

الضغوط النفسية المهنية و علاقتها بالولاء التنظيمي لدى الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز

Professional psychological stress and its relationship to
organizational loyalty among employees at King Abdul-
Aziz University Hospital

إعداد /

1- ناصر عبدالله المالكي

2- خالد مرضي المالكي

3- محمد علي الاسمري

4- مروان معتوق العويضي

5- ذكرى ابراهيم عمر

6- علي عويد السلمي

7- غاده محمد بتان

8- جيهان عبدربه الشخي

أخصائون نفسيون بمستشفى جامعة الملك عبدالعزيز

الملخص

هدف البحث إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية المهنية والولاء التنظيمي لدى الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز، والتعرف على مستوى الضغوط النفسية المهنية ومستوى الولاء التنظيمي لدى الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير (النوع وسنوات الخبرة)، ولتحقيق أهداف البحث استخدم مقياس الضغوط النفسية المهنية من إعداد السيد (2016) ومقياس الولاء التنظيمي إعداد السابني (2014)، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (200) موظف وموظفة، وأهم ما توصل إليه من نتائج وجود علاقة طردية موجبة بين الضغوط النفسية المهنية والولاء التنظيمي، بالإضافة إلى أن الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز لديهم درجة متوسطة من الضغوط النفسية المهنية بمتوسط حسابي (3.352) وكذلك لديهم درجة مرتفعة من الولاء التنظيمي بمتوسط حسابي (3.452) وأوضحت نتائج البحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط درجات الضغوط النفسية والولاء التنظيمي لدى الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز تبعاً لمتغير (النوع وسنوات الخبرة) وفي ضوء نتائج البحث .

Summary

The aim of the research was to understand the nature of the relationship between occupational psychological stress and organizational loyalty among employees at King Abdulaziz University Hospital, and to identify the levels of occupational psychological stress and organizational loyalty among employees at King Abdulaziz University Hospital according to variables such as gender and years of experience. To achieve the research objectives, the Occupational Psychological Stress Scale developed by Al-Sayed (2016) and the Organizational Loyalty Scale developed by Al-Saini (2014) were used. The descriptive-analytical method was employed, and the study sample consisted of 200 male and female employees. The most significant findings revealed a positive correlation between occupational psychological stress and organizational loyalty. Additionally, employees at King Abdulaziz University Hospital exhibited a moderate level of occupational psychological stress, with a mean score of 3.352, and a high level of organizational loyalty, with a mean score of 3.452. The research results also indicated no statistically significant differences in the mean scores of psychological stress and organizational loyalty among employees at King Abdulaziz University Hospital based on the variables of gender and years of experience.

مقدمة

يتميز العصر الحالي بالتغيير السريع والمستمر في بيئات الأعمال مما يؤدي إلى قضايا متعددة ومنها تفاقم ضغوط العمل لدي العاملين في المنظمة الواحدة وفي مختلف المستويات التنظيمية، وتعد ضغوط العمل من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات، حيث إنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة سواء أكانوا قيادات أم مرؤوسين، ولكن بدرجات متفاوتة.

وتُعد المستشفيات كأى تنظيم آخر، ويمكن تكون أكثر خاصة عندما يكون المناخ التنظيمي فيها غير ملائم، فمن أكثر التنظيمات التي يشعر الموظف بها بضغط مهني يرهقه نفسياً وجسدياً، مما يجعله غير راضٍ، وتصبح علاقته بالمؤسسة وولائه لها على المحك، إذ يتجسد ذلك في غياب التحفيز لديه، والغيابات المتكررة من أجل العمل بمؤسسات أخرى بطريقة موازية وغير شرعية. (Agonhossou & Godonou, 2011)

ولقد أصبح الضغط المهني يستحوذ على اهتمام الباحثين في مجال التسيير والسلوك التنظيمي، نظراً لقوة تأثيره على العديد من المتغيرات المرتبطة بسلوكيات العنصر البشري الذي يعتبر الركيزة الأساسية في العمل، ومفصل محوري لنجاح أي منظمة، فالاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بالضغط المهني يعود للانعكاسات السلبية التي يخلقها على سلوكيات الافراد كارتفاع معدل الغياب، زيادة نسبة حوادث العمل وانخفاض مستوي الشعور بالولاء للمنظمة (الأحمدي، 2002).

وتلعب المستشفيات دوراً بارزاً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك نظراً لمساهمتها في تقديم الخدمات العلاجية، الوقائية والاجتماعية لأفراد المجتمع، وبالتالي النهوض بصحتهم (نعساني، 2002)،

ولقيام هذه المستشفيات بهذا الدور على أكمل وجه عليها تعبئة مجموع الفاعلين فيها -والموظفين على وجه الخصوص- إلا أن القيام بهذه التعبئة قد يكون صعباً نتيجة لما يتعرض له الموظف من ضغوط مهنية متزايدة (Ruiller، 2008)، بحيث إشارات العديد من الدراسات إلي أن موظفي المستشفيات العمومية يعانون من ضغوطات مهنية مرتبطة بمصادر تنظيمية ، بيئية أو علائقية ، وقد توصلت الأحمدى (2002) من خلال دراسة أجرتها على عينة من أطباء المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض بهدف التعرف على أبعاد ظاهرة الضغط المهني ،إلى أن هناك عدة مصادر للضغط المهني لدي هذه الفئة : كخصائص الدور ، عدم توفر الإمكانيات وغياب المساندة والدعم الاجتماعي وغيرها.

مشكلة البحث:

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع الحديثة نسبياً في أدبيات الفكر الإداري الحديث، إذ بدأ يظهر بشكل واضح وجدير بالدراسة بعد حدوث التطورات الراهنة في نواحي الحياة العملية المختلفة ، وازدياد وتعقد حجم ونوع المنظمات بشكل كبير، إذا برز دور ضغوط العمل بمصادر المتعلقة بالعمل الذي يمارسه الفرد، جماعة العمل الذي ينتسب إليها أو حتى تلك المتعلقة بالفرد ذاته في تأثيرها المباشر وغير المباشر على الفرد والمنظمة على حد سواء.

