

المخلص :

تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة و بشكل عام بسمات و معالم فرضت على الانسان العامل . برزت من خلالها درجات متباينة من الضغوط المهنية التي تؤثر على صحتهم النفسية و تنعكس على ادائهم ، ومن ثم تنعكس على مدى تحقيق الاهداف التنظيمية للمؤسسة ، فالإنسان وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل تلعب دورا حاسما في الوصول الى افضل النتائج ، اذ انه مهما توفرت الاجهزة و التقنيات الحديثة يبقى الاعتماد الاساسي في تحقيق اهداف المؤسسة مرهونا بالعقل البشري و الناحية النفسية للإنسان الذي يعمل بها ، لذا اتجه البحث الى دراسة هذه الضغوط المهنية و النفسية للأستاذ و علاقتها بمستوى الاداء في احدى اكثر المؤسسات الاكاديمية و العلمية أهمية وهي المؤسسة الجامعية ، كون مهنة التدريس تمثل من اكثر المهن التي تسبب ضغطا نفسيا على المنشغلين بها، ومنه سنتعرف من خلال هذه الورقية البحثية على الضغوط المهنية و النفسية للأستاذ الجامعي ، ومدى ارتباط الضغوط المهنية ببعض المتغيرات النفسية مع رصد اثارها و مظاهرها على العاملين ، كما سنعرض اهم معايير الاداء الوظيفي و مظاهر ضعفه لنصل الى ابراز العلاقة بين ضغوط العمل و مستوى الاداء الوظيفي .

كلمات مفتاحية : الضغوط المهنية ، الضغوط النفسية ، الاداء الوظيفي ، الاستاذ الجامعي .

Resumé

L'environnement de travail dans nos organisations contemporaines est généralement caractérisé par des caractéristiques et des caractéristiques imposées à l'être humain qui travaille. Grâce à elle est apparu différents degrés de pressions professionnelles qui affectent leur santé mentale et de réfléchir sur leur performance, et donc réfléchi sur la mesure dans laquelle les objectifs organisationnels de l'institution, l'être humain et sa capacité à faire face aux exigences du travail jouent un rôle crucial dans l'atteinte des meilleurs résultats, quel que soit l'équipement et technique La recherche a ensuite étudié ces pressions professionnelles et psychologiques du professeur et sa relation avec le niveau de performance dans l'une des institutions académiques et scientifiques les plus importantes, l'institution. Université, le fait que la profession enseignante représente l'une des pressions les plus psychologiques qui causent des tensions sur les personnes occupées, à partir de laquelle nous allons apprendre à travers ce document de recherche sur les pressions professionnelles et psychologiques du professeur d'université, et la mesure dans laquelle les pressions professionnelles se rapportent à certaines variables psychologiques avec le suivi de leurs effets et manifestations sur les travailleurs, comme nous le présenterons, Les critères les plus importants pour le rendement au travail et ses faiblesses à mettre en évidence la relation entre les pressions au travail et le niveau de rendement au travail.

Mots-clés : Stress professionnel, stress psychologique, rendement au travail, professeur d'université.

Abstract

The working environment in our contemporary organizations is generally characterized by features and features imposed on the working human being. Through it emerged different degrees of professional pressures that affect their mental health and reflect on their performance, and thus reflected on the extent to which the organizational objectives of the institution, the human being and his ability to deal with the requirements of work play a crucial role in reaching the best results, as no matter what the equipment and technical The

research went on to study these professional and psychological pressures of the professor and its relationship to the level of performance in one of the most important academic and scientific institutions, the institution. University, the fact that the teaching profession represents one of the most psychological pressures that cause straining on the busy people, from which we will learn through this research paper on the professional and psychological pressures of the university professor, and the extent to which the professional pressures relate to some psychological variables with monitoring their effects and manifestations on the workers, as we will present, The most important criteria for job performance and its weaknesses to bring to the point of highlighting the relationship between work pressures and the level of job performance.

Keywords: Occupational stress, psychological stress, job performance, university professor.

الضغوط المهنية والنفسية للأستاذ الجامعي و علاقتها بالأداء الوظيفي

مقدمة :

يواجه الفرد بصفة خاصة الكثير من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها او مهددة له، تعرض توازنه النفسي و الجسمي الى الاضطراب و تعيقه في اداء مهامه اليومية، وتسمى هذه المواقف الضاغطة، التي تؤدي الى الضغط النفسي *stresse* ، حيث اصبحت هذه الكلمة من الكلمات الشائعة لدى مختلف الفئات ، و الضغوط تعتبر من العوامل المهمة في حدوث الاجهاد و الانفعال الزائد لدى الفرد و الذي يؤدي الى الانهك . كما ان الضغوط بذاتها لاتعد جيدة ولا سيئة، وانما تعتمد على التجربة الشخصية للفرد، فقد تكون احيانا دافعا له للعمل، عندما تكون ايجابية و مفيدة، او قد تكون سببا لمشاعر القلق و الانزعاج عندما تكون سلبية وضارة انطلاقا من ان الشعور بالتوتر الناتج عن الضغوط عبارة عن استجابة حيوية كيميائية لموقف فيه تهديد محتمل يتعرض له الفرد باستمرار، بالتالي يعتمد التعامل مع الضغوط على مقدرة الفرد على الاستجابة لها.

لذا تمثل الضغوط اهم الموضوعات الحديثة التي لها اثر كبير في مجتمعنا الحالي بسبب التأثيرات العقلية و الجسمية التي يمكن ان تسببها للفرد، فقد بدأت الابحاث المتخصصة بدراسة الضغط النفسي في العشرينيات من القرن الماضي على يد العالم الفيسيولوجي كانون *canon* الذي فسر الضغط النفسي على انه سبب محتمل من اسباب الاضطرابات الجسمية، ويرى سيلاي ان لدى معظم الافراد ردود فعل للعوامل الضاغطة تتمثل في استجابات غير تكيفية، يمكن ان تؤدي بدورها الى اعراض جسمية و انفعالية كالآلم و القلق و الاحباط.

