



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف المسيلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

الرقم التسلسلي:...../2022

رقم التسجيل:.....

## مستوى الضغوط المهنية لدى عمال البلدية

دراسة ميدانية: بلدية حمام الضلعة لولاية المسيلة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة اللسانس في:

تخصص: تنظيم وعمل

شعبة: علم النفس

إشراف الدكتور:

- ضياف زين الدين.

من إعداد:

-فايد المسعود.

- مقراني أسماء.

- طارق عقوني.

السنة الجامعية: 2023/2022.

# شكر وعرفان

قال تعالى في محكم تنزيله "وسيجزي الله الشاكرين"

وكذلك مصداقا لقوله "ولئن شكرتم لأزيدنكم "

نشكر الله عز وجل أن أمدني بالقوة والصبر على أن أتمم هذه المذكرة  
ونحمده على إنعامه علي نور العلم، الذي أنار لي الطريق إلى درب العلم  
والمعرفة في أداء هذا العمل المتواضع

بكل امتنان واحترام أشكر الأستاذ المشرف " ضياف زين الدين "  
الذي ساعدنا في انجاز هذه المذكرة وكان هذا طوال مشوارنا الجامعي،  
فشكرا على تفانيه.

كما نشكر كل من قدما لنا يد العون من قريب أو بعيد.

## الملخص:

بعد تناول الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي والتعرف على جملة مصادر الضغط المهني لعمال البلدية والتي يمكن أن تفيد في مواصلة البحث للتعمق فيه بشكل دقيق وبإمكانيات مادية متطورة، فلو افترضنا أنه قام كل باحث بدراسة مجال واحد من مجالات الضغط المهني وطبقت نتائج الدراسة على أرض الواقع لأصبح كل موظف يعي جيدا دوره ومسؤولياته في العمل بطريقة أو بأخرى، أما إذا تم دراسة الموضوع من ناحية إيجاد حلول للتخفيف منه أو كما تسمى إدارة الضغوط فإنه سيكون هناك بدائل وطرق لزيادة تكييف الموظف في عمله أو حتى التعايش معها، لأنه من الناحية العملية ضغوط العمل من الأمور الحتمية التي لا بد من حدوثها والسبب راجع إلى تنوع مصادرها سواء كانت سلبية تهدد الاستقرار الوظيفي أو ايجابية تجعله يبذل جهدا لبلوغ مستويات عليا.

### Summary:

After examining the study in both theoretical and applied fields and identifying the various sources of professional pressure for municipal workers which can be useful in continuing the research to delve into it thoroughly and with sophisticated material possibilities If we assumed that each researcher had studied one area of professional pressure and applied the results of the study on the ground, each employee would be well aware of his or her role and responsibilities in the work in one way or another, If the topic is studied in terms of finding solutions to mitigate it or as it is called pressure management, there will be alternatives and ways to further adapt or even live with the employee's work in practice, because labour pressures are inevitable and are due to the diversity of sources, whether negative or positive, that make it effort to attain higher levels.



# مقدمة



يواجه الفرد في حياته اليومية ضغوطات مختلفة التي أصبحت جزءا من حياته اليومية وانعكست على كل من صحته الجسمية والنفسية حيث تولد له حالة من عدم الاتزان الجسدي والنفسي، وتنشأ هذه الضغوط عادة من البيئة المحيطة به، لكون أن الضغوط والحياة أصبحا يسيران جنبا إلى جنب وذلك نتيجة لتعرضه لدرجات متفوقة من الضغوط، فغالبا ما يتعرض الفرد لمواقف، وظروف تكون متطلباتها فوق طاقته.

فالفرد عندما يدرك عدم قدرته على تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة وقدرته على الاستجابة لها، فإنه يشعر بهيمنة الضغط عليه ولكن إذا استطاع التكيف معها، فإن الضغط يكون مقبولا، وهذا لا يعني التعرض المتكرر لمواقف الضغط يكون له تأثيرات إيجابية بل إن تكرار المواقف الضاغطة تجعل الفرد عاجزا عن اتخاذ القرارات، يضعف تفاعله مع الآخرين، إذ يعتبر الضغوط المهنية وليد بيئته؛ يحكمه قانون الزمان والمكان.

كما أن الفرد العامل يعد من بين العناصر الأساسية في العملية التنظيمية، وتوافقه المهني ضروري جدا للقيام بمهامه على أفضل وأنجع صورة، وإذا اختلت إحدى مكونات توافقه المهني، فإنه يتعرض للشعور بالعجز عن العمل، وعدم القيام به بشكل مرض.

وكذلك فإن عدم توافقه في العمل يرتبط بشعوره بالتهديد مما يؤدي إلى خلل في توافقه المهني، حيث يتحدد الرضا عن المهنة من خلال التوافق ما بين كل من قيم العمل، ونتاج العمل الذي يقوم به.

# الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

## أولاً: الإشكالية

تحلّل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة إذ لم نقل أهمها، وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية، حيث يصعب التعايش والتكيف معها واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل.

وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكْتئاب.<sup>1</sup>

كما أن مستوى الضغوط المهنية هي وليدة بيئتها؛ يحكمها قانون الزمان والمكان، فبالحديث عن تحديد مصادرها لا بد من التعرف بقرب على البيئة التنظيمية التي ينشط فيها الفرد العامل قبل الاتجاه نحو البحث عن المصدر، من هذا المنطلق سيتم إجراء الدراسة الحالية ميدانياً للتعرف أكثر على الضغط المهني وتجلياته وتقصي أهم مصادره على عينة من عمال البلدية بولاية المسيلة، حيث اتضح من خلال نوع المهام الذي يقوم بها كل موظف انه يوجد تباين بين كمية العمل المطلوبة من كل مصلحة وأخرى، الأمر الذي شكل تباين في الجهد الذي يبذله كل موظف، والتي تفوق طاقتهم أحياناً.

<sup>1</sup> جمال الدين محمد، المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 513.

فمصالح البلدية وعمالها من أكثر المصالح التي تعاني ضغط العمل خاصة مصلحة المستخدمين وكذلك مصلحة الحالة المدنية؛ بحكم أن أغلب الخدمات التي تقدمها البلدية تتمحور في هاتين المصلحتين، لكن هذا لم يمنع من إخضاع باقي المصالح للدراسة.

من هنا وجب التقرب أكثر من العمال قصد معرفة وتحديد أهم مصادر لمستوى الضغط المهني التي تواجههم باستمرار.

على ضوء هذا الطرح توجب طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى انعكاس مستوى الضغوط المهنية لدى عمال بلدية حمام الضلعة لولاية المسيلة؟

#### التساؤلات الفرعية:

- فيما تتمثل أهم مصادر الضغط المهني لعمال البلدية؟
- هل تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لعمال البلدية؟
- هل تؤثر المتغيرات الديموغرافية (السن، الخبرة) لدى عمال البلدية محل الدراسة في مستوى الضغوط المهنية؟

#### ثانياً: الفرضيات

##### أ. الفرضية الرئيسية:

- ارتفاع مستوى الضغط المهني ينعكس سلباً على عمال بلدية حمام الضلعة لولاية المسيلة.

##### ب. الفرضيات الفرعية:

- تتمثل أهم مصادر الضغط المهني لعمال البلدية محل الدراسة في الصفات والعلاقات الشخصية للموظف.

- تؤثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي سلبيا لدى عمال البلدية محل الدراسة.
- لا يوجد تأثير في المتغيرات الديموغرافية (السن، الخبرة) لدى عمال البلدية محل الدراسة في مستوى الضغوط المهنية.

### ثالثا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى عمال البلدية محل الدراسة.
- التعرف على مدى انعكاس الضغوط المهنية لدى عمال البلدية محل الدراسة على المستوى الشخصي والتنظيمي.
- التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى عمال البلدية محل الدراسة.
- التعرف على مدى تأثير متغيري السن وسنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية لدى عمال البلدية محل الدراسة.
- محاولة الوصول إلى آليات وعلاج في ارتفاع لمستوى الضغط المهني.

### رابعا: أهمية الدراسة

تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي إن استمرت تترك أثارا سلبية على العاملين بها، مما يؤثر سلبا على الجانب الشخصي لدى عمال البلدية محل الدراسة من جهة والجانب التنظيمي من جهة أخرى من خلال نجاحهم لمختلف الأنشطة والمهام المنوطة إليهم.

مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم يتسبب في انخفاض أدائهم وكذا شعورهم بعد الرضى والاستقرار، من هنا تستمد الدراسة أهميتها.

يمكننا من خلال ما سبق أن نلخصهم في النقاط التالية:

• الكشف عن الظروف التي يؤدي فيها العامل مهمامه، وذلك لتحديد الظروف المباشرة التي تتسبب في الضغط المهني ذلك لأنه يعمل في نظام متكامل يضم مجموعة من الأعضاء تربطهم علاقات اجتماعية يؤثر كل منهم على الآخر ويتأثر به، لذلك أي فرد في تلك المنظومة لظروف غير مناسبة أو أي اضطراب سوف يمثل مصدر ضغط لبقية الأفراد سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة.

• الكشف عن مدى انعكاس الضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى عمال البلدية محل الدراسة.

- محاولة تقديم حلول واقتراحات للحد من الضغط أو على الأقل التعامل معه.
- توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع الضغوط ومحاولة التغلب أو الحد منها لزيادة فعالية الأداء لموظفيهم والعمل بأقل جهد وأقل تكلفة.

#### خامسا: الدراسات السابقة

##### 1. الدراسات العربية:

• دراسة سعود محمد النمر 1998، بعنوان: دراسة تحليلية لاتجاهات 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.

ولقد اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العاملين السعوديين وغير السعوديين العاملين في القطاع بين العام والخاص بمدينة الرياض ولقد تم اختيارهم عشوائياً، تمثلت تلك العينة في 500 عامل واستخدمت 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 شعوراً بالضغوط وخاصة فيما يتعلق بنوع وكمية وظروف العمل.

## 2. الدراسات المحلية

• دراسة مكناسي محمد (2007/2006) بعنوان: التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة.

تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما هي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم وضع الفرضية التالية:

- توجد هناك علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والتنظيمية التي يعاني منها أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل والتعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية

والتنظيمية لديهم، وكذلك التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة، أي أن عينة الدراسة هي كل مجتمع الدراسة وعددهم (176 عون).

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والتنظيمية، كما أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني، كما أوضحت النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباط دالة إحصائياً مع كل من العمر وسنوات الخبرة وكانت كلها موجبة وطردية مما يعني أن التوافق المهني يتأثر بمتغيري السن وسنوات الخبرة، ومن جهة أخرى أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من متغيري السن وسنوات الخبرة.

• دراسة "شفاء محمد علي ووسام ابراهيم موسى بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية بالجزائر 2015.

تناولت هذه الدراسة موضوع ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين من خلال التأكد من وجود علاقة ارتباط وتأثير من عدمها وبيان قوة هذه العلاقة وتأثيرها في حالة وجودها، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال توزيع استبيان على عينة مكونة من 62 فرد من العاملين في الشركة موزعين على أقسامها المختلفة، كان قياس ضغوط العمل من خلال 11 بندا بعضها يرتبط ببيئة العمل الداخلية (غموض الدور، صراع الدور، عدد العمال، بيئة العمل المادية، التكنولوجيا، الهيكل التنظيمي، المسؤولية، اتجاه الآخرين).

والبعض الآخر بالضغوط الخارجية (الظروف السياسية، الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية)، أما المتغير التابع (أداء العاملين) تم قياسه من خلال ستة أبعاد وهي الإنتاجية، دوران العمل، غياب العاملين، الابتكار، الجودة، والرضا الوظيفي، بعد جمع البيانات وتفريغها ومعالجتها آليا بواسطة برنامج: Spss (أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين.
- ضرورة قيام الإدارة العليا بتفويض العاملين صلاحيات أوسع لغرض تسهيل انجاز الأعمال بشكل أكثر انسيابية.
- تقسيم الأعمال بشكل عادل على العاملين بالشركة المدروسة.
- وضع نظام للحوافز بغرض تحسين المستوى المعيشي للعاملين.