مشكلة هذا البحث :

ما طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية المهنية والولاء التنظيمي لدى الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز؟

أهداف البحث ، يهدف البحث الحالي الي:

- 1- الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية المهنية والولاء التنظيمي لدى الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز.
- 2- التعرف على مستوى الضغوط النفسية المهنية لدى الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز.

أهمية البحث :

تأتي أهمية البحث الحالي في تناوله لموضوع هام يتعلق بالضغوط النفسية المهنية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز وما قد يؤثر على مستوى الأداء ويمكن تناول أهمية البحث من جانبين هما:

1- الأهمية العملية: وتتمثل في تزويد المسؤولين والقائمين على إدارة المستشفيات بالتعرف على مسببات الضغوط النفسية المهنية للعمل على تجنبها، والتركيز على الجوانب الإيجابية وتلافي السلبية بما يعمل على تدعيم وتنمية الولاء التنظيمي تجاه العمل

2- الأهمية العلمية: يُعد هذا البحث مساهمة في إثراء المكتبة العربية بهذا الموضوع، وبالتالي يعتبر إضافة علمية تساعد الباحثين في الحقل العلمي الأكاديمي لتقديم دراسات مماثلة عن الجوانب الإيجابية لضغوط العمل والولاء التنظيمي في قطاعات أخرى.

الضغوط النفسية :

أولاً : تعريف الضغوط النفسية:

لقد تعددت واختلفت تعاريف الضغوط النفسية نذكر منها - تعريف "عايش" للضغوط: فكلما ضغوط مشتقة من "distress" التي تعني المحنة والإستغاثة، وجاءت من الكلمة الفرنسية القديمة "destrece" ومعناها ضيق وشدة، و"estrece" معناها ضيق و اضطهاد، وهي مشتقة من اللغة اللاتينية من كلمة "stringere" التي معناها ضيق وشدة ويستعمل هذا المصطلح في عدة مجالات ويشغل مكانة هامة في علم النفس والطب السلوكي (عايش، 2011، ص 31)، في حين قدم القاموس النفسي " Parot et Doron " ا للممارسة عدة تعريفات للضغوط، وفق الميدانية لكل مجال ، ففي الفيزياء

تعتبر الضغوط كإكراه شديد ومباغت يتم عن طريق مواد ، وفي و ، أما في علم النفس البيولوجيا تعتبر الضغوط كهجوم يمارس على العضوية رد الفعل ضد الهجومات تشير الضغوط إلى مختلف العوائق أو الصعوبات التي تواجه الفرد ، و الوسائل التي تنشط لإدارة هذه المشاكل (, al2005 , Jean L , 10p .) ، لقد اختلفت الإتجاهات التي فسرت الضغوط، فهناك إتجاه يميل إلى تعريف الضغوط كمثيرات وهو ينظر إلى الضغط على أنه ميزة بيئية بغض النظر عن الفروق الفردية ، في حين هناك إرف تجاه ع الضغط كإستجابة إتجاه المثيرات، و إتجاه ثالث عرفها كتفاعل بين المثير والإستجابة أو التفاعل بين البيئة والفرد خصائص (Dumont, M. Plancherel, B., 2001)

1- **الضغوط كمثيرات:** إن التعريفات الأولى للضغوط إستنبطت من المفاهيم السائدة في حقل الفيزياء والهندسة، حيث تعرف الضغوط على أساس أا مثيرات يتعرض لها الفرد (الأحمدي، 2002)

من المؤيدين لهذا الإتجاه"ريتشارد راهي وتوماس هولمز" Holmes Rahe Richard, thomas " من خلال إعدادهما لمقياس أحداث الحياة الضاغطة خلال (1960) حيث يعتبر الأحداث التي يتعرض لها الفرد كمثيرات موجودة في بيئته على سبيل المثال فقدان شخص محبوب، الكوارث الطبيعية...الخ (Brown, B ,B .Prinstein ، 2011).

كما سنذكر بعض تعاريف الباحثين التي وافقت هذا الاتجاه منها:
عرفها "أبوحميدان والعزاوي" 2001: بانها المثيرات والظروف، والأحداث المهنية والاجتماعية والاقتصادية والأسرية التي لا يتمكن الفرد من مواجهتها (أبوحمور ، 2011 ، ص 76).

و من جهة أخرى يرى " ماك ايفين: " Mceven بأنها الأحداث التي تهدد الفرد وتنتهي برود أفعال فيزيولوجية وسلوكية (,2005, v.K, Oxington, .54p)

وحسب "لعريط (2007) أنها تلك المثيرات أو التغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية بدرجة من الشدة، والدوام مما ينهك القدرة التكيفية للعمال، والتي في ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى اختلال السلوك، وبقدر استمرار الضغوط بقدر ما يتبعها من استجابات جسمية، ونفسية غير صحية. (لعريط، 2007)

ونلاحظ أن هذا الإتجاه يعتبر الضغوط كوقائع خارجية تخص المحيط الذي يعيش فيه الفرد، بحيث ركزت على الظروف البيئية المحيطة بالإنسان والتي تكون ضاغطة.
الضغوط كاستجابة:

يعتبر "ولتر كانون "Canon Walter" من أبرز المساهمين في إرساء حجر الأساس حول الضغط، حيث اقترح مفهوم " الإستجابة للطوارئ أو ما يعرف باستجابة "الكر والفر"، فعندما يتعرض الكائن الحي لتهديد ما يستثار جهازه العصبي السيمبثاوي ، والغدة الكظرية كاستجابة لمواجهة الخطر ، وأن الكائن الحي يتعرض للهلاك إذ فاقت عوامل الخطر قدرته على الاستجابة

(Freeman &Conn, 2000)

عرفها سيلبي: 1974 Seyle :بأنها إستجابة الجسم غير المحددة نحو أي متطلبات خارجية أو مواقف تفرض عليه (Bertram ,G,2012).
بينما يرى "السمادوني" 1993: بأنها حالة نفسية تنعكس في ردود الفعل الداخلية الجسمية، والنفسية والسلوكية الناشئة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف أو الأحداث الضاغطة في البيئة المحيطة (الأحمد ومريم، 2009).