ومهنة التدريس من المهن الاجتماعية الضاغطة نظرا لكثرة مسؤولياتها و متطلباتها وزيادة أعبائها بالإضافة الى انتظارات و توقعات المجتمع من الدور المهم الذي يلعبه شاغلها كونه هو الناقل للمعرفة من جيل الى اخر ، وهو الصاقل لقدرات و مهارات ابنائه، كل هذا يجعل بعض الدارسين غير راضيين عن مهنتهم و غير مطمئنين على حياتهم ومستقبلهم المهني ، مما يكون له اثره السلبي على عطائهم و كفاءتهم في الاداء ، ولهذا تمثل الضغوط خطرا على الاستاذ كما تهدد مزاولته لمهنته الشريفة و مقصده النبيل بسبب ما ينشأ عنها من تأثيرات سلبية عليه منها عدم رضاه المهني و ضعف دافعيته الى العمل ، بالإضافة الى الامراض النفسية و الجسمية التي يتعرض لها . ومن هذا المنطلق تهتم الدراسة الحالية بدراسة العلاقة بين الضغوط المهنية والنفسية لدى الأستاذ الجامعي بمستوى الأداء الوظيفي، وبذلك يتبلور التساؤل الرئيسي في:

ما العلاقة بين الضغوط المهنية والنفسية للأستاذ الجامعي بمستوى الأداء الوظيفي؟

اهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى ألقاء الضوء والتعرف على الضغوط المهنية والنفسية لدى الأستاذ الجامعي.

-التعرف على مراحل حدوث الضغط النفسي على مستوى الفرد.

-اظهار العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والضغوط النفسية وانعكاساتها على مستوى الأداء الوظيفي.

- عرض اهم مصادر الضغوط المهنية والاعراض الجسمية والانفعالية الناجمة عنها.

- الكشف عن اثار المترتبة على الضغوط المهنية لدى العاملين.

- التعرف على معايير الأداء الوظيفي واهم مظاهر ضعفه.

- ابراز العلاقة بين الضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي.

اهمية الدراسة :

يعتبر موضوع ضغوط العمل من الموضوعات الهامة التي تحتاج تسليط الضوء عليها ، لما لها من اثار تؤدي الى انخفاض الاداء ، ونظرا لأهمية الدور الذي يقوم به الاستاذ الجامعي من خلال ممارساته لوظيفته كعضو في هيئة التدريس بالجامعة .

فالضغوط المهنية من ابرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله ، حيث يتولد عنه المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها ، مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق و الاجهاد و مشاعر الاحباط و القلق ،لذا يؤثر على حالتهم الصحية و النفسية و على علاقاتهم الاجتماعية ، وبالتالي ينعكس ذلك على ادائهم ويحد من قدرتهم على تحقيق الاهداف التنظيمية و هي تؤثر سلبا على مستويات ادائهم في العمل وموقفهم تجاه عملهم في المؤسسة التي ينتمون اليها ، لذا تكمن اهمية الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية و النفسية ومستوى الاداء الوظيفي و التي قد تسهم في زيادة الفهم و الوعي بتأثير كل منهما في الاخر ، لرصد طرق مواجهة الضغوط ، وكيفية التحكم فيها لتحقيق اعلى مستوى من الاداء .

تحديد مفاهيم الدراسة :

1- الضغوط :

الضغط لغة : ضغط – ضغطا و اضغطه : عصره / زحمه / ضيق عليه ، و الكتاب المحدثون يعدونه "بعلى" فيقولون ضغط "عليه " .

- ضاغط ضغاطا و مضاغطة ه : زاحمه / تضاغطوا : تراحموا ، انضغط : قهر
- اضغط عليه (و القياس اضطغط) : تشدد عليه في عزم ونحوه .
- **الضغطة :** الزحمة و الضيق . يقال ((اخذت فلانا ضغطة)) اذا ضيقت عليه لتكرهه على الشيء و تلجئه اليه / الشدة و المشقة .
- **الضغطة :** القهر و الضيق / الاضطرار / ضغطة القبر : تضيقه على الميت
- **الضاغط (فا) :** الرقيب / الامين على الشيء (المنجد ، 2005 ، ص 451)

ففي اللغة الانجليزية وردت ثلاث مصطلحات هي الضواغط stressor ، و الضغط stress و قد جاءت الضواغط stressor لتشير الى تلك القوى و المؤثرات التي توجد في المجال البيئي ، فيزيقية ، اجتماعية ، نفسية ، و التي يكون لها قدرة على انشاء حالة ضغط ما ، اما كلمة الضغط stress فتعبر عن الحادث ذاته اي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط اي ان الفرد قد وقع تحت طائلة ضغط ما ، ويشير مصطلح الانضغاط strain الى حالة الانضغاط التي يعانيتها و يئن منها الفرد و التي تعبر عن ذاتها في الشعور بالاعياء و الانهالك و الاحتراق الذاتي ويعبر عنها الفرد بصفات مثل خائف ،قلق ،مكتئب ،مشدود ،متوتر ،متوجس (هارون الرشيدى، 1999 ، ص 15) .

اصطلاحا :

لقد شاع في التراث السيكولوجي عدة مصطلحات استخدمت لتدل جميعها على مضامين ومدلولات تكاد تكون واحدة تقريبا و تحل بعضها محل الاخرى احيانا فمفهوم مثل الضغط stress ومواقفه متطرفة Situation extrem و شدة ، هي مفاهيم ذات مضامين واحدة تقريبا و يبرر لازاروس Lazarus هذه التعددية بأن السبب يرجع الى كثرة الميادين و المجالات التي يستخدم فيها هذا المضمون ، والى ولع الباحثين باستخدام مفهوم دون اخر فيه ان اكثر دلالة وتعبيرا في مجال تخصصاتهم .

فبينما يفضل هانز سيلي H.Selye استخدام مفهوم الضغط يستخدم ابستين Epstein مصطلح الصراع Conflict ليشير به الى نفس النمط من المواقف ، و يستخدم باتن هاين B.Hiun مفهوم المواقف المتطرفة ، ويرادف سعد جلال بين مفهوم الضغط و مفهوم الشدة ويحل احمد عزت راجح مفهوم الازمة Crises محل مفهوم الضغط (هارون الرشيدى ، 1999 ، ص 16)

- كما ان الضغوط stress مصطلح للدلالة على نطاق واسع من حالات الانسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة ، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي الى اجهاد انفعالي ، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد و الخطر ، وتؤدي الضغوط الى تغيرات في العمليات العقلية و تحولات انفعالية ، وبنية دافعية متحولة للنشاط ، وسلوك لفظي وحركي قاصر (فاروق عثمان ، 2001 ، ص 18) .

- ويشير علي عسكر : الى ان الضغط هو اي تغير يلقي عبئ على قدرات الفرد التكيفية (علي عسكر ، 2005 ، ص 15) .

- تعني الضغوط : تلك الظروف المرتبطة بالضبط و التوتر و الشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من اعادة توافق عند الفرد وما ينتج من ذلك من اثار جسمية و نفسية ، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصداق و الاحباط و الحرمان و القلق (فاروق عثمان ، 2001 ، ص 96) .

