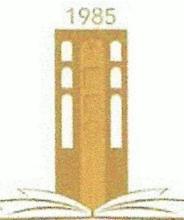


وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة



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

## مركز اليقظة البيداغوجية Centre de veille pédagogique



# شهادة مشاركة

يشهد مسؤول مركز اليقظة البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف المسيلة بأن  
الأستاذ(ة): ط/- علي الشريف يوسف من جامعة: بسكرة  
قد شارك(ت): في فعاليات الملتقى الوطني الثاني حول: الضغوط: كن يقظا  
أمام الضغوط النفسية والمهنية، المنعقد بجامعة محمد بوضياف - المسيلة -

يوم: 2020/02/11

بمداخلة عنوانها: إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين  
بمديرية التجارة لولاية المسيلة (دراسة ميدانية لعينة من أعضاء الرقابة وقمع الغش  
بمديرية التجارة لولاية المسيلة)

مسؤول مركز اليقظة البيداغوجية

نائب مدير الجامعة للتكوين في الطورين 2,1

نائب مدير الجامعة مكلف بالتكوين العالي  
في الطورين الأول والثاني والتكوين المتواصل  
والشهادات والتكوين العالي في التدرج

أ.د. بوقرة رابح

مسؤول مركز اليقظة البيداغوجية  
أ/ د ضياف زين الدين





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
مركز اليقظة البيداغوجية  
Centre de Veille Pédagogique



كتاب أعمال الملتقى الوطني الثاني حول:

الضغوط  
كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية

تنسيق أ.د : ضياف زين الدين



الجزء الثاني



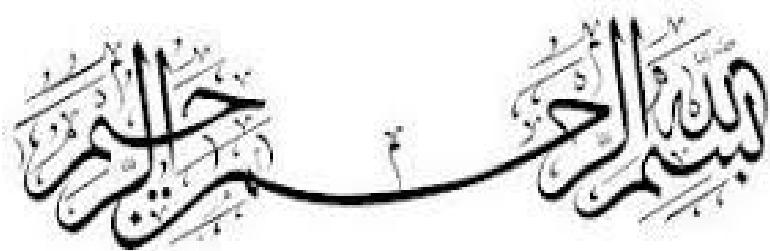
في فري 2020

مركز اليقظة البيداغوجية  
Centre de Veille Pédagogique





الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية



وَكُلُّ شَيْءٍ أَخْصَيْنَاهُ كِتَابًا

سورة النبأ الآية:(29)



إعداد وتنسيق:

الأستاذ الدكتور: ضياف زين الدين

مسؤول: مركز اليقظة البيداغوجية

- جامعة محمد بوضياف بالمسيلة -

تصميم وإخراج الكتاب الدكتور:

بوسكرة عمر

الجزء الثاني من كتاب أعمال الملتقى الوطني الثاني حول

**الضغط: كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية.**

تاريخ طبع الكتاب: أكتوبر 2020

عدد صفحات الكتاب: 493 صفحة

ردمك: 978-9931-9675-0-7





## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

### فهرس المحتوى

05	دبياجة وبرنامج الملتقى الوطني		
07	د/ عزوز كتفي أ/ سبيرة خيدر أ/ حليمة بوجملة	الضغط النفسي لدى طلبة النظام القديم (الكلاسيكي) في ظل إصلاحات التعليم العالي (نظام ل.م.د)	01
26	ط.د/ حجاب حفيظة د/ حجاب خيرة	قياس الضغوط النفسية والمهنية واستراتيجيات التعامل معها	02
45	أ.د/ خوني يوسف د/ محزز نسيمة	مصادر الضغوط المهنية والآثار المترتبة عنها	03
60	أ/ بلخير وسام أ/ الباهي سارة	خصائص الشخصية كعوامل وقاية من آثار الضغوط النفسية(نمط الشخصية، الصلابة النفسية، الاتزان الانفعالي، مركز الضبط)	04
79	ط.د. ساحد جميلة أ. د/ خلفان رشيد	تأثير الضغط المهني لدى العاملين على الحاسوب في ظهور الاضطرابات العضلية العظمية. دراسة ميدانية في مقر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بولاية تizi وزو	05
97	د. نصيرة لمين ط.د. حنان عبد الكبير ط.د. حملاوي مسقم	الضغط النفسي والمهنية لدى أساتذة المدرسة الابتدائية	06
124	آ.د/ ربيع العبيزوzi ط.د/ حدة نش ط.د/ حفصة بن تومي	الضغط النفسي: ماهيتها واستراتيجيات مواجهتها	07
144	ط.د/ التواتي مكي ط.د/ حسين علي عريوة ط.د/ محمود خنفر	أسباب الضغوط المهنية وأثرها على دافعية الانجاز عند أساتذة ثانوية عبد المجيد علام - بالمسيلة -	08
182	د/ عبد الباسط محرز ط.د/ سمية أحمد الطيب	الضغط النفسي لدى الطلبة في مرحلتي التدرج وما بعد التدرج	09
199	د/ شويخي أمال د/ طير صفاء	الضغط المهنية وإستراتيجيات التعامل معها	10
214	ط.د/ حرائز رابح	مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الإبتدائي، والمشكلات الناجمة عنها، دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة بمقاطعة حمام الصلعة- ولاية المسيلة-	11
232	ط.د/ هدى نور اليقين مصطفى ط.د/ خديجة مصطفى	أسباب الضغوط المهنية(تنظيمية- شخصية- اجتماعية)	12
254	د/ صباح غربى ط.د/ يوسف علي شريف	استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين ب مديرية التجارة لولاية المسيلة (دراسة ميدانية لعينة من أعون الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة)	13