الإتجاه التفاعلي:

هذا الإتجاه يعرف الضغوط كتفاعل بين المثير والإستجابة أي التفاعل بين ضغوط المحيط، وخصائص الفرد، والإستجابة الدالة على هذه الضغوط، يركز التيار التفاعلي على العلاقة التقليدية بين الأسباب والنتائج، أي العلاقة بين المثيرات وإستجابات الأفراد (t. Dider، 2004).

حسب "ميدل وهيث": 1981 فإن الضغوط عبارة عن قوة تسبب جهداً فيزيولوجيا وسيكولوجيا لدى الفرد عند تعرضه لمثير ما، أو انها رد فعل فيزيولوجي، وانفعالي، وسيكولوجي، وعقلي ناتج عن إستجابات الأفراد للمثيرات البيئية، والصراعات والأحداث الضاغطة المتباينة (Oxington، 2005، K.v).

إذن الضغوط النفسية تتجلى في إطار كلي متفاعل، يتضمن الجوانب النفسية والجسمية والإقتصادية والإجتماعية والمهنية، ويتجلى ذلك التفاعل من خلال ردود فعل نفسية وانفعالية وفيزيولوجية، لذلك فإن جميع الضغوط على إختلاف أنواعها تعتبر ضغوطا نفسية (شريف وعلي، 2011).

أنواع الضغوط النفسية:

الفرد بحاجة إلى درجة من الضغط النفسي لتكون له الدافعية للقيام بعمل أو تحقيق إنجاز لنفسه وفي حالة الغياب الكلي للضغط يتسم سلوك الفرد بلامبالاة، حيث أن الضغط النفسي لا يحدث من فراغ فهناك مصادر ومسببات لهذا الضغط، وهذه الأخيرة لها جانبان إيجابي، وجانب سلبي وبين هذين الجانبين نقطة تمثل المستوى المطلوب أو المثالي من الصحة البدنية والنفسية. وهذا ما بينته الدراسات النفسية بأن هناك مستوى أمثل من الإستثارة النفسية

يساهم بصورة إيجابية في مشاعر الفرد، ويمكنه من القيام بما هو مطلوب منه بدرجة عالية من الكفاءة. ومما سبق يمكن تقسيم الضغوط النفسية إلى قسمين هما:

الضغط النفسي الإيجابي:

قد يكون للضغط تأثير إيجابي لأنه أساسي في الحث على التحريض والإدراك، موفرا الإثارة التي يمس إليها الإضطرار والكفاح على قدم المساواة أو بنجاح حيال الحالات المتحدية، فالتوتر والتنبه ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة ومن دوما سوف تكون الحياة (الوجود)، والضغط يوفر أيضا نواجه حالات مهددة مثل: اجتياز طريقاً حس الإلحاحية والتهيؤ الذي نحتاج إليه للحياة عندما مزدحم أو قيادة السيارة في أحوال جوية رديئة، فالمراقبة المسترخية على نحو مفرط في مثل هذه الحالات تكون مهلكة (شيخان، 2003).

الضغط النفسي السلبي:

وهو التوتر والشدة التي يواجهها الفرد في العمل أو المنزل أو في العلاقات الاجتماعية، وكذا الحمل الزائد أو المنخفض من الضغوط التي تؤثر سلبيا على الحالة الجسمية والنفسية للفرد ، مما تؤدي إلى أعراض مرضية مرتبطة بالضغط النفسي كالصداع وآلام المعدة والتشنجات و ارتفاع ضغط الدم وغيره (شيخان، 2003).

حيث قسم البعض أنواع الضغوط حسب مسبباتها إلى:

- 1 - الضغوط الأسرية (التنافر الأسري، الانفصال، الوفاة، الفقر... الخ).
- 2- ضغوط النقص (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء).
- 3 - ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة، سوء المعاملة من الأقران والأصدقاء).
- 4- ضغوط السيطرة (التأديب، العقاب القاسي).

5- ضغوط الجنس (الإغراء والعرض).

6- الضغوط البدنية (القصور البدني أو العقلي أو الاجتماعي) (حمادات، 2008).

مصادر الضغوط النفسية:

يقصد بها الظروف والعوامل التي تؤدي إلى التوتر والتأزم والضييق لدى الفرد، ومن بين الأوائل الذين حاولوا تحديد مصادر الضغوط النفسية في العمل الباحثان "كريش" و"كريتشفيلد" (1984) حيث رأيا أن الحاجات الشخصية للعاملين تحبطهما ظروف الوظيفة وأنظمتها، والتعرض المالي غير الكافي للعاملين (مطيع، 2010).

وهي نوعان أحدها متعلقة بالفرد والأخرى متعلقة بالمنظمة.

أولاً: مصادر متعلقة بالفرد

تلعب الخصائص الفردية دوراً هاماً في تحديد نوع الإستجابة وردود الفعل نحو مسببات الضغوط النفسية، وكذا مستوى معاناته منها ففي الغالب تعتبر الخصائص الفردية عاملاً بسيطاً تخفف وتزيد من وطأة الضغوط النفسية على الأفراد، لهذا نجدهم لا يستجيبون بنفس الطريقة للمواقف الضاغطة، وفيما يلي سيتم تناول أهم المؤثرات الشخصية على الضغوط النفسية (عسكر، 2000).

التقدير المعرفي للضغوط النفسية

يحمل كل فرد منا أفكاراً عن نفسه وعن العالم الخارجي، وهذه الأفكار هي إفتراضات أساسية يفترضها الفرد ويؤمن بصدقها فتوجه كل من سلوكه اليومي وأفكاره عن العالم الخارجي، ومع ذلك فيرى المعرفيون أن إضطراب السلوك راجع إلى إفتراضات خاطئة أو عمليات تفكيرية غير صائبة (عبد الخالق، 1998).