2- الضغوط المهنية :

هناك تعريفات عديدة لمفهوم الضغوط المهنية ولا يوجد اتفاق جامع على تعريف واحد دقيق ، لذلك سنعرض بعض منها : عرفها

- عرفها Kono Paske & Ivancevich بأنها الفعل او الموقف الذي فيه عدم الملائمة بين الفرد و مهنته او بينه وبين متطلباته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي او الجسمي داخل الفرد .

- كما يمكن تعريفها بانها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا او عضويا لدى الفرد كالتوتر و العصبية او القلق الدائم او الاحباط ، إضافة الى اعراض تنظيمية منها ارتفاع معدل دوران العمل و تدني الجودة .

- ومن التعريفات الاخرى لضغوط العمل بأنها الضغوط التي يحدثها العمل او التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل اما لطبيعة العمل او نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر او غير مباشر و لفترة طويلة من الزمن (سحراء حسين ، 2013 ، ص 213) .

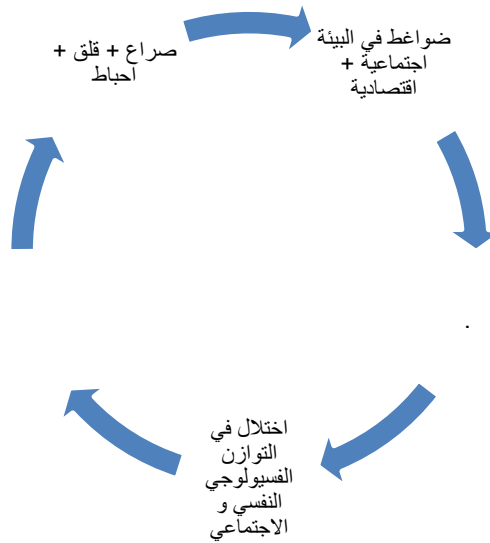
3- الضغوط النفسية :

لغة : يعرفه في علم النفس على انه صراع او حالة من التوتر النفسي الشديد ، و تعرف الضغوط النفسية على انها عوامل خارجية ضاغطة على الفرد ، سواء بكليته او جزء منه ، وبدرجة توجد لديه احساس بالتوتر او تشويها في تكامل شخصيته ، وحينما تزداد حدة الضغوط ، فان ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ، ويغير نمط سلوكه كما هو عليه الى نمط جديد (شحاته و النجار ، 2003 ، ص 208) .

اصطلاحا :

• الضغوط النفسية : تعد محاولة تعريف الضغط النفسي من المحاولات التي تكتنفها كثير من الصعوبات من الناحية العلمية فهي عملية ترتبط بتحديد ظاهرة الضغوط النفسية ذاتها فما التعريف العلمي الا كلمات لها مدلولات علمية تحدد طبيعة الظاهرة تحديدا جامعا مانعا ، فان الضغوط النفسية هي ظاهرة معقدة و متداخلة الابعاد و العلاقة بين ابعادها دياكتيكية دائرية ولم يتفق العلماء على تعريف بعينه يمكن ان يعكس الناحية الكيفية و الكمية للضغوط النفسية و ما سيقدم من تعريفات فهي محاولة لامساك بعض من جوانب الظاهرة و الباطن من ظاهرة الضغوط النفسية وكما تنبدي في سلوكيات نوعية .

• شكل (1) : يوضح العلاقة الدياكتيكية – الدائرية – بين الضغوط و نواتجها



المرجع : (هارون الرشيد ، 1999 ، ص 10)

- وكما هو موضح فان شكل العلاقة بين الضغوط و نواتجها دياكتيكي فقد ظهرت استجابة القلق و الصراع و الاحباط للضواغط الخارجية الموجودة في المجال البيئي الذي يعيش فيه الانسان و نتج عن هذه الاستجابات اثار غيرت في الاتزان العام الفسيولوجي و النفسي و الاجتماعي لدى الافراد ثم ان هذه بدورها قد ادت الى تشويه ادراك الوقائع الموجودة في المجال البيئي و اعتبارها مهددة و ضاغطة .

وليم الخولي : يرى ان الضغط هو ما يكشف عن صعوبات بدنية شديدة .

كوكس ومكاي Cox & Mackay الضغط النفسي بانه ظاهرة تنشأ عن مقارنة الشخص للمتطلبات التي تطلب منه و قدرته على مواجهة هذه المتطلبات ، وعندما يحدث اختلال او عدم توازن في الاليات الدفاعية الهامة لدى الشخص و عدم التحكم فيها اي الاستسلام للأمر الواقع يحدث ضغطا و تظهر الاستجابات الخاصة به وتدل محاولات الشخص لمواجهة الضغط في كلتا الناحيتين النفسية و الفسيولوجية المتضمنة حيل سيكولوجية و وجدانية على حضور الضغط (هارون الرشدي ، 1999 ، ص 20)

4- الاداء الوظيفي :

لغة : من معاجم اللغة يتضح ان الاداء مصدر الفعل أدى ، ويقال أدى الشيء أوصله و الاسم الاداء : أدى الامانة ، و أدى الشيء ، قام به .

اصطلاحا :

الاداء : يعني النتائج العملية ، او الانجازات او ما يقوم به الافراد من أعمال او تنفيذ الاعمال .
- الاداء هو تنفيذ أمر او واجب او عمل ما أسند الى شخص او مجموعة أشخاص للقيام به (بو الشرش ، 2015 ، ص 83) .

الاداء الوظيفي :

- يمكن تعريف الاداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة للوظيفة ، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة و غالبا ما يحدث لبس او تداخل بين الاداء و الجهد ، فالجهد يشير الى طاقة مبذولة اما الاداء فيقاس على اساس النتائج .
- الاداء هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم اثناء العمليات الانتاجية و العمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الانتاج و الاجراءات التحويلية الكمية و الكيفية .

ويعرفه توماس جلبرت : الاداء هو التفاعل بين السلوك و الانجاز اي انه مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معا .

كما يرى علي السلمي ان الاداء هو الرغبة و القدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الاداء حيث ان هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة و القدرة في العمل و المستوى في الاداء (بو الشرش ، 2015 ، ص 83 – 85) .

5- الاستاذ الجامعي :

- تعرفه منظمة اليونسكو : على انه الشخص الذي يشرف على عملية التدريس ، فهو المشرف على قيادة دفة التعليم داخل المؤسسة التعليم العالي و بالتالي هو الشخص الذي لديه وظيفة و مهمة مهنية اساسية وهي مساعدة الاخرين (الطلاب) على التعليم و التعلم ، وقد عرف بأنه (جميع الاشخاص المستخدمين في مؤسسات وبرامج التعليم العالي للقيام بالتدريس البحث ، الاضطلاع بأنشطة التعمق العلمي وتقديم خدمات تعليمية للطلاب او المجتمع بصورة عامة) (Unesco . 2009 . p 48) .

