرئيسية للعلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية .

تأسست كلية العلوم الانسانية والاجتماعية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 363 المؤرخ في 22 ذي القعدة 1433 الموافق ل 08 اكتوبر 2012 ، وهي بذلك تحصي تسع سنوات من الوجود ، ارتفع فيها عدد طلبتها من الفي طالب الى خمسة الاف طالب خلال 10 سنوات .

تتيح كلية العلوم الانسانية والاجتماعية مجال التكوين في السنة اولى ليسانس ضمن الجذع المشترك علوم اجتماعية ، بحيث يتيح كل فرع مجالات متنوعة في السنة الثانية ليسانس ثم الثالثة ليسانس ،

وبذلك تتوفر هيكلية الكلية على 8 اقسام قسما التكوين الاساسي للجذع المشترك , ثم بعد الانتقال الى السنة ثانية يوجه الطالب الى احدى الاقسام التي تضمها الكلية :

_ قسم العلوم الانسانية : عدد الطلبة 485

_ قسم علوم الاعلام والاتصال : الطلبة 1098

_ قسم التاريخ والاثار : عدد الطلبة 553

_ قسم المكتبات : عدد الطلبة 298

_ قسم العلوم الاجتماعية : عدد الطلبة 539

_ قسم علم الاجتماع : عدد الطلبة 1061

_ قسم علم النفس : عدد الطلبة 672

_ قسم الفلسفة : عدد الطلبة 99

✓ قسم التكوين الاساسي علوم انسانية

الطالب الذي يختار قسم التكوين الاساسي علوم انسانية سيكون بوسعه بعد النجاح في السنة الاولى ليسانس وبناءا على رغبته اولا وبناءا على معدله ثانيا سينتمي الى احد الاقسام التالية :

✓ قسم علوم الاعلام والاتصال

_ السنة الثانية ليسانس : علوم الاعلام والاتصال

_ السنة الثالثة ليسانس : تخصص اتصال

_ السنة الثالثة : تخصص اعلام

الماستر :

_ تخصص ماستر سمعي بصري

_ تخصص ماستر اتصال تنظيمي

✓ قسم التاريخ والاثار

_ السنة الثانية ليسانس : تاريخ

_ السنة الثالثة ليسانس : تاريخ عام

الماستر :

_ تخصص ماستر تاريخ الثورة الجزائرية

✓ قسم المكتبات

_السنة الثانية ليسانس : مكتبات

_ السنة الثالثة ليسانس : علم المكتبات والمعلومات

الماستر :

_ تخصص ماستر تسيير ومعالجة المعلومات

✓ قسم التكوين الاساسي علوم الاجتماعية

الطالب الذي يختار قسم التكوين الاساسي علوم اجتماعية سيكون بوسعه بعد النجاح في السنة الاولى ليسانس وبناءا على معدله ثانيا سينتمي الى احد الاقسام التالية :

✓ قسم علم الاجتماع

_السنة الثانية ليسانس : علم الاجتماع / انثربولوجيا

_السنة الثالثة ليسانس : تخصص علم الاجتماع

_ السنة الثالثة ليسانس : تخصص انثربولوجيا عامة

الماستر :

_ تخصص ماستر تنظيم وعمل

_ تخصص ماستر علم اجتماع التربية

_ تخصص ماستر علم اجتماع الانحراف والجريمة

_ تخصص ماستر انثربولوجيا اجتماعية وثقافية

✓ قسم علم النفس

_السنة الثانية ليسانس : علوم التربية

_ السنة الثالثة ليسانس : ارشاد وتوجيه

الماستر :

_ تخصص ماستر ارشاد وتوجيه

✓ قسم الفلسفة

_ السنة الثانية ليسانس : فلسفة

_ السنة الثالثة ليسانس : فلسفة عامة

الماستر :

_ تخصص ماستر فلسفة غربية حديثة ومعاصرة

_ تخصص ماستر فلسفة عربية واسلامية

❖ المكتبة :

تتوفر كلية العلوم الانسانية والاجتماعية علة مكتبة غنية جدا بالكتب والمصادر والمراجع الهامة , تغطي مختلف تخصصات الكلية , بما يزيد عن 2500 عنوان و 35000 نسخة , وتتاح للمطالعة الداخلية والخارجية حسب نوع واعمية الكتاب , وهذه المجموعة تزداد كل سنة .

❖ الهياكل البيداغوجية:

تتوفر الكلية على ثلاث مدرجات , باجمالي قدرة استيعاب تقدر ب 722 مقعدا بيداغوجي , اضافة الى اربع قاعات محاضرات , تسع في اجمالها 400 مقعد بيداغوجي , اضافة الى عدد 30 قاعة للدروس والاعمال الموجهة , ومخبرين للاعلام الالي مزودين بخط اتصال للانترنت .

❖ التكوين فيما بعد التدرج :

تتوفر الكلية على مشاريع دكتوراه في معظم التخصصات . بتعداد طلبة يتجاوز المئة طالب في السنة الجامعية الحالية , في تخصصات علم الاجتماع , وعلوم الاعلام والاتصال , وعلم المكتبات , والتاريخ مع العمل على تدعيم الكلية بمشاريع في الفلسفة والارشاد والتوجيه .

❖ التاثير :

تتوفر كلية العلوم الانسانية والاجتماعية على هيئة تدريس هامة متنوعة على مختلف الرتب بتعداد 122 استاذا , منهم 118 حاصلا على شهادة الدكتوراه

_ رتبة استاذ تعليم عالي : عدد 10

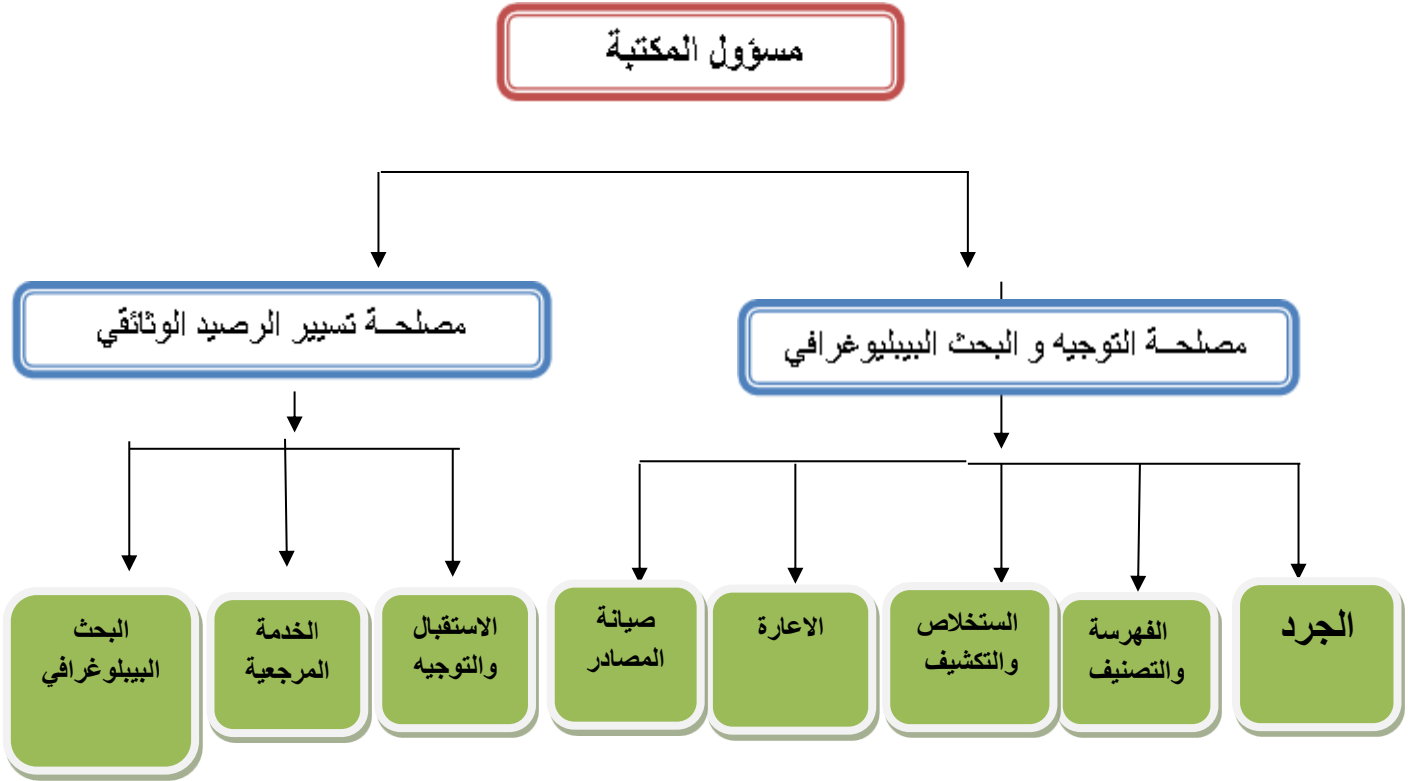
_ رتبة استاذ محاضر أ : عدد 36

_ رتبة استاذ محاضر ب : عدد 39

_ رتبة استاذ مساعد أ : عدد 33

_ رتبة استاذ مساعد ب : عدد 4

شكل رقم 05: الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية



▪ المجال البشري :

إن هدف كل باحث هو التوصل إلى استنتاجات سليمة عن المجتمع الأصلي، و يتم ذلك عن طريق اختيار فئة ممثلة لهذا المجتمع تمثيلا صحيحا، وذلك عندما يتعذر على الباحث تغطية المجتمع الأصلي مباشرة. و يتمثل مجتمع الدراسة في "كل المفردات التي تكون موضع هدف الدراسة سواء تم الاعتماد على أسلوب المعاينة أو أسلوب الحصر المسح الشامل حتى يكون لكل مفردة من مفردات مجتمع الدراسة فرص متساوية لأن تكون من مفردات العينة و بناءا عليه ولأن هدف دراسة الباحثة هو التعرف على مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مواجهتها فإن مجتمع الدراسة يتكون من كل العاملين المسؤولة بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية لجامعة الشيخ العربي التبسي _ تبسة _ و عددهم 23 عامل وعاملة و بما أن العدد قليل فقد استخدمت الباحثة أسلوب الحصر الشامل.