وهناك نوعين أساسيين لتقدير المعرفي هما:

التقدير الأولي: قد يكون التقدير الأولي إيجابياً يشير أن العلاقة أو المعاملة غير مرهقة ولا تطغى أو تتجاوز إمكانيات الشخص، وقد يكون التقدير الأولي سلبياً ضاغط يسبب ضرراً أو تهديداً أو تحدي يفوق إمكانيات الفرد، وعادة ما

تصاحب التقدير السلبي إنفعالات سلبية كالضغط والخوف والإستياء، إلا أن تقديرات التحدي غالباً ما تصاحبها إنفعالات سارة كالأستشارة والتحفز والتطلع، ويتأثر التقييم بعاملين هما:

العوامل الشخصية: هي نظرية شخصية عن الذات، لا توجد خلال الوعي الشعوري ولكنها تكمن في نسق المفاهيم مثل الشعورية، التي تكون من خلال خبرات الشخص وتوجه سلوكه وتشمل المعتقدات والالتزامات (عبد الخالق، 1998).

العوامل الموقفية: تشمل طبيعة الضرر أو التهديد، وما إذا كان الحادث الذي تعرض له الفرد مألوف لديه أو جديد عليه، وما هي احتمالات حدوثه والوقت المتوقع له وإلى أي درجة من الوضوح أو الغموض تبدو نتيجته متوقعة (السيد، 200).

2- التقدير الثانوي: ويقصد به تقييم إمكانيات التعامل أو مواجهة الحادث الضاغط، ويتأثر التقدير الثانوي بقدرات وإمكانيات الفرد البدنية والنفسية والاجتماعية والمادية مع مراعاة متطلبات الوضعية (السيد، 200)

1 - سلوك النمط (أ): يمكن القول اعتماداً على العديد من الدراسات أن الأفراد ذوي النمط (أ) يتسمون بعدة خصائص منها التنافس الشديد والرغبة القوية في الإنجاز، وسرعة الحديث وتؤثر عضلات الوجه والأحاسيس بعامل الوقت والعدوانية، وفي المقابل فإن الأفراد ذوي النمط (ب) الذين ينخفض إجمال تعرضهم لمخاطر الإصابة بأمراض الشريان التاجي للقلب، يتصفون بالتححرر من العداة والاسترخاء وعدم وجود إلحاح حول عامل الزمن (عسكر، 2000)

2- السند الاجتماعي: يعبر السند الاجتماعي عن شبكة العلاقات الاجتماعية التي تمنح الفرد الإهتمام والرعاية والتواصل وعضوية الجماعة والمساعدة الملموسة وقت الحاجة وجملة المعارف والخبرات لمواجهة المشكلات (عبد الخالق، 1998).

3- تراكم أحداث الحياة: يشبه اليوت (1998) وعلي عسكر (2000) تراكم أحداث الحياة، بتشغيل عدد من الأجهزة المنزلية في وقت واحد الأمر الذي يزيد من الحمل الإستهلاكي عن طاقة جهاز المولد الكهربائي وبالتالي إنقطاع التيار الكهربائي، وعلى عكس النظام الكهربائي لا يمتلك الإنسان جهازا آليا مساندا للسلامة يجنبه الآثار السلبية الناتجة عن الحمل الزائد.

ثانياً: مصادر متعلقة بالمنظمة

1-المناخ التنظيمي: يشمل المناخ التنظيمي منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة لتحقيق أهدافها، والطريقة التي يتم إنجاز المهام بها، والممارسات التي يعتقد أن لها علاقة قوية بالضغوط النفسية وتتمثل فيما يلي:

1-ثقافة المنظمة: وهي جملة القيم والمعتقدات والممارسات السائدة في المنظمة، والتي تطورت وإستقرت مع الزمن بحيث أصبحت سمة خاصة بالتنظيم تميزه عن غيره من المنظمات الأخرى، والتي تحدد المسار الذي يجب أن يتبعه الأفراد في عملهم وتعلمهم داخل المنظمة، وتعتبر ثقافة المنظمة مصدرا مسببا للضغط النفسي(القريني،2000).

2-- السياسة التنظيمية: هي التي تتبعها الإدارة في تحقيقها لأهداف وغايات المنظمة وتشكل هي الأخرى مصدرا للضغط النفسي.

3-العمليات التنظيمية: وهي جملة الممارسات التي تستهدف توجيه وتنسيق جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة، والتي تكون مصدرا مسببا لضغط نفسي إذا مورست بشيء من التعسف والعشوائية(هيجان،1998).

2- ضغوط الدور: تعتبر مطالب الدور من المصادر الأساسية المتسببة في الضغط النفسي في العمل، حيث كشفت الدراسات المهمة بشعور الأفراد بضغوط أدوارهم المهنية، أن أنواع العمل الذي يقوم به الفرد ويتضمنه من واجبات ومسؤوليات وغموض وزيادة أعباء وصراع الأدوار، من المحددات الهامة لمقدار ونوع الضغط الذي يتعرض له(راشد،1992).

3- جماعة العمل: إن الإنسان بطبعه إجتماعي يحاول بناء علاقة طيبة يسودها الإحترام والثقة المتبادلة بين أفراد الجماعة، والإهتمام بالمشكلات التي تواجه الأفراد في بيئة العمل ومحاولة حلها بأساليب بناءة.

4- ظروف العمل: يعتبر هانز سيلي (1979) من أوائل الباحثين الذين وجهوا إهتمامهم نحو مصادر الضغوط النفسية المتعلقة ببيئة العمل المادية، وتتمثل هذه الظروف في الضوضاء والإضاءة والتهوية والرطوبة... إلخ (عسكر، 2000).

5- الراتب الشهري: ويتمثل ذلك في العلاقة الحسابية بين متوسط دخل الفرد ومستوى الأسعار السائدة، إن مقدار قابلية الفرد على شراء السلع والخدمات الضرورية لتحقيق إكتفائه الذاتي من متطلبات الوحدات العائلية.

