



الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقتها

بالصحة لدى موظفي المكتبة الوطنية

شويطر ليلي

جامعة الجزائر 2

ملخص:

لقد تناولت الكثير من دراسات والأبحاث ظاهرة ضغط العمل والاضغوطات المهنية

وعلاقتها بصحة الأفراد الذين يمارسون مهن مختلفة ومتنوعة في مجالات العمل نذكر منها على سبيل المثال وليس الحصر مهنة الطب، التدريس الشرطة، والوظائف العليا في الإدارة كالمدرء لكن مهنة المكتبي لم تحظ إلا بالقليل من الأبحاث والدراسات النفسية والاجتماعية.

كما تتفق العديد من الدراسات ان الضغط المهني وضغوطات الدور قد تسبب العديد من الأمراض والاضطرابات النفسجسمية disorders psychosomatic مثل: زيادة الشعور بالقلق الإحباط، ارتفاع ضغط

الدم، ارتفاع الكوليسترول، ازدياد ضربات القلب تصلب الشرايين، واضطرابات في الجهاز الهضمي.

وهدف الدراسة الكشف عن مستويات ضغوطات الدور المتمثلة في صراع وغموض الدور

وعلاقتها بصحة الموظف بالمكتبة الوطنية الجزائرية من خلال ظهور مؤشرات نفسجسمية والتي نقصد بها الاضطرابات السيكوسوماتية للضغط

### الكلمات الدالة:

الضغط المهني، صراع الدور، غموض الدور و الاضطرابات السيكوسوماتية ، أعراض نفسجسمية للضغط و أبعاد الضغط النفسي المهني .

### مقدمة:

تتعدد ردود الأفعال للضغوط الواقعة على الأفراد ، فتأثير العامل الضاغظ في سياق متتابع يمكن أن يؤدي إلى اتجاهين الأول : التكيف واستعادة الاتزان الحيوي أو الثاني : المرض و الخلل المرتبط بالضغط هذه النتيجة السلبية للضغوط تعد من أهم المواضيع التي مازالت تلقى اهتماماً وجدلاً بحثياً واسعاً لدى الباحثين لما لها من آثار ضارة على الفرد و المنظمة التي يعمل بها والمجتمع بصفة عامة

وموضوع الاضطرابات الجسمية ذات المنشأ النفسي كالضغط يعد أكثر

المواضع اهتماماً من طرف الباحثين لقد أكدت نتائج الأبحاث الطبية بأن 50% إلى 80% من الاضطرابات الجسمية تعود في طبيعتها إلى أساس نفسي (1)

من خلال هذا الفضاء سنتطرق إلى طبيعة الاستجابة الجسمية للضغط وبعدها أبعاده ثم الاضطرابات السيكوسوماتية لضغط صراع الدور وغموض الدور عند الموظف المكتبي.

### أولاً. طبيعة الاستجابة الجسمية للضغط (2):

كثيراً ما يتعرض الفرد في حياته، إلى الانفعالات مثل التوتر، الفرح، الحزن والاطمئنان وتنعكس تأثيراتها على الجسم، الذي يستجيب بتغيرات يتم التحكم فيها عن طريق الجهاز العصبي وكذلك التنبيه الهرموني، فعندما يدرك الفرد الحادث الضاغط تظهر تغيرات في الجسم، بدءاً بالشعور بزيادة ضربات القلب وربما زيادة ارتفاع ضغط الدم، أو زيادة أو نقص في التنفس تصيب العرق، وجفاف الحلق فكيف يحدث هذا؟ وكيف يستجيب الجسم للضغط؟

كل جهاز من أجهزة الجسم يقوم بالاستجابة للضغط الذي يتعرض له الفرد وذلك عن طريق التنبيه العصبي ، و كذلك التنبيه الهرموني ؛ إن منطقة الهيبوتلاموس في الجهاز العصبي هي المسؤول الرئيسي عن الانفعالات و التوتر الذي ينقل بدوره المثير ، إلى الغدد خاصة الغدة النخامية و الغدة

الإدرنالية التي تفرزان بدورهما الهرمونات التي لها علاقة بالضغط مثل الكورتيزول Cortisol والألدوسترون Aldosterone والإبينفرين Epinephrine ؛ و تكون استجابة الجسم بزيادة هيجان الأعصاب و نشاط القلب و الشرايين و النبض و ضغط الدّم ، كما تضطرب وظائف الجهاز الهضمي و تزداد نسبة احتراق السكر من خلال هذه الاستجابات و يحاول الجسم التكيف مع المواقف الضاغطة .