▪ المجال الزمني:

و يقصد بها الفترة التي يستغرقها البحث بدأ من اختيار المشكلة و إعداد خطة البحث، مروراً بتحديد الإجراءات و الخطوات المنهجية و إعداد أدوات البحث و اختيار المجالات(المكاني و البشري)،

وصولاً إلى جمع البيانات الميدانية و تحليلها و كتابة التقرير النهائي للبحث . وعليه يمكن تقسيم فترة دراسة الباحثة إلى عدة مراحل _ المرحلة الأولى: و تم فيها اختيار المشكلة و وضع خطة البحث و جمع المراجع اللازمة للشروع في الدراسة النظرية، و تم ذلك من شهر جانفي 2020 إلى غاية شهر نوفمبر 2020

_ المرحلة الثانية: و تم خلالها تحديد مشكلة الدراسة بدقة و مراجعة الدراسات

السابقة و استكمال الجوانب النظرية لمشكلة البحث و تم ذلك من شهر ديسمبر 2020

_ المرحلة الثالثة: إعداد خطة الدراسة الميدانية و وضع الإجراءات المنهجية، و تصميم الاستبيان و عرضه على العاملين و تم ذلك اواخر افريل بداية شهر ماي 2021 _ المرحلة الرابعة: خلال هذه المرحلة قامت الباحثة بتطبيق الاستبيان و جمع البيانات من العاملين و مراجعتها و تم خلالها تفرغ بيانات الدراسة في جداول في الحاسب

الآلي، و حساب معامل الثبات للاستبيان، كذلك تم حساب المتوسطات الحسابية و

تحليل البيانات، ثم دراسة العلاقة بواسطة معامل ارتباط "بيرسون" ، وذلك في ضوء

تساؤلات الدراسة و فرضياته و تم فيها استخلاص النتائج خلال شهر ماي

_ المرحلة الخامسة : ثم كتابة البحث في شكله النهائي في شهر جوان .

5. مجتمع الدراسة :

يعتبر مجتمع الدراسة الأساس التي تقوم عليه الدراسة الميدانية , وعلى اعتبار أن جميع عناصرها مجتمع الدراسة موجودة بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية , وعددهم ليس بالكبير فتم اللجوء إلى المسح الشامل لكل أفراد المجتمع من العاملين .

وفيما يلي سنعرض خصائص مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس ، العمر، المؤهل العلمي

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس :

الجدول 3: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

| النسبة المئوية % | التكرار | الجنس |
|------------------|---------|---------|
| 72.2% | 13 | الذكور |
| 27.8% | 5 | الإناث |
| 100% | 18 | المجموع |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول المبين اعلاه ان افراد عينة الدراسة هم من فئة الذكور والاناث والذين سجلوا نسبة 72.2 _ 27.8 من الاجابات وبالتالي فان نسبة فئة الذكور اكثر من فئة الاناث العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الجدول 4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

| النسبة المئوية % | التكرار | العمر |
|------------------|---------|------------------|
| 61.1% | 11 | من 30 الى 35 سنة |
| 38.9% | 7 | من 36 إلى 40 سنة |
| 100% | 18 | المجموع |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول المبين اعلاه ان نسبة 61.1% من افراد عينة الدراسة حسب العمر اعمارهم اقل من 35 عام , بينما 38.9 % فأعمارهم فوق 36 وبالتالي فان الفئة الغالبة من الافراد المبحوثين هي فئة الشباب .
توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل :

الجدول 5 : توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل

| النسبة المئوية % | التكرار | المؤهل |
|------------------|---------|-----------|
| 44.4% | 8 | تقني سامي |
| 33.3% | 6 | ليسانس |
| 22.2% | 4 | ماستر |
| 100% | 18 | المجموع |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول المبين اعلاه ان نسبة 33.3_%_22.2 % من افراد عينة الدراسة يحملون شهادات جامعية , بينما 44.4% الاخرون حائزون على شهادة تقني سامي من مراكز التكوين المهني وبالتالي فانه يتضح لنا الاغلبية منهم تلقوا تكوين جامعي .

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا إعطاء صورة واضحة والتي من شأنها ان تزيل الغموض عن الظاهرة محل الدراسة , وهذا من خلال اتباعنا الأساليب المنهجية المتبعة . في البحوث العلمية والمناسبة لموضوع الدراسة , وهذا للوصول الى نتائج علمية تعكس الواقع المدروس والتي سنحاول توضيحها في الفصل الموالي .

الفصل الخامس عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1_5 _ عرض النتائج

2_5 _ مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

1_2 _ الفرضية الاولى

2_2 _ الفرضية الثانية

3_5 _ مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة

4_5 _ خلاصة النتائج

تمهيد

بعد التطرق في الفصل السابق الى إجراءات الدراسة الميدانية , سوف نقوم في هذا الفصل . بتفريغ البيانات وتحليلها , ثم عرض اهم النتائج المتوصل اليها .

1. تحليل نتائج الفرضيات

1. النتائج الخاصة بالفرضية الأولى

نص السؤال:

_ ما هي مصادر الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسه.

نص الفرضية :

_ يتوقع أن ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات، ضغط العلاقة بيت _ عمل، ضغط المحيط الاجتماعي هي مصادر الضغوط المهنية كما يدركها العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية _تبسة.

المصدر الأول:ضغط المهمة

الجدول 6 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط المهمة.

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم مصدر الضغط |
|-------|-----------------------------|-----------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | أخذ قرارات هامة في عملي | 3,94% | 0,93% | مرتفع |
| 2 | أواجه مواقف غير منتظرة | 4,05% | 0,80% | مرتفع |
| 3 | الأجر الذي أتلقيه غير مناسب | 4,16% | 0,85% | مرتفع |
| 4 | لدي مهام كثيرة في عملي | 3,83% | 0,78% | مرتفع |
| 5 | اقوم بعمل يفوق قدراتي | 3,61% | 1,14% | مرتفع |
| 6 | اعمل لساعات طويلة | 2,77% | 1,06% | معتدل |
| 7 | ضغط المهمة | 3,73% | 0.61% | مرتفع |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

من خلال استقراء الجدول رقم 09 والذي يتعلق باستجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط المهمة، حيث نلاحظ أن:

- العبارة (01) أتخذ قرارات هامة في عملي : يعني ان العامل حين يواجه ضرف يتخذ قرار دون الرجوع الى المشرف او الرئيس . حيث تبين هنا أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.94% وقيمة الانحراف المعياري 0.93% جاءت بدرجة مرتفعة، مما يدل على أن العاملين يتخذون قرارات هامة في عملهم.

- العبارة رقم (02) أواجه مواقف غير منتظرة : يعني ان العامل عندما يكون في العمل تصادفه مواقف غير منتظرة مثل ضياع الكتب او سوء استخدام الحاسب الالي الذي يؤدي الى اتلافه فيتج عن ذلك نوع من الضغط خوفا من تعطيل العمل حيث تبين أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 4.05 % قيمة الانحراف المعياري 0.80% جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل على أن العاملين يواجهون مواقف غير منتظرة في عملهم.

- العبارة رقم (03) الأجر الذي أتلقيه غير مناسب : حيث ان العامل الاجر الذي يتلقاه لا يتناسب ومستوى معيشته مثلا يتقاضى ثلاث ملايين سنتميم ومتطلباته تفوق ذلك مما يؤدي الى نوع من الضغط حيث تبين أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 4.16% وقيمة الانحراف المعياري 0.85% وهي تعتبر قيمة مرتفعة، مما يدل على أن مستوى الأجر الذي يتلقونه لا يتناسب و مستوى معيشتهم .

- العبارة رقم (04) لدي مهام كثيرة في عملي : يعني ان القيام بمهام اكثر في العمل خلاف لعملهم يسبب لهم التعب مما يسبب لهم عدم التي تسبب نوع من الضغوط حيث تبين أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.83% وقيمة الانحراف المعياري 0.78% جاءت بدرجة مرتفعة .

- العبارة رقم (05) أقوم بعمل يفوق قدراتي : يعني ان العاملين عند القيام بأعمال تتجاوز قدرتهم أثناء أداء مهامهم , تسبب لهم نوع من القلق التي هي من مسببات الضغط, حيث نجد أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.61% وقيمة الانحراف المعياري 1.14% جاءت بدرجة مرتفعة .

- العبارة رقم (06) أعمل لساعات طويلة : يعني أن العاملين كثيرا ما يعملون لساعات طويلة في العمل كخروج العاملين في عطل التغييب الخ حيث يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 2.77% وقيمة الانحراف المعياري 1.06% جاءت بدرجة معتدلة .

_ في النتائج الموضحة نجد أن المتوسط الحسابي لبعده ضغط المهمة قدر ب 3,73% وقيمة الانحراف المعياري هي 0,61% وهي أكثر من نصف الواحد الصحيح ، وعليه فدرجة المتوسط الحسابي ككل مرتفعة وتؤكد أن المهام والأنشطة الواجب على العامل أدائها ، اتخاذ قرارات هامة في العمل، مواجهه مواقف غير منتظرة، الأجر المتلقى غير مناسب ، وجود مهام كثيرة في عمل ، القيام بعمل يفوق القدرة ،

العمل لساعات طويلة ، أثناء الدوام وغيرها من المؤشرات هي مسببات للضغط المهني حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي للمؤشرات بين 4,16% و3,83% وهي قيم مرتفعة باستثناء المؤشر الخامس والسادس فتراوحت بين 3,61% و 2,77%.

المصدر الثاني : ضغط الجهاز

الجدول 7 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط الجهاز .

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم مصدر الضغط |
|-------|--|-----------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | تقييم المسؤولين لا يتوافق مع أدائي | 3,44% | 1,09% | معتدل |
| 2 | لا ألقى تقديرا عند قيامي بواجبي على أكمل وجه | 4,11% | 0,96% | مرتفع |
| 3 | يقلقني الاستخدام السيئ للوقت في العمل | 4,16% | 0,78% | مرتفع |
| 4 | المورد البشري الحالي غير كافي لمواجهة العمل | 4,44% | 0,70% | مرتفع جدا |
| /// | الدرجة الكلية لبعء ضغط الجهاز | 4,04% | 0,52% | مرتفع |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

في النتائج الموضحة في الجدول اعلاه :

- العبارة رقم (01) تقييم المسؤولين لايتوافق مع أدائي : يعني ان على المسؤول ان يحسن تقييم العاملين لان الاداء يعود إليه بدرجة أكبر حيث تبين أن قيمةالمتوسط الحسابي قدرت ب3.44 % وقيمة الانحراف المعياري 1.09% وكانت درجتها معتدلة.

_ العبارة (2) لا ألقى تقديرا عند قيامي بواجبي على أكمل وجه : يعني ان العاملين لا يثمنون على جهودهم كما لا يتلقون تقديرا على جهودهم أثناء أداءهم للمهام حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 4,11 % وقيمة الانحراف المعياري 0,96 % جاءت بدرجة مرتفعة .

-العبارة رقم (03) يقلقني الاستخدام السيئ للعمل : يعني ان العاملين يتقلقون من الاستخدام السيئ للوقت في العمل من خلال ملاحظتنا للجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب4.16% وقيمة الانحراف المعياري 0.78% أي أنها جاءت بدرجة مرتفعة .

_ العبارة (4) المورد البشري الحالي غير كافي لمواجهة العمل : يعني ان المورد البشري المستخدم غير كافي لسيرورة العمل على أكمل وجه كما ينبغي قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 4,44 % وقيمة الانحراف المعياري 0,70% اي انها جاءت بدرجة مرتفعة جدا

_ في النتائج الموضحة أنا المتوسط الحسابي للبعد الثاني أي ضغط الجهاز : قدر بـ 4,04 % وهي درجة مرتفعة وتقييم أفراد العينة لمصادر الضغط فبهذا البعد كان بدرجة مرتفعة لثلاثة مؤشرات من اربعة وبالمقابل كانت إجابتهم على المؤشر الاول معتدلة وعليه نخلص إلى أن عدم توافق تقييم المسؤولين مع أداء العاملين وغياب تقديرهم والاستخدام السيئ للوقت وقلة المورد البشري هي المصادر الأساسية والمسببات الجوهرية لإحداث الضغط المهني .