## الضغوط: كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية

272	ط.د/ قنفود طلال ط.د/ قنفود حدة	تأثير الضغوط المهنية على الاداء الوظيفي للموظف (دراسة ميدانية بمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين مصلحة المحاسبة والمالية بالمسيلة )	14
290	ط.د/ موساوي ام السعد ط.د/ عطوي حورية	دراسة الفروق في الضغوط المهنية تبعا لمتغيري الجنس والرتبة المهنية لدى عينة من الممرضين - دراسة ميدانية بمستشفى الزهراوي بالمسيلة -	15
318	ط.د/ اسمهان دومي ط.د/ وافية مهيبة ط.د/ آمنة غضبان	ضغط العمل عند المرأة العاملة وعلاقتها بدافعية الإنجاز ( دراسة ميدانية في مستشفى سليمان عميرات بولاية المسيلة )	16
336	ط.د/ بريكسي نيقاشة صديق	الضغط حفريات في المفاهيم	17
342	ط.د/ عبد السلام غرابي د/ نعيمة بارادي	متلازمة إدمان Facebook وتأثيرها على الدافعية في بيئة العمل "دراسة على عينة من الموظفين ببعض الإدارات العمومية المحلية ببلدية المسيلة"	18
361	ط.د/ زغلالش ليندة ط.د/ بن طاهر عماد	الضغط المهنية والنفسية للأستاذ الجامعي وعلاقتها بالأداء الوظيفي	19
384	د/ بحري صابر ط/ بلال طوبان	الضغط النفسي عند الأمهات العاملات	20
399	د/ وهيبة صاحبي د/ فريدة نوادرى	قراءة سوسيولوجية للضغط المهني بين الفكر والواقع	21
411	ط.د/ منال بو الليف د/ زهير شلابي	أسباب الضغوط المهنية وتأثيراتها على حوادث العمل	22
421	د/ حسام الدين بو عيسى	السلطة الابوية في العائلة الجزائرية والضغط النفسي الدائم	23
429	ط.د/ مرهون أخْمَد ط.د/ عباسى علِي	مصادر ضغوط العمل المهنية والنفسية لدى الموظفين والعامل	24
454	د/ علوطي عاشور ط.د/ عزيزة مريم	الضغط النفسي لدى المرأة العاملة	25
468	د/ واضح العمري د/ دراوات وحيد	أسباب وآثار الضغط في العمل وكيفية مواجهتها مع نماذج لمناصب عمل مسببة للضغط	26
483	د/ عيواج صونيا د/ مخلوف سعاد	الضغط النفسية للطلبة: "قلق الامتحان نموذجا"	27

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

### ديباجة الملتقى:

يعتبر الضغط النفسي والمهني من أهم وأبرز العوائق التي تصادف الأفراد والعمال في العديد من المنظمات، فقد شغل هذا الموضوع اهتمام الكثير من الباحثين والمحترفين.

حيث هموا إلى الكشف عن أهم مصادره النفسية التنظيمية والمهنية، وكذا الاهتمام نتيجة لما سببه الضغط من آثار سلبية على الصحة النفسية والجسمية للعمال والأفراد من جهة، وكذا على حياتهم الاجتماعية والمهنية وأدائهم في العمل ورضاهما عنده من جهة أخرى. ولهذا من خلال هذا اللقاء العلمي نسعى إلى تحسيس جميع فعاليات الجامعة من طلبة وأساتذة وعمال بمخاطر الضغوط النفسية والمهنية وجعلهم يقظين لمواجهة هاته الضغوط باستخدام إستراتيجيات عديدة.

### أهداف الملتقى:

- التعرف على الضغوط.
- الإطلاع على طبيعة الضغوط النفسية والمهنية.
- التمكن من معرفة أسباب الضغوط النفسية والمهنية.
- التحكم في عملية تشخيص الضغوط النفسية والمهنية.
- التمكن من التحكم في إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمهنية (تقنيات العلاج النفسي، الإسترخاء، التأمل، التمارين الرياضية، معرفة الذات... إلخ.).

### محاور الملتقى:

- 1/- تعريف الضغوط.
- 2/- مراحل تطور الضغوط النفسية والمهنية.
- 3/- أسباب الضغوط المهنية (التنظيمية والشخصية والاجتماعية).
- 4/- طرق تشخيص وقياس الضغوط النفسية والمهنية.
- 5/- الضغوط النفسية والمهنية للطلبة والأساتذة والعمال.
- 6/- إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمهنية (جانب نظري وجانب عملي).



**الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية**

هيئة الملتقي:

الرئيس الشرفي للملتقى:

أ.د. بدّاري كمال مدیر جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

رئيس الملتقى:

أ. د. ضياف زن الدين مسؤول مركز اليقظة البيداغوجية

اللجنة العلمية للملتقي:

ت تكون اللجنة العلمية من أستاذة من مختلف الكليات ومتخصصين؛ من قسم

علم النفس وعلوم التربية:

الدكتور: كتفى عزوز منسق كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة المسيلة

الدكتور: غيلوس صالح؛ منسق كلية الآداب واللغات؛ جامعة المسيلة

**الدكتور:** طلال نادية | **منسقة معهد تسيير التقنيات الحضرية** | **جامعة المسيلة**

الدكتور: عطاء الله بلال؛ منسق كلية التكنولوجيا  
جامعة المسيلة

**الدكتور:** يوعسي حسام الدين **منسق كلية الحقوق والعلوم السياسية** جامعة المسيلة

الدكتور: منizer آمنة  
منسقة معهد تقنيات النشاطات البدنية  
جامعة المسيلة  
والرياضية

**الدكتور:** بعزيز حليم **منسق كلية العلوم** جامعة المسيلة

الدكتور: بوخرص عبد الحفيظ منسق كلية الاقتصاد جامعة المسيلة

الدكتور: مهني طاهر منسق كلية الرياضيات والإعلام الآلي جامعة المسيلة



## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

### استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين بمديرية التجارة لولاية المسيلة (دراسة ميدانية لعينة من أعوان الرقابة وقمع الغش ب Directorate of Trade - Wilaya of Msila)

د/ صباح غربي، جامعة محمد خيضر بسكرة  
ط.د/ يوسف علي شريف، محمد خيضر بسكرة

#### الملخص:

تعتبر الضغوط النفسية والمهنية من أبرز التحديات التي تواجه أعوان الرقابة وقمع الغش في بيئه عملهم، رغم تمتعهم بالحماية القانونية بموجب أحكام المادة 27 من القانون رقم 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009، من جميع أشكال الضغوط، التي من شأنها أن تشكل عائقاً أمام تأدية واجباتهم والقيام بمهامهم حسب ما هو مطلوب. وبناء على هذا سنجري دراسة ميدانية للكشف على أهم تلك الضغوطات التي تتعرض لها تلك الفئة، إضافة إلى الوقوف على أهم الإستراتيجيات المستخدمة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى التنظيم (المنظمة) لمواجهة هذه الضغوطات.

