

## 7-المحاضرة السابعة-الهندسة البشرية ودورها في معالجة الضغوط المهنية

### 1-تعريف الضغوط المهنية:

- يعرف معجم المصطلحات التربوية والنفسية الضغوط على أنها «صراع أو حالة من «التوتر النفسي الشديد»<sup>1</sup>
- هي تجربة ذاتية تؤدي إلى خلق مرحلة من 2عدم التوازن النفسي والعضوي داخل الفرد، وهي نتاج عوامل بيئية أو تنظيمية أو فردية.<sup>2</sup>
- تلك الحالات التي تجمع بين القلق والتوتر والارتباك التي تواجه الفرد في مواقف حياته العملية، والتي تجعل العامل ينحرف عن الأداء المعتاد في وإمكانياته كعامل وبين طبيعة عمله بالاتجاه السلبي، مما يؤدي به إلى عدم التوافق بين قدراته 4عمله مقارنة بالإمكانات المتاحة له.<sup>3</sup>

### 2-أنواع الضغوط المهنية بالمكتبات:

لقد اجتهد الباحثون في تصنيف الضغوط المهنية في المكتبات إلى عدة تقسيمات ووفقا ومعيار الأثر لعدة معايير والتي نتج عنها أنواعا مختلفة، فمنهم من قسمها حسب معيار الشدة أثر أو معيار المصدر:

#### أ-الضغوط المهنية من حيث شدة الأثر:<sup>4</sup>

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
<ul style="list-style-type: none"><li>• تسبب انخفاضا في الروح المعنوية تولد ارتباكا</li><li>• تدعو للتفكير في المجهود المبذول</li><li>• تجعل المكتبي يشعر بتراكم العمل عليه</li><li>• تشعر المكتبي بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه</li><li>• الشعور بالأرق</li><li>• ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها</li><li>• الإحساس بالقلق</li><li>• تؤدي إلى الشعور بالفشل</li><li>• تسبب للمكتبي الضعف</li><li>• التشاؤم من المستقبل</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• تمنح المكتبي دافعا للعمل</li><li>• تساعد على التفكير</li><li>• تحافظ على التركيز على النتائج</li><li>• تجعل المكتبي ينظر إلى العمل بتحد</li><li>• يحافظ على التركيز على العمل</li><li>• النوم جيدا</li><li>• القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر</li><li>• تمنح المكتبي الإحساس بالمتعة</li><li>• تمنح المكتبي الشعور بالإنجاز</li><li>• تمد المكتبي بالقوة والثقة</li><li>• التفاؤل بالمستقبل</li></ul>

<sup>1</sup> شحاتة حسن، النجار، زنبب. معجم المصطلحات التربوية والنفسية. لبنان: الدار اللبنانية المصرية، 4111. ص 20

<sup>2</sup> الشوبكي، سميرة. المعجم الإداري. عمان: دار أسامة، دار المشرق الثقافي، (د-ت)، ص 416.

<sup>3</sup> النعاس، عمر مصطفى. الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. مصراته: إدارة المطبوعات والنشر. 4111. ص 14.

<sup>4</sup> طه، عبد العظيم حسين، سالم، عبد العظيم حسين. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: دار الفكر، 4111. ص 14.

ب-الضغوط المهنية من حيث مدة وزمن الشدة: وفق هذا المعيار نجد ثالث أنواع من الضغوط تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها ومدى تأثيرها على صحة المورد البشري والتي عرفت كالتالي: <sup>5</sup>

-الضغوط البسيطة: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري داخل المكتبة أو خارجها. وقد تكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

-الضغوط المتوسطة: هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيادة شخص غير مرغوب فيه ...إلخ.

-الضغوط الشديدة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل. فقد تصل 1 إلى أشهر أو سنوات مثل الفصل عن العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة...إلخ. وتعد الضغوط الشديدة من أهم الضغوط نظرا لاستمراريتها لمدة طويلة وألنها قد تؤدي المورد البشري من جميع النواحي وخاصة داخل المكتبة ألنها تجعله في حالة ارتباك والتوتر المستمر.

ج-الضغوط المهنية من حيث معيار المصدر: <sup>6</sup>

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف غير ملائمة للعمل داخل المكتبة مثل ضعف، الإضاءة، الضوضاء.
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل المكتبة مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خالف مع الرئيس المباشر...إلخ
- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوارثة، مثل القلق، الأساليب الإدراكية (المدركات الحسية) الحاجة إلى الفهم والوضوح والأساليب الإدارية وغيرها.

### 3-مصادر الضغوطات المهنية بالمكتبات الجامعية:

إن المورد البشري في سعيه إلى تحقيق أهدافه في حياته اليومية خاصة من خلال الوظيفة التي يشغلها، ويخضع فيها إلى إشراف ومراقبة من قبل المسؤولين عليه داخل المكتبة، يتعرض الى عوامل ضاغطة، والتي قد يكون هو

<sup>5</sup> وهاج، زهير. ضغوطات العمل وتأثيرها على ارتكاب الموظف للأخطاء المهنية في المؤسسات الصحية. رسالة ماجستير: علم الاجتماع والديموغرافيا: الجزائر، 2015، ص 32.

<sup>6</sup> مباركي، سلوى. ضغوط العمل وتأثيرها على اتخاذ القرار لدى العاملين بالمكتبات الجامعية. رسالة ماستر: علم المكتبات: تبسة، 2017، ص 23.

نفسه مصدرا لها وقد تكون المكتبة التي يعمل بها أو البيئة التي تحيط به ويتوقف مدى تأثير هذه الضغوط ونتائجها عليه، وعلى شخصيته ومدى استعداده النفسي لها. ومن بين هذه المصادر ما يلي:  
أ-المصادر التنظيمية للضغوط المهنية في المكتبات: إن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للمورد البشري عديدة ومتنوعة، فمنها ما هو ناشئ عن العمل الذي يمارسه المورد البشري في المكتبة، أو عن جماعة العمل التي ينتسب إليها، أو المكتبة التي يعمل فيها، أو نتيجة لحياته الخاصة، وفيما يأتي 3 نستعرض هذه المصادر فيما يلي: <sup>7</sup>

-طبيعة عمل المورد البشري في المكتبة.

-الاختلاف المهني.

-صراع وعبء الأدوار المهنية

-النمو والتقدم المهني

-عدم المشاركة في اتخاذ القرار

-سوء الاتصال في مجال العمل

-التحفيز والأجور

-تقييم الأداء

-التغييرات التكنولوجية

ب-المصادر المادية للضغوط المهنية في المكتبات: <sup>8</sup>

-الضوضاء

-الحرارة

-الإضاءة

-التهوية

-ساعات العمل

ج-المصادر الشخصية للضغوط المهنية:

-نمط الشخصية

-مفهوم الذات

-مركز التحكم في الأحداث

<sup>7</sup> عايض، عبد اللطيف مصلح محمد، الشمسي، عبد المغيث يحي. ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي. مجلة الدراسات الاجتماعية. العدد 11 [د- ب]. 2016، ص411 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم 18-03-2022:

<https://ust.edu/beeac05-6607-41a9-87ba-b5815b8bbe85>

<sup>8</sup> قيراط، لمياء. أثر الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة بالمكتبات العامة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قسنطينة. العدد 41 جيجل. 4141. ص411 [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 41/11/41. متاح على

<https://revues.univ-ouargla.dz/index.php/numero-23-ssh/3026-num23>

-أحداث الحياة الخاصة  
-اختلاف قدرات الموارد البشرية