

مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى إداريي  
المؤسسات العمومية الاستشفائية.

"دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة

في الجهاز الحركي، مستشفى بن عكنون، الجزائر"

Sources of stress at work and its link with mental health among administrators of public hospital establishments. "practical study in the specialized hospital establishment in musculoskeletal system, Ben Aknoun hospital, Algeria."

قاسي فريد

جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، kacilynaines@gmail.com

تاريخ الإستقبال: 2022/07/06 تاريخ القبول: 2022/12/15 تاريخ النشر: 2022/12/31

**ملخص :**

تناولت هذه الدراسة موضوع "مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى إداريي المؤسسات العمومية الاستشفائية." دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في الجهاز الحركي، مستشفى بن عكنون، الجزائر"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغوط المهنية الذي يتعرض له إداريي مستشفى بن عكنون، والكشف أيضا عن المصادر الرئيسية التي تقف وراء ظهور هذه الضغوط لدى هؤلاء الإداريين بالإضافة إلى تحديد الاختلاف الموجود بينهم في التعرض لهذه المصادر وفقا لمتغير الجنس، كما حاولت هذه الدراسة أيضا الكشف عن المستوى الحقيقي للصحة النفسية عند الإداريي، وفي الأخير الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين متغيري مصادر الضغوط المهنية ومستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون. وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (67) إداريي. وقد توصلنا في نتائج هذه الدراسة إلى أن إداريي مستشفى بن عكنون يعانون من ضغوط مهنية مرتفعة، حيث تبين أن حوالي (72.6%) من أفراد عينة هذه الدراسة لديهم مستوى مرتفع من الضغوط المهنية، وهذا بسبب مصادر مرتبطة بكل من ظروف العمل، أعباء المهنة، العلاقات المهنية، سياسة التسيير في القطاع الصحي، الأجر والحوافز، النمو والتطور المهني والمكانة الاجتماعية للإداريي، و لم يظهر وجود بينهم تباين حول التعرض لمصادر الضغوط المهنية يعزى إلى متغير الجنس.

وتوصلنا أيضا من خلال هذه الدراسة إلى أن إداريي مستشفى بن عكنون يتمتعون بمستوى مرتفع من الصحة النفسية وعدم وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهني ومستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون.

-الكلمات المفتاحية : الضغوط المهنية، الصحة النفسية، الإداريي، المؤسسة الاستشفائية.

This study focused on the theme “The sources of professional stress and its link with mental health among administrators of public hospitals”. A field study at the hospital specialized in musculoskeletal system, Ben Aknoun Hospital, Algeria. This study aimed to reveal the level of professional pressures facing the administrators of Ben Aknoun Hospital, and also to reveal the main sources behind the emergence of these pressures among these administrators, in addition to identifying the difference between them in exposure to these sources according to the sex variable, as this study attempted to also reveal the real level of mental health in the administrator, and finally to reveal the nature of the relationship that exists between the variables sources of professional stress and the level of mental health among the administrators of Ben Aknoun Hospital.

This study was conducted on a sample of (67) administrators. In the results of this study, we found that the administrators of Ben Aknoun Hospital suffer from high professional pressures, as it was found that approximately (72.6%) of the sample members of this study have a high level of work pressures, and this is due to sources related to each of working conditions, workloads, industrial relations, management policy in the health sector, wages and incentives, professional growth and development and the social status of the administrator, and there was no divergence between them concerning exposure to sources of professional pressures due to the gender variable.

We also found through this study that the administrators of Ben Aknoun Hospital enjoy a high level of mental health and that there is no inverse correlation between the sources of professional stress and the level of mental health. among the administrators of the Ben Aknoun hospital.

**Keywords:** professional stress, mental health, administrator, hospital institution.

المرسل: قاسي فريد

## 1 - مقدمة:

إن ظاهرة الضغط المهني من أكثر الظواهر والمواضيع اهتماما نظرا لأهميتها على مستوى الفرد والمجتمع، فالضغط المهني قضية شائكة ومعقدة بدليل وجود العديد من الدراسات السابقة التي تناولته في ميادين ومجالات متعددة على غرار القطاع الصناعي والخدماتي والتعليمي والصحي، فهذه الأخيرة انتقلت على أن مخرجات الضغط المهني تكون في أغلبية الأحوال سلبية على الجانب النفسي والجسدي للفرد

بصفة عامة والعامل بصفة خاصة، فهذا العمل لديه طموحات وأهداف يصبو دائما إلى تحقيقها منها ما هو متعلق بالأهداف العامة للمؤسسة ومنها ما هو متعلق بمصالحه ورغباته الخاصة وبطبيعة الحال هذا التنافس للوصول إلى هذه الأهداف سوف بلا شك يسبب له عوائق نفسية عبئ ذهني وفسولوجي ثقيل واستمرار هذه الأحوال لمدة زمنية معينة سيفقد العامل توافقه وتوازنه في حياته المهنية' كما أن التعرض المستمر لهذه الضغوط الحادة سوف يؤدي إلى ظهور أعراض جسمية ونفسية (محمد حسن علاوي 1998، ص 13).