المصدر الثالث: ضغط العلاقات

الجدول 08 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط العلاقات.

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم مصدر الضغط |
|-------|---|-----------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | يوجد تمييز بين العاملين من قبل المشرفين | 3,55% | 0,92% | مرتفع |
| 2 | اقلق من مرافقة زملاء لا يقومون بواجبهم | 4,38% | 0,69% | مرتفع |
| 3 | يقلقني الإشراف الزائد على عمل الآخرين | 3,94% | 1,10% | مرتفع |
| 4 | أعاني من نقص الاتصال في بيئة العمل | 3,44% | 1,29% | معتدل |
| 5 | لا ألقى تشجيعاً من طرف رؤسائي | 1,00% | 3,77% | معتدل |
| /// | الدرجة الكلية لبعء ضغط العلاقات | 3,82% | 0,60% | مرتفع |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

في النتائج الموضحة في الجدول اعلاه , العبارة(1) يوجد تمييز بين العاملين من قبل المشرفين: يعني ان المشرف الذي يفضل عامل عن عامل اخر لسبب او دونه يضعف العامل ويسبب له نوع من الضغط حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 3,55 % وقيمة الانحراف المعياري 0,92 % جاءت بدرجة مرتفعة .ومن خلال هذا الطرح تبين ان اغلب العاملين بمكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية يرجع لمؤثرات وجود تمييز بين العاملين من قبل المشرفين , مما يخلق لهم نوع من الضغوط التي تعود بالسلب على عملهم .

- العبارة رقم (02) اقلق من مرافقة زملاء لا يقومون بواجبهم : يعني ان العامل الذي لا يقوم بواجباته العملية يؤثر سلبا على العاملين الذين يعملون معه فمن خلال قراءتنا لنتائج الجدول أعلاه يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 4.38% وقيمة الانحراف المعياري 0.69 % جاءت بدرجة مرتفعة أي أن العاملين يقلقون من مرافقة زملاء لا يقومون بواجبهم .

العبارة (03) يقلقني الإشراف الزائد على عمل الآخرين : يعني ان قيام العاملين بواجبهم قد تؤدي الى توترات تسبب ضغوط مهنية حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3,44% وقيمة الانحراف المعياري 1,29% جاءت بدرجة مرتفعة , ويتضح من خلال الاجابات ان العاملين يقلقهم الإشراف الزائد على عمل الآخرين .

العبارة (04) أعاني من نقص الاتصال في بيئة العمل : يعني ان نقص الاتصال بين العاملين يؤدي الى انعدام التفاهم والثقة والتعاون وقد ينتج عنه ضغوط لهم حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3,94% وقيمة الانحراف المعياري 1,10% جاءت بدرجة مرتفعة , مما يدل ان العاملين يعانون من نقص الاتصال في بيئة العمل .

العبارة (05) لا ألقى تشجيعا من طرف رؤسائي : يعني ان فان العلاقة بين العامل ومروسه تؤثر على اداء المهام في بعض الاحيان كنتيجة لسوء التعامل بينهم وينتج عن ذلك صغظ سلبي حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 1,00% وقيمة الانحراف المعياري 3,77% جاءت بدرجة معتدلة , مما يدل ان العاملين لايلقون تشجيعا من طرف رؤسائهم .

من النتائج المبين نجد أن متوسط استجابات أفراد العينة لبعء ضغط العلاقات قدر ب 3,82 % وانحراف معياري قيمته 0.60% وعليه فتقييمهم لهذا البعد ككل جاء بدرجة مرتفعة وبالمثل المؤشرات الفرعية له حيث تراوحت متوسطات إجابتهم على ثلاثة من خمسة مؤشرات بين 4,38% و 3,94% وهي قيم مرتفعة وعليه نخلص بوجود تمييز بين العاملين من قبل المشرفين , مرافقة زملاء لا يقومون بواجبهم , الإشراف الزائد على عمل الآخرين , نقص الاتصال في بيئة العمل , غياب الدعم والتشجيع من الرؤساء للمرؤوسين , هي مؤشرات ومسببات للضغط المهني لدى العاملين.

المصدر الرابع: ضغط العلاقة بيت/عمل

الجدول 09 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط العلاقة بيت/عمل.

| الرقم | العبرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم مصدر الضغط |
|-------|---|-----------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | أتغيب عن المناسبات العائلية بسبب العمل | 3,05% | 1,05% | معتدل |
| 2 | من الصعب على ألا أفكر في العمل بعد العودة | 3,55% | 1,19% | مرتفع |
| 3 | أعمل خلال الأعياد والمناسبات | 2,33% | 1,32% | ضعيف |
| 4 | انشغل بالعمل على حساب حياتي الخاصة | 2,77% | 1,26% | مرتفع |
| /// | الدرجة الكلية لبعء ضغط العلاقة بيت/عمل | 2,93% | 0,95% | مرتفع |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

في النتائج الموضحة في الجدول أعلاه:

_ العبارة رقم (01) أتغيب عن المناسبات العائلية بسبب العمل : يعني ان العاملين كثيرا ما يتغيبون على المناسبات العائلية بسبب العمل وتسبب له الشعور بالضعف والضغط حيث يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.05 % وبلغت قيمة الانحراف المعياري 1.05% كما أن هذه العبارة جاءت بدرجة معتدلة مما يدل على أن العاملين يتغيبون على المناسبات العائلية بسبب العمل .

-العبارة رقم (02) من الصعب على ألا أفكر في العمل بعد العودة إلى البيت : يعني ان العامل لا يمكنه أن لا يفكر بالعمل، لأسباب نفسية من ضمنها الضغط في العمل أو حدوث مشكلة تخص العمل تجعله يفكر مثلا في كيفية حلها والخروج منها وهذا يكون ليلا حيث نجد أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.55% وقيمة الانحراف المعياري 1.19% جاءت بدرجة مرتفعة، مما يدل على ان العاملين لا يمكنهم أن لا يفكرو بالعمل بعد العودة إلى البيت .

-العبارة رقم (03) أعمل خلال الأعياد والمناسبات : يعني ان العمل في الاعياد والمناسبات فيتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة قدر ب 2.33% بينما بلغ الانحراف المعياري 1.32% وقد جاءت العبارة من خلال المتوسط الحسابي بدرجة ضعيف أي أن العاملين لايعملون اثناء الاعياد والمناسبات.

-والعبارة رقم (04) انشغل بالعمل على حساب حياتي الخاصة : يعني ان التوازن الحياتي بالنسبة للأفراد العاملين، وانعكاساته يسبب الضغوط مما تؤثر على إنتاجيتهم وولائهم لوظيفتهم حيث يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 2.77% وقيمة الانحراف المعياري 1.26% كما أن هذه العبارة قد جاءت بدرجة مرتفعة أي أن العاملين يختارون الانشغال بحسب أوقاتهم في الحياة الخاصة.

_ نلاحظ من النتائج أن متوسط إجابات عينة الدراسة للبعد الخاص بضغط العلاقة بيت/عمل قدر ب 2,93% وهي درجة مرتفعة وقيمة الانحراف المعياري قدرت ب 0,95% وهي أقل من نصف الواحد الصحيح وبالمثل تراوحت قيم المتوسط الحسابي للبنود الخمس بين 2,93% و 0,95% وهي درجات مرتفعة وعليه نجد أن التغيب عن المناسبات العائلية بسبب العمل والتفكير فيه حتى في البيت وكثرة الالتزامات العائلية والعمل في الأعياد هي مسببات للضغط المهني.

المصدر الخامس: ضغط المحيط الاجتماعي

الجدول 10: استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط المحيط الاجتماعي.

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم مصدر الضغط |
|-------|---|-----------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | أثأثر لعدم مبالاة الطلبة بالعاملين | 3,83% | 1,09% | مرتفع |
| 2 | نتلقى انتقادات كثيرة أثناء أداء واجبنا المهني | 3,77% | 0,87% | مرتفع |
| 3 | اتذمر من التعليقات السلبية والمشوهة عن | 3,77% | 0,87% | مرتفع |
| 4 | لا أتقبل الاهانات الشخصية من الطلبة للعاملين | 3,94% | 0,93% | مرتفع |
| /// | الدرجة الكلية لبعء ضغط المحيط الاجتماعي | 3,83% | 0,63% | مرتفع |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

في النتائج الموضحة في الجدول اعلاه :

العبارة (01) أثأثر لعدم مبالاة الطلبة بالعاملين: يعني ان علاقة العاملين مع مستفيدي المكتبة ان يكون من اكثر مسببات الضغوط لهم والتي تؤثر بدورها على ادائهم المهام , لان عاملي المكتبة هنا يحتكون مباشرة ونظرا لاختلاف طبائع التعامل معهم قد ينتج عنه ضغط لهم حيث تبين ان قيمة المتوسط

الحسابي قدرت بـ 3,83 % وقيمة الانحراف المعياري 1,09 % جاءت بدرجة مرتفعة , مما يدل ان العاملين يتأثرون لعدم مبالاة الطلبة بالعاملين .

العبارة (02) نتلقى انتقادات كثيرة من أداء واجبنا المهني: يعني ان الصعوبات التي يتعرض لها عاملو مكتبة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية من اكثر مسببات الضغوط المهنية لهم فتجعل ادائهم يضعف حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 3,77 % وقيمة الانحراف المعياري 0,87 % جاءت بدرجة مرتفعة . , مما يدل ان العاملين يتلقون انتقادات كثيرة من أداء واجبنا المهني .

-العبارة رقم (03) اتذمر من التعليقات السلبية والمشوهة عن العاملين بالمكتبات:

حيث يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة قدر بـ 2.33 % بينما بلغ الانحراف المعياري 1.32 % وقد جاءت العبارة من خلال المتوسط الحسابي بدرجة ضعيف أي أن العاملين لا يعملون اثناء الاعياد والمناسبات.

-والعبارة رقم (04) لا أتقبل الالهانات الشخصية من الطلبة للعاملين في المكتبة : يعني ان عند قيام الطالب باهانة العامل كسب والشتم مثلا حيث يتبين لنا أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت بـ 2.77 % وقيمة الانحراف المعياري 1.26 % كما أن هذه العبارة قد جاءت بدرجة مرتفعة مما يدل ن العاملين لا يتقبلون الالهانات الشخصية من الطلبة للعاملين في المكتبة .

من النتائج المسجلة أعلاه نلاحظ أن متوسط استجابات العاملين الخاصة ببعد ضغط المحيط الاجتماعي قدرت بـ 3,83 % وهي درجة مرتفعة وقيمة الانحراف المعياري قدرت بـ 0,63 % وهي أقل من نصف الواحد الصحيح وتدل على اتفاق عالي بين أفراد العينة كما أن متوسطات فقرات هذا البند تراوحت بين 3,83 % و 3,94 % وهي قيم مرتفعة، فقلة مبالاة العاملين وتلقيهم لانتقادات قاسية والتعليقات المشوهة عنهم والاهانات الشخصية الموجهة لهم، أضف إلى هذا انشغالهم الدائم بالعمل على حساب حياتهم الاجتماعية هي مسببات للضغط المهني.