إن الفهم الصحيح لاستجابة الجسم للضغط يساعد كثيرا في فهم طبيعة الضغط المهني والآثار التي يتركها على صحة الفرد وأهمها: الاضطرابات النفسية - الفيزيولوجية ولذا سوف نتعرف على أبعاد الضغط وفتته الاربع

### ثانيا أبعاد الضغط النفسي - المهني:

يعتبر الضغط ضرورياً كعامل محفز لتثبيت التوازن الداخلي البيولوجي للإنسان؛ إلا أن زيادة في شدة الضغط -المدرك -أو مدة التعرض له، عندما تتجاوز طاقات التكيف لدى الفرد قد تؤدي إلى نشأة الأمراض والاضطرابات السيكوسوماتية؛ عندما يدرك الفرد عدم قدراته في التحكم في مسببات الضغط فإن جسمه يمر بحالة تعرف بالمواجهة أو الهروب وعلى إثر ذلك تزداد ضربات القلب، تتسع حدقة العين، كما تزيد نسبة الأدرينالين، وتظهر الأعراض باختلاف أنواعها الجسمية، الانفعالية، المعرفية الذهنية مع استمرار مسببات الضغط.

ولكل فرد إمكانياته وقدراته العقلية الخاصة به في التكيف والأهم من

ذلك لكل واحد إدراكه للمواقف الضاغطة والحياتية وكيفية الاستجابة لها؛ ولهذا قام ابراهم Braham بتصنيف أعراض ضغط العمل إلى 4 فئات وتتمثل فيما يلي (3):

## 1/ الأعراض الجسمية (Physical symptoms) وهي تضم الأعراض الآتية:

\*العرق الزائد

\*التوتر الشديد

\*الإرهاق المفاجئ

\*الصداع بأنواعه (نصفي و دوري)

\*آلم في العضلات و خاصة الرقبة و الكتف

\*عدم انتظام في النوم (النوم الزائد ، حاجة للنوم)

\*الإمساك

\*آلام في المعدة مع عسر الهضم

\*آلام الظهر و خاصة الجزء السفلي منه

\*الإسهال

\*القرحة

\*التغيير في الشهية

\*عدم انتظام ضربات القلب

\*آلام المفاصل

## 2/ الأعراض الانفعالية (Emotional Symptoms):

\*سرعة الانفعال

\*تقلب المزاج

\*سرعة الغضب

\*الاكتئاب

\*البكاء (الرغبة في البكاء)

## 3/ الأعراض المعرفية أو الذهنية (Intellectual symptoms) ضمت

كالآتي :

\*النسيان

\*الصعوبة في التركيز مع انخفاض الفعالية في الأداء

\*صعوبة في اتخاذ القرارات

\*اضطرابات التفكير مع الشعور بالملل

\*دافعية منخفضة (فقدان الحماس في العمل)

\*الشعور بالسلبية اتجاه العمل أو عدم الرضا في العمل

#### 4 / الفئة الرابعة تضم الأعراض الخاصة بالعلاقات البينشخصية Interpersonnel Symptoms وهي:

\*عدم الثقة بالآخرين

\*نسيان المواعيد أو إلغاؤها قبل موعدها المحدد

\*توتر العلاقات مع الآخرين

\*عدم التعاطف مع مشكلات أو حاجات الآخرين

\*تبني سلوك دفاعي في العلاقات مع الآخرين

إن تصنيف ابراهم (Braham) لأعراض الضغط الخاصة بالعمل ليس معناه ظهورها عند الفرد العامل كلها بهذا الشكل، بل هناك أعراض تظهر عند الفرد الواحد الذي يعمل في نفس الظروف المحيطة والتنظيمية مع أنه تختفي عند الآخر؛ وهذا بسبب الفروق الفردية وخاصة إدراك الفرد للضغط وكيفية الاستجابة له.

فالدراسة كشفت عن مستويات إدراك ضغط المهني لصراع الدور وغموضه، عند موظفي المكتبة الوطنية وعلاقته بظهور الاضطرابات النفسجسمية؛ أي فهم طبيعة وتشخيص أهم الإثارة الناتجة عن الضغط المهني، ونقصد بها الاضطرابات النفسجسمية (السيكوسوماتية)

ثالثاً. مفهوم الاضطرابات السيكوسوماتية<sup>(4)</sup>:

تسمى أيضا الاضطرابات السيكوفيزيولوجية أو النفسجسمية "Psychophysiologicalor, psychosomatie disorders" وهي مجموعة من الأعراض التي تنشأ من أسباب أو عوامل نفسية اجتماعية وهذه الأعراض تتخذ شكلا جسميا أو عضويا فهي عبارة عن أعراض فيزيقية "Physiques symptômes" حيث تتضمن تنبيه الجهاز العصبي الذاتي أو المستقل.

في تعريف الباحث (ريتشاردم سويم) للاضطرابات النفسجسمية، يرى أنها حالات معينة يتم فيها التغيرات في الجسم بسبب رئيسي يرجع إلى اضطرابات انفعالية.

وفي إنسكلوبيديا البريطانية، جاء تعريف الاضطرابات السيكوسوماتية على "أنها الاستجابات الجسمية للضغوط الانفعالية والتي تأخذ شكل اضطراب جسمي

من هذا المنطلق نستطيع أن نلخص أن أي نوع من الانفعال النفسي مثل ضغط العمل لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الخارجية والتغيرات الفسيولوجية الداخلية.