النظريات المفسرة للضغوط النفسية:

هناك الكثير من النظريات التي وضعت لتفسير ظاهرة الضغوط النفسية لدى الأفراد، ومنها:

1- النسق النظري لهانز سيلي:

اعتبر سيلي أن أعراض الإستجابة الفسيولوجية للضغط هدفها المحافظة على الكيان، والحياة حسب (سيلي) تحتوي على ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وأطلق عليها أعراض التكيف العامة وهي:

1- الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات وإستجابات تتميز بدرجة التعرض المبدئي للضاغط.

2- المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

ج- الإجهاد: وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض (خليفة وسعد، 2008).

2- النسق النظري سبيلبرجر:

ميز "سبيلبرجر" مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية إنفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من

الضغوط وتبدأ بو اسطة مثير خارجي ضاغط، كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد، فكلمة ضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير ومخيف (خليفة وسعد، 2008).

3-نظرية التفسير الفكري لهنري موراي:

الضغط النفسي في نظر "موراي" ينشأ من وجود الحاجة لدى الإنسان، والتي تعبر عن حالة من النقص والافتقار الجسمي والنفسي لم تلق الإشباع بعد، وتعمل على دفعه إلى الإشباع فتصبح عاملاً مهدداً للفرد إذا لم يتم إشباعها، فيسعى للبحث عن طرق تساعد على إشباع تلك الحاجة النفسية، فيتصادم مع الأشياء والأشخاص التي يمكن أن تعوق إشباعه أو تسهله، وللحاجة ضغط يجعل السلوك ينحني في اتجاه خاص تكون به محاولة إشباع الحاجة والتخفيف من ضغوطها، ونموذج السلوك هذا نطلق عليه إسم نمط سلوك الحاجة الضاغطة(شحاتة، 2004).

4-نظرية التقدير المعرفي:

ظهرت هذه النظرية نتيجة الإهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، فالتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، و يعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية و العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الإجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه.

وتعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط بانها تنشأ عند وجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد، ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

أ- المرحلة الأولى: تحديد ومعرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

ب- مرحلة الثانية: تحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف (السيد، 2001).

آثار الضغوط النفسية:

1- الآثار المعرفية: تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد، ومن ثم فإن العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة ، وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

1- نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظة.
2- تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الاستدعاء والتعرف وتزداد الأخطاء.

3- عدم القدرة على إتخاذ القرارات ونسيان الأشياء.
4- ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات.
5- اضطراب التفكير حيث يكون التفكير النمطي والجامد هو السائد لدي الفرد بدلا من التفكير الإبتكاري.

2- الآثار الانفعالية: وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

6- سرعة الإستثارة والخوف.
7- القلق والإحباط والغضب والهلع.
8- ازدياد التوتر النفسي والفسولوجي.
9- زيادة الشعور بالعجز وإنعدام الحيلة واليأس.
10- سيطرة الأفكار والوساوس القهرية.
11- زيادة الصراعات الشخصية.
12- إنخفاض تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس.
13- التردد وتوهم المرض (حسين، 2006).

3- الآثار الفسيولوجية: تؤثر الضغوط سلباً على النواحي الفسيولوجية للفرد، فالأحداث والظروف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد تحدث تغييرات في

- وظائف الأعضاء وإفرازات الغدد في الجهاز العصب وتتمثل هذه الآثار الفسيولوجية الناتجة عنها في الأعراض التالية:
- 14- اضطرابات المعدة والأمعاء.
 - 15- الشعور بالغثيان والرغبة .
 - 16- جفاف الفم واتساع حدقة العين وارتعاش الأطراف.
 - 4- الآثار السلوكية: وتظهر في الأعراض التالية:
 - 17- انخفاض مستوى نشاط الفرد حيث يتوقف عن ممارسة هواياته.
 - 18- انخفاض إنتاجية الفرد.
 - 19- تزايد معدلات الغياب عن العمل أو المدرسة وعدم الرضا عنها(حسين،2006).

أساليب التحكم في الضغوط النفسية:

ويقصد بأساليب التحكم في الضغوط النفسية تلك الجهود الصريحة التي يبذلها الفرد لكي يسيطر أو يتحمل مسببات الضغط النفسي التي تفوق طاقاته الشخصية ، أو على مستوى المنظمة فنتمثل في مجموعة القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغط أو التخفيف من آثارها الضارة على كل من الفرد والمنظمة، وفيما يلي أهم أساليب التحكم في الضغوط النفسية على المستوى الفردي والتنظيمي.

1- أساليب التحكم في الضغوط النفسية على مستوى الفرد

عندما يتجاوز الضغط لدى الفرد المستويات العادية يؤدي به إلى الوقوع في اضطرابات عديدة منها: الجسمية أو العقلية أو النفسية، وهذا ما يقتضي منه تطوير مهاراته وتعديل سلوكياته للتقليل من حدة الضغوط النفسية، ومن ضمن التوصيات التي خرج بها أول ملتقى وطني لعلم النفس الصحة (المناعة والأمراض ببوسطن ديسمبر 1991)، التحكم والتعامل مع الضغوط النفسية على مستوى الفرد وهي:

- 20- ممارسة الاسترخاء يوميا بلا إنقطاع أو الاسترخاء التأملي.

- 21- مراقبة ورصد الأفكار التي تولد تلك الانفعالات المنكدة واستبدالها وتصحيحها بالصور التي تحسن فيها انفعالاتك.
- 22- اكسر روتين عملك اليومي بخلق نشاطات (أسرية وهويات وممارسة الرياضة وسماع الموسيقى وتخصيص أوقات للاستجمام).
- 23- لا تتعامل مع أنماط التفكير المولدة للاضطراب النفسي.
- 24- تخلص من التدخين إن كنت تدخن واجعل من عملك هواية ومصدر رزق (حجازي، 1998).