- وعرفه فضيل دليو : هو الذي يكون مؤهلا مهنيا و تربويا و سلوكيا ، وان يكون مرشدا و موجهة ومثيرا للتفكير و ملهما لطلبته قادرا على الاثارة الفكرية و العقلية ، الاستفسار و التساؤل و التواصل

و الاستقصاء العلمي ، الذي يولد اسئلة كثيرة و افكرا جديرة بالتنقيب و البحث العلمي ، بمعنى ان يكون قائدا للنشاط الفكري و يعلم طلابه استعمال الالة التعليمية . فهو الذي يشركهم في تحقيق نمو ذاتي يصل الى اعماق الشخصية ويمتد لأسلوب الحياة ، ويقوم بمهمتي البحث و التدريس (زرقان ليلي ، 2013 ، ص 16) .

الضغوط النفسية و المهنية للأستاذ الجامعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي :

1- **الضغط النفسي** : بصفة عامة يشير هذا المفهوم الى التغيرات النفسية و الجسمية و العقلية التي تحدث للأستاذ الجامعي بسبب ما يتعرض له من ضغوط نفسية في مكان العمل ، و تتجسد هذه الضغوط في التوقعات التي يتبناها الاستاذ ، تدني مستوى الدافعية لديه ، سوء العلاقة بزملاء العمل و الرؤساء ...

كما ينتاب الاستاذ حالات من التشاؤم ، اللامبالاة ، مقاومة التغيير ، فقدان القدرة على الابتكار في مجال التدريس ، التغيب غير المبرر وغير ذلك من الظواهر السلبية .

بسبب هذه المتغيرات ومالها من تأثير على نوعية اداء الاستاذ الجامعي حظي موضوع الضغط النفسي باهتمام عديد الباحثين و المختصين ، مستهدفين بذلك الاهتمام بالأسباب المؤدية اليه ، وكيفية تفاديه او التقليل منه، **ومن هذه الدراسات :**

- دراسة (كوكس وبروكلي cox & brokley) : هدفت الدراسة الى تحديد مصادر الضغط النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في بريطانيا ، وكانت نتائجها ان الضغط النفسي ارتبط بالمصادر التالية : قيمة المهنة ، طبيعة العمل (الكمية و الموقفية) ، طرق التكوين ، سلوك التلاميذ المحيط .

- دراسة (فاربر 1984 farber) : هدفت هذه الدراسة الى تحديد مصادر و شدة الضغط النفسي و التعب لدى عينة من اساتذة مرحلة المتوسطة ومن بين ما اظهرته نتائج هذه الدراسة هو ارتباط الضغط النفسي ب: تزايد العمل البيروقراطي ، فشل الاجتماعات الادارية ، نقص امكانيات الترقية ، كما اظهرت الدراسة ان من 20 الى 25 % من افراد العينة يظهرون حساسية للتعب ، و 15 % منهم ظهرت اعراض التعب لديهم فعلا ، وارتبط التعب بالفترة العمرية (34-44) سنة ، وبعلاقة الاساتذة بالإدارة كمصدر اول لهذا التعب

- دراسة (علي عسكر و احمد عبد الله 1988) : اثبتت هذه الدراسة التي اجريت في دولة الكويت ان فئة المتزوجين هم الاكثر تعرضا للضغوطات النفسية مقارنة بغير المتزوجين و ذلك من خلال المسؤوليات الاسرية للفرد المتزوج اضافة الى مسؤوليات العمل و التزاماته ، الامر الذي قد يؤدي الى ضغط نفسي مرتفع نسبيا . اما مصادر الضغط النفسي التي يعاني منها العاملون تتمثل في : تعارض الادوار ، وعدم وضوحها ، اضافة الى روتين العمل و غياب الدعم الاجتماعي ، وعدم المشاركة في القرارات و العائد المادي الضئيل .

- دراسة (ابن زروال فتيحة 2002) : استهدفت هذه الدراسة الى معرفة مصادر و مستويات الاجهاد لدى الاستاذ الجامعي و استراتيجيات المرشد النفسي في علاجه و الوقاية منه بجامعة باتنة ، بجامعة العقيد الحاج لخضر

- تمكنت الدراسة من تسليط الضوء على موضوع الضغط النفسي و الاحاطة به احاطة شاملة ، حيث سيقت الدراسة بدءا من مصادر الى الاساليب الاستراتيجية و الوقائية المستعملة للحد منه سواء شخصية او تدخل الاطراف الفاعلة (المرشد النفسي) في المحافظة على الصحة النفسية و الجسمية للفرد مرورا بمستوياته و اعراضه و الاليات المستخدمة لمقاومته .

2- مراحل الضغط النفسي :

يعتبر هانز سيلاي Hans Selye من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغط النفسي ونتائجه السلبية و المرضية ، حيث قدم نموذجا من ثلاث خطوات تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي اطلق عليها اسم : متلازمة التكيف العام "cénérale adoptation syndrome" ويرى سيلاي ان الضغط استجابة تتكون من ثلاث مراحل :

- أ- **مرحلة الإنذار** : "التحذير" وفيها تنشط العضوية لمواجهة التهديد وتقوم بإفراز الهرمونات ويتسارع النبض و التنفس و يصبح فيها الشخص في حالة متاهة للمواجهة او الهرب .
- ب- **مرحلة المقاومة** : حيث تعمل العضوية على مقاومة التهديد و كلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد الى مرحلة المقاومة و فيها يشعر الفرد بالقلق و التوتر ، مما يشير الى مقاومة الفرد للضغط و قد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث و ضعف القرارات المتخذة و العرصة للأمراض خلال هذه المرحلة و ذلك لان الفرد لا يستطيع ان يسيطر على الموقف بإحكام .
- ج- **مرحلة الإنهاك** : وتحدث عند الفشل في التغلب على التهديد و استمرار الضغط النفسي لفترة طويلة مما ينجم عنه استهلاك العضوية لمصادرها الفيزيولوجية مما يؤدي الى الإنهاك الجسمي او الانفعالي ، فعندما تنهار المقاومة يحل الارهاق و تظهر الامراض المرتبطة بالإجهاد مثل القرحة المعدية ، الصداع ، ارتفاع ضغط الدم ، و الاخطار التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد و المنظمة على السواء ، ويفسر HEBB الضغط النفسي بطريقة اخرى تبين ان الفرد يعمل تحت ظروف خارجة عن ارادته في التحكم فيها ، فيصبح قلقا ، ضعيف التركيز ، فيقل ايضا ادائه . (العبودي فاتح ، 2008 ، ص 36) .