مما سبق وهو موضح في الجداول (09)، (10)، (11)، (12)، (13)، نخلص إلى أن الفرضية الثانية والتي مفادها:

-يتوقع أن ضغط المهمة، وضغط الجهاز، وضغط العلاقات، وضغط المحيط الاجتماعي، وضغط العلاقة بيت/ عمل، هي مصادر للضغط المهني كما يدركها العاملين في كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية قد تحققت.

نص السؤال: ما هي استراتيجيات المواجهة لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تبسة .

_ نص الفرضية الثانية : يستخدم العاملين في مكتبة العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية استراتيجيات
السند الاجتماعي , استراتيجية المهمة , استراتيجية العلاقة بيت _ عمل , استراتيجية الوقت , استراتيجية
الاندماج بدرجات متفاوتة .

الإستراتيجية الأولى : السند الاجتماعي

الجدول 10 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد السند الاجتماعي.

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم إستراتيجية السند |
|-------|--|-----------------|-------------------|-------------------------------|
| 1 | أتكلم مع أصدقاء لطفاء ومتفهمين | 4,50% | 0,61% | مرتفع جدا |
| 2 | أحافظ على علاقات مستقرة مع الآخرين | 3,94% | 0,72% | مرتفع |
| 3 | ابحث بقدر الإمكان عن الدعم ممن لدي علاقة | 4,00% | 0,68% | مرتفع |
| 4 | ابحث عن المساندة والاستشارة من طرف | 3,88% | 0,90% | مرتفع |
| /// | الدرجة الكلية لبعء السند الاجتماعي | 4,08% | 0,36% | مرتفع |

المصدر: نتائج الدراسة الميدانية

الجدول أعلاه يوضح في النتائج للعبارات التي تعبر عن بعد الاستراتيجية الاجتماعية.

-العبارة رقم (01) أتكلم مع أصدقاء لطفاء ومتفهمين : يعني ان التفاعل مع زملاء العمل يمكن أن يساعد على التحدث في معالجة هذه المشاعر الشديدة إذا كان الشخص داعماً وفهماً، وقد يكون لديهم أيضاً أفكاراً واقتراحات للمساعدة تكفي التعامل جيداً. حيث نجد أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب4.50% وقيمة الانحراف المعياري0.61% حيث نجد أن هذه العبارة جاءت بدرجة مرتفعة جداً، أي أن العاملين يتكلمون مع أصدقاء لطفاء ومتفهمين.

-العبارة رقم (02) أحافظ على علاقات مستقرة مع الآخرين : يعني ان العامل عندما يكون في مكان العمل يحافظ على علاقته مع الآخرين حيث يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.94% وقيمة

الانحراف المعياري 0.72% وقد احتلت المرتبة بدرجة مرتفعة مما يدل على ان العاملين يحافظون على علاقات مستقرة مع الآخرين .

- العبارة رقم (03) ابحت بقدر الإمكان عن الدعم ممن لدي علاقة بهم : يعني ان العامل محل الدراسة يحاول البحث بقدر الإمكان عن الدعم الاجتماعي ممن لديهم علاقات معهم. حيث نجد أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 4.00% وقيمة الانحراف المعياري 0.68% جاءت بدرجة مرتفعة ، مما يدل على ان العاملين يبحثون بقدر الإمكان عن الدعم ممن لدي علاقة بهم .

- العبارة رقم (04) ابحت عن المساندة والاستشارة من طرف رؤسائي: تحسين اداء المؤسسة من خلال دعم مستوى الانجاز وتحقيق الاهداف للافراد. حيث يتبين أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.88% وقيمة الانحراف المعياري 0.90%، حيث جاءت العبارة بدرجة مرتفعة، مما يدل على ان العاملين يبحثون عن المساندة والاستشارة من طرف رؤسائي .

من خلال النتائج الموضحة نجد أن المتوسط الحسابي لبعده إستراتيجية السند الاجتماعي قدر ب 4,08% وقيمة الانحراف المعياري هي 0,36% وهي أقل من أقل من نصف الواحد الصحيح ، وعليه فدرجة المتوسط الحسابي ككل مرتفعة وتؤكد أن استراتيجيات التكلم مع أصدقاء لطفاء ومتفهمين ، المحافظة على علاقات مستقرة مع الآخرين ، البحث بقدر الإمكان عن الدعم ممن لهم علاقة ، البحث عن المساندة والاستشارة من طرف الرؤساء وغيرها من المؤشرات هي من استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي للمؤشرات بين 4,50% و 3,88% وهي قيم مرتفعة .

الإستراتيجية الثانية : المهمة

الجدول 11 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد المهمة .

| الرقم | العبرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم إستراتيجية المهمة |
|-------|---|-----------------|-------------------|--------------------------------|
| 1 | أعيد تنظيم عملي بصورة مستمرة | 4,22% | 0,87% | مرتفع جدا |
| 2 | أضع مخططات مسبقة لأداء عملي | 3,88% | 0,90% | مرتفع |
| 3 | الجبأ إلى الترفيه لتجنب التفكير في الأمور السلبية | 3,94% | 0,93% | مرتفع |
| 4 | ارتب أولويات عملي حسب المخطط الذي أعدته | 3,55% | 0,85% | مرتفع |
| 5 | أقوم بأداء مهام وظيفتي حسب ما تمليه القواعد | 3,94% | 0,87% | مرتفع |
| /// | الدرجة الكلية لبعء المهمة | 3,62% | 0,62% | مرتفع |

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

يوضح الجدول أعلاه عبارات الختصة بالستراتيجية المهمة تحت عنوان استجابة أفراد العينة بمؤشرات وبعد المهمة.

-العبرة رقم (01) أعيد تنظيم عملي بصورة مستمرة : يعني ان العاملين عندما يقوم بعمله وينظمه يولد عنده الاحساس بالراحة مما يجعله يقدم الافضل حيث يتبين ان قيمة المتوسط الحسابية 4.22 % بمقابل انحراف معياري يبلغ 0.87 % وهي قيم مرتفعة جدا, وبالتالي فإن الفرد هنا محل الدراسة يعيد تنظيم عمله بصورة مستمرة.

-العبرة رقم (02) أضع مخططات مسبقة لأداء عملي:يعني ان العاملين عندما يضعون مخططات مسبقة في عملهم تسهل عليهم العمل والمهام , حيث أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.88% وقيمة الانحراف المعياري 0.90 %، حيث جاءت العبرة بدرجة مرتفعة، اي أن العاملين في المكتبة محل الدراسة الميدانية يضعون خطط مسبقة لأداء أعمالهم.

-العبرة رقم (03) الجأ إلى الترفيه لتجنب التفكير في الأمور السلبية المرتبطة بالعمل: يعني القيام بجو مرح , الخروج , التنفس , لكي يتجنب التفكير في الامور السلبية في العمل حيث أن قيمة المتوسط الحسابي ، 3.94 % بمقابل انحراف معياري يبلغ 0.93 % وهي قيم مرتفعة جدا وبالتالي فإن

الفرد هنا محل الدراسة الميدانية يلجأ إلى الترفيه للخروج من الدوامة التي تضغط عليه بالأمور السلبية للعمل.

- العبارة رقم (04) ارتب أولويات عملي حسب المخطط الذي أعدته : يعني ان كل بيئة من بيئات العمل ولها ظروفها الخاصة بها، وكذلك أنماط التعايش معها وهذا ينتج عنه الكثير من الطلبات لذلك يحتاج العاملين لترتيب أولوياتهم في العمل .

حيث أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.55 % وقيمة الانحراف المعياري 0.85 % ، حيث جاءت العبارة بدرجة مرتفعة، اي ان العامل يرتب دائما أولويات عمله حسب المخطط المعد من طرفه.

- العبارة رقم (05) أقوم بأداء مهام وظيفتي حسب ما تمليه القواعد المعمول بها : يعني ان القيام بالمهام حسب ماتمليه القواعد يحفظ للعامل وقته وجهده حيث أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.94 % بمقابل انحراف معياري يبلغ 0.87 % وهي قيم مرتفعة جدا بالتالي فإن الفرد هنا محل الدراسة الميدانية يقوم بأداء أعماله حسب المخطط الذي يعده.

_ من خلال النتائج الموضحة نجد أن المتوسط الحسابي لبعده إستراتيجية المهمة قدر ب 3,62 % وقيمة الانحراف المعياري هي 0,62 % وهي أقل من نصف الواحد الصحيح ، وعليه فدرجة المتوسط الحسابي ككل مرتفعة وتؤكد أن استراتيجيات تنظيم الوقت بصورة مستمرة ، وضع مخططات مسبقة لأداء العمل ، اللجوء لترفيهه لتجنب التفكير في الأمور السلبية المرتبطة ، ترتيب الأولويات حسب المخطط ، القيام بأداء مهام الوظيفة حسب ما تمليه القواعد المعمول بها وغيرها من المؤشرات هي من استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي للمؤشرات بين 3,55% و 4,22% وهي قيم مرتفعة .

الإستراتيجية الثالثة : العلاقة البيت/العمل

الجدول 12 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد العلاقة البيت/العمل

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم إستراتيجية العلاقة |
|-------|--|-----------------|-------------------|---------------------------------|
| 1 | الجا إلى ممارسة بعض الهويات خارج أوقات | 4,44% | 0,70% | مرتفع جدا |
| 2 | أفضل قضاء أوقات الفراغ مع عائلي | 3,55% | 0,92% | مرتفع |
| 3 | ابذل جهد للفصل بين أدوار المهني وحياتي | 4,38% | 0,69% | مرتفع جدا |
| 4 | أوسع مراكز اهتمامي ونشاطاتي خارج العمل | 3,94% | 1,10% | مرتفع |
| /// | الدرجة الكلية لبعء العلاقة البيت/العمل | 4,08% | 0,53% | مرتفع |

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

الجدول أعلاه يوضح القيم للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الإستراتيجية الثالثة بيت / عمل.

– العبارة رقم (01) ألبأ إلى ممارسة بعض الهويات خارج أوقات العمل : يعني ان ممارسة الأنشطة والتسلية وممارسة الهويات المفضلة تساهم في الحفاظ على الصحة بشكل عام، وتقدم الكثير حيث تبين فيها قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 4,44% وقيمة الانحراف المعياري 0.70 % جاءت بدرجة مرتفعة جدا، وهذا يدل على أن الأفراد محل الدراسة يلجؤون إلى ممارسة بعض من الهويات خارج أوقات العمل للترويح عن أنفسهم.

العبارة رقم (02) أفضل قضاء أوقات الفراغ مع عائلي : يعني ان التحدث مع أحبائك سيباعدك في تقليل الإجهاد ويبساعدك في تقوية الروابط حيث تبين أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3,55% وقيمة الانحراف المعياري 0,92% جاءت بدرجة مرتفعة، وهذا يعني أن أفراد العينة يقضون أوقات الفراغ خارج العمل مع عائلاتهم .

