

ضغوط العمل على الاستاذ الجامعي دراسة تطبيقية على عينة من اساتذة الجامعات في بغداد  
م.م. حفصة عطا الله حسين  
المعهد الطبي التقني / المنصور

يتناول البحث الحالي بالشرح والعرض والتعليق على البعدين النظري والتطبيقي ضغوط العمل التي تحيط بالبيئة التدريسية أثناء أداءه الجامعي، وان هذه الضغوط تعكس سلبا على هذا الاداء، لذا يحاول البحث الحالي تشخيص الاسباب الحقيقية التي تسهم في زيادة الضغوط النفسية لدى الاستاذ الجامعي الذي يعمل في الكليات الحكومية والخاصة، والمعالجات المناسبة لها من قبل الادارات العليا المتمثلة برئاسة القسم والعمادة. وقد وزعت الاستبانة على عدد من تدريسيي كلية الادارة والاقتصاد (جامعة بغداد والمستنصرية)، وقوامهم (40) تدريسي، واساتذة كلية الادارة والاقتصاد في (الرافدين والمأمون) وقوامهم (40) تدريسي، وقد تم تحليل البيانات بالاغنى على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الاجابة. وقد توصل البحث الى ابرز العوامل التي تؤدي الى ضغوط عمل الاستاذ الجامعي هو فقدان الامان الوظيفي، عدم انضباط الطلبة في الدوام وعدم اتخاذ الاجراءات الحازمة ضدهم مما يولد حالة من الارباك في القاعات الدراسية، والالتزامات الادارية المفروضة على الاساتذة مما يزيد من اعباءه في اداء عمله ويعيق نشاطه البحثي والابداعي.

المفتاحية :

**Abstract**

Addresses current research explanation, presentation and comment on the dimensions of the theoretical and practical work pressures that surround environment faculty during his performance university, and that these pressures reflect negatively on this performance, so it tries to find the current diagnosis of the real reasons that contribute to increased stress in teacher university who works in colleges government and private, and appropriate treatment by the Supreme departments represented under the chairmanship of the department and Dean. Has distributed the questionnaire on a number of Tdrisie College of Management and Economics (University of Baghdad and Al-Mustansiriya), warranty bodies, represented (40) teaching, and professors the Faculty of Administration and Economics (Mesopotamia and safe) warranty bodies, represented (40) teaching, has been analyzing data based on the arithmetic mean and the standard deviation and the severity of the answer. The research found the most important factors that lead to the pressures of the work of university professor is the loss of job security, lack of discipline of students in attendance and the failure to take action firm against them, which generates a state of confusion in the classroom, and commitments Administrative imposed on teachers, which increases the workload in the performance of his work and hinders his research and creative activity. **Purpose** - This study seeks to provide perspective based on the work pressures that surround environment faculty during his performance university, it aims to identify the

real reasons behind the psychological pressures that surround teacher's university colleges government and private, which in turn significantly affect its performance. The aim of this study This study aims: to discuss the real reasons and displayed and processed down to the suggested solutions.

**Design / methodology / approach:** use the survey method, questionnaire was used to collect data in order to identify the most important reasons that are the burden and pressure on the university professor.

Results Findings: the greater the gap between teaching and the head of the department greater the pressures of work with the professor, and that demands administrative by Dean is one of the pressures of work, that the survival of students Almtsepan and frequent absenteeism always cause pressure on the performance of Altrici university, and control over the university professor generate psychological pressure to the university professor

**The practical implications of Practical implications** - helps current research departments in colleges Iraqi universities to find out the real reasons behind the negative repercussions of the professor's performance, as it reveals the most important reasons and psychological pressure that operates teaching when carrying out its duties.

**Originality/value-** undertakes research to help free deans and heads of departments to identify the reasons that would lead to dissatisfaction university professor, causing job rotation, which in turn leads to the transfer of competencies to other universities or civil state, local or international.

**Key Words:** job stress.

**الغرض Purpose-** تسعى هذه الدراسة إلى تقديم وجهة النظر القائمة على ضغوط العمل التي تحيط بالبيئة التدريسية أثناء أداءه الجامعي، فإنه يهدف إلى التعرف على الاسباب الحقيقية وراء الضغوط النفسية التي تحيط كليات الحكومية والاهلية والذي بدوره يؤثر تأثيراً كبيراً على اداءه. تهدف هذه الدراسة **This study aims** : إلى مناقشة الاسباب الحقيقية وعرضها ومعالجتها وصولاً الى الحلول

**التصميم / المنهجية / المدخل Design/methodology/approach** : استخدم المنهج المسحي، وقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات من أجل التعرف على اهم الاسباب التي تكون عبئاً وضغط على الاستاذ الجامعي. **النتائج Findings** : كلما ازدادت الفجوة بين التدريسي وبين رئاسة القسم كلما زادت ضغوط العمل لدى الاستاذ الجامعي ، وان المطالب الادارية من قبل العمادة هي من ضغوط العمل، ان بقاء الطلبة المتسيبين وكثيري الغياب في الدوام يسبب ضغطاً على اداء التدريسي الجامعي، والرقابة على الاستاذ الجامعي تولد ضغوطاً نفسية لدى الاستاذ

**الآثار العملية Practical implications-** يساعد البحث الحالي الإدارات في الكليات للجامعات العراقية على معرفة الاسباب الحقيقية وراء الانعكاسات السلبية من أداء الاستاذ الجامعي ، إذ يكشف اهم الاسباب والضغط النفسية التي تشغل التدريسي عند قيامه بواجباته.

**الأصالة / القيمة Originality/value-** يتعهد البحث الخالي مساعدة عمداء الكليات ورؤساء الاقسام بالتعر على الاسباب التي من شأنها تفود الى عدم الرضا الاستاذ الجامعي ، مما يسبب الدوران الوظيفي والذي يؤدي بدوره الى انتقال الكفاءات الى جامعات اخرى اهلية او حكومية، محلية او دولية.

أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط ، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظراً لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة. تُعدّ جامعة بغداد المؤسسة الأكاديمية الأم لجميع المؤسسات الأكاديمية العراقية الأخرى، وهي تمتلك سجل حافل ومهم من العلاقات العلمية والثقافية مع عدد من جامعات العالم، فضلاً عن أنها حاضنة للعديد من الكفاءات العلمية العراقية ولها سمعة محلية ودولية ممتازة ، ويعد الاستاذ الجامعي المحرك والمحور الأساس لهذه الأنشطة، ان بناء الملاكات التدريسية المبدعة للجامعات هي من المهام الأساسية ، لذا ان تشخيص ضغوط العمل المباشرة وغير المباشرة التي تؤثر على ابداع الاستاذ الجامعي هي الخطوة الاولى نحو الاداء العالي والسمو الى مصافي المجتمعات المتقدمة، أما مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً اصطلاحياً فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تقتصر على الاندماج الوجداني والتشاؤم وقلة الدافعية

### منهجية الـ

ان طبيعة العمل الجامعي يختلف عن المهن الأخرى، فالمكانة الاجتماعية لمهنة التدريس الجامعية مختلفة قياساً بالمهن الأخرى، فضلاً عن الجهد الكبير والكلف الكبيرة التي يضحى بها الاستاذ الجامعي لحصوله على شهادة الماجستير والدكتوراه والبحوث والمؤتمرات العلمية، وان ما يتقاضاه الاستاذ الجامعي يضل دون المستوى المطلوب رغم الارتفاع النسبي في سلم الرواتب، وتظل بعض حاجاته الأساسية غير مشبعة نتيجة لتعقد الحياة وزيادة متطلباتها، ما يضطره العمل خارج موطنه الاصلي وتراجع اجراءات البحث والابداع، لانه مكلف من حيث الوقت والجهد والمال، وهناك عامل آخر يرتبط بطبيعة العلاقات الانسانية مع رئيس قسمه العلمي ومع عميد الكلية، فإذا كانت العلاقة ايجابية اوسلبية فإنها تنعكس على توافقه المهني ، لذا ان اساس مشكلة البحث الحالي هو من خلال طرح الاسئلة الآتية:

1. ما مدى تأثير الضغوط المهنية والجامعية على الأستاذ الجامعي ؟
2. ما مدى ارتباط النشاط العلمي الذي يقوم به الجامعي ومستوى رضاه الوظيفي ؟
3. ماهي اهم العوامل التي تؤثر على التدريسي
4. ما التصور المقترح لتحسين الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي ؟
5. ما نسب التفاوت بين الجامعات الحكومية والاهلية فيما يتعلق بضغط العمل؟

### ثانياً : أهمية

من المعتاد ان يتطرق الباحث الى الاسباب الحقيقية للولوج في الخوض الى مثل هذا البحث، ويمكن طرح بعض الاسباب وهي:

. الاهمال الواضح من قبل الادارات والقيادات للجوانب النفسية للتدريسي، وذلك بانشغالهم بإدارة مناصبهم والحفاظ عليها وطاعة رؤسائهم وتنفيذ الاوامر، دون الالتفات الى التدريسي الذي اصبح مجرد آلة تعمل دون تأثيرات ، ويجب على هذه الالة ان لا يصيبها العطل.

. شعور الكثير من اساتذة الجامعات بالغبن الاداري والاحباط عندما يصطدم طموحه بالكثير من الضغوط النفسية التي تحول دون ظهور ابداعاته الكامنة.  
. عدم سماع صوت الاستاذ الجامعي وذلك بسبب التفرد بالرأي من قبل الادارات العليا.  
. يلفت هذا البحث النظر الى مدى جدية موضوع ضغوط العمل وضرورة تعرف الرؤساء والمرووسين في الجامعات العراقية المختلفة على مسببات الضغط والضغوط التنظيمية التي يعاني منها الاساتذة وكيفية رسم الاستراتيجيات لتخطي تلك المشكلات التي قد تقف عائقا في كثير من الأحيان امام تنفيذ العملية التعليمية والتربوية .  
. يُحاول البحث ان يوجه انظار اصحاب القرار للتعامل بشكل جدي مع هذه الضغوط من اجل تخفيفها وتجنب آثارها السلبية قدر الامكان تحقيقا لهدف رفع كفاءة اداء الجامعيين وتحسين فاعليتهم التدريسية ومن ثم انجاز اهداف الجامعة.