ونظرا لتعدد الاضطرابات التي تصيب الفرد الموظف، نتيجة الضغط ولصعوبة حصرها وتداخلها فيما بينها يمكن التعرض لأهمها والأكثر شيوعاً:

## 1/ الصداع Migraine (5):

يعتبر أكثرها انتشارا لدى الأفراد الذين يدركون الضغط العالي، وغالبا ما ينشأ الصداع نتيجة لعوامل نفسية تؤدي إلى اضطرابات في الجهاز الدوري؛ فعندما يتعرض الفرد العامل إلى الصداع بصفة مستديمة نتيجة لمجموعة من العوامل الضاغطة (عوامل ضغط خارجية المنظمة، عوامل ضغط خاصة بالفرد)، التي لا يستطيع تحملها مثل: صراع الدور وغموضه إذ يعتبران عاملين خارجيين يؤثران في ظهور الصداع. إن وقوع الموظف أو الفرد العالم تحت ضغط شديد في ميدان عمله بحيث لا يستطيع تحمله، يؤثر ذلك على الأوعية الدموية في الرأس، فتمتد وتؤدي إلى توتر عضلات الوجه، فينتج ألم الصداع.

كما أكد الباحثان (Graham et Wolf) على وجود علاقة قوية بين الصداع و الضغط النفسي حيث يؤدي هذا الأخير إلى تغيير ، ضربات القلب ، التي تؤثر بدورها على الأوعية الدموية في الرأس و تسبب الضغط على الجمجمة و ينتج عنها الصداع ؛ وأكثر صور الصداع ارتباطا بالضغط هي الصداع النصفي Migraine و الصداع الناتج عن توتر عضلات الرأس Migraine of Muscle contraction headache فبالنسبة للصداع النصفي ، يصاب به الفرد نتيجة للمواقف الضاغطة فتمتد و تتقبض شعيرات الأوعية الدموية في الرأس و بذلك يحدث تنبيه الأطراف النهائية للأعصاب الموجود مع الشرايين و يبدأ الشعور بالآلام و ترافقها أعراض مثل : رؤية أضواء ، بقع سوداء و شعور بتنميل في أحد

جانبي الجسم ، و قد تصاحبها أعراض أخرى مثل : غثيان والتقيؤ .

أما فيما يتعلق بالصداع الناشئ عن توتر عضلات الرأس يبدأ الفرد يشعر في البداية بالألم في الرأس من الخلف والذي يمتد إلى جانبين الرأس في آن واحد، كما يشعر الفرد المصاب كأن رباطا شديدا يشد رأسه بحيث يفقده القدرة على التركيز والعمل

كما بينت بعض الدراسات بأن الأفراد الذين يعانون الصداع بسبب ضغط العمل، غالبا يتميزون بشدة الحساسية للنقد، كما أنهم يوجهون النقد الكثير للآخرين، ويتصفون بالطموح والاندفاع لأجل الوصول إلى أهداف عالية، وقد لا يستطيعون تحقيقها مما يجعلهم معرضين دائما للتوتر النفسي

والذي يؤدي بهم إلى الصداع، بحيث يصبح هذا العرض مرضًا مزمنًا، بسبب تكرار حدوثه عند الفرد

## 2/ اضطرابات الجهاز الهضمي<sup>(6)</sup>:

تعتبر هذه الاضطرابات رد فعل تجاه الضغط المهني وهي تشمل على: قرحة المعدة Stomacal Peptique Ulcère وقرحة الكولون Ulcères Colis؛ فتعتبر قرحة المعدة هي انسلاخا تدريجيا لمنطقة صغيرة من نسيج المعدة أو الجزء العلوي من الأمعاء الدقيقة التي تظهر نتيجة الإفرازات المفرطة للأحماض بسبب الانفعالات التي يشعر بها الفرد في عمله.

وفي نفس السياق أكدت دراسة لـWolf بأن الإفرازات الزائدة في المعدة،

تنشأ بسبب الضغط المزمن والمتكرر حيث يؤدي إلى تآكل وتخريب خلايا جدران المعدة وهذا ما أكدته دراسات تجريبية على وجود عوامل ارتباط بين القرحة والعمل تحت ظروف التوتر والضغط.

كما جاءت دراسات أخرى لتدعيم ما سلف أن أكثر الأفراد إصابة بقرحة المعدة، هم الأفراد الذين يتصفون بقلّة النضج والتمركز حول الذات والميل إلى المنافسة الشديدة والطموح والرغبة في النجاح

على أن نتائج الضغط لا تقتصر فقط على المعدة بل تمتد لتشمل منطقة القولون الذي يعتبر من أكثر أجزاء الجسم استجابة لأنواع التوتر الانفعالي، لقد أوضح العلماء أن نزول الإفرازات المخاطية بالبراز واستمرار حالات الإمساك كلها مؤشرات تدل على تعرض القولون لحالة من الاضطراب، النفسجسمي وعندما يتعرض الفرد لضغوط العمل الشديدة، فإن هذه الضغوط تولد لديه الاضطرابات التي ينتج عنها قرحة القولون

أما السمنة التي تعتبر مرض العصر الحديث تعد أيضاً إحدى الاستجابات التي يلجأ إليها الجسم استجابة للضغوط المهنية؛ فقد أثبتت الأبحاث التجريبية أن ما بين 62 % إلى 65 % من حالات السمنة ترجع لأسباب نفسية و الانفعال الزائد و القلق الذي يعمل على تعطيل مراكز الشبع في الدماغ الهيبتوتلاموس ، بحيث تجعل الفرد الذي يعاني من الضغط يفقد القدرة على إدراك حالة الشبع وبالتالي لا يشعر وهو عصبياً و فيزيولوجياً بحالة الشبع مهما تناول من كميات الطعام حيث يتناول أكثر مما يحتاج إليه من الطعام دون وعي منه .