أهم ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة:

تتفرد دراستنا هذه عن باقي الدراسات السابقة بما يلي:

- يعتبر هذا البحث أكثر شمولاً وتفصيلاً، حيث تناولنا التأصيل النظري لمستوى الضغوط المهنية لدى عمال البلدية بشكل مفصل وأحطنا بمعظم جوانبه.
- يتميز هذا البحث بأنه يحول الوصول إلى مصادر الضغوط المهنية لدى عمال البلدية، بالإضافة إلى ثرائه النظري، فإن هذه الدراسة لم تخل من دمج الجوانب العملية لموضوع الضغوط المهنية. حيث ذكرنا واقع هذا المفهوم لدى عمال البلدية في الجزائر.
- يتميز البحث أيضاً بخصوصيته في التعرض للحالة الجزائرية حيث قمنا بدراسة تقييمية ونقدية لمستوى الضغوط المهنية في الجزائر.

سادسا: تحديد المفاهيم والمصطلحات

### 1. المفهوم العام للضغط:

والذي يرجع إلى stress في بادئ الأمر يجب أن تتناول الأصل اللغوي لمصطلح ضغوط العمل التي تعني يسحب بشدة فقد استخدمت كلمة الضغوط في القرن الثامن عشر stringer الكلمة اللاتينية لتعني إكراه وقسوة وجهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو أعضاء الجسم أو القوى العقلية أما المصدر الرئيسي للكلمة فأخذ من علم الفيزياء فكان يستعمل لبذل القوى التي تضغط على الأجسام وتجعلها تغير في طبيعتها في حين أن علم النفس يستعمل المصطلح فيه ليعني المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون كي يتلاءم مع ما حوله وتتمثل الضغوط النفسية في القلق والإحباط والصراع وعدم الارتياح ولا شك أن هذه الضغوط عادة ما تعود إلى العديد من المشكلات النفسية والجسدية التي تجعل الفرد غير قادر على العطاء والإنتاجية وخصوصا في مجال العمل.<sup>1</sup>

### 2. تعريف الضغوط المهنية:

يؤكد ماندلر في تعريفه أن الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر الناتجة عن المتطلبات أن التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد".<sup>2</sup>

كما أن سيد عبد العال يعرف الضغوط المهنية على أنها "مجموع التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد الموظف قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> رزاق، إيمان، رعاش فائزة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، دراسة ميدانية حالة مؤسسة الضرائب، ورقلة، الجزائر، 2003، ص 17.

<sup>2</sup> النعاس، عمر مصطفى، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، منشورات جامعة 07 أكتوبر، مصراتة، ليبيا، 2008، ص 31.

<sup>3</sup> طه، عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، عمان، 2016، ص 216.

أما الباحث **hans selye** والذي يعد من الباحثين الأوائل في موضوع الضغط فقد عرفه بأنه: "نظام التكيف العام لجسم الإنسان ويقصد بذلك ردود الفعل الفيزيولوجية التي يتخذها الجسم منذ مواجهته لمثيرات بيئية".<sup>1</sup>

ويعرف **فاروق عبد فليه وآخرون** الضغط على أساس أنه ناتج عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور.<sup>2</sup>

كما هناك تعريفات عديدة لمفهوم الضغوط المهنية:

عرف المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة ضغط العمل على أنه: الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته وحاجاته في العمل.<sup>3</sup>

كما يعرف على أنه: عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة، بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص.<sup>4</sup>

ويعرف أيضا ضغط العمل بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغير في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.

ويعرف ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

<sup>1</sup> الصيرفي، محمد، **الضغط والقلق الإداري**، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 20.

<sup>2</sup> فليه، فاروق عبده وآخرون، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات، دار المسيرة، عمان، 2005، ص 86.

<sup>3</sup> الختاتنة، سامي محسن، **علم النفس الإداري ط1**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 43.

<sup>4</sup> العميان محمود سليمان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر، الأردن، 2015، ص 65.

ويعرف كل من cobb ، rogers ضغوط العمل: " بأنها عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يملكه الفرد من مهارات وقدرات ومتطلبات عمله".<sup>1</sup>

### التعريف الإجرائي:

**الضغوط المهنية:** هي حالة نفسية اجتماعية تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع البيئة المهنية لتعرضه لمثيرات بيئية وأخرى موضوعية.

---

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 68.

# الفصل الثاني

مستوى الضغوط المهنية

## تمهيد:

لا شك أن موضوع الضغط بشكل عام استقطب اهتمام الكثير من الباحثين والدارسين وذلك ما تفسره العديد من البحوث والدراسات في كتب علم النفس والسلوك الإنساني بشكل عام ولقد أخذ مصطلح الضغط المهني عدة مسميات في الوطن العربي فتارة يأخذ اسم ضغوط العمل وتارة الضغوط الإدارية وتارة التوتر التنظيمي وكذا ضغوط الوظيفة والإجهاد في العمل.<sup>1</sup>

ورغم كل هذا فهم يتفقون في تحديد المقصود من الضغوط المهنية حيث يشيرون إلى الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما يحدث تأثير داخلي يخلف حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد حيث أن خصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية دور مهم في أحداث الضغوط المهنية والإحساس بها ومن ثمة تعرف بأنها "تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد ينتج عن عوامل في البيئة أو المنطقة التي يعمل بها الفرد نفسه".<sup>2</sup>

ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة فحسب بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتنعكس أثارها سلباً في العديد من الجوانب العضوية والنفسية وتحد من الأداء الوظيفي لديهم وعلاقتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل الأمر الذي يتسبب في انخفاض الإنتاجية وتدني جودتها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> هيجان عبد الرحمان، مفهوم ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، ط1، مكتبة فهد الوطنية الرياض، 1998، ص 47.

<sup>2</sup> جعفر أبو القاسم. أحمد السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة السعودية، 1991، ص 180.

<sup>3</sup> Bower Philips, stress management getting stronger, Handling the load today, 2000, p 110.

## المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية

### المطلب الأول: مفهوم الضغوط

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فقد وجد العمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا للشقاء، وذلك مصداقا لقوله تعالى: لقد خلقنا الإنسان في كبد ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه.<sup>1</sup>

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية واستخدمت في القرن 17 بمعنى: الشدة أو المحنة أو الحزن أو البلاء. كذلك **الضغط هو القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشتقة.**<sup>2</sup>

وخلال القرنين الثامن والتاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى خصوصا في علم النفس يدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسمي.<sup>3</sup>

### 1. تعريف الضغوط المهنية:

أ. **التعريف اللغوي:** الضغط -Stress- مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي

يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى طرق دراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> هيجان عبد الرحمان، مرجع سابق، 1998، ص 47.

<sup>2</sup> فتيحة بن زروال، العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد والعنف في المجتمع مداخل معرفية متعددة المال الملتقى الدولي الأول، دار الهدى للطباعة والنشر، جامعة محمد خيضر بسكرة مارس 2003، ص 27.

<sup>3</sup> فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل الوظيفي مجلة آفاق اقتصادية، المجلد 17، العدد 67، الإمارات، 1969، ص 41.

<sup>4</sup> شحاتة، حسن زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 58.

ب. التعريف الاصطلاحي:

● **الضغوط كمثير:** يعرفه لازاروس وكوهين (Cohen & Lareus) على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي.<sup>1</sup>

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة. والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصعبة.<sup>2</sup>

● **الضغوط كاستجابة:** يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصد عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.

تعريف فونتانا "Fontana" الضغوط حالة تنتج عندما تزيد مطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي.<sup>3</sup>

أما "جرينبرج" و"بارون" Greenberg & Baron فيعرفها على أنها نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> جمعة سيد يوسف: إدارة ضغوط العمل نموذج التدريب والممارسة لم يترك طباعة والنشر، ط1، القاهرة، مصر، 2004، ص 17.

<sup>2</sup> حافظ فرج أحمد، قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2007، ص 20.

<sup>3</sup> عبد العزيز المجيد محمد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، 2005، ص 18.

<sup>4</sup> طه عبد العظيم حسين سلامة، عبد العظيم حسين، إستراتيجية إدارة لضغوط التربية والنفسية، دار الفكر، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص 22-23.

• الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة: تطراً صعاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به، حيث تبني أصحاب هذا الاتجاه المتطور الشامل كما وجدوا من نقص فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما. ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه.

تعريف Neuman & Beel بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد ويعرفه Grath بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص.<sup>1</sup>

ويرى بأنها: الموقف الذي يؤثر فيه لتفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه.

ومن خلال استعراضنا للتعاريف السابقة الذكر سواء من تطرقت للضغوط على أنها مثير أو تلك التي تطرقت للضغوط على أنها استجابة والأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين الفرد والبيئة، يمكن استخلاص تعريف للضغوط ينظر إليها بنظرة شمولية، حيث يمكن اعتبارها: حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسيولوجية والسلوكية".

## 2. تعريف الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط المهنية:

هناك العديد من التعريفات لمفهوم الضغوط المهنية، حيث عرفها عبد الباقي صلاح الدين محمد بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة

<sup>1</sup> محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 161. زهير الصباغ، ضغط العمل المجلة العربية للإدارة، العدد 01 المجلد 05 الرياضي، 1981، ص 29.

من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط".<sup>1</sup>

بينما عرفها (ماهر أحمد) الضغوط المهنية "بأنها حالة من عدم الاتزان النفسي والجسمي، وتنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، ومحصلتها هو عدا الاتزان النفسي والجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العمل".<sup>2</sup>

وأما نعساني وآخرون، فعرفوا الضغوط المهنية على أنها تلك الظروف الديناميكية (الحركة) التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له، وقيود تحد من قدراته على تحقيق ما يرغب، ومطالب قد تتسبب في خسارته ما يرغب في تحقيقه.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: خصائص وآلية حدوث الضغوط المهنية:

1. خصائص الضغوط المهنية: تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة نوضحها في ما يلي:<sup>4</sup>

- أن ضغوط العمل منتشرة دائماً وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر.
- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط.
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد.

<sup>1</sup> عبد الباقي صلاح الدين محمد السلوك الفعال في المنظمات، ط3، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 284.

<sup>2</sup> ماهر أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط3، الاسكندرية، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 383.

<sup>3</sup> نعساني عبد المحسن السلوك التنظيمي، دون طبعة مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب سوريا، 2004، ص 305.

<sup>4</sup> سعد بن عميقان الدوسري، رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة المهنية، قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2007، ص 26.

## 2. آلية حدوث الضغوط المهنية:

قد تنشأ الضغوط من داخل الشخص نفسه، وتسمى ضغوطاً داخلية، أو قد تكون من المحيط الخارجي مثل العمل، العلاقة مع الأصدقاء والاختلاف معهم في الرأي، أو خلافات مع شريك الحياة، أو الطلاق، أو موت شخص عزيز، أو التعرض لموقف صادم مفاجئ، تسمى ضغوطاً خارجية.

وعلى العموم فإن الضغوط سواء أكانت داخلية المنشأ نتيجة الانفعالات أو احتباسات الحالة النفسية، وعدم قدرة الفرد على البوح بها وكتمها، أو ضغوطاً خارجية متمثلة في أحداث الحياة، فإنها تعد استجابات لتغيرات بيئية.<sup>1</sup>

وانطلاقاً من وجهة نظر العالم "هانس سيلي (Hans Selye) فإن آلية حدوث الضغط تتمثل في:

- **مرحلة الإنذار:** تبرز بظهور يقظة مفرطة التي بدورها تثير السياقات العقلية المتمثلة في الانتباه، والتركيز والذاكرة، بحكم هذه المتغيرات النفس - سلوكية تساهم في تقييم الوضعية الضاغطة ووضع إستراتيجية أولية للاستجابة العضوية الناجمة عنها.
- **مرحلة المقاومة:** تتميز بإعداد إستراتيجية ثابتة ولكنها مرنة وقابلة التكيف حسب تطور الوضعية الضاغطة، الهدف منها هو التحكم النسبي في الوضعية من أجل التحصل على توازن جديد للعضوية مع المحيط.
- **مرحلة الإنهاك:** تتميز بوجود استجابات غير فعالة في التحقيق من تأثير الوضعية الضاغطة، يحدث لدى الفرد اختلال جسدي يظهر في شكل أعراض عصبية -إعشائية- وكذا عجزه على إعداد استراتيجيات فعل جديدة على الصعيد النفسي، أما من منطلق لاتجاه التفاعلي المشتق من المنظور المعرفي السلوكي المتناوب أين يختلف استجابة الضغط النفسي من فرد

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 27.