### : أهداف

يهدف هذا البحث الى جملة من المواضيع التي تُذكر بشكل من الايجاز وهي كالآتي :  
1. التعرف على ماهية ضغوط العمل ومصادرها واثارها من خلال استعراض الأدبيات النظرية التي تناولت هذه الظاهرة الهامة .  
2. قياس مدى تعرض الاساتذ الجامعي في الجامعات العراقية لضغط العمل .  
3. قياس اثر المتغيرات التنظيمية في تشكيل ضغط العمل لدى الجامعيين .

:  
: الحدود الزمانية : طُبق البحث في الفصل الثاني من العام الدراسي 2012 2013  
: الحدود المكانية : اساتذة جامعيين في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة بغداد .  
: الحدود البشرية : اقتصر المجال البشري للبحث على اساتذة الجامعات بكلية الادارة والاقتصاد

### : مفهوم (Job Stress)

اختلف الباحثون حول تعريف الضغوط، فمنهم من نظر اليها انها مثيرات او منبهات ومنهم من تعامل معها كاستجابات، ومن ثم فإن للتعامل مع المصطلح مايزال صعباً بسبب نقص الاتفاق الذي يحدث في بحوث الضغط، واشارت الدراسات الى صعوبة وجود وظيفة او مهنة خالية من الضغوط لكن هذه الضغوط تختلف من مهنة الى اخرى ومن شخص لآخر نتيجة لأختلاف مصدرها في الجامعات والمنظمات والدوائر والمهن الأخرى ، وان المعاناة من ضغوط العمل تمثل احد الجوانب المهمة في بيئة الأعمال الحديثة على وجه الخصوص حيث يواجه فيه الفرد وبصفة دائمة مواقف ضاغطة لايسطيع الهروب منها او التغلب عليها ،ان ضغوط العمل تحدث في جوانب العمل المختلفة وكل جانب له القدرة على احداث الضغط النفسي مثل العمل المجهد ، او العمل الممل ، او غموض الدور ، او الضوضاء ، وان الأفراد غير متساوين في استجاباتهم للضغوط ( الشقيرات ، 2003:159).

يعد مفهوم ضغوط العمل من اكثر المفاهيم غموضاً اذ لم يتوصل الكتاب الى اتفاق محدد له، مما ادى الى تعدد المفاهيم والتعريفات حول مفهوم الضغط فيرجع بعض الكتاب كلمة (ضغط Stees) الى الكلمة اللاتينية (Ctringer) والتي تعني السحب بشدة (Ro Draw Tight) ، وقد استخدمت كلمة الضغوط في القرن الثامن عشر لتعني اكرهاً وقسراً وجهد اقوى واجهاد وتوتر لدى الفرد او اعضاء الجسم او قواه العقلية ، وتستخدم عبارة الضغوط للدلالة على حالتين مختلفتين فالاولى الى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والتي تسبب وضمن ذلك الاطار فانها تشير الى مصادر مختلفة خارجية للضغوط، وفي الحالة الثانية تشير الى ردود الفعل

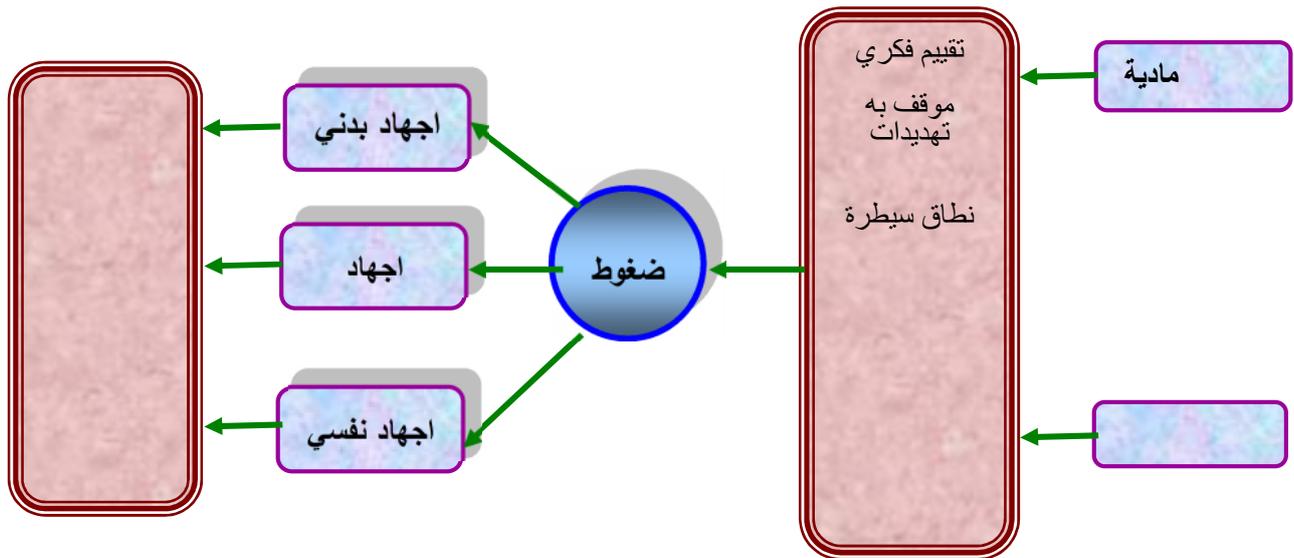
الداخلية والتي تحدث بسبب هذه المصادر او الشعور غير السار الذي يعطي تسمية الضغوط وقد اتفقوا على انه عدم التوافق بين متطلبات الحياة بين الموارد والامكانيات المتاحة للفرد تمثل ضغوط بالنسبة له ، وبالرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع الضغط وانتشار هذا المصطلح الا انه يمكن القول ان هناك ثلاث اتجاهات لتحديد هذا المفهوم (ابومعيلق، 2007:6):  
الاتجاه الاول : يتناول الضغط باعتباره احد المثيرات او المنبهات التي تتواجد في البيئة وتحدث تأثيرها على

الاتجاه الثاني : يرى ان الضغط هو استجابة الفرد للمثيرات اي مسببات الضغط .  
الاتجاه الثالث : يتناول الضغط باعتباره التفاعل اللذي يحدث بين المنبه والاستجابة .  
ويولد ضغط العمل العديد من الآثار السلبية على الفرد وهذه الآثار اما ان تكون سلوكية مثل الأكتئاب ، الأرق ، الأحباط ، التوتر او جسدية مثل تعب الجسم ، آلام الظهر ، الصداع النصفي، ولقد لقي موضوع ضغوط العمل اهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة لما للضغوط من آثار نفسية وبدنية ضارة ولما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم واداءهم في العمل وبالتالي اداء المنظمات بشكل عام لذا سعت الكثير من الدراسات الى محاولة تحديد اسباب ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها واستراتيجيات التعامل معها وتعددت المصادر المسببة للضغوط في الدراسات المختلفة كل حسب توجهه والمهنة التي ينتمي اليها . وباعتبار الجامعة مؤسسة اجتماعية وجدت لتحقيق اهداف معينة إنطلاقاً من مجموعة من الأفراد من بينهم هيئة التدريس اللذين يعملون بها، لذلك فقد يتعرض هؤلاء الأفراد الى مجموعة من الضغوط قد تعيق الجامعة عن تحقيق أهدافها، فكثيراً ما تواجه هيئة التدريس ظروف تتعرض من خلالها لحالات من القلق والغضب مما يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية وينعكس بدوره على مستويات أدائهم ، وتأتي معظم الضغوط من مصادر مرتبطة بالعمل او الوظيفة او طبيعتهما معاً ، من كل ما تقدم يتضح ان هناك حاجة ملحة لإعادة نظر جادة وشاملة في اوضاع التعليم العالي ومؤسساته كي يتمكن من الأبقاء بالتزاماته تجاه مجتمعاته بتلبية احتياجاتها في التنمية الشاملة في عالم اليوم اللذي بات يعتمد على المعرفة والتحديات الواسعة لتحقيق سعادة ورفاهية شعوبها وتقدم ونهضة ورقي دولها في عالم سريع التغير والتطور بمعدلات غير مسبوقة (عقيلي، 2005، 6) .

وناقش أما (الدوسري ، 2005 : 16) ان ضغوط العمل تعد من القضايا التي لازمت الانسان منذ وجوده على الارض فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل وما يزال مصدر للمتاعب وقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء بعض المخاطر والتحديات او ما يعرف بالضغوط . واثار (كارلسون ، 2001 : 12) إنه ليس هناك عمل او اسلوب حياة يخلو من مساوئ وتحديات. واثار (هيجان وآخرون ، 2001:16) لذا كانت هذه الضغوط مرتبطة ارتباط وثيق ومباشر بالعمل ولا يمكن الخلاص والفرار منها. وقد اشار (Cooper et al., 2001) الى 386 الى ضغوط العمل بأنها مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا في اداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور وصراع الدور وبيئة العمل المادية وعبء العمل والعلاقات الشخصية في العمل وهذه العناصر مجتمعة هي المسببة لضغوط العمل.

قام كل من (Greenberg & Baron, 2009: 257) بتعريف الضغوط (Stresses) بانها "نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية"، اما الاجهاد (Strain) فهو "التأثير المتجمع للضغوط، والذي يتمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة"، وتحدث الضغوط الى المدى الذي يدرك فيه الافراد:

1. أن الموقف الذي يواجهه الفرد يتضمن بعض التهديدات.
2. إنه لن يستطيع أن يتكيف مع مطالب الموقف او مع تلك المخاطر بمعنى إن المواقف تخرج عن نطاق السيطرة ويوضح الشكل (1) هذه المع :



## (1) بين الضغط والضغوط والاجهاد

Source: Greenberg &amp; Baron, "Behaior in Organiztion", 2009: P. 259.