**الكلمات المفتاحية:** الإستراتيجية- الضغوط النفسية- الضغوط المهنية- مديرية التجارة.

#### Abstract:

*The psychological and occupational pressures are among the most prominent challenges facing control and suppression of fraud agents in their work environment, despite enjoying legal protection under the provisions of Article 27 of Law No. 09-03 of February 25th, 2009, from all forms of pressure, which would represent an obstacle to Perform their duties as required. Based on this, we will conduct a field study to uncover the most important pressures that this group is exposed to, in addition to dealing with the most important strategies used, whether at the individual level or the level of organization (organization) to face these pressures.*

**Key words:** strategy - psychological pressure - occupational pressure - trade directorate

## Résumé

Il est considéré comme un stress psychologique et professionnel Parmi les défis les plus importants auxquels sont confrontés les agents de contrôle et la répression de la fraude dans leur environnement de travail, Malgré une protection juridique, Conformément aux dispositions de l'article 27 de la loi n ° 09-03 du 25 février 2009 De toutes les formes de pression, qui constituerait un obstacle à l'exercice de leurs fonctions et à l'exercice de leurs fonctions selon les besoins.

Sur cette base, nous allons mener une étude sur le terrain pour découvrir la plus importante de ces pressions, En plus d'identifier les stratégies les plus importantes utilisées, que ce soit au niveau individuel ou au niveau de l'organisation (organisation) pour répondre à ces pressions.

**Mots clés:** stratégie - pression psychologique - pression professionnelle - direction commerciale

### مقدمة:

مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين، زادت سرعة إيقاع الحياة وثورة الإتصالات، ودخول التكنولوجيا في جميع مناحي الحياة، هذا الوضع غير النمط المعيشي للإنسان، ورغم أن هذا التطور جاء ليسهل متطلبات الحياة ويحقق معيشة أفضل للفرد، لكن الملاحظ عكس ذلك، فقد تعقدت حياة الأفراد فهذا العصر هو عصر الضغوط كما يسميه العديد من الدارسين والباحثين.

واعتبر الكثير من الباحثين في علم النفس وعلم الاجتماع والدارسين في مجال الصحة النفسية أن الضغوط المهنية والنفسية من أخطر الأعباء التي يزداد ثقلها يوما بعد يوم والتي لها الأثر السلبي على الفرد والمجتمع.

ورغم أن العديد من العلماء والباحثين يعتبرون أن الضغوط عامل إيجابي بالنسبة للإفراد، في بعض الأحيان، فهي تعتبر وسيلة متجددة للطاقة الإنسانية، وأداة من أدوات التغيير، بمجرد فهم مسبباتها. كما يعتبر البعض الآخر أن هذه الضغوط وسيلة لإحباط الفرد وتلاشيه.

ولاشك أن هذه الضغوط تختلف من فرد لأخر، كما تختلف من مهنة لأخرى فهنالك مهن تزيد أعباءا على أصحابها، وتزيد من ضغوطهم، فحملهم كبير، والكثير

## الضغوط: كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية

منهم من يحمل هذه الضغوط معه طوال الوقت، فهي لاتفارقه، وبذلك فقد تزيد هذه الضغوط يوما بعد يوم ولها الأثر السلبي على الفرد.

ولاشك أن هذه الضغوط الذي يواجهها العامل في بيئته عمله تمثل مؤشرات لا يمكن تجاهلها، فإن لم يستطع العامل مواجهتها والتعامل معها كانت بداية لكثير من المشاكل والاضطرابات النفسية، كالقلق والتوتر والإجهاد والإحباط وغيره، وينبغي أن يتمتع العامل بمهارات نفسية وسلوكية وإرادة قوية قصد مواجهة هذه الضغوط بكفاءة عالية، ومواجهة هذه المرحلة الصعبة، حيث أن مستقبله المهني يتحدد من خلالها.

ويعد أعون الرقابة وقمع الغش بمديرية التجارة لولاية المسيلة من العاملين الذين يتعرضون مارا إلى ضغوط نفسية ومهنية، رغم وجود الحماية القانونية لهم من خلال القوانين المنظمة لمهنتهم، فعمل عون الرقابة هو التدخل في الوقت المناسب في حالة وجود تجاوزات من بعض التجار، كبيعهم لمواد استهلاكية منتهية الصلاحية، عدم وضع أسعار للسلع والمواد المباعة، وبيع مواد استهلاكية تشكل خطر على المستهلك .... الخ، لكن عند أدائهم لمهامهم يتعرضون لأخطار ومضائقات وحتى العنف الجسدي واللفظي، مما يشكل ذلك ضغوطا نفسية ومهنية عليهم، ومن خلال هذا الطرح، يمكن طرح التساؤل التالي: إلى أي مدى تساهم الإستراتيجيات للتعامل والتخفيض من الضغوط النفسية والمهنية لأعون الرقابة وقمع الغش بمديرية التجارة لولاية المسيلة؟

### 2-تساؤلات الدراسة الفرعية:

-هل هناك ضغوط نفسية ومهنية يواجهها أعون الرقابة وقمع الغش بمديرية التجارة لولاية المسيلة؟

-هل هناك أساليب مستخدمة للتعامل مع الضغوط النفسية والمهنية لأعون الرقابة وقمع الغش بمديرية التجارة لولاية المسيلة؟

### 3-فرضيات الدراسة:

## الضغوط: كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية

-**الفرضية الرئيسية:** تساهم الإستراتيجيات المستخدمة للتعامل والتخفيف من الضغوط النفسية والمهنية لأعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة.

-**الفرضيات الفرعية:**

-هناك ضغوط نفسية ومهنية يواجهها أعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة؟

-هناك أساليب مستخدمة فردية وتنظيمية للتخفيف من الضغوط النفسية والمهنية لأعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة؟

**4-أهمية الدراسة:** تكمن أهمية هذه الدراسة في التالي:

**أ-الفوائد العلمية:**

- يمكن من خلال هذا البحث العلمي تقديم إضافة معرفية للمكتبات البحثية الجزائرية والعربية خاصة في هذا المجال.

-الطرق إلى النظريات التي تعرضت للضغط النفسي والمهني ومدى تطبيقها في أرض الواقع.