### 3/ اضطرابات الجهاز الدموي (القلب والأوعية الدموية) (7):

لقد بينت دراسات مؤتمر أطباء القلب الذي عقد في باريس عام 1989 التي حضره عما يزيد ألفين 2000 طبيباً بأن أمراض القلب والأوعية الدموية تعتبر من أشد الأمراض فتكا بالإنسان حيث وصل ضحاياها ما بين 55% إلى 60% من وفيات العالم.

أما أبحاث فريدمان وروزنتان التي كشفت مجموعة من الأنماط السلوكية التي توضح أنها مرتبطة بأمراض القلب عند الأشخاص الذين صنفتها الدراسة إلى نمطين من السلوك: نمط سلوك الشخصية (أ) ونمط سلوك الشخصية (ب) وهذا ما تم التعرض له في الفصول السابقة من البحث الحالي.

إن الأشخاص الذين يعانون مرض انسداد الأوعية يظهرن غالباً الدافع الشديد إلى العمل، كما يبدو عليهم الهدوء وعدم الإجهاد ومحاولة الاستقلال الذاتي والاستغناء عن الآخرين، لذا فإنهم غالباً ما يستخدمون المحادثة والجدال لتحقيق سيطرتهم على الآخرين وعندما يتعرضون لضغوط شديدة فإنهم يميلون إلى كبت مشاعرهم الداخلية والالتجاء إلى التخيل بدلاً من التعبير السلوكي عنها

وأما الأشخاص المصابون بمرض الذبحة الصدرية، فإنهم يشبهون مرضى انسداد الأوعية حيث يتمتعون بدافع شديد إلى العمل، إلا أنهم يميلون إلى اختيار الأعمال التي لا يكون فيها للآخرين سلطة عليهم، إذ

يحققون من خلال عملهم المستقل والتفوق من غير أن يضطروا إلى تحمل الشيء الكثير من المسؤولية الإدارية.

وما يمكن استخلاصه أن ضغوط العمل تعد سبباً من أسباب اضطرابات القلب والأوعية الدموية حيث إن الأشخاص المعرضين لهذه الأمراض غالباً ما يكونون من نمط الشخصية " أ " .

#### 4/ اضطرابات الجهاز التنفسي<sup>(8)</sup>:

تتمثل في أعراض ضيق التنفس أي العجز عن التنفس التي يكون سببها حالات التوتر والضغط وهذا ما أكدته أبحاث تناولت حالات الربو، إذ من أهم أسبابه ترجع إلى المتغيرات الانفعالية مثل الضغط والصراعات المستمرة.

إلى جانب هذه الاضطرابات يوجد ما يعرف بأوجاع الظهر التي يسببها ضغط العمل وتحدث كرد فعل لعدم القدرة على التحكم في الوقت والعمل. كما أنها أكثر الحالات التي يعانيتها الأفراد الذين تتطلب أعمالهم الجلوس لساعات طويلة، هذه الأوجاع والآلام نجدها في أسفل الظهر نتيجة لتوترات قد تكون تعبيراً رمزياً عن استياء الشخص من عبء الحياة وثقل المسؤوليات الواقعة عليه.

ولذا يمكن استخلاص أن ضغط العمل، من الممكن أن يترك آثاره على صحة الفرد من خلال ظهور أعراض لها علاقة مباشرة بالاضطرابات المذكورة سالفاً

حاولت الدراسة توضيح أهم الاضطرابات المصاحبة لضغط صراع وغموض الدور لأن تشخيص الاضطرابات يكاد يكون أمرا صعبا نظرا لتداخل عدة عوامل تعقد و تشابك السلوك الإنساني داخل المنظمة؛ ولكن الباحثة حاولت الكشف على أهم الأعراض السيكوسوماتية الناتجة عن ضغط صراع وغموض الدور المدرك من طرف المكتبيين الجزائريين الأعراض والمؤشرات التي تمتد صلة وثيقة بالاضطرابات المذكورة سالفا؛ ولذا فإن السؤال المطروح هو هل تلك الأعراض تعتبر مؤشرات دالة على اعتلال الصحة موظفي المكتبة. وما هي أهم الاضطرابات النفسية التي تظهر نتيجة ضغط المهني؟