وقد اكد (عبد الوهاب ، 1996:86) تمثل ضغوط العمل جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية وقد تكون ضارة فقط عندما تكون شديدة او دائمة وكلنا يحتاج الى التعلم كيف يتعامل معها فهي ظروف تتسم بالشدة فهي تواجه الانسان وتفقده توازنه ولكي يستعيد ذلك التوازن فانه يبذل محاولات التكيف معها وتظهر عليه بعض الاعراض اثناء تلك المحاولات . و اشار (الكبيسي ، 2005:10) هي ظروف او احداث او مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل او بسببها فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم واحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية او الجسدية او كليهما معاً . أما (جونسون ، 2002: 13) فقد اوضح ان الضغط هو ادراكنا لحدث ما او خبرة على انها صعبة او مهددة او غير سارة او متحديّة . وذكر(الكردي ، 2005:1425) ان عملية الادراك تتأثر بعدة عوامل منها : توقعات الفرد لما سيتم استقباله من مثيرات الحواس ومدتها على الادراك ، الخبرات السابقة والمعلومات المخزنة لدى الفرد ، البيئة الحضارية التي يعيش فيها ، الدور الاجتماعي الذي يعيشه ، القيم الدينية التي يؤمن بها والمستوى الثقافي والتعليمي . أما (2005:9) فإعتبر أن مدى الضغوط يتوقف على عدة عوامل هي:

1. مدى ادراك الفرد لهذه الضغوط .
2. تفسير الفرد لهذه الضغوط وتقدير مدى امكانية مواجهتها وفقاً لقدراته .
3. ادراك الفرد لمدى افضلية النواتج المحتملة للنجاح في التكيف مع مسببات الضغوط . وعملياً يعرف الضغط إنه : تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي او عضوي لدى الفرد وتنتج عدة عوامل في البيئة الخارجية او المتصلة او الفرد نفسه .

(2005: 23) الضغط النفسي بانه حالة من الاثارة النفسية والجسدية تنتج عن ادراك الفرد لمثيرات بيئية سلبية معينة سواء كانت حقيقة او متخيلة داخلية المنشأ ام خارجية ويستجيب لها الفرد سلوكية وجسدية ونفسية ومعرفية كما تتدخل الفروق الفردية في الاستجابة للضغط النفسي بوصفه نمط من انماط التفكير المعرفي وخصائص الشخصية واساليب مواجهة الضغط النفسي. و اشار(هيجان، 1998: 23) ضغط العمل تجربة ذاتية لدى الفرد وتحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه او البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار او نتائج جسمية او نفسية او سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على ادائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار و ادارته بطريقة سليمة (عقيلي ، 2005: 23) . وقد ناقش (Watson et al., 2007: 1536) هي ردود الافعال التي تنتج عن التفاعل ما بين الظروف البيئية التي يعمل بها الفرد، وخصائص الفرد نفسه من قدرات ومهارات وخبرات، مما يؤثر على استجابة الافراد للمثيرات الداخلية والخارجية البيئية المختلفة، وهنا تتباين الفروق الفردية في درجة استجابتها تجاه تلك

المثيرات. ويؤكد (Tang,2008:105) هي حالة دينامية (حركية) يواجه فيها الفرد فرصة تتضمن مكاسب محتملة له، وقيود تحد من قدراته على تحقيق مايرغب، ومطالب قد تتسبب في خسارته وفقدان مايرغب في حقيقه وتكون فيها المخرجات او النتائج غير مؤكدة وغير مهمة.

وبنفس الاتجاه اشار (Chen et al., 2008: 573) هي الظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل والتي قد تؤثر سلباً على راحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معاً. بينما ذكر (Zopiatis & Constanti, 2010: 301) هو الاثارة العاطفية الناتجة عن مجموعة من الاسباب المحتملة والمتعلقة بأحد مصادر ضغوط العمل مثل عبء العمل. اما (Bhagat et al., 2010: 1) فقد ناقش ان ضغوط العمل هي مجموعة العوامل البيئية السلبية الموجودة في بيئة العمل مثل (غموض الدور، وصراع الدور، وعبء العمل، وبيئة العمل المادية) والتي لها علاقة بأداء عمل معين.

وكذلك يعرف البعض الضغط باعتباره مثير (Stimulus) اي خاصية او حدث او موقف في البيئة المحيطة في الفرد والذي قد يتولد عنه نتائج سلبية او غير مرغوبة بالنسبة له اما التعريف الثاني باعتباره استجابة (Response) بمعنى انه نتيجة وليس سبب ومن الناحية العملية فإنه من المفيد النظر الى الضغوط باعتبارها استجابة يقوم بها الفرد عند مواجهة لموقف او ظروف او احداث معينة وان هذه الظروف والأحداث تعتبر (Streeors) ومن هذا المنطق يعرف الضغط انه : استجابة تكيفية ذاتية ناتجة عن تفاعل الفرد مع القوى الخارجية في البيئة المحيطة والتي قد يترتب عليه آثار نفسية وسلوكية ، وتوجد اربعة شروط يجب توفرها كي يُعتبر الحدث الخارجي مصدر للضغوط وهي كالتالي (مريزق، 2009 :5):

Potential Threat	1 - التهديد
Importance	2 - الاهمية
Uncertainty	3
Duration	4. الفترة الزمنية

ان ضغوط العمل منتشرة دائماً وتوجد في مكان العمل بشكل او بأخر فإزدحام المكاتب ، إزدیاد طلبات الجمهور، كل ذلك ضغط على نفسية الفرد ومزاجيته ، تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الفرد فقد تُخدم اغراض مفيدة قد تكون دافع لاجادة العمل والاثارة وقد تكون مصدر للابتكار وتطبيق الافكار الابداعية ولكنها من جهة اخرى تسبب ضغط على المستوى الشخصي والتنظيمي لذلك فإن هناك قدر مقبول او صحياً للضغوط ينتج عنه آثار ايجابية فإذا قلت عن هذا القدر اصبحت خطرة وضارة ، ويختلف الناس في استجاباتهم وردود افعالهم تجاه الضغوط وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها فكثرة الازدحام مثلاً تعني قلق وتوتر عند البعض بينما يعتبره الآخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات وايضاً قلة العمل عن القدر المطلوب يعتبره البعض سوء تقدير لقدراتهم وغياب فرص النجاح التي يريدونها بينما ينظر اليه الآخرون فرصة للراحة وعدم مواجهة مشكلات . لذلك نجد ان الضغوط التي يتسبب آثار نفسية ضارة عند البعض وقد تصبح نفسها مصدر للطاقة والنشاط عند آخرين (الدوسري، 2005: 5) .

#### ثانياً:

أشار (العديلي ، 1995:245) ان الضغوط هي تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فسيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية للمنظمة أو الشخص وهذا يعني إنه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسة من الضغوط هي (ابو معيلق، 2007: 8):

1. عنصر المثير: يشتمل على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط وتأتي من البيئة .  
2. يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط مثل

3. عنصر التفاعل : وهو الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا العنصر من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من إستجابات.

هنالك عدد من مصادر او مسببات للضغط المتولد من العمل كما ذكرها عدد او جملة من المفكرين والباحثين وهي كالتالي:-

1:

ويقصد بزيادة : والمهام : الفرد القيام بها ( الشقيرات ) ( 2003 : 180 )

2 - :

ويرى ( هيجان 1998 : 34 ) يحدث التي يجب

القيام بها لتعليمات وتوجيهات

عمله قناعاته الشخصية.

3 - :

يعد الرئيسة ن أكثر مسبباتها ، والمهن ، كفاية المعلومات بالوظيفة

يمثل العاملين عينة (الهنداوي، 1994 89) .

4: **الوظيفي :**

اشار(النمر، 1994: 15) ان الفرد ينظر للعمل انه وسيلة لمزيد من صقل المهارات والخبرات والقدرات وبالتالي فهو يتطلع الى عمله انه مصدر يمده بمجالات النمو والتقدم المختلفة اذ يمده بأساليب لتطوير قدراته وتهيئته لفرص التقدم الوظيفي فإذا افتقد الفرد اياً من فرص النمو والتقدم التي يتيحها العمل اصبح هذا مصدر للضغط في عمله اليومي

5- **طبيعة :**

اشار (عسكر، 1988: 11) ان هناك وظائف تعاني من ضغط العمل اكثر من غيرها فالوظيفة التي تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات مهمة في ظروف عدم التأكد ، او تلك التي تتضمن قدر ضئيل من التحكم والرقابة ، او الوظيفة التي لا يستطيع صاحبها تنفيذ المهام المسندة اليه حتى لو كان مستوى مهاراته الشخصية عالية ، غالباً ماينتج عن ممارسة هذه الوظائف مستوى عالي من الضغط .

:

هناك اعراض وعلامات متنوعة تظهر نتيجة التعرض للضغط وهي كالآتي:-

1 **العلامات العضوية :** وهي متنوعة ومنها (ابو معيلق، 2007: 4) :

. ضلالت في الرقبة والظهر ، الارتجاج ، الصراع التوتري ، وبرودة الاطراف .

ب - جهاز الهضم ، حموضة المعدة ، غثيان ، غازات ، ألم بطني تشنجي.

ج - النوم ، ارق ، إستيقاظ مبكر ، كوابيس ، احلام مزعجة .

د - الالم ، ألم في الظهر ، الكتفين ، كززة الاسنان .

قلبية دورانية ، تسرع ضربات القلب ، ضربات غير منتظمة .

2. **العلامات النفسية :** منها ، الضيق ، الكآبة ، فقدان الاهتمام ، فرط التهيج ، فرط النشاط ، الغضب ، فقدان

والصبر ، عدم الاستقرار ، صعوبة الكلام ، الملل ، التعب والانهك ، ضعف التركيز ، التشننت الذهني ، السلبية ، عدم القدرة على اتخاذالقرار ، الجمود ، مراقبة الذات ، التنبه المستمر لاستجابات الآخرين ، الاداء السيء .

:

توجد مراحل عدة تسبق مرحلة الضغط ومراحلها واعراضها الصحية والنفسية وهي كالآتي (ال

6:2005):

:

يطلق عليها مرحلة الانذار المبكر او الاحساس بوجود خطر وتبدأ بتعرض الفرد لمثير معين سواء داخلي او خارجي وهذا المثير يؤدي الى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها لمظاهر واهمها : زيادة ضربات القلب ، الارق ، توتر الاعصاب ، الضحك الهستيري ، سوء استغلال الوقت ، الحساسية للنقد ، الاستهداف للحوادث .