– العبارة رقم (03) أبذل الجهد للفصل بين أدوار المهني وحياتي الخاصة : كون الفصل في العمل من خلال مشاركة أكثر من فرد في عمل مهمة واحدة لضمان الرقابة الداخلية للعمل بهدف منع الأخطاء.

حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب4,38 % وقيمة الانحراف المعياري 0,69% جاءت بدرجة مرتفعة جدا اي ان أغلب أفراد العينة يبذلون جهودهم للفصل بين الأعمال المهنية تبعهم والحياة الخاصة لهم.

- العبارة رقم (04) أوسع مراكز اهتمامي ونشاطاتي خارج العمل :يعني ان التوسيع هو الجمع بين الأنشطة المختلفة في نفس المستوى في المؤسسة إضافتها إلى المهام الموجودة حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3,94% وقيمة الانحراف المعياري 1,10% جاءت بدرجة مرتفعة، اي ان العاملين يوسعون مراكز اهتمامهم ونشاطاتهم خارج العمل وهذا سبيل للترويح وطرد ضغوط العمل عنهم. من خلال النتائج الموضحة نجد أن المتوسط الحسابي لبعد إستراتيجية العلاقة البيت/العمل قدر ب 4,08% وقيمة الانحراف المعياري هي 0,53% وهي أقل من نصف الواحد الصحيح ، وعليه فدرجة المتوسط الحسابي ككل مرتفعة وتؤكد أن استراتيجيات اللجوء إلى ممارسة بعض الهويات خارج أوقات العمل، تفضيل قضاء أوقات الفراغ مع العائلة ،بذل الجهد للفصل بين الأدوار المهنية والحياة الخاصة وغيرها من المؤشرات هي من استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي للمؤشرات بين 4,44% و 3,55% وهي قيم مرتفعة.

الإستراتيجية الرابعة : الوقت

الجدول 13 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد الوقت

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم إستراتيجية الوقت |
|-------|--------------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------------------|
| 1 | اعمل على مواجهة المشاكل عند ظهورها | 4,11% | 0,67% | مرتفع |
| 2 | أسير وقتي بدرجة عالية من الفعالية | 4,33% | 0,84% | مرتفع جدا |
| 3 | ابدل جهد للتخفيف من سرعة أسلوب حياتي | 3,77% | 0,94% | مرتفع |
| /// | الدرجة الكلية لبعد الوقت | 4,07% | 0,57% | مرتفع |

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

في النتائج الموضحة في الجدول اعلاه والذي يتعلق باستجابة أفراد العينة الخاصة بمؤشرات وبعد

الوقت

-العبارة رقم (01) أعمل على مواجهة المشاكل عند ظهورها : يعني تحديد العوامل المسببة للتوتر، وتطوير استراتيجيات لمواجهة هذه العوامل والتعامل معها. حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب4,11 % وقيمة الانحراف المعياري 0,70% جاءت بدرجة مرتفعة، اي ان الأفراد يعملون على مواجهة المشاكل عند ظهورها في العمل.

-العبارة رقم (02) أسير وقتي بدرجة عالية من الفعالية : يعني ان تنظيم وتخطيط لكيفية التحكم في مقدار الوقت الذي تقضيه بين أنشطة محددة، بحيث تُمكنك من إنجاز الكثير من الأعمال بأقل وقت وأكثر فعالية حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب 3.55 % وقيمة الانحراف المعياري 0.84 % جاءت بدرجة مرتفعة جدا، اي ان تسيير الوقت بدرجة عالية من الفعالية من الأمور التي يهتم بها العاملين محل الدراسة الميدانية.

العبارة رقم (03) أبذل جهد من أجل التخفيف من سرعة أسلوب الحياة وسلوكي: يعني الاهتمام بشيء جديد. اتقان شئ لم تعرفه في عملك وتميز به تجريب شئ جديد . حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب3,77% وقيمة الانحراف المعياري 0,94% جاءت بدرجة مرتفعة اي ان العاملين يبذلون جهدهم للتخفيف من سرعة أسلوب حياتهم والسلوك المتسارع لهم.

من خلال النتائج الموضحة نجد أن المتوسط الحسابي لبعد إستراتيجية الوقت قدر ب 4,07% وقيمة الانحراف المعياري هي 0,57% وهي أقل من نصف الواحد الصحيح ، وعليه فدرجة المتوسط الحسابي ككل مرتفعة وتؤكد أن استراتيجيات العمل على مواجهة المشاكل عند ظهورها، سير الوقت بدرجة عالية من الفعالية، بذل الجهد للتخفيف من سرعة أسلوب الحياة والسلوك وغيرها من المؤشرات هي من استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي للمؤشرات بين 4,33 % و 3,77% وهي قيم مرتفعة .

الإستراتيجية الخامسة : الاندماج

الجدول 14 : استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد الاندماج

| الرقم | العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | إدراك وتقييم إستراتيجية |
|-------|--|-----------------|-------------------|-------------------------|
| 1 | أبذل جهدا لمعرفة حدودي في العمل | 4,11% | 0,83% | مرتفع |
| 2 | أبحث عن وسيلة لجعل عملي أكثر أهمية | 3,77% | 0,80% | مرتفع |
| 3 | أركز على مشاكل خاصة دون أخرى | 3,44% | 0,70% | مرتفع |
| 4 | أقبل الوضع السائد في مكان العمل وأحاول | 3,44% | 1,19% | مرتفع |
| /// | الدرجة الكلية لبعء الاندماج | 3,69% | 0,56% | مرتفع |

المصدر : نتائج الدراسة الميدانية

بوضح الجدول أعلاه استجابة أفراد العينة محل الدراسة الميدانية الخاصة بمؤشرات وبعد الاندماج.

- العبارة رقم (01) أبذل جهدا لمعرفة حدودي في العمل :ونقصد أنه إذا لم تضع تلك الحدود، فقد لا يمنحك العمل وقتاً لرعاية علاقاتك والاهتمام بالأنشطة التي تستمتع بها. حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب4,11% وقيمة الانحراف المعياري 0,83% جاءت بدرجة مرتفعة، اي ان العاملين يبذلون جهدهم في التزام حدودهم في مكان العمل.

العبارة رقم (02) أبحث عن وسيلة لجعل العمل أكثر أهمية: ونقصد بها توفر بيئة العمل عدة عوامل من شأنها أن تساعد في الاعتماد على الذات، وتطوير الشركات والمؤسسات، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على المشروع ككل. حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب3,77% وقيمة الانحراف المعياري 0,80% جاءت بدرجة مرتفعة، وبالتالي فإن أفراد العينة يبحثون دائماً عن وسيلة لجعل العمل.

- العبارة رقم (03) أركز عن مشاكل خاصة دون أخرى: ونقصد بها التركيز على المشاكل المهمة لحلها اكثر من اي شئ اخر حيث تبين ان قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب3,44% وقيمة الانحراف المعياري 0,70% جاءت بدرجة مرتفعة اي ان العمال في هذه المكتبية يركزون عن مشاكلهم الخاصة دون أخرى.

- العبارة رقم (04) أتقبل الوضع السائد في العمل واحاول التعود عليه : ونقصد بها التعود على مكان العمل تبين أن قيمة المتوسط الحسابي قدرت ب3,44% وقيمة الانحراف المعياري 1,19% جاءت بدرجة مرتفعة اي ان التقبل للوضع السائد في العمل ومحاولة التعود عليه من أهم أولويات العاملين. في النتائج الموضحة أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعد إستراتيجية الاندماج قدر ب3,69% وقيمة الانحراف المعياري هي 0,56% وهي أقل من 0,56%، وعليه فدرجة المتوسط الحسابي ككل مرتفعة وتؤكد أن استراتيجيات بذل الجهد لمعرفة الحدود في العمل ، البحث عن وسيلة لجعل العمل أكثر أهمية ، التركيز على المشاكل خاصة دون الأخرى تقبل الوضع السائر في مكان العمل و التعود عليه وغيرها من المؤشرات هي من استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي للمؤشرات بين 4,11% و 3,44% وهي قيم مرتفعة .

مما سبق وهو موضح في الجداول (13)، (14)، (15)، (16)، (17)، (18) نخلص إلى أن الفرضية الثانية والتي مفادها:

_ يستخدم العاملين في مكتبة العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية استراتيجيات السند الاجتماعي ، إستراتيجية المهمة ، إستراتيجية العلاقة بيت _ عمل ، إستراتيجية الوقت ، إستراتيجية الاندماج بدرجات متفاوتة هي استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية كما يدركها العاملين في كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية قد تحققت.

3. مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة

1.3. مناقشة النتائج المنبثقة عن السؤال الاول:

نص السؤال :

_ ماهي مصادر الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسه.

بعد التحليل الإحصائي لاستجابات المبحوثين على مقياس مصادر الضغوط المهنية

تم التوصل إلى النتائج الأتية:

2.3. مناقشة النتائج المنبثقة عن السؤال الثاني :

نص السؤال :

_ ما هي استراتيجيات المواجهة لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية _تبسة _ .

3. خلاصة النتائج

- مستوى الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسة مرتفع.
- تشمل مهنة العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسة جملة من الأنشطة والمهام منها اتخاذ قرارات هامة، مواجهة مواقف غير منتظرة ، تنوع المهام التي يؤديها العاملين في ، أثناء الدوام ، والعمل لساعات طويلة وهي مصادر للضغط المهني.
- التقاليد والضوابط السائدة في المؤسسة وتقييم المشرفين لعمل العاملين ، غياب التقدير عند القيام بالعمل على أكمل وجه ، عدم توفر المورد البشري لمواجهة العمل هي مسببات للضغط المهني من وجهة نظر العاملين .
- أشكال التواصل والتفاعل المباشر وغير المباشر مع مجتمع المستفيدين و مرافقة زملاء لا يقومون بعملهم ، الإشراف الزائد، غياب الدعم والتشجيع من الرؤساء هي مصادر للضغط المهني.
- التغيب عن المناسبات العائلية بسبب العمل ، كثرة الالتزامات العائلية ،الانشغال بالعمل على حساب الحياة الخاصة أسباب مباشرة لشعور العاملين بالضغط المهني.
- لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسه باختلاف متغير الجنس (ذكور،إناث).
- تختلف مستويات الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسه باختلاف متغير العمر
- لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى العاملين في مكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية بجامعة الشيخ العربي التبسي تبسه باختلاف متغير المؤهل العلمي .
- من الاستراتيجيات المتبعة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة الشيخ العربي التبسي استراتيجيات السند الاجتماعي ، إستراتيجية المهمة ، إستراتيجية العلاقة بيت _ عمل ، إستراتيجية الوقت ، إستراتيجية الاندماج بدرجات متفاوتة لتخفيف من حدة الضغوط المهنية اليومية .