2- أساليب التحكم في الضغوط النفسية على مستوى المنظمة

تعتبر الإدارة الخالية من الضغوط النفسية إحدى المسؤوليات الجديدة الهامة التي تقع على عاتق المدير المعاصر، فعليه أن يتعرف على المصادر المختلفة للضغوط النفسية وأن يقف على نتائجها وأثارها على كل من الفرد والمنظمة وذلك من خلال توظيف الأساليب التالية:

- 1- تحسين نظم الاتصال: وذلك بالعمل على توفير أنظمة اتصال ورقابة فعالة بحيث تكون العمليات التنظيمية على قدر كبير من الوضوح، ويتم تطوير فاعلية الاتصال بين الأداة والأفراد العاملين من خلال عدة إجراءات وأساليب منها: أسلوب أو سياسة الباب المفتوح التي تتيح الفرصة للعمال لتقديم آراءهم حول العملية الإنتاجية وظروف العمل وحول كافة السياسات التنظيمية.
- 2- تحسين ظروف العمل الفيزيائية: وذلك بالاهتمام بظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء والضوء والحرارة والرطوبة والتلوث والأجهزة والمعدات، وللحد من الآثار السلبية وتوفير بيئة عمل صحية.
- 3- تحسين علاقات العمل: وذلك من خلال حرص المنظمة على توفير فرص للعلاقات الإجتماعية الجيدة وبث روح التعاون والمساعدة والتآلف بين العاملين، بحيث يشعر الفرد بأن زملائه ورئيسه يؤازرونه ويقدمون له يد العون ويقدرونه فيشعر بأنه مقبول، وكذلك يساعده على حل مشكلاته.

طرق قياس الضغوط:

في حقيقة الأمر لا توجد وسيلة ملائمة لكل المجتمعات لقياس الضغوط، ولذلك تختلف وسائل وطرق قياس الضغوط باختلاف المجتمعات وباختلاف المجال الذي تعد له المقاييس، فهناك مقاييس تستهدف قياس الضغوط المهنية ومقاييس أخرى أعدت لقياس الضغوط الأكاديمية لدى الطلاب ومقاييس أعدت لقياس الضغوط الأسرية والضغوط الوالدية، كما أن المقاييس التي تستخدم في قياس الضغوط تختلف باختلاف العمر الزمني للأفراد.

ويُقاس الضغط النفسي عند الإنسان بعدة وسائل وأدوات منها أدوات القياس النفسي المستخدمة لدى المختصين في القياس النفسي أو الإكلينيكي وتكون الأداة مكتوبة عن طريق إستبيان مجاب فيها على بعض الأسئلة ثم تقاس الإجابات سيكومتريا أو كمية الضغوط الواقعة على لإيجاد نسبة الإجهاد الفرد، أو يقاس الضغط النفسي بواسطة أجهزة علمية تقيس التوازن الحركي العقلي أو قوة (حسين، 2006).

ثانياً : الولاء التنظيمي

• مفهوم الولاء التنظيمي

من أوائل الذين قدموا مفهوم الولاء التنظيمي (بورتر و سميث 1970) حيث نظر إليه من منظور نفسي ووصفاه بأن : توجه يتسم بالفاعلية والإيجابية نحو المنظمة.

وهذا المنطلق يعرف شيلدون الولاء بأنه اتجاه أو توجه نحو المنظمة الفرد بالمنظمة يربط شخصية وهوية الفرد بالمنظمة (القرشي، 1997).

ويري كوك و وول (1980) أنه يتمثل في رد الفعل لدى للموظف تجاه خصائص المنظمة التي ينتمي إليها، كما يعني إحساس الموظف بارتباطه بأهداف وقيم المنظمة والدور الذي يقوم به لتحقيق هذه الأهداف و الولاء بالقيم الوظيفية من أجل المنظمة وليس من أجل مصالحه الخاصة ،كما أن الولاء التنظيمي يعني العمل على إيجاد نوع من التوافق بين أهداف الفرد والمنظمة

على حد سواء ،فالعامل أو الموظف الذي يؤمن بأهداف المنظمة غالباً ما يتولد لديه إحساس إيجابي و ولاء لها، إضافة إلى تزايد رغبته في البقاء على رأس العمل ، كما يدفعه هذا الشعور إلى مزيد من العطاء الجيد، مما يجعل مثل هذه المنظمات التي يتميز منتسبها بهذه السمات، أكثر قدرة على التفاعل الإيجابي مع بيئتها(السلامة،2000).

وقد أعطت المدرسة السلوكية في الإدارة دفعا كبيرا لدور الولاء التنظيمي في المنظمات حيث ربطت بشكل واضح بين درجة ولاء العامل للمنظمة ومعدل الإنتاج، وقد كان من بين الأسس التي أكدت عليها، التعلم والتكوين كعمليات راسية في ترسيخ الولاء، وكذا أهمية الجماعة في توجيه مواقف الأفراد نحو أهداف المنظمة (أبو النصر،2005).

خصائص الولاء التنظيمي

يمتاز الولاء التنظيمي بعدد من الخصائص تتمثل فيما يلي:

- 1-يعبر الولاء التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في. البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمتها.
- 2-يشير الولاء التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد لتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط .
- 3-إن الولاء التنظيمي حصيلة تفاعل العديد من العوامل الإنسانية والتنظيمية وظواهر إدارية أخرى داخل التنظيم .
- 4-إنه يفقد خاصية الثبات بمعنى أن الولاء قابل للتغيير حسب درجة تأثير العوامل الأخرى فيه.
- 5- يستغرق الولاء التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد قناعة تامة للفرد كما أن التخلي عنه لا يكون لتأثير عوامل سطحية طارئة بل يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية.

6-الولاء التنظيمي حالة غير ملموسة، يستدل عليها من ظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك وتصرفات الأفراد العاملين في المنظمة، والتي تجسد مدى ولائهم (عبد الباقي،2005).

أهمية الولاء التنظيمي

هناك عدة أسباب قد أدت إلى الاهتمام المتزايد ذا المفهوم وهي:

- 1- أنه مقوم من مقومات الإبداع الإداري.
- 2- أن الولاء التنظيمي يمثل إحدى المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية.
- 3- أن مجال الولاء التنظيمي قد جذب كلا من المديرين، وعلماء السلوك الإنسان نظرا لما يمثله من كونه سلوكا مرغوبا فيه.
- 4- يمثل الولاء التنظيمي عنصرا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد والعاملين لها(عبد الباقي،2005).