الثانية :

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث الاحداث السابقة حيث تؤدي الى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم محاولة التعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل احد الاتجاهين اما مواجهة في محاولة للتغلب عليها او الهروب منها

والتخلص منها بسرعة وذلك يعود بالفرد لحالة توازن . واذا لم ينجح في ذلك ينتقل للمرحلة التالية حيث يكون بالفعل تعرض أو أصيب بالضغط.

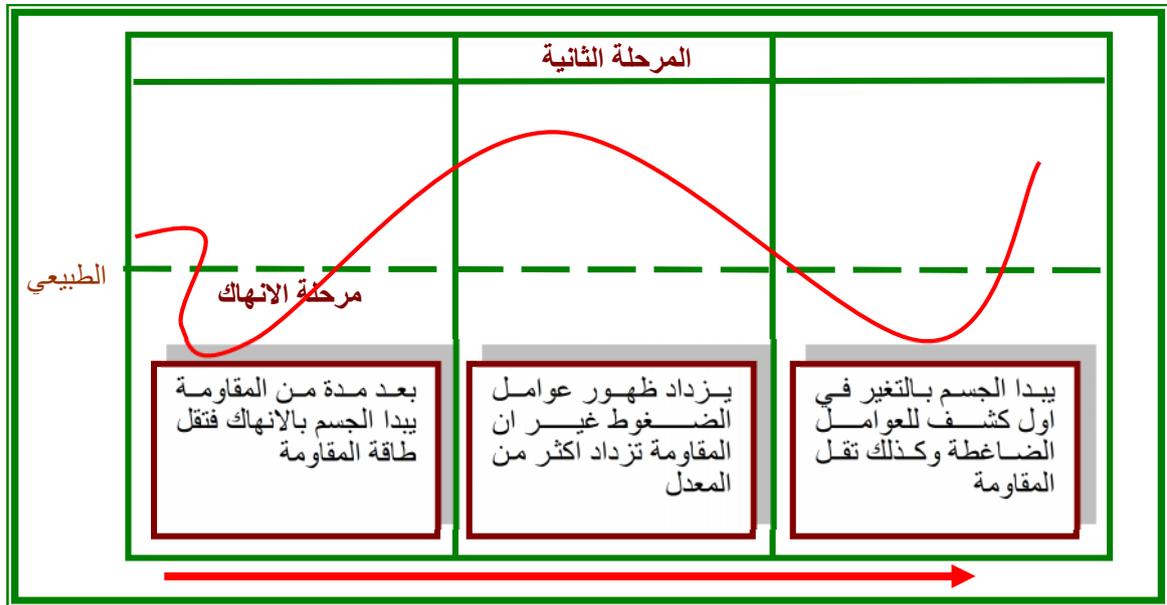
#### التكيف :

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة اي تدهور او تطورات اضافية بالاضافة لمحاولة التكيف مع ماحدث فعلاً فإذا نجح في ذلك استقر الامر لهذا الحد وتزداد فرص العودة الى الفشل ينتقل الى المرحلة التالية.

#### والانهاك :

اوضح اوضح (McShane, 2007: 79) بالاعتماد على نظرية (Seley, 1974) ان ظاهرة ضغط العمل هي استجابة عضوية تدعى التكيف العام المترامن الذي يحصل من خلال ثلاث مراحل موضحة في الشكل رقم (2) ، وان ردود الافعال التي يبديها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها تساعده على تحقيق التكيف والتعامل مع مسببات تلك الضغوط التي تواجهه، وتمر ردود فعل الانسان تجاه ضغوط العمل بثلاث مراحل تتمثل :

- **مرحلة الانذار:** وهي ردة فعل الفرد الاولية حينما يشعر بقرب الخطر او وجوده او وجود التحديات او التهديدات، أي بعد تعرضه لمجموعة من المتغيرات الداخلية او الخارجية، ويترتب عليها بعض المظاهر مثل سرعة نبضات القلب، زيادة معدل التنفس، توتر الاعصاب... الخ.
- **مرحلة المقاومة:** عقب الصدمة الاولى يقوم الفرد باستعادة الفعالية أي القيام بسلوكيات دفاعية للتغلب على مصادر الضغط او ازالتها او التعامل معها بهدوء او التكيف معها، او تجاهلها، فاذا نجحت هذه الممارسة الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه هي المرحلة الاخيرة، اما اذا فشلت فسوف ينتقل الفرد الى مرحلة الانهاك.
- **مرحلة الانهاك:** للافراد طاقة محددة على المقاومة، وبسبب استمرار مصدر الضغط ولمدة زمنية طويلة سيصاب على اثرها بالانهاك بتكرار المقاومة ومحاولة التكيف، وتظهر عليه بعض المظاهر النفسية والعضوية مثل التفكير في ترك العمل، وانخفاض كبير في الدافعية وفي معدلات الاداء ... الخ.



(2)

Source: Mcshane, Steven, Organizational behavior (essentials) Mc Graw-Hill. 2007. P. 80.

سادساً : أنواع الضغوط على وفق معيار المدة الزمنية:  
يقسم (التويم، 2005: 24) الضغوط على اساس المدة الزمنية التي تستغرقها الشدة او التوتر ومدى تأثيرها في صحة الانسان النفسية والبدنية، يقسم الضغوط الى:

- 1- **الضغوط البسيطة:** ومدتها من ثوانٍ معدودة الى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن احداث قليلة الاهمية او مضايقات صادرة عن اشخاص غير مهمين.
- 2- **ومدتها من ساعات الى ايام وتنجم عن بعض الامور كمدة عمل اضافية، أو زيارة شخص مسؤول او غير مرغوب به.**
- 3- **وهي التي تستمر لأسابيع او اشهر او سنوات، وتنجم عن احداث كبيرة كالنقل من مكان العمل، او الايقاف عن العمل.**  
( 2011: 7) بتصنيفها كالآتي:

1. **ضغوط مادية:** تتصل هذه الضغوط بالمزايا المادية التي تسعى الى الحصول عليها قوى الضغط مثل: الاجور،
2. **ضغوط معنوية:** وتتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار، وقد تؤدي الى اضطراب في تفكيره واهتزاز في قدرته على اصدار القرار السليم في الوقت المناسب.
3. **ضغوط سلوكية:** تتصل القيود التي توضع على سلوك العامل مثل: النظم والتعليمات.
4. **ضغوط وظيفية:** تتصل هذه الضغوط بطبيعة الوظيفة واعمالها، كما تتصل بالبنيان التنظيمي للمنظمة، وموقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال والتنسيق وما يعطيه لها من اهمية ومكانه بالمقارنة بالوظائف

قام معهد البحوث الاجتماعية التابع لجامعة ميتشيغان الامريكية بتصنيف نوعين من التكاليف هما (مريزق، 2009: 7) :

- 1- **التكاليف :**  
- **تكاليف المشاركة والعضوية :** احيانا يكون من الصعب الاستفادة من الفرد بسبب ضعف مشاركته في ذلك العمل وتوجد عدة سلوكيات تدل على ضعف مشاركته في العمل هي :  
- **الغياب والتأخر عن العمل :** ان تأخر العامل او غيابه يؤثر على جداول الانتاجية والانتاج وتحتمل المنظمة وتحتمل المنظمة تكاليف باهضة بسبب هذين النمطين من السلوك.  
: يترتب على هذا النمط من السلوك تحتمل المنظمات تكاليف تتمثل في نقص الانتاج ، تكاليف عمال جدد ، تكاليف الايام المفقودة ، ضياع الفرص اوسوء العلاقات مع الموردين .  
: ويعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على ضغوط العمل . الشكاوى والتظلمات رغم الآثار الايجابية لهذا السلوك المتمثلة في تقديم اقتراحات جديدة والكشف عن نواحي قصور معينة ضاغطة في العمل فإن الفرد يستجيب لها في شكل استجابات عاطفية مثل الغضب والعداوة والقلق.  
- **المكافآت التعويضية :** تتحمل المنظمات دفع مكافآت تعويضية للعمال الذين يتعرضون الى اصابات او امراض نفسية او جسمانية ناتجة عن تعرضهم للضغوط ويختلف نوع المهنة التي يشتغلها الفرد ومن ثم يجب على المنظمة توفير بيئة عمل مذ

- 2- **التكاليف غير المباشرة :**  
- **نقص الحيوية والنشاط :** عندما يتعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط بشكل مستمر فإنه يفقد حماسه وحيويته وقدرته على الاداء ومن ثم تنخفض مساهمته في تحسين اداء المنظمة وفعاليتها وتظهر عدم الحيوية في الاستياء الوظيفي ، ضعف مستوى الروح المعنوية.  
- **نقص الاتصالات :** يؤثر المستوى المرتفع من ضغط العمل على انماط الاتصالات بين الافراد بالمنظمات فتشير الدراسات الى ان غموض الدور وصراع الدور يؤديان الى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الفرد والفرد الآخر في بيئة العمل وينجم عنه سوء فهم إنجاز المهام الخاصة التي تعتمد على بعضها وهذه تكاليف تتحملها المنظمة .

**عدم الدقة في صنع القرارات :** تحتاج عملية صنع القرار الى معلومات عن طبيعة هذه القرارات والهدف ورائها والنتائج المترتبة عليها وحيث ان ضغوط العمل يترتب عليها ضعف الاتصالات يف وتشويه الرسائل وبالتالي معلومات صنع القرار تكون ناقصة او مشوهة وانها لاتصل بالوقت المناسب ومن ثم اتخاذ قرار غير دقيق في المنظمة.

: يترتب عن ضغوط العمل المرتفعة ان يكون الفرد اقل إحتراماً وقل ثقة واكثر حقداً وعداوة وقل حباً لزملائهم وبالتالي يصبح جو العمل غير صحي وينخفض الاداء وتزداد التكاليف.  
**تكاليف الفرصة :** المنظمات من ضغوط عمل مرتفعة ويتعرض لها العاملون لضغط شديد يكون في غير استطاعتها توفير بيانات صحية ومن ثم لاتتوفر لها الفرصة او القدرة على مواجهة المخاطر ص المتاحة امامها حالياً ومستقبلاً.

: يرى بارون ان ردود فعلنا للضغوط تأتي تحت تأثير ثلاث مجموعات هي ( ابو معيلق ، 2007: (5)

1. **المادية الفيزيولوجية :**  
وهي تتمثل في كيفية استجابتنا للتكيف مع التهديد او الخطر مثل زيادة دقات القلب ، ضغط الدم ، تشنج العضلات ، كما يحدث في ساعات المضاربة او الطيران وهذه الاستجابة تتمثل في العديد من المراحل مثل : جرس رد الفعل : وتهيؤ الجسد لرد الفعل .