لآخر، وعند الفرد نفسه من وقت لآخر، والمتعلقة بمدى إدراكه لعامل الضغط. ويقارن "سيلبي" هذه المرحلة بمراحل حياة الإنسان مرحلة الطفولة - مرحلة الرشد - مرحلة الشيخوخة (Raublan Bourgeois).

المطلب الثالث: عناصر ضغوط العمل:

حدد سيزلاغي والاس Wallace & Sizlagy ثلاث مكونات لضغوط العمل تتمثل في:

المثير: وهو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة الشخصية والبيئية والوظيفية.

الاستجابة: وهي ردة الفعل التي تحدث من الفرد عند تعرضه للمثيرات الضاغطة، وهي ردود فعل نفسية أو جسمانية أو سلوكية تجاه الضغط وهي:

- الآثار النفسية: قلق توتر.

- الآثار الجسمية صداع، قرحة، أزمات القلب...

- الآثار التنظيمية التأثير السلبي على الأداء.

التفاعل: وهو الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو

شخصية وبينما يحدث من استجابات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صلاح الدين، محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2004، ص 337.

## المطلب الرابع: مصادر الضغط المهني

حظيت مسألة مصادر الضغوط بكم كبير من الاهتمام والدراسة، وأفضت هذه الدراسات إلى تصنيفات مختلفة لمصادر الضغوط أهمها:

- من حيث المنشأ وتصنف إلى:

ضغوط داخلية أي (من داخل الفرد مثل الحاجات والمتغيرات الفيزيولوجية، والطموحات والأهداف وغيرها في المقابل هناك ضغوط خارجية (أي تأتي من البيئة الخارجية، وهي كثيرة كالضوضاء والظروف الطبيعية كالملوثات...الخ).

- من حيث المكان الذي تحدث فيه أي (في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في الشارع...الخ).

- من حيث عدد المتأثرين بها: وهي تصنف إلى العامة (أي يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلة) وفي المقابل هناك الخاصة التي تؤثر على فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرق أو منغصات الحياة اليومية).<sup>1</sup>

يرى (هيجان) أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصانيف لمصادر ضغوط العمل سلكوا ثلاث مسارات هي:

- النموذج الثنائي: يصنف ضغوط العمل في مجموعتين.
- النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاث مجموعات رئيسية.
- النموذج المتعدد الأبعاد: يصنف مصادر الضغوط إلى 04 مجموعات رئيسية فأكثر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جمعة سيد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 15.

<sup>2</sup> نجاح بنت قبلان قبلان، "مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية، ط1، مطبوعات مكتبة الملك فهد الرياضيين السعودية، 2004، ص 89.

أولاً: النموذج الثنائي: يتألف نموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه bruf مع كل من Schuler vansell من مجموعتين رئيسيتين، تشتمل كل مجموعة على عدة عناصر حيث يوضح المخطط التالي أهم عناصر هذا النموذج.

### النموذج الثنائي لتصنيف مصادر ضغوط العمل حسب كان وكوبر ومارشال 1993



المصدر: نايف التويم، رسالة ماجستير بعنوان ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005، ص 90.

ثانياً: النموذج الثلاثي: يرى كل من (والاس وسيزلاقي) أن الضغوط تتبع من ثلاث مصادر

رئيسية هي:<sup>1</sup>

- مصادر بيئية.

- مصادر تنظيمية.

- مصادر فردية.

- المصادر البيئية.

تتمثل بالضغوط الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الجسمية والسلام

النفسية للعاملين.<sup>2</sup>

#### • المصادر التنظيمية والجماعية:

يجمع علماء السلوك على أن العلاقة الوطيدة بين أعضاء جماعة العمل تعتبر محوريا

في تحقيق الصحة النفسية للعمال.

كما أن هناك العديد من العوامل التنظيمية التي تؤدي للضغط حيث ترى (ماجدة العطية)

أن "بعض الإداريين يتسببون في خلق ثقافة تنظيمية تتميز بالضغط والخوف والقلق، ويفرضون

ضغوطا غير واقعية للإنجاز خلال فترة زمنية قصيرة ويستخدمون أساليب السيرة الشديدة

ويطردون العاملين الذين لا يكون إنجازهم بمستوى المعايير المحددة".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جمال مرسي و ثابت ادريس المملوك التنظيمي دار الجامعة الإسكندرية، مصر، ط1، 2002، ص 522.

<sup>2</sup> نجاح بنت قبلان قبلان، مرجع سابق، 92.

<sup>3</sup> ماجدة العطية سلوك المنظمة، دار الشروق، ط1، عمان، الأردن، 2003، ص 343.

• المصادر الفردية:

وهي مجموعة من المسببات التي تعود إلى ما يتعلق بجوانب شخصية الفرد وهي تشمل:

- القضايا العائلية (مشاكل زوجية - مشاكل مع الأفراد...).

مشاكل اقتصادية (إنفاق الفرد أكثر من إيراداته عدم تمكن العمال، عدم تمكن العمال من

إدارة أمورهم المالية) حاجاتهم تزيد عن قدراتهم المالية.<sup>1</sup>

المبحث الثاني: أنواع ونظريات وعوامل واستراتيجيات مستوى الضغوط المهنية ومعالجتها

المطلب الأول: أنواع الضغوط المهنية

1. الضغوط النفسية: تشكل الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى وهو

يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى، مثل الضغوط الاجتماعية، ضغوط

العمل (المهنية)، الضغوط الاقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية، الضغوط

العاطفية.

إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي، ففي الضغوط الناجمة

عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى نتائجها النفسية والمتمثلة في الحالات التعب

والممل للذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد...

وآثار تلك النتائج على تكيف العامل والإنتاج، فإذا ما استفحل هذا الإحساس لدى العامل في

عمله، فسوف تكون النتائج التأثير على كمية الإنتاج، أو نوعيته، أو ساعات العمل، مما يؤدي

إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية، ومن أولى تلك الأعراض زيادة الإصابات وحوادث،

وربما تكون قاتلة فضلا عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عنه

وتركه نهائيا.

<sup>1</sup> سعد بن عميقان الدوسري، مرجع سبق ذكره، ص 63.

2. **الضغوط الاقتصادية:** فلها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير، وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي، إذا ما كان مصدر رزقه، ينعكس على حالته النفسية، وينجم عن ذلك على حالته النفسية عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة...

3. **الضغوط الاجتماعية:** وتعد حجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها والخروج عنها يعد خروجاً عن العرف والتقاليد الاجتماعية.

4. **الضغوط الأسرية:** تشكل بعواملها التربوية ضغطاً شديداً على رب الأسرة وأثراً على التنشئة الأسرية، فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي معلوم عنه الالتزام وإلا اختل تكوين الأسرة وتفتت معايير الضبط ونتج عنها تفكك الأسرة إذا ما اختل سلوك رب الأسرة أو ربة البيت.<sup>1</sup>

5. **الضغوط العاطفية:** بكل نواحيها النفسية والانفعالية، فإنها تمثل لبني البشر واحدة من مستلزمات وجود الإنسان، فالعاطفة لدى الإنسان غريزة اختصاصها الله عند البشر دون باقي المخلوقات، فعندما يعاق الإنسان في طلب الزواج والاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو عدم الاتفاق مع شريك الحياة وتتعثر جهوده في الاستقرار الزوجي، يشكل ذلك ضغطاً عاطفياً، تكون نتائجه نفسية، مما يجعله يرتبك في حياته اليومية وتعامله في عمله أيضاً... إلى أن يجد الحل في التوصل إلى تسوية مشاكله، وتشكل مشكلات عدم الاتفاق بين الزوجين، أو صعوبة اختيار شريك الحياة، أو مشكلة الانفصال بين الزوجين مشكلات عاطفية يبحث الإنسان عن حلول لها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سعد الأمانة، مرجع سابق، ص 03.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 04.

وتنقسم ضغوط العمل بالنظر إلى اعتبارات متعددة وهي كالتالي:

من حيث الآثار المترتبة على ضغوط العمل والضرورة تنقسم إلى:

• الضغوط الإيجابية:

يعد الضغط الإيجابي ضرورة لكل فرد وذلك من أجل تحقيق قدر كبير من النجاح في حياته، كما يعد حافزا لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، والضغوط الإيجابية تكون ضرورة ومفيدة ونافعة للفرد والمنظمة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساسا للقدرة على الإنتاج وتؤدي على ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية.<sup>1</sup>

• الضغوط السلبية:

وهي ضغوط ترتب آثار سلبية على صحة ونفسية الإنسان وينعكس ذلك على أدائه في العمل ويطلق علماء النفس على الأمراض السيكوسوماتية أمراض العصر، لأنها ناتجة عن ضغوط العصر المتزايدة، وتشير بعض الإحصائيات في التقارير التي يقدمها المسؤولون في المستشفيات الأمراض العقلية والنفسية، إلا أن 60% من المرضى الذين يترددون على الأطباء يعانون من اضطرابات نفسوجسدية، وتسبب الضغوط السلبية انخفاض في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والتشاؤم من المستقبل ويزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما انخفض الدعم الاجتماعي الذين يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري.

<sup>1</sup> الشريف طلال مسلط، الضغوط الإدارية وأقرها على متخذ القرار مجلة الإدارة لعامة المجلد 28، العدد 03، القاهرة، 1996، ص 40-41.

ووفقا لمصادر الضغوط فقد صنف (Cooper et Marhall) الضغوط المهنية وفقا لمصادرها إلى نوعين:

- الضغوط المترتبة عن المهنة: وهي ضغوط تجد مصدرها في المهنة مثل الطلب من الموظف بأن ينجز عمل كبير في وقت محدد، أو تغييرات في سياسة المنظمة وغيرها.

- الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل: ومنها الأحداث والتغيرات التي تحدث خارج نطاق المهنة ولا علاقة لها بها مثل الزواج المرض متطلبات إشباع الحاجيات الضرورية...إلخ.

كما أشار (فائق) إلى أن (Grath) صنف الضغوط المهنية وفقا لمصادرها إلى:

- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: ويتعرض لها العامل داخل المنظمة أثناء تأديته وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية ناتجة عن مستوى الاستخدام التي تعمل به المنظمة مثل المكتبة الحديثة وصعوبة مواكبتها ومسايرتها.

- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: أي من خلال تفاعل العامل مع زملائه في المهنة.

- الضغوط الناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد: وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوازنة كالقلق، الأساليب الإدارية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فائق فوزي عبد الخالق، مرجع سبق ذكره، ص 144.

### المطلب الثاني: عوامل الضغط المهني

يعتبر "كاهن" وزملاؤه (Kahn 1969)، أول من وجهوا الأنظار إلى الضغوط التي تسببها المنظمة والتي لها آثار سلبية على سلوك الأفراد والجماعات مواقفهم اتجاه أعمالهم، ومن بين هذه العوامل.

1. **طبيعة الوظيفة:** تعد العوامل المرتبطة بطبيعة الوظيفة، وتشمل ثلاثة جوانب أساسية هي الفئة الوظيفية والمكانة الوظيفية، وعبء العمل.

2. **الفئة الوظيفية:** لقد كان موضوع العلاقة بين الفئة الوظيفية ودرجة الضغط محال اهتمام الكثير من الباحثين، ففي دراسة تم إجراؤها على 22000 موظف يعملون في 120 مهنة مختلفة تعرض بعضهم للوفاة أو الدخول إلى المستشفى أو المراكز الصحية العقلية، فقد تبين أن الضغوط التي تعرضوا لها نتيجة الوظائف التي كانوا يشغلونها.

3. **المكانة الوظيفية:** لقد بين كل من الباحثين بروننت وفلام هولتز ( Brumment et Flamholtz 1995)، أن المديرين من أكثر الفئات الوظيفية معاناة للأمراض النفسية الناجمة عن الضغط المهني، كما بينت دراسات (كوبر) أن أكثر المديرين عرضة للأمراض القلب هم الذين يتصفون بالسمات التالية:<sup>1</sup>

- الشخصية المتسمة بالتنافس الحاد، وغالبا ما تشعر أنها تحت الضغط وقت إنجاز أو اتخاذ القرارات الحاسمة.