-تحاول هذه الدراسة الإسهام في كشف الغموض على متغيرات أساسية في مجال الضغوط النفسية والمهنية وإستراتيجية التعامل معها.

**ب-الفوائد العملية:**

- محاولة تشخيص أهم الضغوط المهنية والنفسية التي تعرّض مهام أعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة ومحاولات إيجاد الحلول المناسبة لها.

- مساعدة الإدارة على إيجاد الحلول الناجعة لمختلف الضغوط التي تعرّض عمل أعوانها وجعل استراتيجية مناسبة للتعامل معها.

**5-أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى

- تبيّان الإستراتيجيات المستخدمة للتعامل والتخفيف من الضغوط النفسية والمهنية لأعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة، من خلال:

- تبيّان أهم الضغوط النفسية والمهنية التي يواجهها أعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة .

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

- التعرف على أهم الأساليب المستخدمة الفردية والتنظيمية للتخفيف من الضغوط النفسية والمهنية لأعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة؟

### 1.6 الإطار النظري للدراسة:

#### 1. مفاهيم الدراسة:

**الإستراتيجية:** يعود أصل كلمة إستراتيجية إلى الكلمة اليونانية إستراتجيون (strategos) وتعني فنون الحرب وإدارة المعارك ويقصد بها علم تخطيط وتوجيه العمليات العسكرية. (عبد المالك، 2012، 2013، ص 86)

**الضغط النفسي:** يعرف "فولكمان وأخرون" الضغط النفسي : هو حالة ناشئة من عدم حدوث توازن بين المتطلبات المفروضة على الفرد وبين قدراته على الإستجابة لهذه المتطلبات . (بن عودة، 2011-2012، ص 10).

**الضغط المهنية:** هي الأعباء أو المواقف التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس في شتى مجالات العمل سواء كانت بسيطة أو كبيرة، والناجمة عن ظروف العمل، فتولد لديه الإرهاق والتعب. (المحمداوي، 1990، ص 20)

**مديرية التجارة:** هي هيئة تقوم بتنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

#### 2- الضغوط المهنية والنفسية، مصادرها، واستراتيجية مواجهتها.

إهتم الكثير من الدارسين والباحثين في علم النفس والسلوك الإنساني بموضوع الضغوط، وقد أجريت عدة دراسات وبحوث في هذا الميدان، رغم وجود الكثير من المسميات لهذا المصطلح، لكن كلهم يتفقون على أن هذا المصطلح يحدث في حالة عدم التوازن الجسدي والنفسي للفرد.

**الضغط لغة:** لمصطلح الضغط (stress) العديد من المعاني في معجم علم النفس والطب النفسي، منها: ضغط، أعصاب، ضائقة، كرب، إجهاد، ويعبر عن حالة من الإجهاد الجسدي والنفسي، والمشقة التي تلقى على الفرد بمطالب وأعباء عليه أن يتواافق معها، وقد يكون الضغط داخليا، أوبيئيا، قصيرا أو طويلا، وإذا طال هذا

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

الضغط فقد يستهلك موارد الفرد ويتعداها، ويؤدي إلى إنهاصار أداء الوظائف المنظمة  
(جابر ، كفافي ، 1995 ، ص18)

إصطلاحاً: يرى (karasek) أن الضغوط هي متطلبات العمل التي قد تفوق قدرات وظائف الموظف. (الفيص ، 1997 ، ص37)

### النظريات المفسرة للضغط:

لاشك أن الضغوط النفسية والمهنية لاقت الكثير من الاهتمام من قبل الدارسين والباحثين، حيث حاولت الكثير من النظريات التطرق إلى هذا الموضوع من مختلف الزوايا، وفي ما يلي نعرج على هذه النظريات كالتالي: (بن حامد، 2014-2015 ص26-28)

1-نظيرية والتراكانون "walter canon" هو من الأوائل الذين استخدمو مصطلح الضغوط، حيث عرفه برد الفعل في حالة الطوارئ أو رد الفعل العسكري بسبب إرتباطها بإنفعال القتال أو المواجهة، وقد أستخدم عبارة الضغط الإنفعالي في بحثه على الحيوانات ليصف عملية رد الفعل النفسي الفيزيولوجي التي كانت تؤثر في إنفعالاتها، وقد أوعز ذلك إلى أن مصادر الضغط الإنفعالية كالألم والخوف تسبب تغيراً في الوظائف الفيسيولوجية للكائن.

2-نظيرية هانز سيليه "Hans Selye" من المشاهير الذين ارتبط اسمه بموضوع الضغوط، وهذا من خلال أبحاثه وكتاباته ومحاضراته خاصة في المجال الطبي بتأثير الضغوط على الإنسان، وقد قسم سيليه مجموعة الأغراض التكيفية للضغط أو ردود الفعل إتجاه المصادر الضاغطة إلى ثلاثة:

أ-مرحلة الإنذار أو التنبيه: تحدث هذه المرحلة عندما يشعر الفرد بالتهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس، ليتهيأ الجسم لعملية المواجهة وتعرف هذه التغيرات بالإستشارة العامة.

ب-مرحلة المقاومة: حيث ينتقل فيها الجسم من المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على الصد لمصدر التهديد وبذلك محاولة التكيف معه.

ج-مرحلة الاستنزاف: تعتبر مرحلةأخيرة تستفيد فيها الأعضاء الحيوية قواها للازمة للصمود والمقاومة وغالباً ما تؤدي للموت.

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

3-نظريّة فرانكلن وزر "marianne Framkenhaenser" ، حيث أبرز دور وأهميّة المكوّن النفسي في رد فعل الفرد اتجاه مصادر الضغط المختلفة، وقد بيّنت هذه الدراسة أنّ الزيادة في إفراز الهرمونات لا تقتصر على المواقف المزعجة وغير المرغوب فيها بل تشمل كذلك المواقف السارة التي تحدث للفرد.

4-نظريّة ريتشارد لازاروس : إنصب اهتمامه على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة، حيث أكد أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به.

5-نظريّة موراي "Moray": يعتبر مواري أن مفهوم الحاجة والضغط أساسيان، على أساس أن المفهوم الأول يمثل المحددات الجوهرية للسلوك والثاني يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط، وهما :

- ضغط بيّتا: ويشير إلى دلالات الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.
- ضغط ألفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالتها كما هي، ويوضح موراي أن سلوك الفرد مرتبط بالنوع الأول.