مظاهر الولاء التنظيمي

ويمكن تلخيص مظاهر الولاء التنظيمي فيما يأتي:

- 1- استعداد العاملين للتضحية بالوقت والجهد الإضافي، لغرض الوقوف مع المنظمة في محنة معينة أو لتحقيق هدف تنافسي معين، يعمل على رفع شأن المنظمة ويحسن من سمعتها أمام الآخرين.
- 2- احترام المنظمة وادارتها وبذل أقصى الجيود لتحقيق رضاهم، بالسعي الحثيث لتحقيق أهداف المنظمة
- 3- الاستعداد الدائم لتطوير الذات بما يخدم الطرفين المنظمة والعاملين.
- 4- رفع الكفاءة الوظيفية وتكاتف الجهود، والمحافظة على أسرار العمل والدفاع عن سمعة المنظمة.
- 5- الصبر على بعض الأزمات التي تمر بها المنظمة (حسن،2012).

العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي

من أهم العوامل المؤثرة في الولاء التنظيمي ما يلي:

1- عوامل شخصية: يختلف الأفراد فيما بينهم من حيث شخصياتهم، وبالتالي فهم يختلفون في مستوى ولائهم لمنظمتهم، وتوصل باتمن وسترازر (strasser 1984 Bateman &) إلى ما يلي:

1- العمر: العاملون ذوي الفئات الشابة أكثر ولاءً لتنظيماتهم.
2- الجنس: النساء أكثر ولاءً للمنظمات من الرجال إلا أن هذا المتغير غير حاسم.

3- المؤهل: العاملون من ذوي المؤهلات العليا أكثر ولاءً لمنظماتهم من أقرانهم ذوي المؤهلات الدنيا، وهذا المتغير غير متفق عليه.

4- مدة الخدمة: العاملون من ذوي فترة الخدمة الطويلة في المنظمة أكثر ولاءً لمنظماتهم ممن هم أقل خدمة .

2- عوامل تنظيمية: تتباين المنظمات فيما بينهم من حيث بيئات العمل الداخلية، مما يؤثر على مستويات الولاء التنظيمي للعاملين من خلال عوامل تنظيمية منها:

- 1- الأجور: المنظمات التي تمنح أجور مناسبة هي أكثر المنظمات التي يتميز أفرادها بمستوى عالي من الولاء التنظيمي.
- 2- المشاركة في اتخاذ القرار: المنظمات التي تسمح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرار يتميز أفرادها بمستوى عال من الولاء التنظيمي.
- 3- نمط الإشراف: المنظمات التي تتميز بالتعامل الإنساني والاهتمام بالعاملين وتعزيز مكانتهم الاجتماعية.

تأثير الولاء التنظيمي على الفرد

ينقسم الولاء التنظيمي على الفرد إلى قسمين:

الأول: تأثير على الفرد خارج نطاق العمل سواء أكان هذا التأثير ايجابياً، أم سلبياً فقد يقوي رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالأنظمة ويجعله يستمتع عند أدائه لعمله، وبالتالي يزداد رضاه مما يجعله يتبنى أهداف المنظمة، وهذا في جانبه الإيجابي، أما الجانب السلبي لتأثير مستوى الولاء على الفرد أنه يجعله

يستنفذ كل جهده وطاقته ووقته للعمل ولا يكاد يترك أي وقت للنشاط خارج العمل وهذا يجعله يعيش في عزلة عن الآخرين اجتماعيا، إضافة إلى ان العمل وهمومه تسيطر على تفكيره خارج العمل مما يؤثر عليه صحيا في بعض الحالات.

الثاني: تأثير مستوى الولاء ينعكس على تقدم الفرد الوظيفي، حيث ان الموظف الذي لديه ولاء تنظيمي مرتفع يكون في العادة مجدا في عمله وأكثر وأسرع ترقيا وتقدم في المراتب الوظيفية، وأكثر إخلاصا واجتهادا في تحقيق أهداف المنظمة وتزداد ثقته في المنظمة بانها ستكافئه على شدة إخلاصه وولائه، فأصبح المستوى العالي من الولاء حافزا لمتقدم الوظيفي للموظف والعكس صحيح النسبة للموظف الذي ينخفض مستوى الولاء التنظيمي لديه(سعيد،2004).

آثار الولاء التنظيمي على المنظمة:

يؤدي الولاء التنظيمي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للمنظمة كإخفاض معدل دوران العمل واستقرار العمالة والانتظام في العمل، وبذل المزيد من الجهد والأداء، مما يؤثر على انخفاض تكلفة العمل وزيادة الإنتاجية وتحقيق النمو والازدهار كمنظمة وكذلك فإن الولاء التنظيمي يزيد من إنتاجية الموظف وأدائه، وقد وجد أن هناك علاقة عكسية بين الولاء التنظيمي والغياب عن العمل كما وجد أيضا أن الولاء التنظيمي تأثيراً سلبياً على ترك العمل فالأفراد الذين تركوا أعمالهم كانوا من الأفراد ذوي الولاء التنظيمي المنخفض، وهناك العديد من الفوائد التي تتجنبها المنظمة عن طريق التقليل من نسبة الغياب وترك العمل وتتمثل في ما يأتي:

- 1- التقليل من التكاليف المختلفة المرتبطة بعملية التوظيف والاختيار والتدريب للأعضاء الجدد.
- 2- انخفاض الإنتاجية على الأقل أثناء تدريب هذا العامل.
- 3- الغياب عن العمل أو تركه من قبل بعض الموظفين قد يكون لو أثر سلبي على معنويات الموظفين الآخرين، الأمر الذي قد يزيد من عدد

الغيابات وترك العمل، وهذه المشكلات تكون أكثر عمقاً عندما تكون بين قيادة المنظمة.

4- المنظمة التي يتصف أفرادها بالولاء المرتفع، تصبح حمم جميع الأفراد الذين سيحاولون الانضمام لها، وهذا بدوري يسهل على المنظمة اختيار مرشحين جدد ذوي مهارة عالية (Florent، 2011).