<sup>1</sup> شويطر ليلي دراسة لنيل شهادة الماجستير بعنوان: الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس والأرطغونيا، فرع علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر، 2007، ص 52.

• التغيير في العمل سواء كان بسبب الترقية أو النقل، حيث يفرض على المدير مطالب جديدة.

• المناخ التنظيمي السيء الذي يعمل فيه المدير، والذي يحدد صلاحيته وحرية ويؤثر على اتخاذ القرارات.

• الدخول في صراع مستمر بسبب تعارض قيم الشخصية مع قيم المؤسسة التي يعمل فيها.

• **عبء العمل:** وينقسم إلى:

- **عبء العمل الزائد:** يكون عندما تفوق المطالب العمل قدرات وإمكانات الفرد سواء من حيث الكمية أو النوعية، إن العبء الزائد في العمل قد يقتضي من الفرد العمل لساعات طويلة ومتواصلة دون الأخذ فترات من الراحة، وقد يكون مصدرها تواصل العمل والمقاطعات المستمرة في العمل سواء كان ذلك من خلال الزيارات أو الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية، أما على نوعية العمل فنقصد بها المهارات الفكرية أو الفنية للقائمين بالأعمال والتي قد تفوق مهارتهم أو قدراتهم حيث تتطلب منهم قوة التركيز واتخاذ القرارات الحاسمة، ومن الممكن أن تكون سببا من أسباب الضغط المهني.

- **عبء العمل المنخفض:** إن العمل القليل لا يثير الحماس ولا اهتمام الأفراد، بل قد يشعرون بالخوف والقلق والإهمال، مما يقلل شعورهم بالأهمية في المؤسسة التي يعملون بها.

• **المناخ التنظيمي:** ويشمل ما يلي:

- **ثقافة المنظمة:** إذا تبنت المنظمة قيما معينة مثل الاهتمام بالوقت، فإن المنظمة تتوقع من أفرادها أن يتبنوا هذه القيم وتظهر في سلوكياتهم، وفي حالة العكس فإنه يؤدي إلى ظهور الضغط على الموظف.

- السياسة التنظيمية: لقد أكد من "بريف" وزملاؤه (Brief al 1989) أن السياسات التنظيمية تمثل سببا من أسباب الضغوط المهنية إذا تضمنت تقييم الأداء غير الملائم، العدالة وعدم في المكافآت والرواتب وغموض السياسات وعدم دقتها، وطريقة تغيير الأفراد من وظائفهم بصفة غير منظمة أو نقلهم من أماكن عملهم.

- العمليات التنظيمية: لقد لخص "بريف" وزملاؤه (Brief al) 1989 أن العمليات التنظيمية المسببة للضغط المهني هي النقاط التالية: الاتصال السيء، التغذية المرتدة والسيئة والغير ملائمة فيما يتعلق بالأداء، الأهداف الغامضة أو المتعارضة، التفويض غير الفعال، قصور أو ضعف برنامج التدريب.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: نظريات الضغط المهني:

1. النظرية البيولوجية: تفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية على أحد أعضاء الجسم إلى ضعف وراثي أو ضعف بنيوي لهذا العضو يجعله أكثر استعدادا للإصابة في حالة تعرض الفرد للضغط، وتستدل هذه النظرية على ذلك بوجود ارتباط بين مرض السكر والوراثة، وبين نمط الجسم والدرن الرئوي، فهي تفترض أن الضغوط النفسية تحدث لكل الأفراد ولكن الاضطرابات لا تظهر إلا في أعضاء أجسام الذين لديهم الحساسية والقابلية للمرض فقط.

2. النظرية السلوكية: ترى هذه النظرية أن الاضطراب السيكوكسوماتي هو نتيجة لارتباط سابق بين الموقف الانفعالي (الضاغط) واستجابة عضو، خاص، خاصة إذا ما كوفئ الفرد على هذه الاستجابة، وعندما تتكرر هذه المواقف بدرجة كبيرة وشديدة يظهر الخلل الوظيفي أو الانجراف في العضو المعني بالاستجابة المرتبطة بالموقف الضاغط.

<sup>1</sup> شويفر ليلي، مرجع سابق، ص 38 - 40.

في أواخر الستينات صارت هذه النظرية تؤمن بإمكانية التحكم في استجابات الجهاز العصبي المستقل بوساطة وسائل الاشتراط الفعالة، فمن خلال تجارب كل من "ميلسر وديكار" 1971، تبين أنه عن طريق التغذية الرجعية المناسبة تمكن الفأر الأبيض تعلم كيفية إحداث تغييرات فيسيولوجية في الأوعية الدموية الخاصة به، مما جعل إحدى أذنيه تتورد والأخرى تشجب.

وهذا ما يدل على إمكانية التحكم الإداري، ولو جزئياً في استجابة الجهاز العصبي المستقل اللاإرادي.

وهكذا أخذ أصحاب هذه النظرية في استخدام مبدأ التدعيم والتغذية الرجعية في تفسير تأثير العوامل السيكولوجية على الاضطرابات الجسمية.

وفي هذا السياق يبرهن "شوارتز" على أن دوائر التغذية الرجعية هي الأساس لكل عمليات الجسم المرتبطة بالضغط، فالاستجابة الأولية للجسم عندما يواجه تهديداً هي تنشيط جانب الجهاز العصبي المستقل اللاإرادي المسؤول عنه زيادة ضغط الدم وضربات القلب ونسبة السكر في الدم، مما يهيئ الجسم للهجوم، أو الهروب، وحينما تصل هذه العمليات الفسيولوجية إلى مستوى معين تقل الإشارات إلى المخ لإيقاف نشاطها.<sup>1</sup>

وتفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات الجسمية رغم تعدد واختلاف العوامل الضاغطة، بأن هذه الأخيرة إنما تؤثر على نفس الجسم ومن ناحية أخرى توضح أن الناس يستجيبون لاستجابات مختلفة المنبهات في البيئة الواحدة، لأن الجهاز المركزي يفسر المنبه بطرق مختلفة تنتج عنها استجابات جسمية مختلفة للضغوط.

<sup>1</sup> لوكيا الهاشمي بن زروال فتيحة: الإجهاد، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص 46-48.

**3. نظرية التحليل النفسي:** ركزت هذه النظرية على مراحل النمو المتقدم تفسيراً الكل اضطراب سيكوسوماي، فمثلاً يرجع أساس القرحة المعدية إلى مراحل النمو الأولى من حياة الطفل، حيث كان يواجه مشكلات متعلقة بالتغذية بسبب سلوك أمه الراض والذى يخلق مواقف انفعالية مؤلمة لدى الطفل، وهكذا بدأ الصراع وظهوره بين الاعتماد على أمه والاستقلال الذي استمر في الكبر، لكن عبر نفسه في صورة اضطراب فسيولوجي في الجهاز المرتبط بالتغذية في شكل قرحة معدية.

ووفق هذه النظرية يرتبط ارتفاع ضغط الدم الشرياني باعتماد الطفل على أمه التي تقض حمايتها عليه، فيقابل هو ذلك باستياء مع الرغبة في التحرر منها، فيبدأ الصراع بين الرغبة في التحرر وبين الرغبة في الشعور بالأمن، وبين حب الطفل لأمه وبين الغضب منها، فيكبت هذا الغيظ ويقمعه مما يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم الشرياني لأن الفرد غير قادر على التعبير المباشر عن غضبه وعدوانه.

**4. نظريات الصفات الشخصية:** تفترض هذه النظرية وجود ارتباط بين مجموعة معينة من الصفات الشخصية ومجموعة معينة من الاضطرابات السيكوسوماتية، أي أن مكونات الشخصية لها دور أساسي في تنمية اضطرابات سيكوسوماتية.

وفي هذا الإطار أشارت فلاندرز دنبار (F.Dunbar) إلى وجود علاقة بين بروفيل الشخصية ومختلف الاضطرابات، كما وجد "جري وجراهام سنة 1952 أن الأفراد الذين يعانون من علل جسمية متشابهة لديهم ردود أفعال متشابهة إزاء المواقف التي تعترضهم، فمثلاً يتصف الأفراد الذين يعانون من ضعف الثقة في النفس والقابلية للاستشارة وتفادي المواقف الصعبة ليتخلصوا من المسؤولية مع الميل الشديد للاندفاع والاعتماد على الأم.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن هذه النظريات تتكامل فيما بينها بحيث لا يمكن أن نعتمد على نظرية ونتجاهل الأخرى.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا يفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط أثارا سلبية وأخرى ايجابية.

#### 1. الآثار الايجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي<sup>2</sup>:

- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز.
- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي،

حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.

#### 2. الآثار السلبية للضغوط المهنية: يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل

الفرد والمنظمة تتمثل في<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> لو كيا الهاشمي، مرجع سابق، ص 48-50.

<sup>2</sup> توفيق عبد الرحمان: المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 1994، ص 24.

<sup>3</sup> عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 49-50.

أ. انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه.

كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.

ب. الملل: يقصد به اضطراب 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 انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله.

ت. التعب: يعرفه فيرونون 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.

ث. التغيب: تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله.<sup>1</sup>

حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئا فشيئا إلى أن يتغيب تماما وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماما، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل.<sup>2</sup>

ج. مشكلات صحية: حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: ال صداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعدم

<sup>1</sup> كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، ط1، بيروت، لبنان، 1996، ص 151.

<sup>2</sup> ديفيد فونتانا: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة- موجّهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، ترجمة: حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 37.

انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليستيرول في الدم<sup>1</sup>.

**المطلب الخامس: استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها:**

تمارس المنظمات سياسات مختلفة في طرق علاج ومنع الضغوط الوظيفية، كما أن العاملين في هذه المنظمات يدركون هذه السياسات بطرق مختلفة، حيث من الممكن أن تمارس المنظمات بعض السياسات التي من شأنها أن تعالج أو تقلل أو تمنع الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية<sup>2</sup>.

### 1. طرق علاج الضغوط المهنية على مستوى الفرد:

إن الإنسان يستطيع أن يتجنب الضغوط الناتجة عن الوظيفة وعلاجها بوسائل وطرق عديدة، ومن أهمها هذه الطرق.

تقوية الإيمان بالله واللجوء إلى الصلاة وذكر الله كثيرا كما في سورة الرعد: "الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ". (الآية 28).

• **التمارين الرياضية:** إن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة، هم أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم، وتؤدي ممارسة التمارين الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص لا يمارس أي تمرينات، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل.

<sup>1</sup> محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية للنشر، ب ط، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 09.

<sup>2</sup> ماهر أحمد، مرجع سابق، ص 398.

• **التأمل:** وفيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي، وتفرغ الذهن (استرخاء الحالة الذهنية). وسيكون ذلك بالابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي قد يتسبب في الضغوط، ويردد الفرد عبارة أو كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية في موقع هادئ، وهناك طرق عديدة للتأمل منها قراءة القرآن الكريم، والتسبيح.

• **الاسترخاء:** ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات، وانخفاض ضربات القلب وضغط الدم، وتباطؤ عملية التنفس ويتم باتخاذ وضع مريح وإفقال العينين، ووسيلة عقلية متكررة في مكان هادئ.

• **التحكم الذاتي في السلوك:** لا تجعل الأشياء الصغيرة تتسبب في توترك دع جرس التليفون يرن وانظر إليه مبتسما، لا تنزعج من إشارات المرور الحمراء المتتالية واحرص على أن تكون هادئا، إذا أحسست بالأرق في ليلة ما، وأفرغ ما في رأسك من أفكار ستشعر بتحسن كبير.

• **الفكاهة:** حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة.

• **إعادة البناء المعرفي:** وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المنقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو شيء.

• **شبكة العلاقات:** وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

• **النظام الغذائي:** ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة الحيوية اللازمة لأداء والعمل، وبذلك النظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التي منها، كمية الطعام لا هي كبيرة ولا صغيرة في أي وجبة نوع الطعام يضمن تغطية كاملة لكل المكونات الغذائية من بروتين ونشويات وفيتامينات، وأملاح، ومعادن، وغيرها من المكونات للفرد، ويجب أيضا الأكل ببطء، ومضغ الطعام بشكل جيد.

وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية تكون لكل منها آثار حسنة على الآخر، والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته للآثار السيئة للضغوط النفسية. فمثلا الغذاء الجيد يمكن من أداء التمرينات الرياضية بكفاءة كما أن التمرينات الرياضية يمكنها أن تحرق السعرات الحرارية الزائدة في الجسم وتزيد من قدرة الجسم في التمثيل الغذائي وتزيد من قدرة الجسم في أنشطة الحيوية البنائية وكلا من الغذاء والتمرينات معا يؤثران على رفع كفاءة الفرد في الاسترخاء والتركيز.

## 2. طرق علاج مشاكل الضغوط المهنية على مستوى المنظمة:

وقد ركز كل من (slcum hellretgel) على الأسباب للتقليل من ضغوط العمل.

- الدعم العاطفي الذي يقوم به المشرفون في بيئة العمل للتأثير على مشاعر ووجدان الأفراد العاملين نحو التغلب على الضغوط التي يتعرضون لها.
- استخدام منهج الموائمة والتهدئة في تسوية الصراعات التنظيمية.
- وضع وتطبيق البرامج الخاصة مثل:
  - برامج تهدف للتحسين صحة الأفراد.
  - برامج لتدريب القيادات العليا وتدريب الأفراد.
  - تقديم النصح والارشاد للآخرين.

• تطبيق برامج الوقت المرن "Flexitime" وبما يسمح للموظف بأن يعمل في الوقت الذي يناسب ظروفه العائلية أو الصحية وهي تخلص الفرد من الأرق والقلق والإرهاق والتشتت.<sup>1</sup>  
ويرى "هيجان" أن تحسين ظروف العمل المادية تعتبر عاملاً أساسياً للتقليل من ضغوط العمل حيث أن تحسين ظروف العمل المادية نأخذ بعين الاعتبار الإجراءات التالية:

- الصوت: يلزم اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الأصوات المزعجة والتي تعتبر مصدر للضغوط كأن نقوم بتكثيف أصوات الأجهزة والمعدات المستخدمة لتتلاءم ومستوى السمع العادي للأفراد أو تزويدهم ببعض وسائل الحماية من الأصوات الزائدة عن الحد.

- الإضاءة: يجب على المؤسسة توفير الإضاءة الملائمة للعمال.

- التلوث: من واجب المؤسسة تزويد الأفراد للمعلومات الضرورية عن المخاطر المترتبة عن التلوث الناجع عن استخدام الأجهزة والمواد وإعلامهم بوسائل الوقاية والأمن الصحي.<sup>2</sup>

- تصميم المكاتب: يجب تصميم المكاتب وأماكن العمل بصورة تأخذ العوامل الصحية والاجتماعية في الاعتبار وتوفر الخصوصية المناسبة لإنجاز المهام، وتوفر أماكن خاصة ممارسة بعض الاجتماعية مثل (المكتبة، قاعات الاستراحة، قاعات الاستقبال... إلخ).<sup>3</sup>

وبصرف النظر عن مكان العمل أو طبيعته فإنه من المؤكد أن العامل سينظر إلى التعامل مع مجموعة من الناس السلبيين فبعضهم سيكون ذا سلوك سيء أو عداوني مما قد يسبب

<sup>1</sup> حمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، بط مضيعة العشري السوييس مصر 2005، ص 542، 543.

<sup>2</sup> نايف التويم، رسالة ماجستير بعنوان ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005، ص 95.

<sup>3</sup> سعيد محمد عبد الله غنام، ضغوط العمل لدى المراقب الجوي، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004، ص 67.

حدوث صراعات بينهم وبين العامل وهذا ما يؤكد على ضرورة تعلم كيفية التعامل مع هؤلاء الناس بحيث يؤثر على العامل.<sup>1</sup>

ولعل تجنب المبالغة في الاختلاط وإقامة العلاقات الاجتماعية على حساب العمل تعتبر من بين أهم الأساليب لتفادي الصراعات الشخصية في بيئة العمل.

---

<sup>1</sup> بن عبد الله محمد الزنان تخفيف ضغوط العمل بط الهيئة الملكية للجبيل وينبع، السعودية، 2003، ص 15.

## خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا العمل إلى توضيح ماهية الضغوط وذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط المهنية كما قدمه بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها ومن ثم ذكر خصائصها وآلية حدوثها ومراحلها وعناصرها.

ثم التطرق إلى أهم عناصرها ومصادرها وأنواعها وعوامل الضغط المهني غدا استعرض أهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط ثم توضيح استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها من خلال التطرق لأهم أساليب معالجة ومواجهة الضغوط المهنية على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة وذلك للتخفيف من حدتها.

# الفصل الثالث

الإجراءات الميدانية للدراسة

## تمهيد:

بعدما تناولنا في الفصول السابقة المفاهيم المتعلقة بموضوع "مستوى الضغوط المهنية لدى عمال بلدية حمام الضلعة لولاية المسيلة"، سوف نحاول في هذا الفصل تجسيد ما طرح من أهداف وما أثارته الإشكالية من قضايا وتساؤلات تحتاج إلى التحقق الإمبريقي.

ونتطرق في هذا الفصل المعنون منهجية البحث لتعريف بميدان الدراسة إلى النقاط

## التالية:

التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، تحديد مجالات الدراسة، تحديد مجتمع البحث، بالإضافة إلى المنهج والأدوات المستعملة لجمع البيانات.

## أولاً: التعريف بميدان الدراسة

**1. نشأة والتسمية:** أنشأت بلدية حمام الضلعة سنة 1957 من طرف الإدارة الاستعمارية أثناء الإصلاح الإداري آنذاك وسميت باسم "الخرابشة" وفي 16-05-1963 بموجب المرسوم رقم 18963 تم دمج بلدية "حمام الضلعة الخرابشة" مع أربع دواوير وهم: ملوزة - بني يلماح - الدريعات - الضلعة باسم بلدية ونوغة ومقرها الإداري حمام الضلعة حالياً حيث كانت تشمل رقعة جغرافية واسعة وتضم آنذاك كل القرى والمدامر المنضوية في إطار البلديات الحالية وهي: بني يلماح - ونوغة - تارمونت - حمام الضلعة وفي سنة 1964 وبعد انفصال بلدية ونوغة والتي تضم معها بني يلماح تم انشاء بلدية جديدة باسم بلدية حمام الضلعة المكونة من ثلاثة دواوير كبرى وهم: دوار الخرابشة (حمام الضلعة وتارمونت دوار الدريعات - دوار الضلعة)، وكانت تابعة إدارياً إلى دائرة المسيلة ولاية سطيف إلى غاية سنة 1984 أين تم التقسيم الإداري الجديد بموجب المرسوم رقم: 84/365 المؤرخ في 01/12/1984 المحدد لتكوين البلديات وحدودها الإقليمية أصبحت بلدية حمام الضلعة مقراً للدائرة التي تضم أربع بلديات وهم: (حمام الضلعة مقر الدائرة - ونوغة - تارمونت - أولاد منصور).

**2. المرافق الإدارية: تحتوي على:**

- الدائرة: --- (01).
- محكمة: --- (01).
- الفروع البلدية: --- (05).
- البريد والمواصلات: --- (03).
- الفروع الإدارية التقنية: --- (05).
- وكالة عقارية: --- (01).
- وكالة الضمان الاجتماعي: --- (01).

ولتفاصيل أكثر حول البلدية (محل الدراسة)، أنظر للهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة، (الملحق رقم 04).

## ثانياً مجالات الدراسة

### 1. المجال المكاني:

ويمثل النطاق الجغرافي الذي تجرى فيه الدراسة، لهذا استدعت المعطيات البحثية إجراء دراسة ببلدية حمام الضلعة، والتي تقع شمال ولاية المسيلة، يبلغ عدد سكانها 64 ألف نسمة حسب إحصائيات البلدية لسنة 2008.

### 2. المجال البشري:

يبلغ العدد الإجمالي لموظفي البلدية محل الدراسة 463 عامل، إذ بلغ منهم عدد المتعاقدين بلغ 350، أما الموظفين المرسمين بلغوا 113 موظف.

### 3. المجال الزمني:

يعكس المجال الزمني في مدلولاته المنهجية وأطره المرحلية الفترة الزمنية التي يستغلها في الباحث في دراسة موضوع: "مستوى الضغوط المهنية لدى عمال بلدية حمام الضلعة لولاية المسيلة"، وتماشياً مع خصائص المنهج الوصفي وما يقتضيه من دقة وموضوعية الطرح، تم النزول إلى ميدان الدراسة ابتداء من 2023/03/26 إلى غاية 2023/05/25.

## ثالثا: منهجية البحث

## 1. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج المستخدم في البحث العمود الفقري لكل دراسة، ولاسيما في الميادين الاجتماعية والنفسية والتربوية فهو يكسب البحث طابعه العلمي، والباحث المتمكن هو الذي يعرف كيف يختار المنهج المناسب لموضوعه، لأن نتائج البحث وصحتها تقف أساسا على نوعية المنهج المستعمل.

وعليه فإن موضوع البحث وأهدافه هي التي تفرض علينا استخدام منهج دون غيره لذلك تختلف المناهج باختلاف المواضيع، وحتى نتمكن من دراسة موضوعنا دراسة علمية فإن المنهج المتبع يعتبر خطوة ضرورية وهامة ونظرا للطبيعة الدراسة والتي تتمثل في دراسة "مستوى الضغوط المهنية لدى عمال بلدية حمام الضلعة لولاية المسيلة"، فإن المنهج الوصفي هو الذي يمكننا من فهم وتفسير هذه الظاهرة.

## 2. أدوات جمع البيانات:

أ. الملاحظة بالمشاركة: على اعتبار أننا من مجتمع الدراسة ومن خلال الفترة الزمنية في ميدان (بلدية حمام الضلعة)، سمحت لنا هذه الوضعية من ملاحظة وتسجيل ردود الفعل الميدانية المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

ب. الاستبيان: حيث شمل الأبعاد الأربعة التالية: الراتب والحوافز التشجيعية، صراع الدور، غموض الدور، سوء العلاقات في العمل.

لمعرفة مستوى الضغوط المهنية لدى عمال بلدية حمام الضلعة لولاية المسيلة، فقد صمم الاستبيان وهو عبارة عن نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى أفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع الدراسة، وتماشيا مع مشكلة البحث فقد اعتمدنا على الاستبيان حول موضوع مستوى الضغوط المهنية لدى عمال بلدية حمام الضلعة لولاية المسيلة، يقصد

بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر والتي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح الفقرات والمفردات من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها.

ومن أجل التأكد من صدق الاستمارة ومدى صلاحيتها للإجابة على التساؤلات المطروحة في دراستنا الحالية، قمنا في البداية بمحاولة إعدادها وقبل تصميمها النهائي تم عرضها على المشرف كمحاولة أولى والتي تفضل بتصحيحها، حيث قدم لنا بعض النصائح والتوجيهات، ليتم عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين من جامعة المسيلة، وبعد جمع ملاحظاتهم والقيام ببعض التعديلات فيما يخص تغيير صيغة بعض العبارات تحت إشراف الأستاذ المشرف، ليتم تطبيقها على عينة الدراسة.

### 3. الأساليب الإحصائية المستعملة:

في هذا الإطار تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية Spss v-20 تم حساب النسبة المئوية والإحصائيات لاستجابات المبحوثين في تحليل ومعالجة استمارات البحث، وذلك لغرض الوصول إلى أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي قمنا بجمعها.

**عينة الدراسة:** تعرف العينة على أنها جزء من مجتمع الدراسة وحجم العينة هو عدد عناصرها، فقد تم اعتمادنا في هذه الدراسة على تكوين عينة تشمل المستويات الثلاث: إطار، مسير وموظفين، وقد أخذنا نسبة 10% من المجتمع الأصلي المقدر بـ 463 وحسب العلاقة فان حجم العينة يكون:

$$46.3 = 100 \div 463 \times 10, \text{ أي ما يقارب } 46 \text{ عينة من المجتمع الأصلي لبلدية}$$

حمام الضلعة والتي تشمل جميع المستويات.

بعد الدراسة الاستطلاعية وتوزيع العينة تم رصد 44 استمارة استبيان من أصل 46 صالحة للتحليل والدراسة.