6-نظريّة سبيلبرجر: يعتبر أن القلق مقدمة ضروريّة لفهم الضغوط، فقد قدم نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، ويؤكد بأن القلق كسمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن وبعد استعداد أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية.

7-نظريّة هب "Hebb": انصب اهتمام هب بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المنوط للمدير والمطلبات الملقة على عاتقه من ضغوطات العمل، كما أكد أن العمل ذات المطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، حيث أن الزيادة في المطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات، لكن هذه المطلبات لوزادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتواافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق وبالتالي تقل قدرت الفرد على التركيز وهذا يؤثر على الأداء . (فاروق السيد، 2001، ص 104).

**مصادر الضغوط النفسيّة :** لكل إنسان بيئه يعيش فيها، وكل بيئه تزخر بالكثير من الضغوط، هاته الأخيرة يصعب حصرها، وهي تختلف من فرد لآخر، وفي ما يلي يتم

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

التطرق الى أهم هذه الضغوط، على النحو التالي : (بن عودة، 2011-2012، ص 17) (18)

- 1- المشكلات النفسية: كالغضب والثورة والتهور والاكتئاب.
  - 2- الضغوط الإقتصادية؛ وتمثل في البطالة والفقر والإحتياج والتفاوت الطبقي.
  - 3- الضغوط الأسرية: كل أسرة تتعرض الى الخلل وعدم التوازن في مهامها ووظائفها وهذا ينعكس سلباً على الأفراد. وتنشأ الضغوط لدى الأبناء من خلال ما يلي:
    - أسلوب المعاملة غير السوي.
    - أسلوب الرفض (عدم تقبيل الأبناء).
    - أسلوب القسوة (التعامل بقسوة مع الأبناء).
    - توتر العلاقات بين الوالدين.
  - 4- الضغوط الاجتماعية: عدم تكوين صدقات مع الآخرين.
  - 5- الضغوط الصحية: الخاصة بالصحة الجسدية، كارتفاع ضغط الدم، السكري الصداع.
  - 6- المشكلات الشخصية: كانخفاض مستوى تقدير الذات.
- مصادر الضغوط المهنية: هناك مصادر هامين للضغط المهنية، وهناك مصادر تتعلق بيئة العمل، ومصادر شخصية، وفي ما يلي نتطرق الى هذه الضغوط على النحو التالي:
- 1- مصادر تتعلق بيئة العمل: ومنها:
    - مصادر تتعلق بيئة العمل المادية: وتمثل في الضوضاء وتلوث الهواء والحرارة . ويستند الباحثون الى عدة مداخل منها مدخل الضغط البيئي، الذي يؤكد أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض إليها الفرد تشكل مصادر ضغوط مثل الحرارة، التلوث الضجيج، الازدحام، وتشمل المداخل الأخرى الجانب الانفعالي، الحمل البيئي، قلة الإثارة ومدخل السلوك المقيد، وهي جميعها ترتبط باستجابات سلوكية من جانب من يتعرض لها . (عسکر، 2003، ص 116)
    - ضغوط فردية: العباء الزائد في العمل، وضغوطات المهنة.

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

-**ضغوط إجتماعية:** من خلال العلاقة بين الزملاء وقد تكون مصدراً من مصادر الضغوط.

-**ضغوط تنظيمية:** من خلال عدم وجود سياسات محددة، وضعف تصميم الهيكل التنظيمي.

2- **مصادر ترتبط بالخصائص الشخصية:** يعد نمط الشخصية من مصادر الضغوط، خاصة اذا كانت هذه الشخصية تعاني من امراض، كالقلق، حيث أن أصحاب الشخصية القلقة من السهل تأثيرهم بالمواقف الضاغطة. وقد طور السمادوني نموذجاً للضغط العملي لعلم التربية الخاصة يشتمل على المصادر الضاغطة لتلك المهنة والمؤدية للشعور بالإهانة، وقد حدد تلك المصادرين وهما : (السمادوني، 1994 ، ص62)

-**مصادر مهنية ضاغطة:** وتمثل في صراع الدور، وعدم المشاركة في صنع القرار والنقص في المساندة الاجتماعية سواء من طرف المدير أو المشرفين.

-**مصادر فردية:** من خلال عدم الرضا عن العمل وعن الحياة.  
استراتيجية التعامل والتخفيف من الضغوط المهنية والنفسية :

كل شخص في حياته يتعرض الى مجموعة من الضغوط سواء في حياته اليومية أو في مكان عمله، فمنهم من يتحمل هذه الضغوط ويواجهها، ومنهم يضعف ويسلم وفي ما يلي نتطرق الى أهم الأساليب للتعامل والتخفيف من تلك الضغوط، يمكن ذكرها على النحو التالي:

### 1- الأساليب التنظيمية للتعامل مع الضغوط:

هناك عمل مشترك وتضافر الجهد بين المنظمة والفرد للتعامل وإدارة مختلف الضغوط، والأساليب التنظيمية تمثل في مختلف القرارات والإجراءات لمواجهة هذه الضغوط، وفي ما يلي نتطرق الى مختلف الأساليب التنظيمية لمواجهة هذه الضغوط، على النحو التالي: (بن جلول، 2012، 2013، ص.....)

1-1- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:** يقوم الكثير من الإداريين بمخالفات أثناء ممارساتهم اليومية بسبب عدم اتباع المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم

## الضغوط: كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية

وهذا ما يسبب الكثير من الضغوط لرؤوسهم، لذلك يتبعون على أصحاب المستويات الإدارية ممارسة الإدارة بشكل جيد.

### 1- إعادة تصميم الوظائف:

تمثل الكثير من الوظائف في طبيعتها مصدراً للضغط وبذلك فإن إعادة تصميمها يعد مطلباً ملحاً لمواجهة مختلف المشاكل والضغط، فالفرد يشعر بالرضا عندما يكون للوظيفة قيمة داخلية ذات معنى له.

### 2- تطوير نظم الاختيار والتعيين:

وذلك بإختيار الأفراد الذين لديهم القدرة على العمل المطلوب، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء وتطبيق نظام المشاركة في إتخاذ القرار.