3- الضغوط المهنية و علاقتها ببعض المتغيرات النفسية :

أ- التحدي و الاستجابة :

يلخص ((ارنولد توينتي)) التاريخ في كلمتين : التحدي و الاستجابة على مر التاريخ ، و تعلم الناس القدرة على اكتساب القدرة على التحدي و الثأر . هذا بالضبط ما يحدث لنا على مستوى الفرد للأشياء التي تسبب الاجهاد و تقتمح حياتنا و تؤثر فينا و على مستقبلنا و شخصياتنا و لكي يبقى شيء نمتلكه و نكافح من اجله و هو التحدي و القدرة على التحكم و الاستجابة الناجحة رغم وجود الضغوط .

ب- الاحساس باليأس :

اكاد العديد من العلماء في مطلع الستينات انه توجد علاقة بين اليأس و التغيرات الكيميائية في المخ ، و اليأس عنصر يؤدي الى تحطيم الاتزان و لهذا فان الضغوط تؤثر تأثيرا ايجابيا بدرجة عالية على تدهور الاداء . ويعني بأنه حالة من تشتت المشاعر تنسم بالغموض و عدم الاستقرار ، كما انها تكون مبهمة و غير منطقية و بعيدة عن الاتساق ويرى سيلجمان (Seligman ، 1980) ان الشعور باليأس هو حالة من عدم الرغبة في التفوق و اتمام المهام الصعبة و ايضا عدم الرغبة في بلوغ معايير التفوق على الاخرين و انعدام روح المنافسة .

ج- **الذكاء العاطفي** : ظهر مصطلح الذكاء العاطفي لأول مرة عام 1990 في دراسة لاثنين من علماء النفس هما "جون ماير" بجامعة نيوهامشر و الاخر "بيتر سولقاي" بجامعة يال ، حيث توصلوا من خلال هذه الدراسة الى خمسة عوامل هي :

- 1- القدرة على التعرف على مختلف الاحاسيس التي تظهر و تختفي في حياتنا و الحذر الذاتي هو احد مكونات الذكاء العاطفي .
 - 2- القدرة في التحكم على العواطف .
 - 3- القدرة على الدافعية الذاتية
 - 4- القدرة على التعرف على عواطف الاخرين .
 - 5- القدرة على ادارة عواطف الاخرين : وهي القدرة على التعامل مع الاخرين و التأثير الداخلي و امكانية قيادة الاخرين .
- ويتضح من هذه القدرات انها قابلة للتدريب و التعليم و الاكتساب .وتؤكد النتائج التي قدمها ماير وسولقاي مايلي :

- 1- المشاعر و العواطف تلعب دورا رئيسيا في رفع مستوى الاداء .
- 2- انه توجد درجة من التفاعل بين الحالة الجسمية و الحالة العقلية بحيث تؤدي الى مستوى الاداء المميز
- 3- ان هذه الحقائق يمكن ان تفيد في تطوير ... المدرسين و غيرهم من رجال المهن الاخرى .
- 4- الحالة المثالية للاداء هي اعظم رد فعل لضغط حيث له عاطفة قوية مثل الغضب الذي يحرك الجسم ليقاوم الخوف بحيث يتحرك الجسم ليهرب من خطر دائم وهو اقصى درجة للذكاء العاطفي .
- 5- ان معظم الذين وصفوا الحالة المثالية في الاداء كانوا يتمتعون باسترخاء جسمي و لديهم هدوء ولا يعانون من خوف و يتمتعون بحيوية ايجابية و يشعرون بالسعادة ، ويشعرون بقدرة عالية من التحكم الذاتي ، ويشعرون اثناء وجود الضغط ان اجسامهم و عقولهم في حالة اتزان .
- 6- ان المثالية في الاداء هي استجابة ورد فعل يمكن اكتسابه من خلال التدريب و التعلم ، ويمكن تصميم برامج تدريبية لتنمية الاداء و الوصول الى ذروة الاداء .
- 7- قد يكون الشخص ذا صفة محددة للاستجابة المثالية في الاداء و ذلك عند حدوث الاستجابة فان الاحساس بالضغوط و الاحباط يختفي او يختزل الى ادى مستوى ممكن.
- 8- لا تستسلم او تخضع لنفسك لأي عواطف تؤدي الى حالة اليأس .
- 9- حاول ان تفهم أسباب المشاكل التي تسبب لك ضغوطا وحاول الاتلوم نفسك وقاوم المبالغة في لوم الاخرين .

د- الشخصية و الضغوط النفسية :

تلعب الشخصية دورا كبيرا في التفاعل الانساني وهي عبارة عن اسلوب الحياة ، ويرى "ريموند كاتل" ان الشخصية هي ما يمكننا من التنبؤ بما سيفعله الفرد عندما يوضع في موقف معين ، ويرى ايزنك ان الشخصية تتكون من ثلاثة عوامل كبرى وهي : الانبساط ، العصابية ، الذهانانية ، و اكثر تحديدا ان العصابية هي الاستعداد للإصابة بالعصاب ، و يحدث العصاب الحقيقي عند توفر درجة مرتفعة من العصابية و الضغوط الشديدة نتيجة لحوادث وخبرات مؤلمة او لاضطراب البيئة الداخلية ، ولذلك فان : العصاب = العصابية x ضغوط البيئة .

- ويميل الافراد ذو العصابية العالية الى ان تكون استجاباتهم الانفعالية مبالغا فيها ، و لديهم صعوبة في العودة الى الحالة السوية بعد مرورهم بالخبرات الانفعالية ، و تتكرر الشكوى لديهم من اضطرابات بدنية مثل : الصداع ، اضطراب الهضم و الارق و آلام الظهر وغيرها كما يقرون بأن لديهم الكثير من الهموم و القلق وغير ذلك من المشاعر الانفعالية ، ويتوفر لديهم الاستعداد او التهيؤ

للإصابة بالاضطرابات العصبية عندما يتعصب الامر و تشتد الضغوط عليهم . (فاروق عثمان ، 2001 ، ص 215 – 219)

4- مصادر الضغوط المهنية :

ان العوامل و الظروف و المؤشرات التي يمكن ان تكون مصدر ضغط للفرد عديدة ومتنوعة ، فمن هذه العوامل و المؤثرات ما هو ناشئ عن العمل الذي يمارسه الفرد ، او عن جماعة العمل التي ينتهي اليها ، ومن العوامل ما يتعلق بالمنظمة كما ان حياة الفرد الخاصة قد تتسبب في الضغوط التي يواجهها الفرد ، وفي ما يلي اهم مصادر الضغوط المهنية :