مرحلة الأنهاك : وتكون عندما يبدأ اثر الضغوط في إحداث مرض او الم في احد اعضاء الجسد مثل القلب ، القولون ، او المعدة ولاشك ان رد الفعل الفيزيولوجي جزء من ردود الفعل الأخرى .

2. **النفسية السيكولوجية :**  
تتمثل في الشعور بالقلق والخوف او الاضطراب او التوتر في هذه المرحلة يقوم الفرد بتقويم مدى تأثير هذه الضغوط هل هي بسيطة ام خطيرة ويحاول التكيف معها من خلال التعرف على مصدرها واسبابها وآثارها ومحاولة القضاء عليها وقد يحاول نسيانها بالأنهاك في اعمال أخرى او اللجوء الى اللعب او التدخين لمحاولة التخلص منها . ويرى كويك ان الضغوط تتخذ أصولها من المتطلبات التنظيمية والحياة الشخصية فأبي متطلبات سواء نفسية او فيزيولوجية تُعد من برنامج العيش والحياة تُعرف انها مثيرات ضاغطة والاستجابة تظهر كنتيجة لتفاعل الفرد مع هذه المثيرات الضاغطة .

3. **الفكرية والعاطفية :**  
اشار (العديلي ، 1995:246) ان بجانب الاستجابة السلوكية يرى الباحثون ان هذه الاستجابة تاخذ طابع الاستجابة الفكرية والعاطفية ومثال ذلك عندما يطلب منك تقرير يوم الاحد فتشعر بالحماس والايجابية نحو انجازه في الموعد المحدد لأنك قد تشعر ان طلب المدير منك انما هو اعتراف منه بأهمية عملك أو قد تكون استجابتك النفسية هي ان تغضب وتشعر بالضيق او عدم الارتياح لأنك قد ترى ان طلب مديرك يؤثر في وقتك ومتطلباتك تجاه أسرته والتزامك معها.

1: **الفردية :**  
ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمل وتعتمد هذه الطرق على المنطق العقلي البسيط بينما يعتمد بعضها الأخرى على تصميمات علمية متقدمة . واهم هذه الطرق مايلي (مريزق، 2009 : 8) :  
أ. **التمارين الرياضية :** يمكن القول ان للكفاءة البدنية للفرد دور في مواجهة الآثار الجانبية البيئية لضغوط لعمل لانه يؤدي الى رفع فعالية اعضاء الجسم بالشكل اللذي يؤدي الى مقاومتها للاجهاد كما إنها وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن اي متاعب او توتر.

: ويؤدي الى انخفاض توتر العضلات وانخفاض دقات القلب وضغط الدم وتباطؤ عملية التنفس ، ويتم باتخاذ وضع مريح واقفال العينين.  
ج. **التأمل :** ويتم فيها استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفريغ الذهن والابتعاد عن العالم الخارجي اللذي يتسبب في الضغوط .

د.النظام الغذائي : ويقصد بذلك كميات الغذاء التي تدخل الجسم فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف اعضاء  
ة الحيوية لاداء العمل.

ه.الفكاهة : تشير الدراسات الى ان الضحك يؤدي الى تخفيف ضغط العمل.  
و. ضبط السلوك ذاتيا : بموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الاشياء والامور التي تسبق السلوك  
الذي تتبعه وبهذا تستطيع السيطرة على سلوكه.  
و.إعادة البناء المعرفي : وهي تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق العلاقة بينه وبين  
زملائه وغيرهم خارج العمل مما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية .

## 2: المُنظمة

تستطيع المنظمة تخفيض ضغوط العمل الناشئة عن العمل وجماعات العمل والمنظمة من خلا  
والوسائل المناسبة الكفيلة للتغلب على مسببات الضغوط ومن بينها :  
أ. التطبيق الجيد مبادئ الادارة والتنظيم : ان المخالفات التي يقع فيها كثير من المدراء في ممارستهم اليومية  
بسبب عدم اتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الادارة والتنظيم بسبب الكثير من الضغوط المهنية لمؤوسيتهم  
، كذلك الحال لفقدان السيطرة والرقابة على أولئك اللذين يشرف عليهم لذا يمكن القول ان تعهد المستويات  
الادارية بممارسة مبادئ الادارة والتنظيم بشكل جيد ممكن ان يشيع حالة من الانضباط الاداري والتنظيمي بين  
المستويات الدنيا.

. تحليل ادوار الافراد وتوضيحها : بحيث يُعنى كل فرد بمسؤولياته ومهامه وسلطاته وماهو مطلوب منه  
وما يتوقعه الآخرون منه وبما يساعد على تجنب النزاع والتضارب بين الادوار.

ج. إعادة النظر في تصميم الاعمال : وذلك يساعد على اثناء العمل من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية  
فير فرص الاستقلالية وفرص التقدم .

د.الموازنة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الافراد بحيث يشعر الفرد ان زملاؤه  
ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعرونه بانه مقبول . هـ . تخطيط وتطوير  
المسارات الوظيفية للافراد : بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي وفي اي اتجاه هو  
سائر في مجاله الوظيفي .

## : آليات

اشار(العديلي، 1995:247) ان هناك آليات يُفترض اللجوء اليها عند التعرض للضغط النفسي  
ومنهما (ابو معيلق ، 2007 :8) ما يـ :

1. إذ يذكر علماء النفس والمحللون : انه لمعالجة التوترات النفسية اليومية التصرف كما تتصرف الام مع  
طفلها ، حركات ايقاعية ، صوت مطمئن ، وهذا الاسلوب في تلقي الحب لتهدئة الرضيع هي وسائل يبحث  
عنها الراشد في علاقاته الاجتماعية حياة الجماعة مثلا .

2. عاطفة الاحباط : والتي تُعرضها بعض الاوضاع والتي يمكن ان تفقد الى تعزيز حب الذات بفعل البحث  
عن استحسان الغير إذ يتبنى الفرد سلوكا تكويسي طرفالي وبوسعه ان يبلغ هذا الاشباع على ان يُراقب هواجسه  
ومخاوفه.

3. الضحك ، البكاء ، الشتم ، اساليب اخرى: يلجأ اليها لتفريغ التوتر، ويكون اما على حسابه او حساب غيره ،  
ولهذه المظاهر الانفعالية تجديد التوازن الذهني والمحافظة عليه مثلا : أصيب الكاتب نورمان كوزان بالتهاب  
لفقرات اللاصق فقد وصف في كتابه تشريح مرض كيف ان الضحك كان يؤمن له نوم دون الم بفضل افلام  
ماك براذر التي كان يُشاهدها طوال النهار في غرفته بالمستشفى .

4 . الانسحاب الانفعالي في نوم مفرط او غير مألوف : يسلكه بعض الناس ليواجهوا الصعوبات اذ يجدون  
راحة على هذا النحو ومن الطبيعي ان هذا الامر لا ينطبق على كل الناس اللذين يرتكس بعضهم باضطرابات

5 . تعبير الفرد بالالفاظ عن انفعاله ، الاعتراف ، الصلاة ، هي وصفات مجربة وجاهزة لتفريغ التوتر  
المرتبطة بنزاعات شخصية او اسرية او مكان العمل ، وان هذا التعبير بالالفاظ يتيح الوصول الى صياغة  
وجهات نظر جديدة ، فقد لوحظ ان الكثير من التوترات تزول لمجرد قول المشكلة بصوت عال .

6. عقلنة المشكلة : يمكن ان يؤمن نوع من الاشباع المرتبط بمشكلة وهناك عثرتان ينبغي تجنبهما في هذا  
الميدان ، اما ان يجتر مشكلة منتظر حلها وهذا يعود الى نمط التفكير الوسواسي ، او يعقلنها اي يعطي شرح  
برضيه مؤقتاً .

7 - العمل لتغيير مجرى الاحداث : اي يستخدم آليات عصبية ، عضلية لتفريغ الطاقة العدوانية ولكن العمل لدى بعض الافراد على هذا النمط يكون خطرا ويتضمن مجازفات للأفراد اللذين لايعبرون عن انفسهم الا بالسلوك ، فمثلا يجب اللجوء الى اللعب ، الرياضة ، لتصعيد الطاقة الفائضة والاسلوب المثالي لتحديد الدوافع العدوانية .

8 . العمل الاستيهامي على خلاف فاعلية التفكير: اي فعل اشياء يمكن ان تكون مستقلة عن الواقع فكل شئ ممكن في الخيال اي نقد. هجوم لان مثل هذه الاليات تقلل العبء العدواني والفاعلية الحلمية التي يصف كتاب فرويد تفسير الاحلام آليتها تسهل انخفاض التوتر.

9 - الاليات التي سنعرضها يتم اللجوء اليها في نهاية المطاف :- إن شدة التوتر تجد منفذاً على مستوى الجسم هناك مظاهر كثيرة ، وبالبالغة في الاكل والشرب بسرعة ، و شرب الكحول ، التدخين ، يمكن اعتبارها ضروب من التفريغ الجسمي التي يشعر بها الافراد على وجه التقريب -

### : أهمية

اشار (الخصيري، 1991:15) ان موضوع ضغط العمل اصبح احد المجالات الاساسية لرجال الفكر الاداري والتنظيمي وهناك جوانب عدة تكمن في اهمية الدراسة منها:-

1. حماية متخذ القرار: ومن ثم المنظمة من إتخاذ قرار خاطئ ناجم عن انفعالات المنظمة والتأثير العاطفي والوجداني او ناجم من ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار.
2. توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة العمل بالمنظمة وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل افضل وبما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الادارية بشكل افضل .
3. زيادة الانتاج وتحسين الانتاجية بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنظمة عن طريق رفع قدرتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعب .
4. تقليل المنفق على العلاج الصحي والنفسي او غير النفسي الناجم عن ضغوط العمل المدمرة المؤثرة على

5. تنمية مهارات التعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه متخذ القرار وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذ القرار بالمنظمة .
6. تحقيق الرقابة الفعالة والمقاومة الحثيثة للسلوكيات الادارية للمدراء في كافة مستويات الادارة عليا . وسطى . تنفيذية بشكل يؤكد تنفيذ الخطط الموضوعة وتلافي الاخطاء الناجمة عن ضغط متخذ القرار .
7. سيادة روح الفريق والتعاون بين الرؤساء والمؤسسين وزيادة التفهم والمشاركة الايجابية والبناء بما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين واحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي

8. تجنب المنظمة تكاليف اتخاذ اي قرار إداري غير سليم وكذلك تكاليف إصلاح ما ترتب على هذا القرار غير السليم الناجم عن وقوع متخذ القرار تحت ضغط عمل مدمر ( 2005:8) .