خاتمة

ظاهرة الضغوط المهنية واقع يمس مختلف مجالات العمل مع التفاوت في مستويات الضغوط، وكذا التباين في الآثار والمشكلات التي قد تتجم عن هذه الضغوط المهنية خصوصا في المكتبات الجامعية كون العاملين فيها أهم عناصرها الفعالة حيث يقع على عاتقهم كم هائل من المهام والمسؤوليات والعلاقات التي تجعله يعاني من ضغوط مهنية تعيق أداءه لمهامه على أكمل وجه وتقديم خدمات ذات مستوى راق للمستفيدين مما يجعله بعيدا عن الالتزام بالعمل لذلك اوجب وجود أساليب أو استراتيجيات إتباعها للحد ولو بالقليل من هذه الظاهرة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى العاملين واستراتيجيات مواجهتها بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية لجامعة الشيخ العربي التبسي تبسة . وقد تم اختيار المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسات ' كما تم المسح الشامل لكل المكتبيين، اعتمدنا على استمارة الاستبيان لجمع البيانات .

وقد توصلنا إلى أن أفراد مجتمع الدراسة يعانون من مصادر ضغوط مهنية متعددة وان استراتيجيات مواجهتها استراتيجيات السند الاجتماعي، إستراتيجية المهمة، إستراتيجية العلاقة بيت _ عمل، إستراتيجية الوقت، إستراتيجية الاندماج .

لذا وجب على الهيئات المسؤولة على المكتبات الجامعية الاهتمام الجاد بهم وتوفير كل مايستلزم من إمكانيات مادية ومعنوية لتخفيف من حدة ضغوطهم المهنية مما يعزز الالتزام باستراتيجيات مواجهة فعالة التي تؤدي بدورها إلى الرقي والتطور .



الببليوغرافية :

(ا) باللغة العربية:

1. القواميس والمعاجم:

- 1) _ ابن منظور . 2005 . لسان العرب . ط،3 . لبنان : دار العلم للملايين .
- 2) _ البعلبكي، روجي . 2006 . المورد : قاموس عربي، ايطالي، ط،3 . لبنان : دار العلم للملايين
- 3) _ البعلبكي، روجي . 2007 . المورد الثلاثي : قاموسي ثلاث اللغات : عربي، انجليزي، فرنسي . ط، 4 . لبنان : دار العلم للملايين.
- 4) _ السيد علي، محمد 2011 . موسوعة المصطلحات التربوية . عمان : دار المسيرة
- 5) _ شحاتة، حسن، زينب النجار . 2003 . معجم المصطلحات التربوية والنفسية . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع .
- 6) _ عبد المعطي، ياسر يوسف، ولشر ترسيه . 2009 . القاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات : عربي، انجليزي . القاهرة : دار الكتاب الحديث .
- 7) _ قاسيمي، ناصر . 2011 . دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل . د، م : ديوان المطبوعات الجامعية .
- 8) _ قاري، عبد الغفور عبد الفتاح . 2009 . معجم المصطلحات علم المكتبات والمعلومات : انجليزي عربي . الرياض : مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية .
- 9) _ مسعود، جبران . 2001 . الرائد : المعجم الفبائي في اللغة والاعلام . ط،3 . لبنان : دار العلم للملايين .
- 10) _ مسعود، جبران . 2001 . الرائد : المعجم اللغوي الاحداث والاسهل . ط، 8 . لبنان : دار العلم للملايين .

2. الكتب :

- 1_ ابراهيم، السعيد مبروك . 2014 . ادارة الموارد البشرية بالمكتبات الجامعية وعصر المعرفة الاسكندرية : دار الوفاء لدينا .
- 2_ ابراهيم، السعيد مبروك . 2009 . المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات . عمان : مكتبة المنارة للنشر والتوزيع .
- 3_ احمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي . 2001 . المكتبات الجامعية : تنظيمها وادارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي . ط 4 . القاهرة : دار غريب .
- 4_ الاخرس، محمود . 1985 . مقالات في علوم المكتبات والتوثيق والمعلومات، عمان : مكتبة المنارة للنشر والتوزيع .
- 5_ البنهاوي، محمد امين . 1984 . ادارة العاملين في المكتبات . القاهرة : العربي للنشر والتوزيع .
- 6_ الفرماوي، حمدي علي وعبد الله، رضا . 2009 . الضغوط النفسية في مجال المال والحياة مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية . عمان : دار الصفاء .
- 7_ المدادحة، احمد نافع . 2011 . الخدمات المكتبية والمعلومات للمستفيدين . عمان : دار المعترف للنشر والتوزيع .
- 8_ المدادحة، احمد نافع . 2007 . الخدمات المكتبية والمعلومات للمستفيدين . عمان : دار المعترف للنشر والتوزيع .
- 9_ النعاس، عمر مصطفى . 2008 . الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية . مصراته : جامعة 07 أكتوبر .
- 10_ النقيب متولي . 2008 . اساسيات المكتبات والمعلومات : مهارات البحث عن المعلومات في اعداد البحوث في البيئة الرقمية : الدار المصرية اللبنانية .
- 11_ الهاشمي، لوكيا وبن زروال، فتيحة وحديدان، خضرة . 2015 . الاجهاد الفردي والتنظيمي واستراتيجيات مواجهته . عين مليلة : دار الهدى .
- 12_ بدير، جمال يوسف . 2007 . المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات . عمان : دار الحامد .

- 13)_ جرجيس، جامع محمد ومحمد علو، صباح . مقدمة في علم المكتبات والمعلومات : جامعة صفاء .
- 14)_ جواد، شرقي ناجي . 2009 . السلوك التنظيمي ومنظمة الاعمال . عمان : دار الحامد .
- 15)_ جمعة، سيد يوسف . 2004 . إدارة ضغوط العمل _ نموذج التدريب والممارسة . القاهرة : اتيراك طباعة والنشر .
- 16)_ خطاب، السعيد مبروك . 2013 . الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات . عمان : مؤسسة الوراق .
- 17)_ سلامة . عبد الحافظ . 2002 . اساسيات علم المكتبات والمعلومات : الاهلية للنشر .
- 18)_ شعلان، جمال عبد الحميد . 2001 . الفهرسة والفهارس : دليل عمل . عمان : دار الفكر العربي
- 19)_ طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين . 2006 . استراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية . عمان : دار الفكر .
- 20)_ عبد الله، بن عبد الغني الطحم . طلق بن عوض السواط، 2003 . السلوك النفسي : المفاهيم النظرية بالتطبيقات . المملكة العربية السعودية . دار الحافظ .
- 21)_ عبد الهادي، محمد فتحي وجمعة، نبيلة، خليفة . 2001 . المكتبات العامة . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .
- 22)_ عبيدات، عبد الله قواسمية، شادي وهناندة، جواد . 2002 . أسس الفهرسة والتصنيف . عمان : دار المسيرة .
- 23)_ عصام توفيق، 2011 . مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية . رياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
- 24)_ عمر، احمد همشري، 2009 . المكتبة ومهارات استخدامها، عمان : دار صفاء .
- 25)_ عمر، احمد همشري، 2001 . الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات . عمان : مؤسسة الرئ العصرية، دار صفاء .
- 26)_ علوان، قاسم نايف وحמיד، نجوى رمضان . 2009 . إدارة الوقت : مفاهيم، سلبيات . تطبيقات، عمان : دار الثقافة .
- 27)_ عليان، ربحي مصطفى . 2009 . إدارة المكتبات : الأسس والعمليات . عمان : دار صفاء .

- 28_ عليان، ربحي مصطفى .2008 . أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة . عمان : دار صفاء .
- 29_ عليوة، محمد عودة والملكي، مجبل لازم . 2007 . المكتبات النوعية : الوطنية، الجامعية، المتخصصة، العامة، المدرسية : الوراق .
- 30_ عودة، محمد مكاوي . 1998 . الإجراءات الفنية والثقافية والفنية في مكتبة المدرسة الابتدائية مع نظرة جديدة في التصنيف في المرحلة الابتدائية . المنصورة : مكتبة الايمان .
- 31_ عبد الرحمان، بن احمد، بن محمد الهيجان . 1998 . ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط _ مصادرها، نتائجها وكيفية ادارتها . معهد الإدارة العامة، الرياض .
- 32_ عياصرة، معن محمود . 2007 . إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير . عمان : دار الحامد.
- 33_ عبد العزيز، المجيد محمد .2005 . سيكولوجية مواجهة الضغوط في مجال الرياضي . القاهرة : مركز الكتاب للنشر .
- 34_ ربا، احمد الدباس . 2008 . المرجع في علم المكتبات والمعلومات . دار دجلة .
- 35_ فيصل، عبد الله الحداد . 2003 . خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة . الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية .
- 36_ مجبر، السيد العريفي . 1994 . التنمية المهنية للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .
- 37_ محمد صالح، بن عاشور . 1992 . المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية : حاضرها ومستقبلها . الرياض : دار المريخ .
- 38_ محمد، هاني . 2014 . المكتبة والمجتمع : أنواع المكتبات واثارها على الحضارات . دمشق : دار العلم والايمن .
- 39_ مهران، ميساء محروس احمد . 2006 . خدمات المعلومات في المكتبات . الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب .
- 40_ ميدين، تيسفا جيبير وشافير، بيتر . 2005 . تحديات القيادة الفعالة . عمان : دار الفكر .

- 41_ مورييس، انجرس . 2006 . منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية : تدريبات علمية . ط، 2. الجزائر : دار القصبه للنشر والتوزيع .
- 42_ موسى، غادة عبد المنعم . 2012 . الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات وخدماتها : دار المعرفة الجامعية .
- 43_ منى، عبد الحليم . 2009 . مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي _ مفاهيم وتطبيقات . الإسكندرية مصر : دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر .
- 44_ هاريسون، كولن، روز بينهام، 1995 . أسس تنظيم المكتبات والمعلومات . (ط، 2) . مكتبة الملك عبد العزيز العامة .
- 45_ هاني، محمد . 2014 . الكشافات والمستخلصات وعلاقتها بالمكانز والببليوغرافيات . دسوق : العلم والايمان .

3 . مقالات المجالات :

- 1_ تهاني، فلاح خماس . 2018 . تقييم أداء المكتبات الجامعية وفق انموذج التقييم الاوروبي . مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية . (العدد 37) .
- 2_ طه إسماعيل، الطاق إسماعيل . الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة . مجلة البحوث التربوية والنفسية، (العدد 12) .
- 3_ نصر الدين، المهداوي . 2018 . الضغوطات المهنية والاجتماعية والاقتصادية للصحفيين الجزائريين : دراسة استطلاعية على عينة من صحفي جريدة الفجر اليومية . المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، (العدد 04) .
- 4_ مصطفى الشرقاوي . 1993 . قياس استراتيجيات سلوك التعامل مع المواقف الضاغطة . مجلة التربية، جامعة الازهر (العدد 41) .
- 5_ محمود سمايلي، سعيدة بن عمارة، نعيم عمارة . 2019 الأساليب الحديثة في تقويم الأداء التدريسي للستاذ الجامعي بين المامول وواقع التنفيذ في الجزائر . مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، مجلد 05 (العدد 02) .