#### 5/ الاضطرابات النفسية<sup>(9)</sup>:

تعتبر الحالات النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على آثار الضغط ذلك أن الناس لديهم درجة محددة من تحمل الضغط الواقع عليهم وهي ما تعرف بـ "عتبة الإحساس"، فعندما يتجاوز الأفراد هذه النقطة نتيجة لضغط عالي يواجهونه، تبدأ الكثير من الاضطرابات النفسية الظهور لديهم

ومن أهم الاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة ضغط العمل نذكر منها الإحباط، العصاب توهم المرض والقلق، باعتبار هذا الأخير أكثر انتشاراً، وقد يكون عاملا من عوامل الضغط المهني وقد يكون سببا أو نتيجة من نتائج ضغط

## 1. القلق :

تتميز استجابة القلق بالأعراض التالية:

-عجز عن التركيز و الانتباه ، فقدان الفرد السيطرة على النفس  
-حدوث اضطرابات في وظيفة الجهاز العصبي السمباتي مما يؤدي بالفرد  
زيادة في نبضات القلب ، التنفس السريع ، و زيادة العرق في الكفين،  
وبرودة في الأطراف اليدين جفاف الحلق و اضطرابات المعدة و ضيق في  
الصدر.

-التوتر العضلي الذي يترتب عليه شعور الفرد بالتعب و عدم القدرة على  
الاسترخاء

إن تعرض الفرد للقلق نتيجة ضغط المهني يعني إنذاراً بالخطر الذي  
يهدد سلامة الفرد النفسية وتقديره لذاته وشعوره بالسعادة، مما ينعكس على  
أدائه في العمل وعلاقته مع زملائه المشرفين بصفة سيئة والدراسة الحالية  
لا تحاول تشخيص القلق كحالة، وإنما كاستجابة، أو كعرض يظهر نتيجة  
الضغط المهني، نلتمسها من خلال المؤشرات السابقة الذكر.

## 2. الاكتئاب:

يعتبر الاكتئاب من بين الاستجابات النفسية الناجمة عن ضغوط العمل  
فعندما تزيد شدة الضغط على الأفراد داخل بيئة العمل، فإن البعض منهم  
لا يستطيع مواجهتها والتكيف معها مما يؤدي بهم إلى الشعور بالاكتئاب

والحزن و توتر الأعصاب و الشعور باليأس و قلة النشاط و ينقص الاهتمام بالعمل بل يصل إلى غاية العجز عن القيام بأي عمل ، بسبب عدم الثقة في النفس أو عدم القدرة على التركيز.

فالباحث كودلو ( Goodloe ) بين أنّ مواقف العمل التي تعرض الفرد للاكتئاب نتيجة ضغط المهني، تكون بسبب فقدان شيء مهم ، كأن يفقد الموظف مركزه فجأة وخاصة إذا كان هذا المركز يحقق له ذاته ، أو عندما يفقد الفرد ترقية إلى منصب أعلى كان ينتظرها منذ فترة طويلة . أو عندما يفصل عن العمل أو ينقل إلى مكان آخر لا يرغب فيه، لأنه قد ينتج عنه مقاطعة الأقارب والزملاء. كما يظهر الاكتئاب نتيجة تغيير مهام وطبيعتها وخاصة التي تتطلب مهارات وقدرات جديدة لا يملكها الفرد<sup>(10)</sup>

كما بينت دراسات أنّ الاكتئاب يمكن أن يحدث في العمل كنتيجة للضغوط المهنية، عندما يشعر الفرد أن إنجازته لا يعطي نتيجة أو لا يعود عليه بفائدة؛ غالباً ما يعانيه مديرو الإدارة العليا حيث يشعرون بأن جهودهم لم تعد تؤدي إلى نوع من الترقية أو الاعتراف، بل إنهم يشعرون بأن مراكزهم العليا مخيبة للآمال حيث حرمتهم من فرص للاستمتاع بالعمل وأفقدتهم النظر إلى المستقبل.<sup>(11)</sup>

## 6/ الاضطرابات السلوكية<sup>(12)</sup>:

تمثل الاضطرابات السلوكية نمطاً من استجابات ،أكثر وضوحاً من الآثار النفسية و الفيزيولوجية حيث يلجأ الفرد إلى تلك السلوكات ، لأجل

أن ينفس بها عن نفسه من الضغوط التي يدركها وقد بين أسامة كمال راتب أهم العلامات و المؤشرات السلوكية البارزة للضغط : " سرعة الغضب و الانفعال ، وعدم الصبر و حدة الطبع ، و فقدان اللذة في العمل و عدم الميل إلى بذل المجهود الجسدي و الرغبة الشديدة في تعاطي الكحول والمخدرات و التحدث بسرعة ، قضم الأظافر ، مضغ الشفاه ، نتف الشعر ، عبوس الوجه ، فتح العينين و إغماضها على النحو لا إرادي والارتعاش ،

وكما وضح الباحثون كل من كويك، كولمان، جيردانو وآخرون (Girdano؛ Quik؛ Coleman) أهم الاضطرابات السلوكية الناتجة عن الضغط المهني التي تضم: " سوء التوافق المهني في العمل سوء التوافق الاجتماعي والشخصي والإفراط في الأكل والشرب، التدخين وتناول المنبهات وارتكاب المخالفات والشكاوى والغياب أو الاستقالة من العمل والتغيير في طريقة المشي والجلوس واضطراب في الكلام والاضطراب في النوم ".