### ثاني عشر : اسباب تراجع مستوى الجامعات العربية

تناقلت وسائل الأعلام المختلفة اختيار افضل 500 جامعة في ارجاء العالم المختلفة على وفق معايير محددة لقياس الجودة والتميز بالأداء في مجالات اعداد الملاكات العلمية وانجاز البحوث العلمية واثراء المعرفة وانماؤها وربطها بحاجات مجتمعنا وقد توزعت الجامعات المتميزة على اقطار امريكا الشمالية واوربا والهند واليابان وبعض اقطار امريكا الجنوبية وجنوب شرق آسيا كان سبعة من هذه الجامعات في اسرائيل ولم تكن اي جامعة عربية على الرغم من ان عُمر بعضها تميز لأكثر من 100 عام على الأقل وهو امر يثير الحزن والأسى اذ انه يؤشر ان اي جامعة عربية لم تبلغ بعد النضج العلمي الذي تتطلبه معايير الجودة العلمية العالمية وتدني اداء مؤسسات التعليم العالي في البلاد العربية مقارنة مع مثيلاتها في الدول المتقدمة ويمكن ان يُعزى ذلك الى اسباب اهمها مايلي (الدوسري، 2005:4):

- 1 . غياب فلسفة تعليمية واضحة لأغلب الدول العربية ان لم يكن في معظم هذه الدول .
- 2 . ضعف الأنفاق على مؤسسات التعليم العالي وعد هذه المؤسسات خدمية في حين انها مؤسسات انتاجية الأمر الذي يتطلب عد هذا الأنفاق انفاق استثماري لبناء القدرات العلمية التي تتطلبها مشاريع التنمية المختلفة .
- 3 . حداثة التعليم العالي في اغلب الأقطار وضعف الأفادة من خبرات الدول المتقدمة في هذا الم .
4. التوسع الكبير في قبول الطلبة دون تخطيط مسبق يؤخذ في الاعتبار حاجات البلدان العربية من القوى العاملة المدربة ودون توفير المستلزمات المادية والبشرية التي تتطلبها العملية التعليمية بحدودها الدنيا التي يمكن ان تقضي الى تخريج ملاكات علمية مدربة تدريب جيد .

5. غياب اي مؤشرات تخطيطية للتعليم العالي لتحديد عدد ونوع وحجوم الجامعات وتوزيعها في المناطق المختلفة في المكان والزمان المطلوبين.
6. غياب اي معايير للجودة والقياس لمؤسسات التعليم العالي ذاتيا او وطنيا من جهات اكااديمية .
7. ضعف الأدارات الجامعية في الكثير من الجامعات والمؤسسات التعليمية .
8. ضعف التفاعل بين معظم الجامعات ومؤسسات المجتمع المختلفة .
9. فرض الوصاية السياسية وغيرها على الجامعات بهدف تسييرها على وفق رغبات وتوجهات السياسة الحاكمة في البلدان العربية المختلفة .
10. مازال العديد من الجامعات العربية اسير التقاليد القديمة البالية في مناهجها .
11. غياب وجود استراتيججية واضحة للبحث العلمي على الصعيدين القطري و القومي .
12. ضعف التنسيق العربي في مجال البحوث العلمية والدراسات بهدف تعزيز التكامل العربي.
13. غياب الخطط العلمية لبناء قدرات الجامعة العلمية وتطوير قدراتها بصورة مستمرة .
14. غياب الحريات الأكاديمية الأمر الذي قد يعوق العمل الجامعي بالصورة المطلوبة .
15. ضعف الأفادة من تقانات التعليم الحديثة ولاسيما تقانات المعلومات والاتصالات التي باتت تؤدي عملا مهما في نشر التعليم العالي على اوسع نطاق .

اولاً : تحليل استجابات العينة لفقرات الاستبانة على وفق الوسط الحسابي والانحراف المعياري بعد تفرغ بيانات استجابات العينة لفقرات الاستبانة وصولاً الى استخراج الاوساط الحسابية والانحرافات العيارية تبين الآتي :

1. يشير ج (1) الى استجابات العينة بخصوص الفقرة الاولى والتي مفادها (عدم انتظام الطلبة أي كثرة الغياب) ، فقد ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة المذكورة (4.42) وهو فوق الوسط المعياري والبالغ (3)، وقد بلغ الانحراف المعياري للفقرة المذكورة (0.83) للكليات الحكومية، في حين كانت الاستجابة بخصوص هذه الفقرة للكليات الاهلية وسط حسابي (1.27) وهو مستوى منخفض جدا مقارنة بالاستجابة للعينة الحكومية ، فقد بلغ الانحراف المعياري (0.51).
- (1) الى وجود تفاوت كبير بين اراء التدريسيين في الكليات الحكومية والكليات الاهلية بخصوص عدم انتظام الطلبة وكثرة الغيابات ، إذ تشير الاجابات الى كثرة الغيابات في الكليات الحكومية اكثر من الكليات الاهلية، وهذا مؤشر سلبي على ان عمادة الكليات الحكومية لا تتطبق القوانين بخصوص فصل الطلبة الغائبين بجدية، والعكس تماما هو فيما يخص الكليات الاهلية.
2. تشير معطيات الجدول (1) بخصوص الفقرة الثانية والتي نصت (ضعف الجانب الاداري فيما يخص (4.39) للكليات الحكومية، وهو مرتفع جدا (0.83). وكان تشتت الاجابة ذو انسجام مرتفع نوعا ما يؤكد الانحراف المعياري الـ (0.83). اما الكليات الاهلية فقد بلغ الوسط الحسابي للفقرة ذاتها (1.82) بانحراف معياري مرتفع نوعا ما بلغت (0.95).
- (2) ان الكليات الاهلية تطبق القوانين للمخالفين من الطلاب تصل حتى الفصل، في حين ان الكليات الحكومية تتهاون كثيرا مع الطلاب في تطبيق القوانين التي تؤدي الى فصل الطلاب بسبب مخالفتهم القانونية.
3. تشير الفقرة الثالثة التي نصها (ضعف مدخلات الكلية بسبب ضعف مخرجات التعليم الثانوي) الى ارتفاع الوسط الحسابي لكلا العينتين للجامعات (الحكومية/الاهلية)، إذ بلغ الوسط الحسابي على التوالي (4.06 4.33) وهو فوق الوسط المعياري البالغ (3) ، وكان تشتت الاجابة فوق المتوسط يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.12 1.14).

تؤكد هذه الفقرة على اجماع التدريسيين الى تراجع كبير وواضح لمستويات الطلاب من الناحية العلمية والإدارية، ويعود السبب الى ذلك الى ضعف المناهج التدريسية في المرحلة الثانوية، وضعف التدريس في الثانوية بسبب ضعف الملاكات التدريسية.

4. بخصوص استجابات العينة المبحوثة للفقرة الرابعة التي مفادها (كثرة العطل والانقطاعات عن الدوام) ، اذ اكدت الاستجابة لكلا العينتين (الحكومية/الاهلية) على ان كثرة المناسبات هي من احد الضغوط التي تواجه الاستاذ الجامعي بسبب عدم سيطرته على اكمال المقرر الدراسي خلال السنة الدراسية، اذ ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة المذكورة (3.97 3.69) على التوالي، وهو فوق الوسط المعياري ، وكان تشتت الاجابة سمرتفع يؤكد الانحراف المعياري الب (1.26 1.55) .

5. يشير جدول (1) الى استجابات العينة بخصوص الفقرة الخامسة (كثرة عدد الطلبة في القاعة الدراسية)، فقد ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة المذكورة لكلا العينتين (الحكومية والاهلية) (4.25 3.69) وهو فوق الوسط المعياري والبالغ (3) سجام منخفض للاجابة، يؤكد الانحراف المعياري للفقرة المذكورة لكلا العينتين (1.00 1.15).