## خلاصة الفصل:

بعد عرضنا في هذا الفصل لأهم الخطوات والإجراءات المنهجية المتبعة في دراستنا الميدانية والتي تعتبر الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، وذلك بدأ بتحديد منهجية الدراسة واتباع أسلوب المسح الشامل وتحديد المنهج الوصفي كمنهج للدراسة ثم حددنا الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات، ثم تحديد مجالات الدراسة (المجال المكاني والبشري والزمني)، أم من ناحية تقديم وعرض وتحليل وتفسير البيانات المجمعّة إضافة إلى نتائج التي بدورها تدعم أو تدحض الفرضية سنتطرق إليه في الفصل التالي.

# الفصل الرابع

عرض وتحليل وتفسير البيانات الإحصائية

أولاً: عرض وتحليل وتفسير البيانات

1. خصائص عينة البحث:

أ. المستوى التعليمي:

جدول رقم (01): يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
29.5%	13	تكوين مهني
43.2%	19	تعليم متوسط
27.3%	12	مؤهل جامعي
100%	44	المجموع

المصدر: الملحق رقم (02)

يتضح من الجدول رقم (01) أن نسبة (29.5%) من أفراد البحث يحملون مؤهل تكوين مهني وأن نسبة (43.2%) يحملون مؤهل تعليم متوسط، وأن نسبة (27.3%) يحملون مؤهل جامعي، وقد كانت النسب متفاوتة بسبب أن البلدية تعتمد في التوظيف على مختلف المستويات التعليمية، حيث تعمل على اختيار المتقدمين لشغل المناصب بحسب ملائمة المهام والمسئوليات التي يتطلبها هذا المنصب، وعلى سبيل المثال فمتطلبات شغل منصب متصرف رئيسي تحتاج إلى مؤهل جامعي، في حين يحتاج منصب سكرتاريا إلى تكوين مهني في الإعلام الآلي مثلاً.

ب. سنوات الخبرة:

جدول رقم (02): يوضح توزيع عينة البحث حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
40.9%	18	من 1-10 سنوات
31.8%	14	من 11-20 سنة
27.3%	12	من 20 سنة فأكثر
100%	44	المجموع

المصدر: الملحق رقم (02)

يتضح من الجدول (02) أن نسبة 40.9% من عينة البحث تقع ضمن سنوات الخبرة من سنة إلى 10 سنوات، بينما تأتي نسبة 31.8% فهي تمثل سنوات الخبرة من 11 إلى 20 سنة، بينما 27.3% فتمثل سنوات الخبرة من سنة فأكثر من خلال هذا نلاحظ أن نسبة العمال ذوي الخبرة المحدودة أكثر من غيرهم وهذا راجع إلى أن البلدية تعمل وفق نظام التعاقد بالدرجة الأولى، وهذا قد يرجع إلى عدة عوامل من بينها أن الميزانية الممنوحة للبلديات خاصة لا تفي بالغرض لتوظيف دوريا، أو قد يرجع إلى أن تسيير البلديات مرتبط بالوظيف العمومي الذي يقر الترقية كل ثلاث سنوات، مما يحتم على مسير الموارد البشرية الاعتماد على عمال مؤقتين.

ت. الوضع الوظيفي:

جدول رقم (03): يوضح عينة البحث حسب متغير الوضع الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار	الوضع الوظيفي
31.8%	14	إطار
40.9%	18	مسير
27.3%	12	موظف
100%	44	المجموع

المصدر: الملحق رقم (02)

يتبين من الجدول (03) أن عينة البحث اشتملت على التخصصات الثلاثة الموجودة في البلدية، إلا أن نسبة توزيع أفراد العينة على هذه التخصصات كانت متفاوتة فقد كانت نسبة الوظائف القيادية أي الإطارات 31.8%، بينما نسبة فئة المسير 40.9%، بينما نسبة الموظفين قدرت بـ 27.3% وهي أقل نسبة في العينة.

ومن خلال هذا نلاحظ أن أكبر نسبة تعود إلى الموظفين الذين يشغلون رتبة مسير وهذا راجع إلى أن البلدية تابعها في الأصل إداري محض.

ثانياً: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

بعد تفرغ البيانات في برنامج الحزمة الإحصائية Spss v-20 تم حساب النسبة المئوية والإحصائيات لاستجابات العمال كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (04): يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابات عمال البلدية

مجموع النسب المئوية %	مجموع التكرارات	لا		نعم		الاستجابة
		النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	رقم العبارة
100	44	29.5	13	70.5	31	01
100	44	54.5	24	45.5	20	02
100	44	29.5	13	70.5	31	03
100	44	43.2	19	56.8	25	04
100	44	65.8	25	43.2	19	05
100	44	43.2	19	56.8	25	06
100	44	43.2	19	56.8	25	07
100	44	70.5	31	29.5	13	08
100	44	29.5	13	70.5	31	09
100	44	70.5	31	29.5	13	10
100	44	15.9	7	84.1	37	11
100	44	70.5	31	29.5	13	12
100	44	27.3	12	72.7	32	13
100	44	43.2	19	65.8	25	14
100	44	54.5	24	45.5	20	15

100	44	31.8	14	68.2	30	16
100	44	70.5	31	29.5	13	17
100	44	18.2	8	81.8	36	18
100	44	54.5	24	45.5	20	19
100	44	15.9	7	84.1	37	20

المصدر: الملحق رقم (03)

كما هو موضح في الملحق رقم (01) الخاص بالإستبانة الطبقة نلاحظ أن نسبة استجابة العمال بنعم في كل عبارات البعد الأول المتعلق ب "الرواتب والحوافز التشجيعية" كانت أكبر من الاستجابة بـ "لا"، وهذا راجع إلى أن البلدية لا تقدم تحفيز مادي للموظفين إلا في حالة التقاعد، مثلا عندما تقوم بحفل لتوديع العامل المحال على التقاعد وهو ما صرح به مسير الموارد البشرية، هذا من جهة ومن جهة أخرى نجد أن أعلى نسبة قدرت بـ70.5% في البعد كانت لصالح الاستجابة بـ "نعم" في السؤال الثالث (03) المتعلق بأن العامل لا يشعر بأن الراتب الذي يتقاضاه يتناسب والجهد الذي يقدمه، وهو ما تأكده الاستجابة بـ "لا" في العبارة رقم (05) حين بلغت نسبة (65.8%) من العمال الذين أكدوا أن الحوافز المالية قليلة جدًا أو معدومة.

لهذا يمكننا القول أن قلة الحوافز أو انعدامها بالبلدية هو مصدر من مصادر الضغط المهني الذي يعاني منها العامل بالبلدية.

أما الاستجابات المتعلقة بالبعد الثاني " صراع الدور" فقد كانت كما يلي: بلغت أكبر نسبة والمقدرة بـ (70.5%) لصالح العبارة ( 09 ) المتعلقة بأن أغلب المطالب تكون من طرف أكثر من مشرف مباشر، بمعنى أن الموظف يتلقى تعليمات ليس فقط من مشرفه المباشر ولكن أحيانا يتعرض لتدخل مشرف من مصلحة أخرى لإعطائه أوامر قد تكون ليست من

صلاحياته، وهو ما أكده بعض الموظفين المتعاقدين بأن عملهم لا يرتبط بمصلحة أو قسم معين ولكن أن رؤساء المصالح يطلبون منهم أعمال لا تدخل ضمن نطاق مسؤولياتهم؛ حيث تدمر البعض من هذا التصرف واعتبروه انتهازي، في المقابل نجد أن نسبة (70.5%) أجابت بأن العمل يؤثر على حياتها الاجتماعية وهذا ما يؤكد الطرح السابق.

صراع الدور مصدر ثاني للضغط المهني الذي يعاني منه الموظف ببلدية حمام ضلعة لولاية المسيلة، راجع بالدرجة الأولى إلى كثرة المهام والمسؤوليات المكونة لوظيفة كل موظف، بالإضافة إلى ذلك قد يرجع السبب أن طابع هذه المنظمة هو ما يجعل العمال بها تحت الضغط بحكم التعامل اليومي مع المواطن.

أجمع العمال بنسبة (84.1%) أن المهام الموكلة إليهم غير واضحة وهو ما يعبر عن "غموض الدور"، بمعنى أن العامل لا يخضع لتكوين متخصص قبل بدء العمل أو أثناءه، ويمكن إرجاع ذلك إلى افتقار البلدية إلى السياسات والإجراءات المنظمة للبيئة الداخلية للعمل مثل تحديد احتياجات التكوين لكل موظف، المراقبة المستمرة لنظم العمل، كذلك العمل على التجديد في بطاقة التوصيف الوظيفي وبرامج تقييم الأداء، هذا ما تأكده استجابة العمال في العبارة (12) التي تنص على أنه لا يوجد وصف أو دليل وظيفي للقيام بالمهام حيث بلغت نسبة (70.5%) من إجمالي الاستجابات بلا.

بالإضافة إلى قلة الحوافز وصراع الدور نجد مصدر ثالث للضغط المهني لعمال البلدية تمثل في غموض الدور، الذي يكون مصدره جهل الموظف لطبيعة المهام الموكلة إليه؛ بما في ذلك عدم تمتعه بالصلاحيات الكافية لإبداء رأيه، في هذا السياق لا يمكن إرجاع هذا إلى طبيعة نشاط البلدية أو حتى إلى الرؤساء القائمين على الأقسام والمصالح بشكل مطلق، فقد يرجع إلى شخصية العامل في حد ذاته وعدم قدرته على التكيف والتوافق مع زملاءه وبالتالي يؤثر على حياته المهنية وكيفية إتمامه لمهامه.

أما فيما يخص البعد الرابع المتعلق بـ "سوء العلاقات الاجتماعية"، فقد بلغت أكبر استجابة بـ "نعم" لكل من العبارتين (18) قدرت بـ (81.8%) والعبارة (20) قدرت بـ (84.1%)، حيث تمحور نص العبارتين حول عدم وجود تواصل بين العامل ورئيسه المباشر نظرا لقلّة حدود السلطة المنوطة به، وهو عامل ضغط يرهق الموظف في البلدية، هذا ما أوضحه العمال بنفي العبارة (17) حين بلغت الاستجابة (70.5%) التي تنص على وجود علاقات اجتماعية بينهم خارج مكان العمل، وهو الأمر الذي أطلعنا به مسيرّ الموارد البشرية بأن مصالحي البلدية قد أنشأت نادي رياضي يمكن العمال من الترويح عن أنفسهم في الفترة المسائية وأيام العطلة وهو مخصص لهم فقط.

من خلال استجابات هذا البعد نجد أنه يوجد تناقض في ردة فعل العمال، فنسبة كبيرة اعتبرت أن العلاقات داخل البلدية غير مريحة للعمل وتشكل مصدر ضغط، في حين أن نسبة كبيرة منهم كذلك أجابت بأنه يوجد علاقات اجتماعية خارج مكان العمل، وهذا ما أرجعته الباحثة إلى عدم وجود وسائل ومعدات عمل متطورة (في الفترة التي أنجزت فيها الدراسة) تساعد على العمل بأريحية، وأن التعامل المباشر مع طلبات المواطنين خاصة في فترات معينة (عند الدخول الاجتماعي مثلا) تشكل مصدر ضغط كبير لهم، مما يجعلهم يشعرون بالتوتر الذي يؤثر على أداءهم المباشر للعمل.

## الاستنتاج العام:

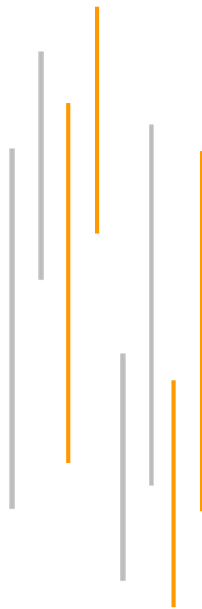
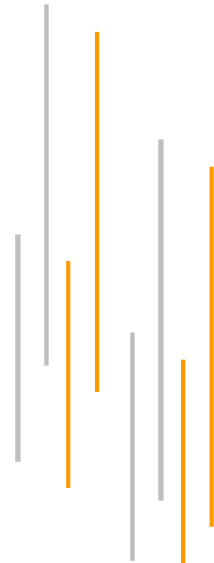
من خلال النتائج المتوصل إليها من خلال موضوع دراستنا الحالي والذي جاء تحت عنوان: "مستوى الضغوط المهنية لدى عمال بلدية حمام الضلعة لولاية المسيلة"، نجد أن مصادر الضغط التي يعاني منها الموظف بالبلدية لا ترجع فقط إلى الظروف الداخلية لبيئة العمل وإنما راجعة إلى ضعف التكوين الذي يتلقاه الموظف قبل التحاقه بمنصب العمل؛ أو إلى جهله بمتطلبات هذا المنصب.