### 3- التحفيز وفقاً للدوارفع:

تعتبر الحوافز من المشكلات التي يعاني منها كل من الإداريين والموظفين لقلتها وعدم وجود عدالة في توزيعها، فالحوافز لا تقتصر على المادة، بل هناك حوافز معنوية غير موجودة، كعدم تقدير مجهودات الفرد، وعدم دعم حاجاته الإجتماعية..... الخ.

4- تقويم وتطوير الأداء الوظيفي: هناك جوانب حساسة في عملية تقويم وتطوير الأداء تمس الفرد والمنظمة وتعد مصدراً من مصادر الضغوط، إن تقويم الأداء يحتاج إلى توفر مناخ ملائم يجب أن يضعه المديرون والمشرفون في اعتبارهم وفقاً لمجموعة من القواعد تمثل في:

- اطلاع الموظفين على الغرض الذي من أجله تتم عملية التقويم. ومعرفة الموظف بالعوامل التي تتم على أساسها عملية التقويم. وتجنب أخطاء التقييم التي من خلالها تزيد الضغوط والتوترات.

- ضرورة تزويد الموظف بمعلومات مرتبطة عن أدائه تبين له نوعية أدائه.

5- تحسين بيئة العمل المادية: يجب أن تكون البيئة مناسبة لأداء العمل في أفضل وجه ممكن، فهناك مسببات تؤدي إلى حدوث الضغوط، كالأصوات المرتفعة والمزعجة، الإضاءة، التلوث، الروائح الكريهة..... الخ

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

2-الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط: يمكن التعامل مع الضغوط باستخدام الأساليب التالية: (مخلوف، 2012، 2013، ص 74-75)

1-التجنب / اليقضة: يتم ذلك من خلال تنوع الانتباه، إما بالتلوي عن مصدر الضغط (إستراتيجية التجنب)، أو بالتركيز على اليقظة (إستراتيجية اليقضة)، وحيث أن إستراتيجية التجنب تعتبر الأكثر استخداماً، حيث يمكن أن يتعلق الأمر بنشاطات بديلة ذات تعبير سلوكي ومعرفي، نشاطات رياضية، لعب، استرخاء، ترفيه.

2-المجهود السلوكي النشط: تمثل في التغيير المباشر لأبعديات العلاقة بين الشخص والوسط، وذلك بتسخير مجهود سلوكي نشط للتعامل مع المشكلة وحلها وتظم هذه الإستراتيجية المواجهة، بالإضافة إلى تسخير مخططات تنفيذية من شأنها أن تعطي الفرد وسائل تغيير الوضعية التي يعيشها.

3-التعامل الإستباقي: يتم بالطرق التي يستخدمها الناس مسبقاً للوقاية وإسكات وقع الأحداث الضاغطة، ويشير العمل الإستباقي إلى الجهد المبذول قبل وقوع الحدث الضاغط المحتمل بهدف الوقاية منه أو تحويل شكله قبل وقوعه.

4-التعامل الديني: ينبع الاهتمام بالتعامل الديني جزئياً من الأدلة العلمية التي برحت على أن للدين دوراً هاماً في المسار الكلي للضغط، بدءاً من تأثيره على طرق تقييم الناس للأحداث إلى تأثيره على الطرق النفسية والجسدية التي يستجيبون بها لهذه الأحداث على المدى الطويل.

5-التعامل والأعراض النفسية: إن قدرة الفرد على حسن التعامل مع مشكلات الحياة دليلاً قاطعاً على صحته النفسية، في حين أن الصعوبات في التعامل معها يتلازم مع المعاناة الانفعالية بما في ذلك القلق والاكتئاب، لكن هذه العلاقة لا هي بسيطة ولا هي مباشرة بسبب إمكانية وجود اختلافات بين الناس في تعاملهم مع ضغوط الحياة اليومية.

### -الدراسة الميدانية:

1.منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتماشى مع طبيعة هذه الدراسة وأهدافها.

2.أداة الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المادة العلمية، وتضمنت (32) سؤالاً.

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

### 3. مجالات الدراسة:

- أ- المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بمديرية التجارة لولاية المسيلة.
- ب- المجال البشري: يتكون مجتمع الدراسة من جميع اعوان الرقابة وقمع الغش بمديرية التجارة لولاية المسيلة والمقدر عددهم بـ 50 موظف.
- ج- عينة الدراسة: اعتمدت الدراسة وتماشياً مع أهدافها على طريقة المسح الشامل ، حيث أخذ جميع الأعوان والمقدر عددهم بـ 50. تتسم عينة الدراسة بعدة سمات سيتم توضيحيها فيما يلي:

#### أ- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	المجموع	النكرارات	النسبة المئوية
30-20	02	02	%04
40-31	25	25	%50
50-41	20	20	%40
60-51	03	03	%06
المجموع		50	100%

تبين المعطيات المجمعة في الجدول رقم (01) والمتصل بسن المبحوثين، أن الفتنة الحاصلة على أعلى نسبة هي فئة المبحوثين التي تتراوح أعمارهم (30-40) والمقدرة بـ 25، أي بنسبة قدرها 50%， تليها (40-50)، أي بنسبة قدرها 40%， مما يدل على أن الأغلبية من المبحوثين في مرحلة حيوية ومرحلة عمرية مهمة، مما يسمح لهم بتقديم الأحسن والأجود لمديريهم.

#### ب- توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

جدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في الوظيفة:

الاقدمية في الوظيفة	المجموع	النكرارات	النسبة المئوية
5-0	02	12	%24
10-6	20	20	%40
15-11	08	08	%16
20-16	08	08	%16
30-26	02	02	%04
المجموع		50	%100

تظهر المعطيات المبينة في جدول أعلاه والمتعلق بالأقدمية في الوظيفة، أن أكبر نسبة تحصلت عليها فئة المبحوثين (ما بين 6-10) بـ 20، أي بنسبة 40% تلتها نسبة

## الضغوط: كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية

المبحوثين الذين لهم خبرة مهنية (ما بين 0-5-05 سنة) 12 ، وبنسبة 24% وهذا يعني أن الغالبية من أفراد العينة، لديهم فترة زمنية من العمل مقبولة، مما يجعلهم في غاية الحيوية والانضباط قصد كسب رضا قادتهم، وفرض وجودهم بمديريهم.