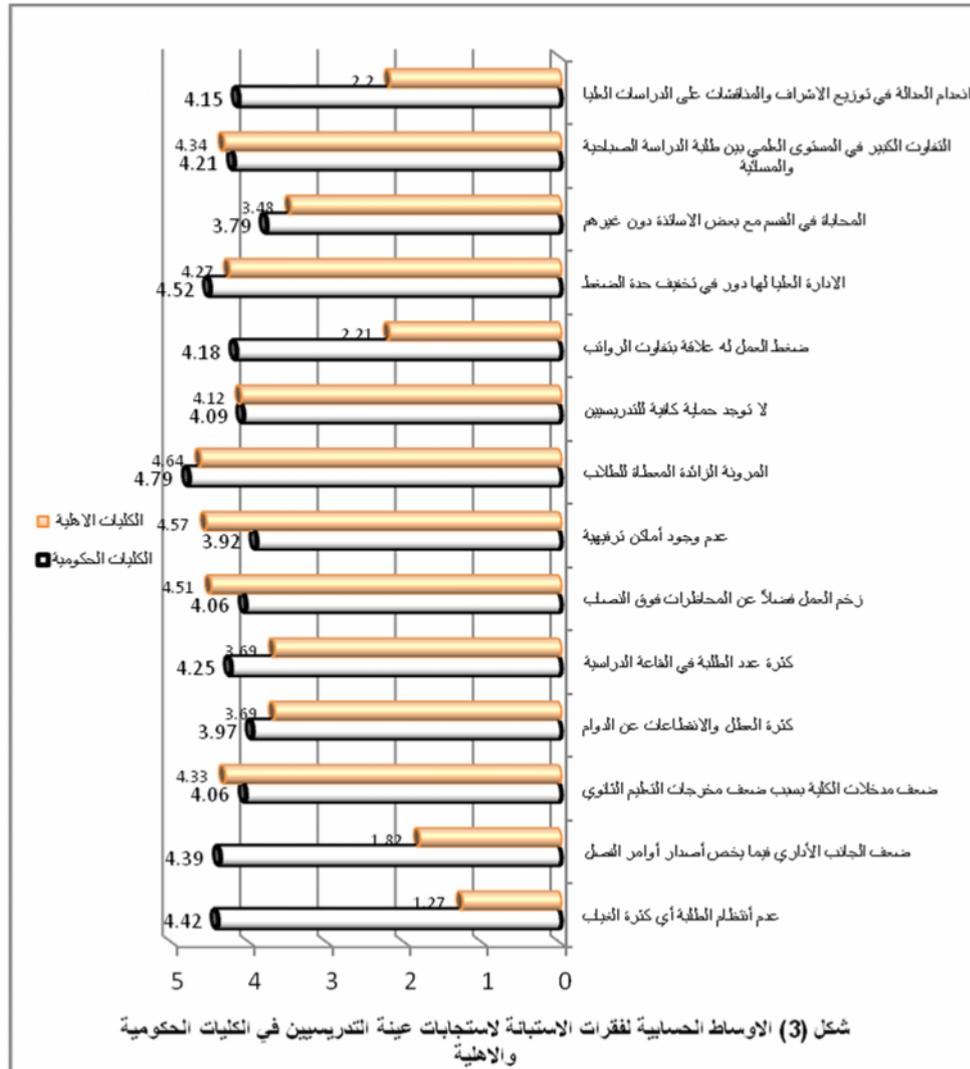
يؤكد المستجيبين لكلا العينتين ان احد اسباب ضغوط العمل التي تواجه التدريسي في الكليات هبة كثرة عدد الطلبة، مما يعيق العملية التدريسية ، وكذلك يؤثر على الامتحانات ومتابعة الواجبات ووقت الحضور، كل ذلك يؤدي الى اعاقه وصول المادة والمنهج المقرر لدى جميع الطلبة.

لعينة الكليات الحكومية والكليات الاهلية		المعيارية		(1)	
		الحسابية	المعيارية	الكليات الاهلية	الكليات الحكومية
		معياري	معياري	معياري	معياري
1	الغياب	4.42	0.83	1.27	0.51
2	فيما يخص	4.39	0.83	1.82	0.95
3	الكلية التعليم	4.06	1.12	4.33	1.15
4		3.97	1.26	3.69	1.55
5	الدراسية	4.25	1.00	3.69	1.15
6		4.06	1.07	4.51	1.14
7	ترفيهية	3.92	1.32	4.57	1.09
8		4.79	1.19	4.64	0.83
9	حماية كافية للتدريسيين	4.09	1.18	4.12	1.71
10	له	4.18	1.16	2.21	1.34
11	العلياء لها تخفيف	4.52	1.16	4.27	1.48
12	غيرهم	3.79	1.24	3.48	1.37
13	بين الصباحية	4.21	1.13	4.34	0.85
14	العليا	4.15	0.96	2.20	1.25

6. تشير معطيات الجدول (1) لاستجابات العينتين (الحكومية والاهلية) بخصوص الفقرة السادسة والتي نصت (زخم العمل فضلا عن المحاضرات فوق النصاب) الى الوسط الحسابي الذي بلغ (4.51 4.06) وهو فوق الوسط المعياري ، وكان تشتت الاجابة فوق المتوسط يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.07 1.14).

من خلال النتيجة اعلاه نستشف من الفقرة (6) لب اساتذة الكليات الحكومية والاهلية ان احد اسباب ضغوط العمل هو كثرة المحاضرات الاضافية واللجان والتكليفات الادارية، مما تعيق تطور الاستاذ الجامعي وتفرغه نحو العلم وانجاز البحوث والمشاركة في المؤتمرات العلمية.

7. ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة السابعة التي نصها (عدم وجود اماكن ترفيهية) لكلا العينتين (الحكومي والاهلي) بلغ (3.92 4.57) على التوالي وهو فوق الوسط المعياري البالغ (3) ، وكان تشتت الاجابة عالي يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.32 1.09). تشير استجابات المستجيبين لكلا العينتين الى عدم وجود اماكن ترفيهية يمكن من خلالها يسترخي ويرتاح فيها التدريسي بسبب الضغوط الكثيرة اليومية، فلا بد من وجود اماكن خاصة واوقات خاصة يرفه فيها التدريسي الجامعي.
8. بخصوص استجابات العينة المبحوثة للفقرة الثامنة التي مفادها (المرونة الزائدة المعطاة للطلاب) ، ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة المذكورة لكلا العينتين الحكومي والاهلي (4.79 4.64) ، وهي اجابات مرتفعة بسبب تأكيد العينة على تشجيع الطلاب على التمرد والتشكي والشكوى ضد الاستاذ الجامعي، وقد تصل الى حد التحريض ضد الاستاذ من قبل رئاسة القسم او بعض الاساتذة ، وكان سط يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.19 0.83).
9. يشير جدول (1) الى استجابات العينة بخصوص الفقرة التاسعة والتي مفادها (لا توجد حماية كافية للتدريسيين) ، فقد ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة المذكورة لكلا العينتين (الحكومي والاهلي) (4.09 4.12) وهي قيم مرتفعة بواقع الحال، إذ تدلل هذه النتيجة الى اتفاق العينتين على الاخطار التي تحيط بهم من تهديدات الطلبة وغير الطلبة، مما يعيق عملهم واداءهم، وقد بلغ الانحراف المعياري للفقرة (1.18 1.71) لكلا العينتين على التوالي.



10. تشير معطيات الجدول (1) بخصوص الفقرة العاشرة والتي نصت (ضغط العمل له علاقة بتفاوت (4.18) وهو فوق الوسط المعياري بخصوص العينة الحكومية، وكان تشتت الاجابة عالي يؤكد الانحراف المعياري البالغ (1.16). اما عينة الكليات الاهلية فقد بلغ الوسط الحسابي قيمة منخفضة بلغت (2.21)، وكان الانسجام منخفض يؤكد الانحراف المعياري (1.34).
- تشير النتائج انفة الذكر ان الاجور والمرتبات لا تشكل احد اضغوط النفسية لدى التدريسي الذي يعمل في الكليات الاهلية، بسبب الاجور العالية والمريحة، ولكنها تشكل عبئاً وضغطاً نفسياً لدى الأستاذ الذي يعمل في الجامعات الحكومية.
11. ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة الحادية عشر التي نصها (الادارة العليا لها دور في تخفيف الضغط) بلغ لكلا العينتين وعلى التوالي (4.27 4.52) وهو فوق الوسط المعياري البالغ (3) ، إذ تؤكد هذه النتائج الى وجود تأثير عالي لدى الادارات العليا لزيادة او تخفيف حدة الضغط على الأستاذ الجامعي، فقد اكد بعض الاساتذة ان الدوافع والحوافز المعنوية والمادية لها دور كبير لتخفيف الضغط، والعكس صحيح، ان التحكم المستمر والرقابة الشديدة على الأستاذ الجامعي من قبل رئاسة القسم وعمادة الكلية تشكل نفسياً على اداء الأستاذ الجامعي.
12. يشير جدول (1) الى استجابات العينة بخصوص الفقرة الثانية عشر والتي مفادها (المحابة في القسم مع بعض الاساتذة دون غيرهم) ، فقد ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة المذكورة لكلا العينتين (الحكومي والاهلي) (3.79 3.48) تدريسيين الى وجود مدرسين مقربين الى رئيس القسم وبالتالي يمتلك حضور خاص ويحصل على ساعات اضافية مميزة ، فضلاً عن توفير له وسائل الراحة من حيث اللجان والمردود المادي والمعنوي، وهذا بالتأكيد يشكل عبئاً وضغطاً نفسياً لدى باقي الاساتذة، وقد بلغ الانحراف المعياري (1.24 1.37) لكلا العينتين على التوالي.
13. يشير جدول (1) الى استجابات العينة بخصوص الفقرة الثالثة عشر والتي مفادها (التفاوت الكبير في المستوى العلمي بين طلبة الدراسة الصباحية والمسائية) ، فقد ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة المذكورة لكلا العينتين (الحكومي والاهلي) (4.21 4.34) على التوالي، إذ اكد التدريسيين الى وجود تفاوت كبير من الناحية الادراكية والعلمية والالتزام بالواجبات بين طلبة الدراسة الصباحية والمسائية، ذلك يعود الى ضوابط القبول بين الفئتين ، وهذا بالتأكيد يشكل عبئاً وضغطاً نفسياً لدى الأستاذ بالكيفية التي يتعامل معها مع الطالب المسائي مقارنة مع الطالب في الدراسة الصباحية، وقد بلغ الانحراف المعياري (0.85 1.13) لكلا العينتين على التوالي.
14. يشير جدول (1) الى استجابات العينة بخصوص الفقرة الرابعة عشر والتي مفادها (انعدام العدالة توزيع الاشراف والمناقشات على الدراسات العليا) ، فقد ظهر ان الوسط الحسابي للفقرة المذكورة لكلا العينتين (الحكومي والاهلي) (4.15 2.20) على التوالي، وهذه النتيجة تؤكد الى عدم توزيع الاشراف والمناقشات بعدالة بين التدريسيين في الكليات الحكومية ، اما الكليات الاهلية فقد ظهر الوسط الحسابي قيمة منخفضة تدل على عدم وجود اشراف او مناقشة في الكليات الاهلية ، وقد بلغ الانحراف المعياري (0.96 1.25) لكلا العينتين على التوالي.

## ثانياً : تحديد الاهمية

معطيات	(2) ترتيب الاهمية	اولوية	النفسية
	الكليات الحكومية والاهلية ، إذ يشير الـ	عينة الكليات الحكومية،	( حين
	الطلبة أي كثرة الغياب). جائت بالترتيب الأزل من حيث الاهمية	(انعدام العدالة في توزيع الاشراف	
	(ضعف الجانب الإداري فيما يخص إصدار أوامر الفصل)،		

والمناقشات على الدراسات العليا) الثانية  
الاخيرة  
عينه الكليات الحكومية،  
فهي (عدم وجود أماكن ترفيهيه).