نستنتج من هذا الطرح أن تحديد متطلبات شغل المنصب لا تقرر بمواصفات طالب العمل من النواحي الشخصية، بمعنى أن الجوانب النفسية والاجتماعية لا تأخذ بعين الاعتبار عند عمليات الاختيار المهني والتوظيف، وهو الشيء الذي لمستته عند إجراء المقابلة المفتوحة مع مسير الموارد البشرية حين أوضح أن عمليات التوظيف تكون بناء على المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، وأضاف بأن نظام التشغيل الحديث فرض على البلدية توظيف من خلال عقود عمل مؤقتة، والتي غالبا ما تتكفل بها الوكالة الوطنية للتشغيل.

السبب أو المصدر الرئيسي للضغط المهني الذي يواجهه الموظفون بالبلدية يتمحور في سياسات التوظيف من جهة، والتي تكون مفروضة عليها بحكم أنها قطاع خدماتي تابع للتوظيف العمومي، وعدم وجود إبداع أو خطط إستراتيجية تمكن البلدية من التسيير الذاتي لمشاريع تنموية من جهة أخرى، بحيث يمكنها من الاكتفاء المالي الذي قد يلعب دورا مهما في التسيير الداخلي للبلدية، أو حتى التحسين من سياسات الحوافز المقدمة؛ بما في ذلك إشراك خبراء للتكفل بعمليات التكوين والتوظيف وتقييم الأداء.



# خاتمة



### الخاتمة:

بعد تناول الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي والتعرف على جملة مصادر الضغط المهني لعمال البلدية والتي يمكن أن تفيد في مواصلة البحث للتعمق فيه بشكل دقيق وبإمكانيات مادية متطورة، فلو افترضنا أنه قام كل باحث بدراسة مجال واحد من مجالات الضغط المهني وطبقت نتائج الدراسة على أرض الواقع لأصبح كل موظف يعي جيدا دوره ومسؤولياته في العمل بطريقة أو بأخرى، أما إذا تم دراسة الموضوع من ناحية إيجاد حلول للتخفيف منه أو كما تسمى إدارة الضغوط فإنه سيكون هناك بدائل وطرق لزيادة تكييف الموظف في عمله أو حتى التعايش معها، لأنه من الناحية العملية ضغوط العمل من الأمور الحتمية التي لا بد من حدوثها والسبب راجع إلى تنوع مصادرها سواء كانت سلبية تهدد الاستقرار الوظيفي أو ايجابية تجعله يبذل جهدا لبلوغ مستويات عليا.

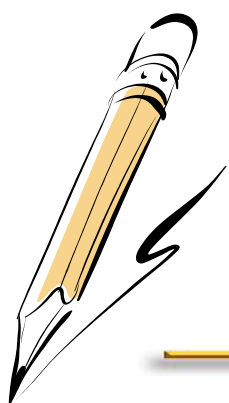
لذلك وفي ظل السياسات المتبعة في إدارة المؤسسات الجزائرية العمومية خاصة الخدماتية منها فعلى الموظف وبمساعدة المختص في العمل والتنظيم إن وجدت محاولة تكييف ظروف العمل مع متطلبات البيئة الخارجية.

### اقتراحات وتوصيات:

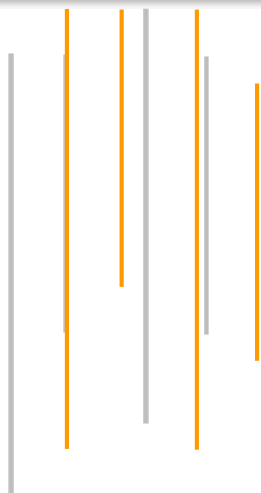
بعد معرفة أهم المصادر الرئيسية التي تسبب ضغط العمل لموظفي مكتب المستخدمين في بلدية حمام الضلعة بولاية المسيلة يمكننا إدراج بعض الاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في التخفيف من الضغط وهي كالآتي:

- يجب على القيادات العليا في البلدية الالتفات إلى بناء تنظيم داخلي للعمل وذلك بتحديد الأدوار وأيضا المسؤوليات والأولويات لكل موظف.
- توفير الدعم الكافي لأداء العمل بما في ذلك توزيع أعباء العمل على الموظفين بطريقة عادلة.
- اختبار القيادات الملائمة فنيا وإداريا للإشراف على الموظفين.

قائمة المصادر



والمراجع



قائمة المصادر والمراجع:

أ. المراجع العربية:

1. بن عبد الله محمد الزنان تخفيف ضغوط العمل بط الهيئة الملكية للجبيل وينبع، السعودية، 2003.
2. توفيق عبد الرحمان: **المدير في مواجهة ضغوط العمل**، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 1994.
3. جعفر أبو القاسم. **أحمد السلوك التنظيمي والأداء**، معهد الإدارة العامة السعودية، 1991.
4. جمال الدين محمد، المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس: **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية، مصر، 2002.
5. جمال مرسي وثابت ادريس المملوك التنظيمي دار الجامعة الإسكندرية، مصر، ط1، 2002.
6. جمعة سيد يوسف: **إدارة ضغوط العمل نموذج التدريب والممارسة لم يترك طباعة والنشر**، ط1، القاهرة، مصر، 2004.
7. حافظ فرج أحمد، قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2007.
8. حمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، بط مضيعة العشري السويس مصر 2005.
9. الختاتنة، سامي محسن، **علم النفس الإداري** ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
10. ديفيد فونتانا: **الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة- موجهاة نفسية في سبيل التنمية البشرية**، ترجمة: حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.

11. رزاق، إيمان، رعاش فائزة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، دراسة ميدانية حالة مؤسسة الضرائب، ورقلة، الجزائر، 2003.
12. زهير الصباغ، ضغط العمل المجلة العربية للإدارة، العدد 01 المجلد 05 الرياضي، 1981.
13. سعد بن عميقان الدوسري، رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة المهنية، قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2007.
14. سعيد محمد عبد الله غنام، ضغوط العمل لدى المراقب الجوي، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004.
15. شحاتة، حسن زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003.
16. الشريف طلال مسلط، الضغوط الإدارية وأقرها على متخذ القرار مجلة الإدارة لعامة المجلد 28، العدد 03، القاهرة، 1996.
17. شويطر ليلي دراسة لنيل شهادة الماجستير بعنوان: الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس والأرطغونيا، فرع علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر، 2007.
18. صلاح الدين، محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2004.
19. الصيرفي، محمد، **الضغط والقلق الإداري**، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية. مصر، 2008.
20. طه عبد العظيم حسين سلامة، عبد العظيم حسين، إستراتيجية إدارة لضغوط التربية والنفسية، دار الفكر، ط1، عمان، الأردن، 2006.

21. طه، عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، عمان، 2016.
22. عبد الباقي صلاح الدين محمد السلوك الفعال في المنظمات، ط3، الدار الجامعية، مصر، 2005.
23. عبد العزيز المجيد محمد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر، 2005.
24. عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
25. العميان محمود سليمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر، الأردن، 2015.
26. فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل الوظيفي مجلة آفاق اقتصادية، المجلد17، العدد 67، الإمارات، 1969.
27. فتيحة بن زروال، العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد والعنف في المجتمع مداخل معرفية متعددة المال الملتقى الدولي الأول، دار الهدى للطباعة والنشر، جامعة محمد خيضر بسكرة مارس 2003.
28. فليح، فاروق عبده وآخرون، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات، دار المسيرة، عمان، 2005.
29. كامل محمد محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، ط1، بيروت ، لبنان، 1996.
30. لوكنيا الهاشمي بن زروال فتيحة: الإجهاد، جامعة منتوري قسنطينة، 2006.
31. ماجدة العطية سلوك المنظمة، دار الشروق، ط1، عمان، الأردن، 2003.

32. ماهر أحمد، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط3، الاسكندرية، الدار الجامعية، مصر، 2004.

33. محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005.

34. محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية للنشر، ب ط، الإسكندرية، مصر، 1999.

35. نايف التويم، رسالة ماجستير بعنوان ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2005.

36. نجاح بنت قبلان قبلان، "مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية، ط1، مطبوعات مكتبة الملك فهد الرياضيين السعودية، 2004.

37. النعاس، عمر مصطفى، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، منشورات جامعة 07 أكتوبر، مصراتة، ليبيا، 2008.

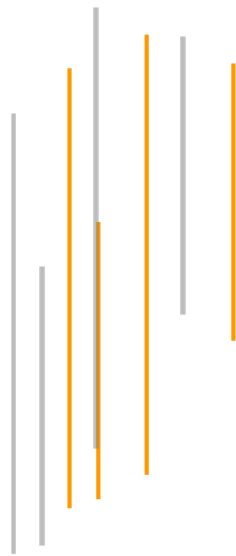
38. نعساني عبد المحسن السلوك التنظيمي، دون طبعة مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب سوريا، 2004.

39. هيجان عبد الرحمان، مفهوم ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها، ط1، مكتبة فهد الوطنية الرياض، 1998.

ب. المراجع الأجنبية:

40. Bower Philips, stress management getting stronger, Handling the load today, 2000.

# قائمة الملاحق



الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

سنة: ثالثة ليسانس LMD

قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس التنظيم وعمل

استمارة حول موضوع:

## مستوى الضغوط المهنية لدى عمال البلدية

دراسة ميدانية: بلدية حمام الضلعة - المسيلة -

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة في هذه الاستمارة بدقة وموضوعية، حيث يضمن لكم الباحث سرية المعلومات المقدمة والتي لن تستخدم إلا في إطار هذه الدراسة.

السنة الجامعية: 2023/2022.

المعلومات الشخصية أرجو منكم التكرم بالإجابة بوضع علامة × أمام الإجابة المناسبة:

➤ المحور الأول: البيانات الشخصية

1. المستوى التعليمي:

تكوين مهني  تعليم ثانوي  مؤهل جامعي

2. سنوات الخبرة:

من 1 - 10 سنوات  من 11 - 20 سنة  من 20 سنة فأكثر

3. الوضع الوظيفي:

إطار  مسير  موظف

➤ المحور الثاني: مستوى الضغوط المهنية

الإجابة		العبارة	الرقم
لا	نعم		
<b>بعد الرواتب والحوافز التشجيعية</b>			
		الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد الحاجات الضرورية	01
		أفكر بعمل إضافي لسد حاجاتي	02
		أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي	03
		أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية	04
		المكافآت المالية قليلة جدا أو معدومة	05
<b>بعد صراع الدور</b>			
		أشعر بالحيرة بين ما تطلبه الإدارة مني وبين ما يجب تطبيقه	06
		أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة	07
		أشعر أن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية	08
		كثيرا ما يكون هناك مطالب متعارضة من أكثر من مسؤول	09
		أشعر أن العمل يجبرني لأغير بعضا من مبادئ	10
<b>بعد غموض الدور</b>			
		المهام الموكلة إلي غير واضحة	11
		لا يوجد وصف أو دليل وظيفي لعملي	12
		لا أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤولياتي في العمل	13
		عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين	14
<b>بعد سوء العلاقات في العمل</b>			
		يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي	15
		زملائي لا يقومون بتقديم المساعدة لي عند الحاجة إليهم	16
		لا توجد علاقات اجتماعية خارج نطاق العمل مع زملائي	17
		لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل	18
		الجو النفسي العام الذي أعمل فيه غير مريح	19
		لا يوجد حدودا واضحة لسلطتي ومسؤولياتي	20

قائمة الأساتذة المحكمين:

الإمضاء	الملاحظات	جامعة	التخصص	الأساتذة المحكمين
		المسيلة	علم النفس	زين بن هياق
		المسيلة	علم النفس	بوزنار سميرة
		المسيلة	علم النفس	علمي علا سورا

الملحق رقم (02) خصائص عينة البحث

FREQUENCIES VARIABLES=education  
/ORDER=ANALYSIS.