أ – العوامل التنظيمية :

- **غموض الدور** : ويقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه وقد ينتج شعوره لعدة اسباب اهمها : عدم فهم لجوانب عمله ، عدم توفر المعلومات التي يحتاجها العامل في عمله ، قصور قدرات الفرد ، توتر العلاقات بين الافراد في العمل . ويقصد بغموض الدور ذلك النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد ، لذلك يحدث غموض الدور عندما يكون مهام و اختصاصات و اهداف و متطلبات العمل غير واضحة و غامضة مما يؤدي الى شعور الفرد بعد توافقه مع عمله .
- **صراع الدور** : يحدث صراع الدور اذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور ، فالفرد الذي يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة مع متطلبات اشخاص اخرين سواء في جماعة عمله او في جماعة اخرى ، فمثلا قد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة قد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره كزوج . (العديلي وناصر محمد ، 1993 ، ص 50) .

ويرى انه من اهم المصادر الشائعة للضغوط هو طرح ادوار الفرد في بيئة العمل بالمنظمة ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد بمطلبين متعارضين ، الابقاء على احدهم يتعارض مع تحقيق الاخر .

وقد اشارت الابحاث الى ان الصراع الادوار يساهم في ايجاد حالة من التوتر العاطفي او الوجداني وهو بدوره يؤدي الى انخفاض الرضا عند العمل ومن ثم زيادة نية الفرد لترك العمل .

ب- الظروف الفيزيائية للعمل كمصدر للضغط :

فلكل عمل ظروف مختلفة تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل ، ويؤثر على سلوكه عموما ، والفرد يرغب في ان يؤدي عمله في مكان مريح وملائم خالي من المخاطر التي تحول دون ان يتم عمله بسهولة ويسر ، ومن اهم ظروف بيئة العمل المادية : (طارق كمال ، 2007 ، ص 127-132)

الاضاءة :

تعتبر اضاءة مكان العمل في رأي الكثيرين هي اهم عامل فيزيقي يؤثر في العمال اثناء العمل . وقد تبين في بعض الدراسات ان العينين تقومان بأعمال هامة خلال 80 % من يوم العمل .

ولهذا فان دراسة اثر الاضاءة في العامل و انتاجه صارت امرا واجبا . كما تعدر الاضاءة الجيدة هي احد عوامل زيادة الانتاج ، وذلك لان الكفاية الانتاجية كثيرا ما تعتمد على سرعة الادراك البصري ، ثم ان الاضاءة السيئة كثيرا ما تسبب في الشعور بالاكنتاب و الانقباض الى جانب انها ترهق العينين مما يؤدي الى حدوث اخطاء .

التهوية :

كثيرا ما يصاب من يعمل في مكان سيء التهوية بالضيق و الرغبة في النوم ، وقد كان يعتقد في ذلك ، يحدث بسبب زيادة نسبة ثاني اكسيد الكربون في المكان ، و لكن الدراسات اثبتت ان الموضوع ليس موضوع ثاني اكسيد الكربون و انما هو موضوع عدم تحرك الهواء ، وذلك لان الهواء اذا لم يتحرك فان هذا يؤدي الى رفع درجة الحرارة و زيادة الرطوبة في ان واحد ، لذلك يجب تحريك الهواء دائما ، و بالذات في الغرف الضيقة و ذلك لتقليل درجة الحرارة و تقليل الرطوبة في نفس الوقت .

الضوضاء :

الضوضاء احد مصادر ضغوط العمل التي يكون لها تأثير سلبي على قدرة الفرد ، وعادة ما تظهر اثار الضوضاء في سرعة تعب الافراد و مللهم من العمل وفي اعصابهم المتوترة و في عدم الرغبة في العمل و محاولة ترك مكان العمل .

ساعات العمل :

لاشك ان عدد ساعات العمل اليومي او الاسبوعي له صلة وثيقة بموضوع التعب ، وذلك يرجع الى ان عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي الى اصابة الفرد بالإجهاد و التوتر بالإضافة الى طول ساعات العمل اليومي يؤدي في الكثير من الاحيان الى ارهاق و ملل الفرد وضعف صحته .

- كما وردت في دراسات اخرى من مصادر الضغط :

- الاجور و الحوافز : فعدم كفاية الاجر تعتبر احد مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله ، اذ يترتب عليها ان يصبح الفرد دائما شارد الذهن و التفكير نحو كيفية اشباع حاجاته من اجر غير كافي ، مما يؤدي الى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد .
- الامان الوظيفي : يرتبط الامان الوظيفي بمدى وجود فرص مناسبة للترقية الى مناصب اعلى ، ومدى عدالة الاسس التي يعتمد عليها في الترقية بالإضافة الى معوقات الطموح و التغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد .

5- اعراض ضغوط العمل :

ان التعرض المفرط للضغوط ينتج عنه اختلالات هرمونية يمكن ان تحدث مجموعة من الاعراض نذكر منها مايلي :

- أ- الاعراض الجسمية : و تتمثل اساسا في تغيرات في انماط النوم ، التعب ، زيادة افراز الغدة الدرقية ، سرعة نبضات القلب ، الاغماء ، التعرق ، الارتعاش .
- ب- الاعراض المعرفية و الادراكية : و تتمثل في قلة الانتباه للبيئة المحيطة ، صعوبة اتخاذ القرار ، تشوش عقلي عام ، الانحراف عن وضع الوضع السوي .
- ج- الاعراض السلوكية : و تتمثل في قضم الاظافر ، عدم الثقة المبررة بالآخرين ، تجاهل الآخرين ، السخرية من الآخرين .(علي عسكر ، 2005 ، ص 54)

د- الاعراض العاطفية و الانفعالية : نوبات اكتئاب ، نفاذ الصبر او حدة الطبع ، نوبات غضب شديد ، فساد في العادات و الاحوال (كالنظافة) المفضية الى الصحة و المظهر ، الرغبة في الموت ، الشعور بالضيق ، عدم القدرة على الاسترخاء بسبب التوترات ، الشعور بعدم القدرة على الحركة ، الفشل في تقدير الذات .