للضغوط آثار أخرى تتمثل في اضطراب الأداء وضعفه، والحركات الزائدة وكثرة الشكاوى اضطرابات المرتبطة بالنوم والتي يصاب بها الأشخاص نتيجة لضغوط العمل هي: الأرق، الكابوس والفرع الليلي والنعاس النهاري

إن الضغط المهني المتواصل الناتج عن وظيفة مكتبية يثير التوتر، إما بسبب ما يتطلبه من جهد فكري أو جسمي كالجلوس الطويل أو تحمل

مسؤوليات كبيرة من الممكن أن يؤدي إلى حدوث اضطرابات في المعدة وتشنجات عضلية، وكلتا الحالتين تؤديان إلى ليالي مؤرقة؛ فإن الموظفون غالباً ما يجدون أنفسهم منزعجون عند الذهاب إلى النوم وخاصة الأشخاص الذين يقومون بوظيفتين أو حتى ثلاث وظائف للحصول على أهدافهم، بحيث إنه عندما يأتي وقت النوم يظل عقله متنبها مع عدم القدرة على الاسترخاء ولا حتى على النوم.

إن النقص في النوم المريح يؤدي إلى توتر أعصابنا ويزعجنا في اليوم التالي مما يضاعف من حدة ضغوط العمل وتفاقم مشكلاتنا الصحية والنفسية والتنظيمية الناجمة عن هذه الضغوط؛ كما تظهر جملة من الآثار السلبية الخاصة بالعلاقات البينشخصية كعدم الثقة غير المبررة، لوم الآخرين ونسيان المواعيد أو إلغائها، التهكم والسخرية من الآخرين وتبنى سلوك دفاعي في العلاقات مع الناس.

ولتحديد أعراض الضغط المهني - السلوكية عند موظفي المكتبة الوطنية استعملنا مقياس دايفيس وآخرون (Davis et al) حتى نتمكن من معرفة المؤشرات السلوكية لضغط صراع وغموض الدور فهي أكثر وضوحاً من الآثار الفيزيولوجية والنفسية وتتمثل في غياب الحماس في العمل، صعوبة اتخاذ القرارات والتركيز الشعور بالسلبية في العمل والملل، تناول المنبهات كالقهوة، التدخين، انخفاض في فعالية الأداء إلى غيرها من الأعراض. (13)

## 7/ الاضطرابات المعرفية (14):

ينتهي الحادث الضاغط أو الموقف الضاغط الذي عايشه الفرد، ولكن تبقى آثاره وعواقبه وأهمها وجهة نظر الفرد إليه وإدراكه له وتفسيره له. فضلاً عن ذلك تتسبب الضغوط في العديد من الاضطرابات المعرفية نجملها كالآتي: " النسيان، صعوبة التركيز، الصعوبة في اتخاذ القرارات، الاضطراب في التفكير، ضعف الذاكرة أو صعوبة استرجاع الأحداث، استحوذ فكرة واحدة على الفرد، انخفاض الدافعية، إصدار أحكام غير صائبة.

وأهم الاضطرابات المعرفية ارتباطاً بالضغط النفسي المهني العجز المتعلم أو العجز المكتسب الناتج عن الأحداث الضاغطة الذي يجد الفرد نفسه عاجز وغير قادر التحكم فيها ويتجلى العجز في المظاهر التالية:

\* انخفاض الدافعية المهنية وغياب الرغبة في المبادرة أو طرح فكرة جديدة  
\* اقتناع شخصي بعدم إمكانية التحكم في ظروف العمل

\* خلل في التوازن الانفعالي الذي يمكن أن يؤدي للاكتئاب والقلق وما يرتبط من آثار سلبية على الأداء الوظيفي.

\* رفض وتجنب المعلومات التي تساهم في إعادة التحكم أو التعامل مع الأحداث من حوله.

وللإشارة فإنه ليس من الضروري أن يتعلم الفرد أو يكتسب العجز نتيجة

مروره شخصياً بخبرات سلبية بل يمكن أن يصل إلى حالة العجز المتعلم من إدراك أو رؤية تأثير الأحداث على الآخرين من حوله وتسمى هذه الحالة بالعجز البديل.