**Frequencies**  
[DataSet0]

**Statistics**

Education

N	Valid	44
	Missing	0

**Education**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
formation	13	29,5	29,5	29,5
Valid moyen	19	43,2	43,2	72,7
univ	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=expiraince  
/ORDER=ANALYSIS

**Statistics**

expiraince

N	Valid	44
	Missing	0

**Expiraince**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-10	18	40,9	40,9	40,9
Valid 11-20	14	31,8	31,8	72,7
Valid plus20	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES-niveau  
/ORDER=ANALYSIS.

**Statistics**

niveau

N	Valid	44
	Missing	0

**Niveau**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid cadre	14	31,8	31,8	31,8
Valid gestionnaire	18	40,9	40,9	72,7
Valid technique	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

الملحق رقم (03) النسب المئوية لاستجابات العينة

FREQUENCIES VARIABLES=q1 q2 q3 q4 q5 q6 q7 q8 q9 q10 q11 q12 q13 q14 q15 q16 q17  
q18 q19 q20

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

Frequency Table

q1

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	31	70,5	70,5	70,5
Valid no	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q2

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	20	45,5	45,5	45,5
Valid no	24	54,5	54,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	31	70,5	70,5	70,5
Valid no	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	25	56,8	56,8	56,8
Valid no	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q5

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	19	43,2	43,2	43,2
Valid no	25	56,8	56,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q6

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	25	56,8	56,8	56,8
Valid no	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q7

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	25	56,8	56,8	56,8
Valid no	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q8

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	13	29,5	29,5	29,5
Valid no	31	70,5	70,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q9

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	31	70,5	70,5	70,5
Valid no	13	29,5	29,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q10

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	13	29,5	29,5	29,5
Valid no	31	70,5	70,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q11

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	37	84,1	84,1	84,1
Valid no	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q12

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	13	29,5	29,5	29,5
Valid no	31	70,5	70,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q13

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	32	72,7	72,7	72,7
Valid no	12	27,3	27,3	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q14

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	25	56,8	56,8	56,8
Valid no	19	43,2	43,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	20	45,5	45,5	45,5
Valid no	24	54,5	54,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	30	68,2	68,2	68,2
Valid no	14	31,8	31,8	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	13	29,5	29,5	29,5
Valid no	31	70,5	70,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	36	81,8	81,8	81,8
Valid no	8	18,2	18,2	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	20	45,5	45,5	45,5
Valid no	24	54,5	54,5	100,0
Total	44	100,0	100,0	

q20

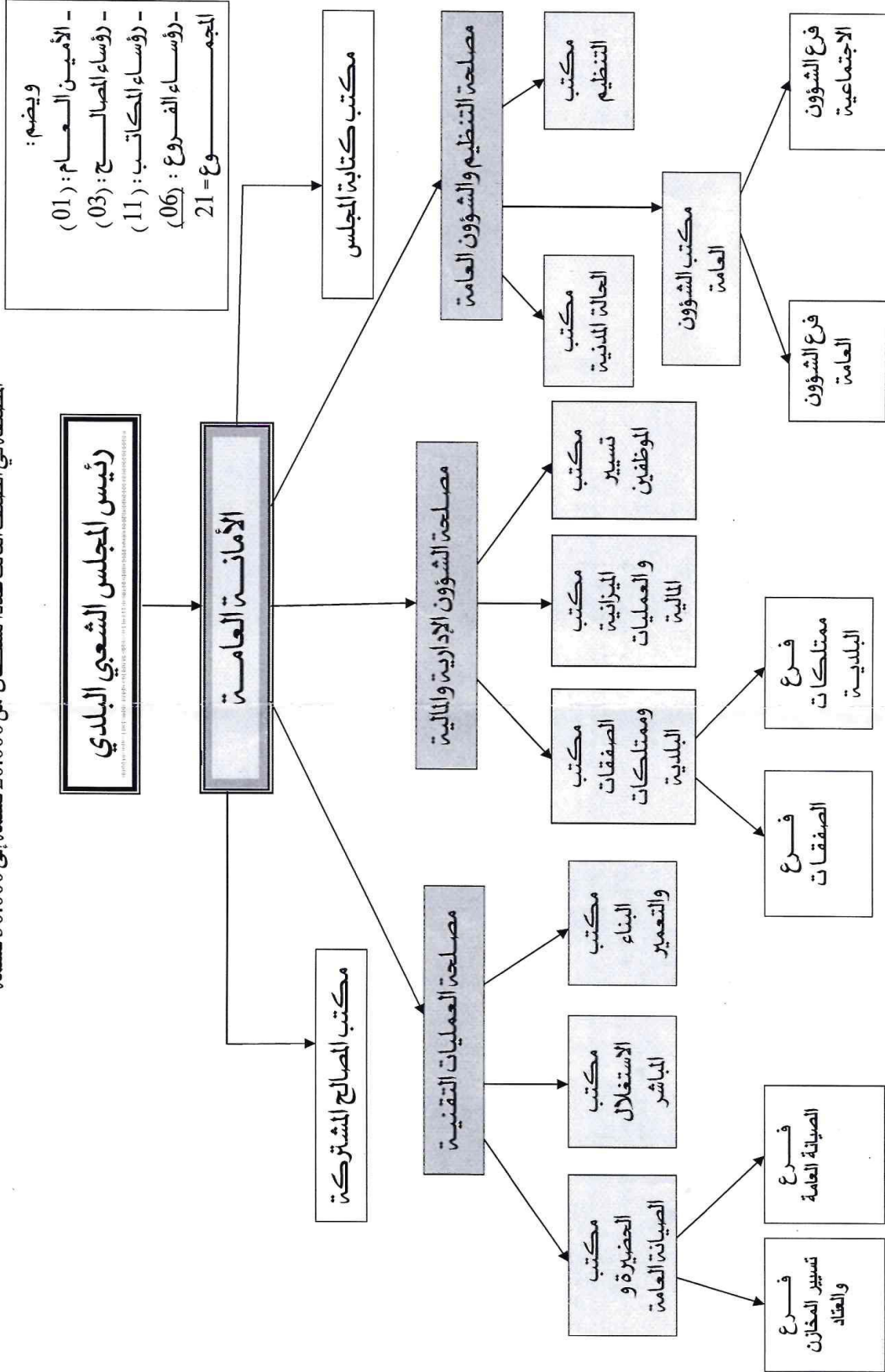
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
oui	37	84,1	84,1	84,1
Valid no	7	15,9	15,9	100,0
Total	44	100,0	100,0	

الملاحق رقم (04): الهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة

04

الهيكل التنظيمي لبلدية حمام الضلعة

المصنفة في الصنف الثالث عددا لسكان من 20.000 نسمة إلى 50.000 نسمة





كلية الآداب  
والإنسانية والاجتماعية  
FACULTY OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences  
Vice-Deanship of the College for Studies and  
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministry of Higher Education and Scientific Research  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

العلوم الإنسانية والاجتماعية  
تيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): مغزاني أسماء

الصفة (طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 11003099500995009

الصادرة بتاريخ: 2019/10/14 عن دائرة: المسيلة - المسيلة

المسجل (ة) بكلية: علوم اجتماعية قسم: علم نفس

تخصص: عمل و تنظيم تحت رقم التسجيل: 3506.8149

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج ليسانس، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: مستوى الضوابط المهنية لدى عمال البلدية

اصرح شرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2023/06/06

امضاء المعني (ة):

M.A



عن رئيس المجلس الشعبي البلدي  
مفوض الامور البلدية

محمد صنيف

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



كلية العلوم  
الإنسانية والاجتماعية  
FACULTY OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences  
Vice-Deanship of the College for Studies and  
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
Ministry of Higher Education and Scientific Research  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): فايد المسعود

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 206 88 00 35

الصادرة بتاريخ: 2021/08/09 عن دائرة: حمام الضلع

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية علم النفس

تخصص: عمل وتنظيم تحت رقم التسجيل: 202035080839

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (مذكرة التخرج ليسانس، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير اطروحة

دكتوراه).

عنوانها: مستوى الفهم المهنية لدى عمل البلدية

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير المهنية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2023/06/05

امضاء المعني (ة):

شهادة  
السيد فايد المسعود  
من رتبة مستشار  
وتمثل منه  
بالتوقيع محمد



المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministry of Higher Education and Scientific Research  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
University Mohamed Boudiaf of M'sila  
Faculty of Humanities and Social Sciences  
Vice-Deanship of the College for Studies and  
Student Issues



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
الرقم: 2023/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضي (ة) ادناه :

السيد(ة): عقوئي طارق

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2026357056

الصادرة بتاريخ: 2018 عن دائرة: بني

المسجل(ة) بكلية: علوم اجتماعية قسم: علوم نفس سرور

تخصص: تنظيم وحمل تحت رقم التسجيل: 20203507862

والمكلف بإنجاز اعمال بحث (منكرة التخرج ليسانس، منكرة ماستر، منكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه)

عنوانها: مستوى الضغوط المهنية لدى عمال البلدية

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في  
انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2023/60/11

امضاء المعنى (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 2016-07-28 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



كلية العلوم  
الإنسانية والاجتماعية  
FACULTY OF HUMANITIES  
AND SOCIAL SCIENCES

Faculty of Humanities and Social Sciences

Vice-Deanship of the College for Studies and  
Student Affairs

جمهورية الجهورية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
Ministry of Higher Education and Scientific Research  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ليسانس

الموضوع: مستوى الزخرفة المهنية لدى عمال البلدية

إعداد الطلبة:

1- نايح المسعود رقم التسجيل: 202035080839

2- مهران أسماء رقم التسجيل: 202035068149

3- عضوي طارق رقم التسجيل: 191935077862

القسم: علم النفس الشعبة: علم النفس التخصص: عمل وتدريب  
إشراف: هشام زين الدين الرقبة: أستاذ التعليم العالي

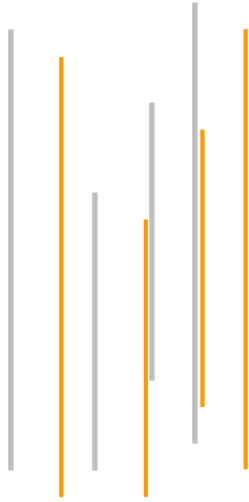
أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021-  
2022 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء المشرف(ة):

رئيس القسم

# فهرس المحتويات



1. فهرس المحتويات:

الصفحة

الشكر والعرفان

أ

مقدمة

**الفصل الأول: الإطار العام للدراسة**

03.....	أولاً: الاشكالية.....
04.....	ثانياً: فرضيات الدراسة.....
05.....	ثالثاً: أهداف الدراسة.....
05.....	رابعاً: أهمية الدراسة.....
06.....	خامساً: الدراسات السابقة.....
10.....	سادساً: تحديد المفاهيم والمصطلحات .....

**الفصل الثاني: مستوى الضغوط المهنية**

14.....	تمهيد .....
15.....	المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية .....
15.....	المطلب الأول: مفهوم الضغوط المهنية .....
18.....	المطلب الثاني: خصائص وآلية حدوث الضغوط المهنية .....
20.....	المطلب الثالث: عناصر ضغوط العمل .....
21.....	المطلب الرابع: مصادر الضغط المهني .....
24.....	المبحث الثاني: أنواع ونظريات وعوامل واستراتيجيات مستوى الضغوط المهنية ومعالجتها .....
24.....	المطلب الأول: أنواع الضغوط المهنية.....
28.....	المطلب الثاني: عوامل الضغط المهني .....
30.....	المطلب الثالث: نظريات الضغط المهني .....
33.....	المطلب الرابع: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية .....
35.....	المطلب الخامس: استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها .....
40.....	خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة

42.....	تمهيد
43.....	أولا: التعريف بميدان الدراسة
44.....	ثانيا مجالات الدراسة
44.....	المجال المكاني:
44.....	المجال البشري:
44.....	المجال الزمني:
45.....	ثالثا: منهجية البحث
47.....	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: عرض وتحليل وتفسير البيانات الإحصائية

49.....	أولا: عرض وتحليل وتفسير البيانات
52.....	ثانيا: مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
56.....	الاستنتاج العام:
58.....	خاتمة
61.....	قائمة المصادر والمراجع
66.....	الملاحق
82.....	فهرس الموضوعات