### ج-توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

جدول رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	النكرارات	المستوى التعليمي
%10	05	ثانوي
%44	22	جامعي
%46	23	ما بعد التدرج
%100	50	المجموع

تشير المعطيات الكمية المبينة في الجدول أعلاه، أن الغالبية من أفراد عينة البحث من ذوي المستوى ما بعد التدرج وبنسبة 46%， تليها ذوي المستوى الجامعي بـ 22 مفردات، مما يعني أن مديرية التجارة لولاية المسيلة توظف عملاً أكفاء ذو مستوى تعليمي جيد قصد تحقيق الأفضل وتقديم الخدمة في المستوى المطلوب.

### د-توزيع العينة حسب الوضعية الاجتماعية.

جدول رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية الاجتماعية:

النسبة المئوية	النكرارات	الوضعية الاجتماعية
%20	10	أعزب
%76	38	متزوج
%04	02	مطلق
%00	00	أرمل
%100	50	المجموع

تظهر المعطيات المبينة في الجدول أعلاه، أن غالبية أعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة متزوجين وبنسبة 76%， وهذا ما يجعلهم في حالة إستقرار أسري، وطموحهم أكبر نحو العمل بجد، من شأنه أن يعطي لهذه المديرية قوة إيجابية نحو الأفضل.

### - عرض وتحليل النتائج:

- عرض وتحليل التساؤل الأول: "هل هناك ضغوط نفسية ومهنية يواجهها أعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة لولاية المسيلة؟، وجاءت نتائجها كالتالي:

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

**جدول رقم (05): مدى معاناة أعوان الرقابة وقمع الغش من مشاكل اجتماعية**

النسبة المئوية	التكارات	مدى معاناة أعوان الرقابة وقمع الغش من مشاكل اجتماعية
%70	35	نعم
%30	15	لا
%100	50	المجموع

يتضح لنا من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين وبنسبة تقدرب 70% بمجموع 35 مفردة، صرحوا بأن لديهم مشاكل اجتماعية وهذا ما يجعلهم في حالة توتر وقلق، من شأنه أن يؤثر على سلوكهم وعلى السير الحسن للعمل.

**جدول رقم (06): مدى شعور العامل بالراحة في العمل**

النسبة المئوية	التكارات	مدى شعور العامل بالراحة في العمل
%20	10	نعم
%80	40	لا
%100	50	المجموع

من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه يتضح لنا جلياً أن أغلبية مفردات العينة والمقدر عددهم بـ 40، وبنسبة 80% يقررون أنهم غير مرتاحين في منصب عملهم، وهذا إن دل فإنما يدل على أن ظروف العمل غير مناسبة بالمديرية.

**جدول رقم (07): مدى تميز مناخ العمل بالخلافات مما يجعل العامل في حالة قلق**

النسبة المئوية	التكارات	مدى تميز مناخ العمل بالخلافات مما يجعل العامل في حالة قلق
%84	42	نعم
%16	8	لا
%100	50	المجموع

تبين المعطيات الكمية من خلال هذا الجدول أن أغلبية مفردات العينة والمقدر عددهم بـ 42، وبنسبة 84% يعتبرون أن جو العمل بمديرية التجارة لولاية المسيلة يتميز بالنزاعات والخلافات، خاصة وأن هؤلاء الأعوان أغلب عملهم خارج المديرية، وبذلك فهم دائمًا عرضة لجني المخاطر، مما يجعلهم في حالة خوف وضغط.

**جدول رقم (08): مدى رضا العامل عن الأجرة التي يتقاضاها شهرياً**

النسبة المئوية	التكارات	مدى رضا العامل عن الأجرة التي يتقاضاها شهرياً
%06	03	نعم
%94	47	لا
%100	50	المجموع

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

تبين لنا المعطيات الكمية في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يرون أنهم غير راضيين عن الأجرة الشهرية التي يتلقونها، وبنسبة تقدر بـ 94% وهذا نظراً لكون أغلبهم متزوجين ولديهم مسؤوليات، مما يجعل مصاريفهم كبيرة، وأجرتهم الشهرية لا تكفي لتغطية ذلك، مما يجعلهم متوقرين وفي حالة نفسية سيئة.

**عرض وتحليل التساؤل الثاني:** هل هناك أساليب مستخدمة للتعامل مع الضغوط النفسية والمهنية لأعوان الرقابة وقمع الغش بمديرية التجارة لولاية المسيلة؟

جدول رقم (09) : مدى ممارسة الإدارة والتنظيم بشكل جيد من طرف الرئيس مما يشيع جوا من الانضباط يجعل العامل مرتاحاً في عمله

النسبة المئوية	النكرارات	مدى ممارسة الإدارة والتنظيم بشكل جيد من طرف الرئيس مما يشيع جوا من الانضباط يجعل العامل مرتاحاً في عمله
%82	41	نعم
%18	09	لا
%100	50	المجموع

يتضح لنا من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين وبنسبة تقدر بـ 82% يعتقدون أن ممارسة الإدارة والتنظيم بشكل جيد من طرف رئيسهم من شأنه أن يشيع جواً من الانضباط والراحة للعامل، مما يجنب الكثير من المشاكل والضغط للعاملين.

جدول رقم (10) : مدى ممارسة نظام الاتصال الفعال والمشاركة في اتخاذ القرار للتقليل من الضغوط

النسبة المئوية	النكرارات	مدى ممارسة نظام الاتصال الفعال والمشاركة في اتخاذ القرار للتقليل من الضغوط
%78	39	نعم
%22	11	لا
%100	50	المجموع

تبين المعطيات الكمية المبينة في الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين وبنسبة تقدر بـ 78% يرون أن نظام الاتصال الفعال والمشاركة في اتخاذ القرارات من شأنه أن يقلل من الضغوط للعامل، وهذا الإجراء يجعل العامل يحس بأنه عنصر فعال لا يمكن الاستغناء عنه.