إن الاضطرابات المذكورة أنفاً، لا يتم ظهورها بشكل عام، فقد تكون هناك آثار أخرى لم تكشفها الدراسات والأبحاث بعد مما يجدر التنبيه أن الأعراض تظهر مع استمرارية الضغوط التي تتجاوز طاقة الفرد للتكيف، كما لا تظهر جميعها في وقت واحد ولا لدى جميع الناس نتيجة للفروق الفردية، فلكل واحد إمكانياته وقدراته الخاصة ومن تم إدراكه المميز للمواقف الحياتية والمهنية

و حتى نتعرف على أهم الاضطرابات السيكوسوماتية نتيجة لضغوط الدور المدركة لدى موظفي المكتبة الوطنية الجزائرية، استعنت الباحثة بمقياس الاعراض السيكوسوماتية للباحثين Ulriche et Fitzgerald و الذى ترجمه للغة العربية أدم العتبي 1997 ، وتم تطبيقه في البيئة الكويتية في دراسة"« ضغط العمل و علاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى موظفي القطاع الحكومي » يضم المقياس على إحدى و عشرين 21 مؤشر (ألام الظهر ، التعب ،سرعة الغضب ، ثقل و تعب الساقين الصداغ ، حاجة مفرطة للنوم ألام الكتف والرقبة ، ألام المفاصل أو أطراف اليدان او القدمان ، برودة في الأقدام ، البكاء ، الإرهاق المفاجئ ، ألام المعدة ، الأرق التعب الشديد ، الدوخة ، عدم انتظام ضربات القلب ، الام الصدر ، الشعور بالقيء أو الغثيان ، فقدان الشهية ، ألام الحنجرة ،

وضيق التنفس). (15)

### ضغط المهني لصراع وغموض الدور والاضطرابات السيكوسوماتية (16)

أكدت دراسة French التي شملت على 205 مهندس بقواعد النازا إلى وجود علاقة قوية ما بين ضغط غموض الدور وظهور الأعراض السيكوسوماتية كارتفاع ضغط الدم ومؤشرات اعتلال الصحة النفسية الجسمية وهذا ما يتفق مع دراسة ماسلاش بأن ضغط غموض الدور أكثر شيوعا عند الذين يتعاملون مع الناس مباشرة ويؤدي إلى ظهور أعراض فيزيولوجية.

أما دراسة Beehr بينت أن غموض الدور في العمل ينجم عن عدم إيصال المعلومات الكافية للموظف، فيما يتعلق بالدور المطلوب منه إنجازه في العمل من طرف الأشخاص المسؤولين في التنظيم الإداري مثل المدراء والمشرفين، هذا ما يجعل الموظف يشعر بغموض الدور المطلوب أداءه عند تقديم معلومات غير واضحة ومتناقضة من قبل المدير أو المشرف وهكذا يدرك الموظف الضغط وقد يترتب أعراض نفسجسمية في حالة إستمرارية الضغط لمدة أطول قد يؤدي إلى إل اعتلال صحة (17)

أما Hendrix وضح في دراسة لديه أن ضغط العمل قد يسبب العديد من الاضطرابات الجسمية منها: ألم الظهر، التهاب المفاصل الصداع، القرحة، السرطان، السكري وأمراض التنفس.

كما أشارت دراسات Kahn من جامعة ميتشغان أن الأفراد الذين يعانون

من صراع و غموض الدور في عملهم الوظيفي اليومي، قد يؤدي بهم إلى فقدان تحديد دورهم كما يظهرون قليلا الرضا في نشاطهم المهني و توترات زائدة متعلقة بعملهم، شعور بقلّة أهمية أعمالهم في التنظيم يصحبها فقدان احترام الذات و الثقة في النفس و قد تظهر بعض الاضطرابات الفيزيولوجية مثل الصداع، ارتفاع ضغط الدم، أمراض التنفس، ألم الظهر و القرحة.

في دراسة مشابهة بين محمد عبد الطاهر الطيب أن ضغط نقطة البداية بالنسبة للأمراض النفسية و العقلية وحتى الجسمية مما يستوجب على القائمين بتسيير شؤون الموظفين و الباحثين القيام بتشخيص دقيق باستخدام طرق و أساليب علمية ، لمعرفة مسببات لضغوط العمل و مصادرها و الآثار الناتجة عنها ، من تم وضع استراتيجية لمواجهة هذه الظاهرة ؛ التي حظيت بعض المهن و التخصصات كالطب و التربية و الإدارة و الأمن بالدراسات التي تهدف إلى فهم العوامل المؤدية إلى الضغط المهني ، بينما أجريت دراسات قليلة لا تكاد تذكر في مجال المهنة المكتبية.

من المؤكد أن المهنة التي يمارسها الإنسان تؤثر في شخصيته وأيضاً في ظهور الأمراض

والاضطرابات النفس جسمية، لذا حظيت بعض المهن بأبحاث ودراسات نفسية واجتماعية تخص ظاهرة الضغط وأثاره على صحة الفرد وسلامة المؤسسة التي يعمل بها غير أن ضغط صراع وغموض الدور وأثاره

النفسجسمية لدى العاملين بالمكتبات كان ولا يزال موضوعا منسيا رغم أهمية العنصر البشرى وهو الأهم في عالم المكتبات الذي يقدم العديد من الخدمات لصفوة المتعلمين من المجتمع فعلينا أن ننظر إليه نظرة إجلال وإكبار (18).