6- الآثار المترتبة على الضغوط :

تذكر الاحصائيات ان الآثار المترتبة على الضغوط تكلف الولايات المتحدة الامريكية حوالي 10 % من اجمالي الناتج القومي اي ما يقارب من 500 بليون دولار سنويا تذهب معظم هذه التكلفة لعلاج الامراض البدنية الناتجة عن الضغوط لتأثيرها على الصحة النفسية للفرد ، واكثر هذه التأثيرات تكلفة هي التأثيرات على مستوى اداء الفرد في العمل وبالتالي انتاجيته . حيث تشير اغلب الدراسات بان هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي ، بمعنى ان ضغوط العمل تعوق الأفراد و المؤسسة عن تحقيق اهدافهما ، وذلك لان الافراد سيمضون وقتهم في محاولة للتغلب على هذه الضغوط . كما تشير تلك الدراسات الى ان ضغوط العمل تعد العامل الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية وخاصة الاداء المنخفض و ترك العمل و الغياب و العدوانية .

كل ذلك يؤدي بالنتيجة الى انخفاض الفعالية للمؤسسة ، وفي الاتجاه المعاكس يرى بعض الباحثين انه يمكن اعتبار مقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل الاثارة لحياة العامل لكي يشعر الفرد بالمتعة و التجديد و التغيير و التحدي (سحراء حسين ، 2013 ، ص 214)

لذلك يعد الضغط عنصرا مجددا للطاقة الانسانية ، وبدون الضغط تصبح الحياة بدون معنى ، فالفرد القادر على احتواء المتطلبات و الاستمتاع بالاستثارة التي تسببها الضغوط ، فان الضغوط تكون مقبولة و مفيدة ، ويحدد "ماك لين" متغيرين اساسيين يؤديان بالعمل الى تجاوز حدود الاحتمال ، وبالتالي الى ضغوط نفسية مرتبطة بالعمل ، وهما : العبء الكمي و هو زيادة حجم العمل المطلوب انجازه ، و العبء الكيفي وهو ان العمل يتطلب مهاما صعبة في تحقيقها ، فالعاملون الذين لا يدركون بوضوح المهام و المسؤوليات الملقاة على عاتقهم يخبرون توترا و نقصا في ثقتهم بأنفسهم (فاروق عثمان ، 2001 ، ص 96) .

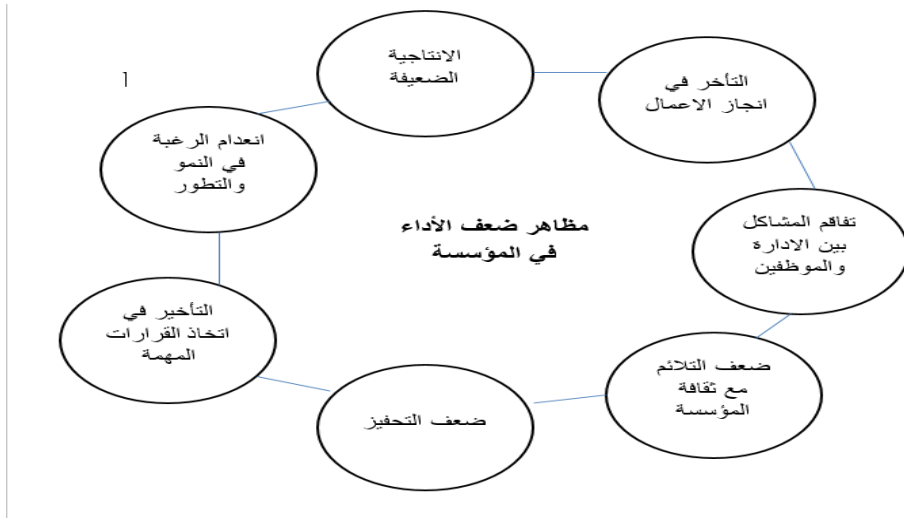
ولقد حدد المشرع الجزائري مهام الاستاذ الجامعي كالاتي :

- يقوم بتدريس حجم الساعي اسبوعي قدره تسع ساعات تشمل حتما درسين غير مكررين .
 - المشاركة في اشغال اللجان التربوية .
 - مراقبة الامتحانات و التأكد من حسن سيرها .
 - تصحيح نسخ الامتحانات /المشاركة في اشغال المداولات.
 - تحضير الدروس و تحديثها / تأطير الرسائل و الاطروحات من الدرجة الاولى و الثانية من الدراسات العليا .
 - المشاركة بالدراسات و الابحاث في حل المشاكل التي تطرحها التنمية .
 - تنشيط و اثراء اشغال الفرق التربوية التي يتكفل بها .
 - انجاز كل دراسة و خبرة مرتبطة باختصاصه .
 - استقبال الطلبة لمدة اربع ساعات في الاسبوع لتقديم النصائح لهم و توجيههم .
 - المشاركة في اشغال اللجان الوطنية او في مؤسسة اخرى تابعة للدولة التي يرتبط موضوعها بمجال تخصصه
 - المساهمة في اطار الهياكل المختصة في ضبط الادوات التربوية و العلمية التي لها علاقة بمجال اختصاصهم
 - تأطير الوحدات التربوية عند الاقتضاء .
- 7- معايير الاداء الوظيفي :

- الاداء الوظيفي هو الاثر الصافي لمجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات ، و ادراك الدور او المهام و يعني هذا ان الاداء في موقف معين . يمكن النظر اليه على انه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من: الجهد، القدرات، إدراك الدور (المهام).
- يشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) على الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته. اما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة ولا تتغير وتنتقل هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة ويشير إدراك الدور او المهمة الى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه ضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الانشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في اداء مهامها بتعريف إدراك الدور. (اسعد احمد عكاشة، 2008، ص 34).

8- مظاهر ضعف الاداء:

- يتأثر الافراد بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة اذ تنعكس على مستوى الاداء والتي تأخذ أحد المظاهر التالية:
- الانتاجية الضعيفة وعدم مطابقتها للمواصفات
- التأخير في انجاز الاعمال في الوقت المحدد
- تفاقم المشاكل الناشئة بين الاداء والموظفين
- ضعف التلاؤم مع ثقافة المؤسسة
- ضعف التحفيز وانتشار حالة اللامبالاة لدى الموظفين
- التأخير في اتخاذ القرارات المهمة وغياب روح المبادرة
- انعدام الرغبة في النمو و التطور لدى الموظفين



الشكل (02) : مظاهر ضعف الاداء . (الكرخي ، 2015 ، ص 157)

9- العلاقة بين ضغوط العمل و مستوى الاداء الوظيفي :

تشير نتائج الدراسات التي اجريت بهذا الصدد الى اتجاهات مختلفة فبعض الدراسات :

- 1- تشير الى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل و الاداء ، حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد و لمواجهة هذه المعوقات الى انفاق وقت كبيراً من اجل السيطرة عليها و قد يلجأ الى بعض الحيل في العمل كالتدليس و التحايل او قد يمكن تأثير هذه الضغوط الى الاداء الجسمي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب و اضطرابات الهضم و القرحة ، كما ان الاداء العقلي للفرد يتأثر ايضا فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات و الاستدلال تصبح ضعيفة او قد يلجأ الفرد

للعوانية مع زملاء و المرؤوسين و الرؤساء لان كافة حواسه و طاقاته العقلية و النفسية موجهة الى مصادر و الضغوط و الى التكيف معها . مما يقوده الى ان يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة ، كما ان الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر و الاحباط الذي يقوده الى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الاداء عن المستوى المطلوب او المتوقع .