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

**جدول رقم (11): مدى لجوء العامل الى الله في حالة تعرضه لضغوط.**

النسبة المئوية	التكارات	مدى لجوء العامل الى الله في حالة تعرضه لضغوط.
%100	50	نعم
%00	00	لا
%100	50	المجموع

من خلال المعطيات الكمية المبينة في الجدول أعلاه أن جميع المبحوثين وبنسبة تقدر بـ 100% يرون أن اللجوء والرجوع إلى الله من شأنه أن يقلل ويخفف من ضغوطهم، من خلال الصلاة والدعاة وقراءة القرآن.

**جدول رقم (12): مدى إستخدام العامل التبرير كوسيلة للدفاع عن سلوكه والمحافظة على احترامه لنفسه في حالة تعرضه لضغوط.**

النسبة المئوية	التكارات	مدى استخدام العامل التبرير كوسيلة للدفاع عن سلوكه والمحافظة على احترامه لنفسه في حالة تعرضه لضغوط.
%74	37	نعم
%26	13	لا
%100	50	المجموع

يتضح لنا من خلال مخرجات الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين يقررون بأنهم يستخدمون التبرير كوسيلة للدفاع عن سلوكهم والمحافظة على احترامهم لنفسهم في حالة تعرضهم لضغطوط، وبنسبة تقدر بـ 74%， وهذا جهد مبذول من العمل الاستباقي قصد تحقيق التوازن النفسي للعامل، كما يجعله بعيداً عن كل الضغوط.

### -نتائج الدراسة:

**نتائج التساؤل الأول:** هناك ضغوط نفسية ومهنية يواجهها أعون الرقابة وقمع الغش بمديرية التجارة لولاية المسيلة، تتمثل هذه الضغوط في مختلف المشاكل الاجتماعية، وكذا تميز مناخ العمل بمختلف النزاعات والصراعات، ضف إلى ذلك ضعف الأجرة الشهرية للعامل، وكذا غياب العدالة في المعاملات، وعدم الترقية، كلها مسببات لحدوث الضغوط النفسية والمهنية للعامل مما يعود ذلك سلباً عليهم وعلى مديريتهم.

**نتائج التساؤل الثاني:** هناك إستراتيجيات وأساليب مستخدمة للتخفيف من الضغوط النفسية والمهنية لأعون الرقابة وقمع الغش بمديرية التجارة لولاية المسيلة، تتمثل في الأساليب التنظيمية من خلال ممارسة الإدارة بشكل جيد، وجعل

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

العامل في منصب يليق به وبقدراته، كذلك الاهتمام بالعملية التدريبية وتقديم له جميع الحوافز خاصة منها المادية، وكذلك جعله عنصراً مهماً في المديرية من خلال فتح معه كل قنوات الاتصال وجعله شريكاً في اتخاذ القرار، أما الأساليب الفردية فتتمثل في ممارسة العامل للرياضة والترفيه، كذلك الرجوع إلى الله من خلال الصلاة والدعاء وقراءة القرآن، وتحويل الضغوط من شكلها السلبي إلى عمل مفيد له، كاكتساب خبرة، ورفع مستوى الانجاز في العمل وغيره.....

**خاتمة:**

لاشك أن مهمة عمل أعوان الرقابة وقمع الغش مهمة شاقة ومتعبة، لما لها آثار سلبية على العامل، لذا أولت الدولة اهتماماً كبيراً بهذه الشريحة من خلال توفير كل الحماية القانونية لها، ولعلى هذا الاهتمام لم يأتي اعتباطاً وعفويّاً، بل جاء نتيجة مختلف المضائق والمشاكل والضغوط التي يعاني منها هؤلاء الأعوان، ومما سبق نخلص إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- ضرورة الاهتمام بموضوعات الضغوط النفسية والمهنية لدى أعوان الرقابة وقمع الغش ب مديرية التجارة.

- اجراء برامج ودورات تكوينية لأعوان الرقابة وقمع الغش لتنمية أساليب مواجهة الضغوط والتكيف معها في ميدان عملهم وفي حياتهم.

- توفير الرعاية النفسية والخديمة لأعوان الرقابة وقمع الغش للتخفيف من الضغوط التي يواجهونها.

**قائمة المراجع:**

- عبد المالك بن جلول، استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى الإطارات الوسطى لشركة توزيع الكهرباء والغاز، دراسة ميدانية بولاية ورقلة، مذكرة ماجستير في علم النفس العمل والموارد البشرية، جامعة الجزائر 2، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، 2012، 2013.

- بن عبد المؤمن بن عودة، الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها لدى المتفوقين دراسياً والمتأخرین دراسياً، دراسة ميدانية لدى تلاميذ السنة الثانية ثانوي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، 2011-2012.

## الضغوط: كن يقظاً أمام الضغوط النفسية والمهنية

- المحمداوي محمود، قياس الضغوط لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 1990، ص 20.
- جابر عبد الحميد، كفافي علاء الدين، معجم علم النفس والطب النفسي، دار النهضة، القاهرة مصر، 1995.
- الغيص منى راشد ربيع، تحليل الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات الإدارية من السيدات في الجهاز الحكومي (دراسة تحليلية)، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، مجلس النشر العلمي، ع 85، جامعة الكويت، الكويت، 1997.
- بن حامد محمد، مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقتها بتقدير الذات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، دراسة ميدانية لثانويات ولاية البليدة، أطروحة دكتوراه علوم، تخصص النشاط البدني الرياضي التربوي، جامعة الجزائر 3، معهد التربية البدنية والرياضية سيدى عبدالله، 2014-2015.
- فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، مصر، 2001.
- علي عسکر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط 3، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2003.
- السيد ابراهيم السمادوني، الانهك النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته: دراسة تنبؤية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية، ع 31، التربية المعاصرة، مصر، 1994.
- عبد المالك بن جلول، إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالذكاء الإنفعالي لدى الإطارات الوسطى لشركة توزيع الكهرباء والغاز دراسة ميدانية بولاية ورقلة، مذكرة ماجستير في علم النفس العمل والموارد البشرية، جامعة الجزائر 2، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأطروفونيا، 2012، 2013.
- بلقاسم مخلوف، إستراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بالتفاؤل والتشاؤم لدى التلاميذ المقبلين على امتحان البكالوريا الرياضية، دراسة متمحورة حول بعض ثانويات الجزائر وسط، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ميدان نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية تخصص الارشاد النفسي الرياضي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، معهد التربية البدنية والرياضية، 2012، 2013.