إضافة إلى أن انفتاح المكتبة الوطنية بوصفها مكتبة عمومية وأكاديمية و بحثية تهتم بالتراث الوطني و العالمي مما يتطلب توفر العنصر البشرى الذى يشعر بالولاء و الانتماء للمكتبة التى يعمل بها و هذا عن طريق وضوح الدور المهني و خلق مناخ تنظيمي خل من الغموض كالمهام وأهداف العمل التى يقوم بها المكتبي ليست واضحة بحيث يجد نفسه في بعض الأحيان في مأزق مع رئيس المصلحة أو مديره المباشر نتيجة عدم تحديد دوره و معرفته لما هو متوقع منه في المصلحة التى يعمل بها هذا من جهة و من أخرى قد يدرك المكتبي من خلال دوره المهني الموكل إليه تعارض المتطلبات كالقيام ببعض الأعمال التى تكون مقبولة من شخص و مرفوضة من طرف آخرين أو يطلب من المكتبي أداء أعمال متناقضة من عدة أشخاص في المصلحة التى يعمل فيها أو القيام بمهام و أعمال يشعر أنها غير ضرورية .

### خاتمة:

من خلال ما تعرضنا اليه في هذا الفضاء ندرك جليا مدى تعقد ضغوطات الدور باعتبارها من أهم المحددات للضغط أو المواقف

الضاغطة المسببة للضغط المدرك عند موظفي المكتبي بمستويات مختلفة راجع للفروق الفردية و علاقتها بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية للضغط ، مع أن الحركة المكتبية في الجزائر تواجه مجموعة من الصعاب المتعلقة بالميزانية و نظم التسيير ونوعية الخدمات المقدمة ،فإن شريحة المكتبيين تحتاج إلى وقفة متأنية نظرا لأهمية الدور البارز في تطوير المهنة المكتبية و ما دامت الدراسة كشفت عن وجود علاقة ارتباطيه بين مستوى صراع و غموض الدور و مستوى ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية لدى موظفي المكتبة فالحل المباشر يكمن في كيفية مواجهة ضغوطات الدور و النمط التفكير السليم مفادها يغفل حقيقة مفادها أن مصادر الضغوطات المهنية ليست ضارة أو سلبية ، لأن مستوى معين من الضغوط ضروري و حيوي بل بشكل القوام الديناميكي للمهنة بمعنى آخر أن جرعة معينة من الغموض بالنسبة للوظيفة تعتبر حيوية و محفزة للعامل على تقديم اجتهاداته في إثراء الوظيفة

#### المراجع باللغة العربية والأجنبية:

- 1- أحمد عبد الخال ق2000: الصدمة النفسية دار الكتاب الحديث الكويت
- 2- بارون خضر عباس (1999) : دراسة في الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل ، المجلة التربوية ،المجلد 13 ، العدد53 ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت

- 3 -Braham, B. (1994): Managing stress, keeping calm under fire,  
Journal psychosomatic research vol 42.
- 4- Kahn ,H et Cooper ,C (1993) : Stress in the dealing room –  
Journal of personality and social psychology 53 pp 28–31
- 5- Quick et Quick (1984): organizational stress and preventive  
management , Journal of social psychology 30 pp 39– 46
- 6- محمد السيد عبد الرحمان (2000): علم الأمراض النفسية والعقلية، دار قباء للطباعة و  
النشر و التوزيع، القاهرة
- 7- عطف محمود يس (2002) : اسس الطب النفسي الحديث ، منشورات محسون  
الثقافية ، لبنان
- 8- العيسوي عبد الرحمان (2002) الاضطرابات النفسجسمية ، سلسلة موسوعة كتب علم  
النفس الحديث ، دار الراتب الجامعية ، الطبعة الثانية ، بيروت ، لبنان
- 9- أسامة كمال راتب (1989): علم الأمراض النفسية والعقلية، دار النهضة العربية،
- 10- عبد الستار إبراهيم (1998): الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليبه  
وعلاجه، سلسلة عالم المعرفة العدد 239 مجلة المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب،  
الكويت
- 11- العيسوي عبد الرحمان (2002): اضطرابات الشيخوخة وعلاجها، دار النهضة العربية،  
بيروت، لبنان
- 12- Colman, L. (1988): Stress management techniques:  
Management people for healthy profits. In Journal personality and

social psychology 54

13- Davis, M . Meckay , M (1997) : The relaxation and stress reduction .In journal of applied psychology.N° 81

14- عسكر علي (2000): ضغوطات الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث،

15- Ulriche,A et Fitzgerald, (1990) : Stress experience by physicians and nurses in the cancer word .In journal of social sciences medecine

16- French,J.R & H.arrison, R (1993) : A model of person environment fit .Coping and adaptation .In journal of applied psychology.N°75

17 - هيجان عبد الرحمان بن أحمد بن محمد (1998) : ضغوطات العمل مصادرها و

نتائجها و كيفية إدارتها ، معهد الادارة العامة ، الرياض ، السعودية

18- فؤد البهي السيد (1999) : علم النفس الاجتماعي رؤية معاصرة ، دار الفكر العربي ،

مصر .