		(2) ترتيب الاهمية			
		الكليات الحكومية		الكليات الاهلية	
		C.V	ترتيب الاهمية	C.V	ترتيب الاهمية
1	الغياب	18.78%	1	40.16%	9
2	فيما يخص	18.91%	2	52.20%	12
3	التعليم الكلية	27.59%	9	26.56%	5
4		31.74%	12	42.01%	11
5	الدراسية	23.53%	4	31.17%	6
6		26.35%	7	25.28%	4
7	ترفيهية	33.67%	14	23.85%	3
8		24.84%	5	17.89%	1
9	حماية كافية للتدريسيين	28.85%	11	41.50%	10
10	له	27.75%	10	60.63%	14
11	العليا لها تخفيف	25.66%	6	34.66%	7
12	غيرهم	32.72%	13	39.37%	8
13	بين الكبير الصباحية والمسائية	26.84%	8	19.59%	2
14	توزيع العليا	23.13%	3	56.82%	13

يشير (2) الى الفقرة (المرونة الزائدة المعطاة للطلاب) جاءت بالترتيب الاول من حيث الاهمية عينه الكليات الاهلية ، حين جاءت الفقرات (التفاوت الكبير في المستوى العلمي بين طلبة الدراسة الصباحية والمسائية)، (عدم وجود أماكن ترفيهيه) الثانية عينه الكليات الاهلية، الاخيرة الاستاذ الكليات الاهلية فهي (ضغط العمل له علاقة بتفاوت الرواتب).

## التوصيات

:

- 1- ظهر عدم انتظام الطلبة أي كثرة الغياب هي الكليات الحكومية، بينما الكليات الاهلية.
- 2- ضعف الجانب الإداري فيما يخص إصدار أوامر الفصل بسبب ضغطا على اداء التدريسي الجامعي الكليات الحكومية، بينما الكليات الاهلية.
- 3- ضعف مدخلات الكلية بسبب ضعف مخرجات التعليم الثانوي تولد ضغوطا نفسية لدى الاستاذ الجامعي.
- 4- بين الكلية يولد
- 5- الدراسية هي تواجه
- 6- هو تواجه
- 7- يرفه بها التدريسي نفسه هي تواجه

- 8- التعامل بعدالة في تطبيق القوانين الجامعية على التدريسيين تواجه
- 9- تواجه
- 10- هي هي النفسية
- 11- حماية يتقاضاه الانتاجية
- 12- الكليات الكليات الحكومية. الكليات الحكومية.
- 13- بين وبين يعد المهمة
- 14- تشكيل التفاوت الكبير في المستوى العلمي بين طلبة الدراسة الصباحية والمسائية تواجه
- 15- ظهر انعدام العدالة في توزيع الاشراف والمناقشات على الدراسات العليا هي الكليات الحكومية، بينما الكليات الاهلية.

### ثانيا : التوصيات

- تقليل الكلية تنفيذها
- بطلاب مؤهلين لخدمة المجذ اختبارها الكلية
- لذا سيقدم
- تنفيذها
- 1- التدريسي بمهام ادارية تعيق وتطوير مهاراته العلمية والاكاديمية.
- 2- ترقين قيد الذين يتجاوزون العملية التعليمية، يؤثرها زملائهم وسير
- 3- ويكفي ضميره هو الرقيب يقيده
- 4- ينبغي يتميز رئيس سلوكياته بتوزيع المهام
- 5- ينبغي بمعايير السنوية يكون هناك سير العملية التعليمية.
- 6- تخفيف وضعها التدريسي
- 7- نصابه يؤثر تهيئة وتوفير
- 8- سياحية تسهم تخفيف تنفيذ القوانين على جميع الاساتذة على سواء، وعدم استغلال المطاطية القوانين لتسخيرها
- 9- تنفيذ عقوبات صارمة بحق الطلبة سيئي الاخلاق، وذلك لقدسية العمل الجامعي وعدم بالعملية التعليمية والتربوية.

- 10- ينبغي يمتلك رئيس القسم وعميد الكلية مهارات عالية القيادة ودراية المهارات القيادية  
شريحة  
يقفل بين  
ممارسة وتوفير  
الكليات الحكومية.  
11- التوزيع  
12- بالتدري الكليات الاهلية هجرة  
التدريسي الكليات الاهلية.  
13- نكرها زيادة  
وجه، وزيادة للكلية يعمل بها.  
14- توحيد حية والمسائية

- 1- : العربية والاجنبية  
معيلق " (2007) " البديلة "
- 2- التويم نايف (2005) " مستويات " مدينة الرياض  
تطبيقية الامنية الرياض. نايف  
مواجهتها في الأجهزة الامنية " نايف  
لة ماجستير غير منشو
- 3- التويم، نايف فهد، (2005) "مستويات " مدينة الرياض  
يقية الامنية، كلية العليا- الرياض.  
مواجهتها الاجهزة الامنية- نايف  
ماجستير غير
- 4- (2002) " النفسية " العربية  
العربية
- 5- (2008) " ماجستير كلية
- 6- الخضيرى محسن احمد (1991) " الضغوط الادارية الظاهرة الاسباب " مكتبة  
القاهرة.
- 7- الدوسري سعد (2005) " ضغوط وعلاقتها بالولاء تنظيمي الاجهزة الامنية "   
ماجستير غير نايف الامنية الرياض.
- 8- الشقيرات محمود الدرايع ماهرو القمور، (2003) " مصادر الضغوط النفسية لدى  
العاملين ف شركة مناجم ا الاردنية والاعراض بها وعلاقتها ببيض العوامل  
الديمغرافية وتأثير " معهد الادارة ال  
157 25
- 9- الشقيرات، والدرايع، ماهر (2003) " النفسية  
العاملين فم الاردنية بها وعلاقتها ( معهد )  
الديموغرافية وتأثير " 182-157: ( 92 25
- 10- العديلي (1995) " والتنظيمي " الرياض  
معهد
- 11- سيد (1997) والتوزيع .
- 12- عقيلي (2005) " الموارد البشرية " استراتيجي
- 13- ريتشارد (2001) " لاتهم " جرير، الرياض  
جرير.
- 14- الكبيسي عامر خضير (2005) " الموارد البشرية في الخدمة المدنية " القاهرة  
العربية للتنمية الادارية .
- 15- (1425) " الحياة السيطرة عليها "   
الرياض (4) .
- 16- محمود، سمايلي، (2011) " الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه  
والمهني " ماجستير غير عباس طيف، كلية الاداب  
اعية-
- 17- مريزق (2009) " التنظيمي " الجامعية "   
انسانية (6) (40) .
- 18- (1994) " تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات د  
والخاص المملكة العربية السعودية " ، المجلة العربية لادارة (المجلد16)
- 19- (2) الهنداوي، وفيه 1994 " استراتيجيات "   
معهد (58) : 129-89 .

- 20- هب ادارتها " معهد الرياض . (1998) منهج مصادرها ونتائجها وكيفية
- 21 Bhagat, R.S., Krishnan, B., Nelson, T.A., Leonard, K.M., Jr., D.L.F., and Billing, T.K., (2010), "Organizational Stress, Psychological Strain, and Work Outcomes in Six National Contexts", Cross Cultural Management International Journal, Vol. 17, No.17, PP. 10- 29.
- 22 Cooper, C.L., Dewe, P.J. and Driscoll, M.P., (2001), "Organizational Stress: A review and Critique of Theory, Research and Applications", Thousand Oaks., CA., Sage.
- 23 Cooper, L.C., (2005), "The Future of Work- Careers, Stress and Well-Being", Career Development International Journal Vol.10, No. 5, PP. 396-399.
- 24 Chen, C.C., Wu, J. and Tsou, H.Y., (2008), "Importance of Diversified Leadership Roles in Improving Team Effectiveness in A Virtual Collaboration Learning Environment", Journal of Education technology and Society, Vol.11, No.1, PP. 304- 321.
- 25 Greenberg, J., and Baron, R.A., (2009), "Behavior in Organizations" (qth ed.,) Upper Saddle River, N J: Pearson/ Prentice Hall.
- 26 Mcshane, S., (2007), "Organizational Behavior (Essentials)", McGraw-Hill, N4, New York.
- 27 Tang, J.L., (2008), "A Study of Work Stress, Organizational Commitment, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: A Case of Employee who are Taking Further Education in University, The Journal of Human Resource and Adult Learning, vol. 4, No. 1, June PP. 104- 112.
- 28 Watson, R., Deary, I., Thompson, D., Li, G., (2007), "A study of Stress and Burnout in Nursing Students in Hong Kong: A questionnaire Survey, International Journal of Nursing Studies, Vol.45, PP. 1534- 1542.
- 29 Zopiatis, A., and Constanti, P., (2010), "Leadership Styles and Burnout: is There an Association? International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 22, No. 3, PP. 300- 320.

جرى استخدام الاستبانة كأداة لعينة البحث وكانت من نوع الاستبانة المفتوحة كمرحلة اولى ثم قمنا بتوزيع لقة كمرحلة ثانية وهي كالآتي :-  
 يروم الباحث بعمل بحث بعنوان ضغط العمل على الاستاذ الجامعي فنرجو من حضراتكم مساعدتنا في ايضاح آرائكم حول الضغوط التي تواجهونها في اداء اعمالكم ومهامكم التدريسية ومن جميع النواحي الاجتماعية، الاقتصادية، التدريسية .شاكرين تعاو  
 يُرجى وضع علامة صح امام الاختيار الصحيح :-

50 \* 50 40 \* 40 30 \* 30 \* :  
 \* :  
 \* :

\* اواجهها اثناء العمل الجامعي :  
 1. 2.  
 3. 4.

يُرجى وضع علامة صح امام العبارة التي تعتبر من ضغوط العمل من وجهة نظرك مع رجاء ترك الحقول فارغة في حالة عدم توفر اجابة صحيحة ودقيقة :

		محايد			
1	الغياب				
2	فيما يخص				
3	التعليم الكلية				
4					
5	الدراسية				
6					
7	ترفيهية				
8	بين				
9	منهاج حديث				
10	ذاته هذا				
11	وصيات الكلية				
12	بكليات				
13	لا توجد حماية كافية للتدريسي				
14	له				
15	تخفيف للجهات				
16					
17	بين التدريسي				
18	وظيفتي الحالية				
19					
20					
21					
22	قيودهم				