2- و يقول الباحثون في هذا الاتجاه ان وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل ولكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده الى رفع مستوى الاداء ، فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل او صعوبات جميعها ماهي الا تحديات تقود بالضرورة الى انماط بناءة في السلوك ثم تقود الى اداء افضل .

3- اما الاتجاه الثالث فيرى ان هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل و الاداء فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي الى تحفيز الافراد للعمل و سيشعرون بالضجر و تناقص الدافعية و كثرة التغيب عن العمل . كما ان وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي الى امتصاص قدرات الافراد في محاولة منهم لمكافة ذلك الضغط ، وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق و يتردد في اتخاذ القرارات ، لذلك فان اصحاب هذا الاتجاه يرون ان وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على ايجاد نوع من التوازن في قواه و قدراته فيقوم بتوزيعها بين انجاز العمل و مكافة تلك الضغوط ، فيمتلك دافعية عالية للعمل و تصبح لديه طاقة عالية و ملاحظة حادة مما يؤهله الى أن يكون قادرا على تحمل المسؤولية و هو الوضع الامثل (سحراء حسين ، 2013 ، ص 216) .

الخاتمة :

اتضح لنا من الرصد المعرفي للبحث ان الضغط النفسي هو ظاهرة معقدة التي تتجلى في مضامين بيولوجية و نفسية و اقتصادية و اجتماعية و مهنية ولان كل المضامين لها انعكاساتها النفسية و بسبب ان نواتج الضغوط تظهر في مخرجات فسيولوجية و نفسية ، لذلك فان تأثيراتها تحيط احاطة شاملة بالفرد لينتقل تأثيرها الى الحياة التنظيمية التي يعيش فيها الفرد سواء في عمله او داخل أسرته و جماعته .

و بهذا يؤثر في اداء الاستاذ الجامعي الذي يمثل اهم الركائز الاساسية لنجاح الجامعة و تحقيق اهدافها ، مما يسببه الضغط النفسي و المهني و المهني اختلال على مستوى توازنه في بيئة العمل يؤدي به الى ضعف فعاليته و نقص مستوى اداءه الوظيفي متمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة و ارتفاع معدل الغياب و التسرب الوظيفي و زيادة نسبة الاخطاء ، كما اشارت معظم الدراسات الى صعوبة وجود وظيفة او مهنة خالية من الضغوط و لكن تختلف هذه الضغوط من مهنة الى أخرى و من شخص لأخر وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط و نسبة الاستجابة لها من شخص لأخر و هذا يرجع الى الفروق الفردية فيما بينهم وردود افعالهم اتجاه المواقف المسببة للضغوط ، ولقد تبين ان ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد و المنظمة و المجتمع من الناحية الصحية و الاقتصادية و التنظيمية مما لها اثار نفسية و فسيولوجية ضارة لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الافراد .

ومن ثم فقد أصبح من اللازم اعداد سياسات و استراتيجيات و مناهج متكاملة و ادوات بحثية، و اجراءات علمية تحيط كافة ابعاد هذه الظاهرة للرفع من مستوى الاداء الوظيفي، وهذا لا يكون الا بتشخيصها في مراحلها المبكرة و تحليلها تحليلا علميا متكاملا و دقيقا: بقياسها لمعرفة حالتها، و برصد مراحلها لمعرفة حقيقتها العلمية، و بدراسة مضمونها للإجابة عن الغموض الذي يكتنفها، و بيان اتجاهها لمعرفة كيفية التحكم فيها.

ولعل من هذا تصبح المهمة ملقاة على عاتق المؤسسة و موظفيها ، بمعرفة كيفية التعامل مع هذه الظواهر ، وكيفية تحويلها من قوى مدمرة الى قوة بناءة تستخدم للرفع من ادائهم الوظيفي و تحقيق الاهداف المنشودة .

قائمة المراجع:

قواميس ومعاجم :

- 1- حسن شحاتة، زينب النجار (2003): معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.
- 2- المنجد (2005): قاموس عربي – عربي، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.

الكتب :

- 3- اسعد احمد عكاشة (2008) : اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي ، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية بغزة ، فلسطين .
- 4- بو الشرش ،كمال (2015) : الثقافة التنظيمية ، ط1 ، دار الايام للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن .
- 5- طارق كمال (2007) : علم النفس المهني و الصناعي ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، مصر .
- 6- العديلي ، ناصر محمد (1993) : ادارة السلوك التنظيمي ، ط1 ، مرمر للطباعة الالكترونية ، الرياض .
- 7- علي عسكر (2005) : الاسس النفسية و الاجتماعية للسلوك في مجال العمل السلوك التنظيمي المعاصر ، دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع .
- 8- فاروق السيد عثمان (2001): القلق وادارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة مصر.
- 9- الكرخي ، مجيد (2015) : ادارة الجودة الشاملة ، المفاهيم النظرية و ابعادها التطبيقية في مجال الخدمات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- 10- هارون توفيق الرشيدي (1999): الضغوط النفسية (طبيعتها – نظرياتها – برامج لمساعدة الذات في علاجها)، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة، مصر.

رسائل :

- 11- العبودي فاتح (2008) : الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل ، رسالة ماجستير في علم النفس التنظيمي و تسيير الموارد البشرية ، قسم علم النفس و علوم التربية و الارطوفونيا ،جامعة منتوري ، قسنطينة .
- 12- زرقان ليلي (2013) : اقتراح بناء برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس الجامعي في ضوء معايير الجودة في التعليم العالي بجامعة سطيف 1-2 نموذجا ، اطروحة دكتوراه ، بكلية العلوم الاجتماعية و الانسانية ، قسم علم النفس ، تخصص ادارة تربوية ، جامعة سطيف -2- .

المجلات

- 13- سحراء انور حسين (2013) : قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي ، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد السادس و الثلاثون ، عراق ، ص 208 – 227

المراجع باللغة الأجنبية:

- 14- Unesco (2009) : evolution de l'enseignemt supérieur ausniveaux mondial. ver une révolution du monde universitaire.