- (6) _ مريم، رجاء، 2008 . مصادر الضغوط المهنية النفسية لدى العاملات في مهنة التمريض : دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق . محلية جامعة دمشق، المجلد (العدد 02) .
- (7) _ عيسى، فوزية . مصادر الضغوط المهنية لدى اخصائي المكتبات الجامعية : دراسة استطلاعية بالمكتبة المركزية لجامعة البليدة . مجلة المفكر، (العدد 05) .
- (8) _ منسل، مراد . 2019 . اثر التحفيز على أداء المكتبيين في المكتبات الجامعية : دراسة مسحية لمكتبات جامعة العربي التبسي تبسة . مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات . (العدد 02) .
- (9) _ سعود، محمد النمر . مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص : دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين بالمملكة العربية السعودية . المجلة العربية للإدارة عمان، المجلد 16 . العدد 02 .

4 . مقالات المؤتمرات :

- (1) _ إسماعيل، العيس . 2008 . الاستراتيجيات الوجدانية في مقاومة الضغوط النفسية لدى الطلبة في سن الراهقة . مداخلة في الملتقى الوطني حول الضغوط النفسية لدى الفرد الجزائري /جامعة الاغواط الجزائر .
- (2) _ نصيرة فنوش، ثقيف ساعد . 2013 . مستويات ومصادر الضغوط المهنية لدى فئة العمال . الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة بين التأويل السيكولوجي والسياسيولوجيا / جامعة محمد خيضر بسكرة .

5 . رسائل التخرج

01 . رسائل ماجستير

- (1) _ أبو زور، رامي بكر . 2014 . ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة : (رسالة ماجستير) . غزة : جامعة الأقصى، الاكاديمية الإدارية والسياسية لدراسات العليا
- (2) _ خنيش، ليلي . 2008 . استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين : (رسالة ماجستير) . المركز الجامعي بالوادي، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية .
- (3) _ سحنون، العرباوي . 2009 . الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضى الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية : بحث وصفي اجري على مدربي التربية الرياضية في بعض الثانويات وولايات الغرب

الجزائري بسيدي بالعباس _ مستغانم _ وهران . (رسالة ماجستير) . الشلف : جامعة حسيبة بن بوعلي، معهد التربية البدنية والرياضية .

4_ سهام، عميمور، 2012. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل . (رسالة ماجستير) . قسنطينة : جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات .

5_ ميسون سليم السقا . 2009. اثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات : دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة .

6_ عاشور، علوطي . 2008 . الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد وعلاقته بالرضا الوظيفي : (رسالة ماجستير) . جامعة منتوري قسنطينة .

7_ عثمان، مريم. 2009. الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية (رسالة ماجستير) . جامعة منتوري قسنطينة . (رسالة ماجستير) . غزة : الجامعة الإسلامية .

8_ هناء، احمد شويخ . 2004. استراتيجيات المواجهة والمساندة النفسية في علاقتها ببعض الاختلالات النفسية لدى المرضى (رسالة ماجستير) . جامعة القاهرة، الية الاداب .

2. مذكرات ماستر :

1_ منسل، مراد . 2015. اثر التحفيز على أداء المكتبيين في المكتبات الجامعية . (مذكرة ماستر).تبسة : جامعة العربي التبسي تبسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية .

(II) مواقع

1) [www. Stressinfo_org](http://www.Stressinfo_org)

2) Lazarus

(III) القوانين

1.مرسوم تنفيذي رقم 10 _ 133 مؤرخ في 20 جمادى الأولى عام 1431 الموافق ل 05 مايو 2010 المتضمن للقانون الخاص الأساسي الخاص بالتعليم العالي . جريدة رسمية عدد 31 .



الملحق رقم 01: استمارة استبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي - تبسة-



قسم علم المكتبات

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

استمارة بحث

في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علم المكتبات
تحت عنوان :

استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين
في المكتبات الجامعية
- دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -

إشراف الأستاذ :

د. ميهوب نورالدين

إعداد الطالبة :

قوسم عفراء

السنة الجامعية : 2020-2021



تحية طيبة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛ وبعد

نضع بين يديك هذه الإستشارة التي صممت بغرض استكمال منكزه تخرج في
الماستر تخصص علوم المكتبات لمعرفة استراتيجيات مواجهة الضغوط المهمة لدى العاملين
في المكتبات الجامعية.

وعليه نرجو من سيادتكم المحترمة التعاون معنا بالإجابة على ما ورد في هذه
الاستشارة بصدق وموضوعية، ونحيطكم علماً بأن الغاية من هذا العمل هي علمية بحثية،
وأن إجاباتكم محل سرية وأمن تامين.

وشكراً مسبقاً على تعاونكم

➤ ضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة

❖ المحور الأول: البيانات العامة

▪ الجنس:

• ذكر

• أنثى

▪ العمر:

•

▪ المؤهل العلمي:

•

▪ الأتمتية في العمل: (سنوات العمل)

•

❖ المحور الثاني: مصادر الضغوط المهنية

| الرقم | المصدر | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة |
|-------|-----------------------|--|------------|-------|-------|-------|------------|
| 1 | ضغوط المهنة | أخذ قرارات هامة في صلي | | | | | |
| 2 | | أواجه مواقف غير منطوقه في العمل | | | | | |
| 3 | | الأجر الذي ألقاه غير مناسب | | | | | |
| 4 | | لني مهام كثيرة في صلي | | | | | |
| 5 | | أقوم بعمل يتوق قراراتي | | | | | |
| 6 | | أعمل لساعات طويلة | | | | | |
| 7 | ضغوط الجهاز | هنيح المسؤولين لا يتوافق مع أدائي | | | | | |
| 8 | | لا ألقى تقديرا عند هياي بواجبي على أكمل وجه | | | | | |
| 9 | | يقضي الاستخدام السريع للوقت من الزملاء في العمل | | | | | |
| 10 | | المورد البشري الحالي غير كافي لمواجهة العمل كما ينبغي | | | | | |
| 11 | ضغوط العلاقات | يوجد صغز بين العاملين من قبل المعرفين | | | | | |
| 12 | | ألقى من مرافقة زملاء لا يقومون بواجبهم | | | | | |
| 13 | | يقضي الإصراف الزائد على عمل الآخرين | | | | | |
| 14 | | أصابني من نقص الاتصال في بيئة العمل | | | | | |
| 15 | | لا ألقى تصجيحا من طرف رؤسائي | | | | | |
| 16 | ضغوط العائلة | أصيب عن المناسبات العائلية بسبب العمل | | | | | |
| 17 | | من الصعب علي أن لا أترك في العمل بعد العودة إلى البيت | | | | | |
| 18 | | أعمل خلال الأعياد والمناسبات | | | | | |
| 19 | | أصعب بالعمل على حساب حياتي الخاصة | | | | | |
| 20 | ضغوط المحيط الاجتماعي | أكثر لعدم مبالاة الطلبة بالعاملين في المكتبة | | | | | |
| 21 | | تلقى انتقادات كثيرة من الطلبة أثناء أداء واجبي المهني | | | | | |
| 22 | | أكثر من التعليقات السلبية والمضووة عن العاملين بالمكتبات | | | | | |
| 23 | | لا أقبل الإهانات المخصصة من الطلبة للعاملين في المكتبات الجامعية | | | | | |

❖ المحور الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

| الرقم | المصدر | العبارة | موافق بشدة | موافق | محايد | معارض | معارض بشدة |
|-------|-------------------------------------|---|------------|-------|-------|-------|------------|
| 01 | استراتيجية المهنية الإنشائي | أفهم مع أصدقائي لطفاً و مظهري | | | | | |
| 02 | | أحافظ على علاقات مسخرة مع الآخرين | | | | | |
| 03 | | أبحث بغير الإمكان عن الدعم ممن لدي علاقة بهم | | | | | |
| 04 | | أبحث عن المساعدة و الاضطراب من طرف رؤسائي | | | | | |
| 05 | استراتيجية المهنية | أعيد تنظيم عملي بصورة مسخرة | | | | | |
| 06 | | أضع مخططات مسبقة لأداء عملي | | | | | |
| 07 | | أبدأ إلى التزمه لتجنب التفكير في الأمور السلبية المرتبطة بالعمل | | | | | |
| 08 | | أرتب أولويات عملي حسب المخطط التي أعدته | | | | | |
| 09 | | أقوم بأداء مهام وظيفتي حسب ما نصحه القواعد المعمول بها | | | | | |
| 10 | استراتيجية العلاقة البيت - العمل | أبدأ إلى ممارسة بعض الهوايات خارج أوقات العمل | | | | | |
| 11 | | أفصل قضاء أوقات الفراغ مع عائلتي | | | | | |
| 12 | | أبذل جهد للفصل بين أنوازي المهنية وحياتي الخاصة | | | | | |
| 13 | | أوسع مراكز اهتمامي و نشاطاتي خارج العمل | | | | | |
| 14 | استراتيجية الوقت | أعمل على مواجهة المشاكل عند ظهورها | | | | | |
| 15 | | أسير وتهي بدرجة عالية من التقافية | | | | | |
| 16 | | أبذل جهداً للتخفيف من سرعة أسلوب حياتي و سلوكي | | | | | |
| 17 | استراتيجية الاندماج | أبذل جهداً لمعرفة محتوى في العمل | | | | | |
| 18 | | أبحث عن وسيلة لجعل عملي أكثر أهمية | | | | | |
| 19 | | أركز على مشاكل خاصة بون أخرى | | | | | |
| 20 | | أفضل الوضع السائد في مكان العمل وأحاول التعود عليه | | | | | |

نجدو الشكر على حسن تعاؤنكم معنا



الملحق رقم 02: نتائج spss

الجنس

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | ذكر | 13 | 72,2 | 72,2 | 72,2 |
| | أنثى | 5 | 27,8 | 27,8 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

العمر

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|---------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | من 30 إلى 35 سنة | 11 | 61,1 | 61,1 | 61,1 |
| | من 36 إلى 40 سنة | 7 | 38,9 | 38,9 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

المؤهل

| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-----------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | تقني سامي | 8 | 44,4 | 44,4 | 44,4 |
| | ليسانس | 6 | 33,3 | 33,3 | 77,8 |
| | ماستر | 4 | 22,2 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|------------------|----|---------|------------|
| مستوى_الضغط | 18 | 3,6719 | ,35491 |
| N valide (liste) | 18 | | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|------------------------------------|----|---------|------------|
| أخذ قرارات هامة في عملي | 18 | 3,9444 | ,93760 |
| أواجه مواقف غير منتظرة في العمل | 18 | 4,0556 | ,80237 |