أهم نتائج البحث:

يتبين من الجداول التي تمت الإشارة إليها في الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية عند مستوي الدلالة (0.000) بين الضغوط النفسية والولاء التنظيمي، وتجدر الإشارة إلى أن الارتباط الدال ما بين الضغوط النفسية والولاء التنظيمي موجب متوسط (0.430)، ويشير ذلك إلى أنه كلما زادت الضغوط النفسية زاد الولاء التنظيمي أو العكس، كلما انخفضت الضغوط النفسية انخفض الولاء التنظيمي، فهي علاقة طردية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس والذي ينص على: " ما مستوي الضغوط النفسية المهنية لدى الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز؟" قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحديد الرتب والمستوى لاستجابات أفراد الدراسة على أبعاد مقياس الضغوط النفسية المهنية، ومن خلال النتائج التي استخلصها من الجداول التي أجراها اتضح أن أفراد الدراسة أجابوا بدرجة (متوسطة) على مستوى الضغوط النفسية المهنية بمتوسط عام (3.352) وهذا المتوسط يقع في الفئة الرابعة من المقياس المتدرج الخماسي والتي تشير إلى مستوى ضغوط نفسية متوسطة على أداة الدراسة، أي أنّ أفراد الدراسة الموظفين بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز لديهم درجة متوسطة من الضغوط النفسية.

المراجع:

المراجع العربية:

- الأحمد أمل، مريم رجاء محمود، (2009) أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق، مجلة العلوم التربوية والنفسية 10، (1)، 13-37.
- الأحمدي، حنان عبد الرحيم (2002) ضغوط العمل لدى الأطباء (المصادر والأعراض)، بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- أبو حمور، عنان محمد (2011) مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بدوران العمل كما يراه الموظفون في مركز محافظة البلقاء في الأردن، مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- السيد، فاروق عثمان (2001) القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
- السيد، محمد عبد الرحمان (2000) علم الأمراض العقلية والنفسية، دار قبي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- القيوتي، محمد قاسم (2000) نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- القرشي، سوزان محمد أحمد (1997) الولاء التنظيمي للموظفين الحكوميين في مدينة جدة بعض المحددات والآثار، رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة الملك سعود، كلية العلوم الإدارية، الرياض.
- السلامة، عبد الله بن سليمان (2000) الخصائص الشخصية والوظيفية وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير (غير منشورة)، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- أبو النصر، مدحت محمد (2005) بناء وتدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، القاهرة، إيتراك للطباعة للنشر والتوزيع.
- حسن، بن نابي (2012) الولاء التنظيمي وعلاقته بالأداء في العمل لدى أطباء المركز الاستشفائي الجامعي نذير محمد بولاية تيزي وزو، مذكرة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، (غير منشورة)، جامعة الجزائر.

- حمادات، محمد حسن محمد (2008) السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية"، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- حجازي، محمد حمدي (1998) مدخل إلى علم النفس المرضي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، بيروت.
- حسين، طه عبد العظيم (2006) إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر، الأردن، عمان.
- خليفة، السيد وليد، وسعد، علي عيسى مراد (2008) الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لطباعة والنشر الإسكندرية، مصر.
- شحاتة، محمد ربيع (2004) تاريخ علم النفس ومدارسه، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، مصر.
- شريف، ليلي، وعلي، رانيه (2011) مصادر ضغوط العمل النفسية لدى معلمات الحلقة الثانية من التعليم الأساسي وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث، والدراسات العلمية، سلسلة الأدب والعلوم الإنسانية، 33(1) ، 163-179
- شيخان، سمير (2003) الضغط النفسي، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
- عائش، صباح (2011) أثر الضغوط النفسية لدى أسر المعاقين على العلاقات الأسرية من حيث متغيري السن ونوع الإعاقة، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس الأسري، جامعة وهران، الجزائر.
- عبد الباقي، صلاح الدين (2005) مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية
- عبد الباقي، صلاح الدين (2008) مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية
- عبد الخالق، أحمد (1998) الصدمة النفسية، مطبوعات جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، الكويت.
- عسكر، علي (2000) ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الجديدة، الكويت، ط2

راشد، لطفي محمد (1992) نحو إطار شامل لتسيير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مجلات الإدارة العامة، العدد 75، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

فليمان، إيناس فؤاد نواوي (2007) الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية.

مطيع، أحمد عبد (2010) التكيف مع الضغوط النفسية، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

هيجان، عبد الرحمان بن أحمد (1998) ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.

لعريط، بشير (2007) الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة، دار النشر جامعة منتوري قسنطينة.

بشير، معمريّة (2007) القياس النفسي وتصميم أدواته للطلاب والباحثين، ط2، منشورات الخبر، الجزائر سعيد، سلطان محمد (2004) السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.

العويفي، محمد بن غالب (2005) دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

حنونة، سامي إبراهيم حماد (2006) قياس مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة.

الضريبي، عبد الله (2010) أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، مجلد 26، العدد الرابع

المراجع الأجنبية:

- Bateman, T.S., & Strasser, S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 1984, 95-112.
- Brown. B. B, Prinstein . M.J (2011) *Encyclopedia of Adolescence*, New york, Academic press
- Bertram. G (2012) degree of teachers?stress in jamaica and the united kingdom :
A comparative perspective. *Trafford perspective*
- Didier T. (2004) *épuisement professionnel et Brunot*, 1er édition Dunod , Paris.
- Dumont. M, Plancherel. B, (2001), *Stress et adaptation chez l'enfant*, Presses universitaires du Québec
- Jean. L, Armand .C, GraziAni , Purligi , Joel .S(2005) *le stress emotions et strategies d'adaptive* .Armand Colin Paris.
- Freeman ME (2000) *Neuroendocrinology in physiology and Medicine* . Totowa, NJ, Humana press
- Florent A. MAYER (2011), *le guide de l'elum, réussir son passage vers l'excellence et la performance durable*, édition l'exit, paris, sans edition.
- Oxington, Kimberly V. (2005) *Psychology of Stress*. New York: Nova Biomedical Books.