الملاحق

| | | | |
|-----------------------------|----|--------|---------|
| الأجر الذي أتلّقه غير مناسب | 18 | 4,1667 | ,85749 |
| لدي مهام كثيرة في عملي | 18 | 3,8333 | ,78591 |
| أقوم بعمل يفوق قدراتي | 18 | 3,6111 | 1,14475 |
| أعمل لساعات طويلة | 18 | 2,7778 | 1,06027 |
| ضغط_المهمة | 18 | 3,7315 | ,61074 |
| N valide (liste) | 18 | | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---|----|---------|------------|
| تقييم المسؤولين لا يتوافق مع أدائي | 18 | 3,4444 | 1,09664 |
| لا ألقى تقديرا عند قيامي بواجبي على أكمل وجه | 18 | 4,1111 | ,96338 |
| يقلقني الاستخدام السيئ للوقت من الزملاء في العمل | 18 | 4,1667 | ,78591 |
| المورد البشري الحالي غير كافي لمواجهة العمل كما ينبغي | 18 | 4,4444 | ,70479 |
| ضغط_الجهاز | 18 | 4,0417 | ,52335 |
| N valide (liste) | 18 | | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---|----|---------|------------|
| يوجد تمييز بين العاملين من قبل المشرفين | 18 | 3,5556 | ,92178 |
| أقلق من مرافقة زملاء لا يقومون بواجبهم | 18 | 4,3889 | ,69780 |
| يقلقني الإشراف الزائد على عمل الآخرين | 18 | 3,9444 | 1,10997 |
| أعاني من نقص الاتصال في بيئة العمل | 18 | 3,4444 | 1,29352 |

الملاحق

| | | | |
|-------------------------------|----|--------|---------|
| لا ألقى تشجيعاً من طرف رؤسائي | 18 | 3,7778 | 1,00326 |
| ضغط العلاقات | 18 | 3,8222 | ,60542 |
| N valide (liste) | 18 | | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---|----|---------|------------|
| أتغيب عن المناسبات العائلية بسبب العمل | 18 | 3,0556 | 1,05564 |
| من الصعب علي أن لا أفكر في العمل بعد العودة إلى البيت | 18 | 3,5556 | 1,19913 |
| أعمل خلال الأعياد والمناسبات | 18 | 2,3333 | 1,32842 |
| انشغل بالعمل على حساب حياتي الخاصة | 18 | 2,7778 | 1,26284 |
| بيت عمل | 18 | 2,9306 | ,95796 |
| N valide (liste) | 18 | | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---|----|---------|------------|
| أناثر لعدم ميالة الطلبة بالعاملين في المكتبة | 18 | 3,8333 | 1,09813 |
| نتلقى انتقادات كثيرة من الطلبة أثناء أداء واجبنا المهني | 18 | 3,7778 | ,87820 |
| أتذمر من التعليقات السلبية والمشوهة عن العاملين بالمكتبات | 18 | 3,7778 | ,87820 |
| لا اتقبل الإهانات الشخصية من الطلبة للعاملين في المكتبات الجامعية | 18 | 3,9444 | ,93760 |
| المحيط الاجتماعي | 18 | 3,8333 | ,63013 |

الملاحق

| | | | | | |
|------------------|----|--|--|--|--|
| N valide (liste) | 18 | | | | |
|------------------|----|--|--|--|--|

Statistiques descriptives

| | N | | | Moyenne | Ecart type |
|--|----|--|--|---------|------------|
| أتكلم مع أصدقاء لطفاء ومتفهمين | 18 | | | 4,5000 | ,61835 |
| أحافظ على علاقات مستقرة مع الآخرين | 18 | | | 3,9444 | ,72536 |
| أبحث بقدر الإمكان عن الدعم ممن لدي علاقة بهم | 18 | | | 4,0000 | ,68599 |
| أبحث عن المساندة والاستشارة من طرف رؤسائي | 18 | | | 3,8889 | ,90025 |
| السند الاجتماعي | 18 | | | 4,0833 | ,36380 |
| N valide (liste) | 18 | | | | |

Statistiques descriptives

| | N | | | Moyenne | Ecart type |
|--|----|--|--|---------|------------|
| أعيد تنظيم عملي بصورة مستمرة | 18 | | | 4,2222 | ,87820 |
| أضع مخططات مسبقة لأداء عملي | 18 | | | 3,8889 | ,90025 |
| ألجأ إلى الترفيه لتجنب التفكير في الأمور السلبية المرتبطة بالعمل | 18 | | | 3,9444 | ,93760 |
| أرتب أولويات عملي حسب المخطط الذي أعدته | 18 | | | 3,5556 | ,85559 |
| أقوم بأداء مهام وظيفتي حسب ما تمليه القواعد المعمول به | 18 | | | 3,9444 | ,87260 |
| استراتيجية المهمة | 18 | | | 3,6222 | ,62077 |
| N valide (liste) | 18 | | | | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---|----|---------|------------|
| المورد البشري الحالي غير كافي لمواجهة العمل كما ينبغي | 18 | 4,4444 | ,70479 |
| يوجد تمييز بين العاملين من قبل المشرفين | 18 | 3,5556 | ,92178 |
| افلق من مرافقة زملاء لا يقومون بواجبهم | 18 | 4,3889 | ,69780 |
| يفلقني الإشراف الزائد على عمل الآخرين | 18 | 3,9444 | 1,10997 |
| استراتيجية_العلاقة | 18 | 4,0833 | ,53550 |
| N valide (liste) | 18 | | |

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|--|----|---------|------------|
| أعمل على مواجهة المشاكل عند ظهورها | 18 | 4,1111 | ,67640 |
| أسير وقتي بدرجة عالية من الفعالية | 18 | 4,3333 | ,84017 |
| أبذل جهدا للتخفيف من سرعة أسلوب حياتي وسلوكي | 18 | 3,7778 | ,94281 |
| استراتيجية_الوقت | 18 | 4,0741 | ,57798 |
| N valide (liste) | 18 | | |

Statistiques descriptives

| | N | | | Moyenne | Ecart type |
|---------------------------------------|----|--|--|---------|------------|
| أبذل جهدا لمعرفة حدودي في العمل | 18 | | | 4,1111 | ,83235 |
| أبحث عن وسيلة لجعل عملي أكثر أهمية | 18 | | | 3,7778 | ,80845 |

الملاحق

| | | | | | |
|--|----|--|--|--------|---------|
| أركز على مشاكل خاصة دون أخرى | 18 | | | 3,4444 | ,70479 |
| أثقل الوضع السائد في مكان العمل وأحاول التعود عليه | 18 | | | 3,4444 | 1,19913 |
| استراتيجية الاندماج | 18 | | | 3,6944 | ,56592 |
| N valide (liste) | 18 | | | | |

Corrélations

| | | ضغط المهمة | ضغط الجهاز | ضغط العلاقات | بيت عمل | المحيط الاجتماعي | مستوى الـ ضغط |
|------------------|------------------------|------------|------------|--------------|---------|------------------|---------------|
| ضغط المهمة | Corrélation de Pearson | 1 | ,436 | -,248 | ,088 | ,074 | ,462 |
| | Sig. (bilatérale) | | ,071 | ,321 | ,729 | ,770 | ,054 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| ضغط الجهاز | Corrélation de Pearson | ,436 | 1 | -,003 | -,060 | ,379 | ,546* |
| | Sig. (bilatérale) | ,071 | | ,990 | ,813 | ,121 | ,019 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| ضغط العلاقات | Corrélation de Pearson | -,248 | -,003 | 1 | ,424 | -,059 | ,463 |
| | Sig. (bilatérale) | ,321 | ,990 | | ,080 | ,816 | ,053 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| بيت عمل | Corrélation de Pearson | ,088 | -,060 | ,424 | 1 | -,057 | ,677** |
| | Sig. (bilatérale) | ,729 | ,813 | ,080 | | ,823 | ,002 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| المحيط الاجتماعي | Corrélation de Pearson | ,074 | ,379 | -,059 | -,057 | 1 | ,442 |
| | Sig. (bilatérale) | ,770 | ,121 | ,816 | ,823 | | ,067 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |

الملاحق

| | | | | | | | |
|-------------|------------------------|------|-------|------|--------|------|----|
| مستوى_الضغط | Corrélation de Pearson | ,462 | ,546* | ,463 | ,677** | ,442 | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,054 | ,019 | ,053 | ,002 | ,067 | |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**.. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

| | | السند الاجتماعي | استراتيجية المهمة | استراتيجية العلاقة | استراتيجية الوقت | استراتيجية الاندماج | استراتيجيات ت_المواجهة |
|----------------------|------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|------------------|---------------------|---------------------------|
| السند_الاجتماعي | Corrélation de Pearson | 1 | -,061 | -,019 | ,295 | ,113 | ,300 |
| | Sig. (bilatérale) | | ,811 | ,941 | ,234 | ,655 | ,227 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| استراتيجية_المهمة | Corrélation de Pearson | -,061 | 1 | ,463 | ,542* | ,397 | ,754** |
| | Sig. (bilatérale) | ,811 | | ,053 | ,020 | ,103 | ,000 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| استراتيجية_العلاقة | Corrélation de Pearson | -,019 | ,463 | 1 | ,327 | ,356 | ,657** |
| | Sig. (bilatérale) | ,941 | ,053 | | ,185 | ,147 | ,003 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| استراتيجية_الوقت | Corrélation de Pearson | ,295 | ,542* | ,327 | 1 | ,583* | ,832** |
| | Sig. (bilatérale) | ,234 | ,020 | ,185 | | ,011 | ,000 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| استراتيجية_الاندماج | Corrélation de Pearson | ,113 | ,397 | ,356 | ,583* | 1 | ,752** |
| | Sig. (bilatérale) | ,655 | ,103 | ,147 | ,011 | | ,000 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| استراتيجيات_المواجهة | Corrélation de Pearson | ,300 | ,754** | ,657** | ,832** | ,752** | 1 |

الملاحق

| | | | | | | |
|----------------------|------|------|------|------|------|----|
| Sig. (bilatérale) | ,227 | ,000 | ,003 | ,000 | ,000 | |
| N | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 | 18 |

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,663 | 23 |

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,842 | 20 |

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مواجهتها لدى العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية لجامعة الشيخ العربي التبسي _ تبسة _ ، وقد تم اختيار المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسات، كما تم المسح الشامل لكل العاملين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية لجامعة تبسة، واعتمدنا على استمارة استبيان لجمع البيانات. وقد توصلنا إلى أن أفراد مجتمع الدراسة يعانون من مصادر ضغوط مهنية متعددة ضغط المهمة، وضغط الجهاز، وضغط العلاقات، وضغط المحيط الاجتماعي، وضغط العلاقة بيت/ عمل وان من الاستراتيجيات التي يتبعونها لتقليل من حدة هذه الضغوط كحل بديل استراتيجيات السند الاجتماعي إستراتيجية المهمة، إستراتيجية العلاقة بيت _ عمل، إستراتيجية الوقت، إستراتيجية الاندماج بدرجات متفاوتة لمواجهتها .

الكلمات المفتاحية:

الضغوط المهنية، العاملين، استراتيجيات، ضغط المهمة، السند الاجتماعي

Abstract

This study aims to identify the sources of occupational pressures and strategies to confront them among the employees of the library of the Faculty of Social Sciences and Humanities of the University of Sheikh Arabi Tebessa - Tebessa _ We relied on a questionnaire to collect data.

We have found that the study population suffers from multiple sources of professional pressure، task pressure، device pressure، relationship pressure، social environment pressure، and home/work relationship pressure. Among the strategies they follow are social bond strategies، task strategy، home-work relationship strategy، strategy Time، the integration strategy in varying degrees to confront it

Keywords:

occupational pressures، strategies، employees، device pressure، work relationship