ومن جهة أخرى اختلفت هذه الدراسات السابقة في تحديد العوامل والأسباب المباشرة في نشأة الضغط المهني حيث بينت بعض الدراسات أن التعرض للضغط المهني راجع إلى عاملين أساسيين وهما متطلبات العمل والخصائص الشخصية للفرد (باهي سلامي 2008، ص 15)، وزيادة على ما سبق ذكره أشارت الوكالة الأوروبية للأمن والصحة في العمل في تقريرها الصادر سنة 2002 أن الضغط المهني يصيب حوالي 28% من فئة العمال ما يعادل 41 مليون عامل أوروبي، بالإضافة إلى التقرير الصادر عن الكنفدرالية الأوروبية لنقابة الأجراء التي بينت فيه أن حوالي 30% من الأوروبيين يعانون من الضغط في العمل (le geroncris Tofini 2006) وفي دراسات التأمين الحديثة بينت أن نصف العمال يجدون عملهم مجهدا جدا، حيث يرى الربع منهم بأن الوظيفة أو المهنة هي مصدر الإجهاد في حياتهم المهنية (مسعودي رضا 2003، ص 5).

ومن منظور آخر بين بعض الباحثين وعلى رأسهم (حمدي ياسين 1999، ص 98) أن للضغط المهني مستويات مختلفة تتباين حسب شدة وطبيعة ومتطلبات كل مهنة، لكن بغض الدراسات أظهرت أن العاملين في المهن المرتبطة بالخدمات الإنسانية مثل الطب والتعليم والملاحة الجوية من أكثر الفئات تعرضا للضغط المهني (عبد الفتاح خليفات وعمان الزغلول، 2003). وبناء على ما سبق ذكره نطرح التساؤلات التالية:

- هل يعاني إداريي مستشفى بن عكنون من ضغوط مهنية ؟
- ما هي العوامل المسببة للضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون؟
- هل يوجد اختلاف بين إداريي مستشفى بن عكنون في التعرض للضغوط المهنية يعزى إلى متغير الجنس؟
- ما مستوى الصحة النفسية الموجودة لدى إداريي مستشفى بن عكنون؟
- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ومستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون؟

## 2 - فرضيات الدراسة:

- يعاني إداريي مستشفى بن عكنون من ضغوط مهنية مرتفعة .
- يتعرض إداريي مستشفى بن عكنون للضغوط المهنية بسبب محتوى وطبيعة العمل والعلاقات المهنية والأجر، الحوافز، النمو والتطور المهني، المكانة الاجتماعية، سياسة تسيير المؤسسة .
- هناك اختلاف بين إداريي مستشفى بن عكنون في التعرض للضغوط المهنية يعزى لمتغير الجنس.
- يتمتع إداريي مستشفى بن عكنون بمستوى منخفض من الصحة النفسية.
- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون.

## 3- أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق جملة من الأهداف من أهمها نذكر مايلي:
- تحديد مستويات الضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر.
  - التعرف على المصادر والعوامل المسببة للضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون.
  - تحديد الاختلاف الموجود بين إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر في إدراكهم لمصادر الضغوط المهنية وفقا لبعض الخصائص الفردية كالجنس.
  - التعرف على مستوى الصحة النفسية الموجودة لدى إداريي مستشفى بن عكنون.
  - الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين مصادر الضغوط المهنية ومستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون.

## 4- تحديد مفاهيم الدراسة:

هناك عدة محاولات لتعريف كلمة مفاهيم، ومن بينها تعريف معين خليل عمر بأنها "الصورة الذهنية الإدراكية المتشكلة بواسطة الملاحظة المباشرة لأكثر من مؤشر واحد من واقع ميدان البحث وبما أن دراستنا متعلقة بالعلاقة بين مصادر الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر سنقوم بتحديد المفاهيم التالية :

## 5- الضغوط المهنية :

- 5-1- اصطلاحا : هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد والبيئة والتي تسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق.

وكذلك تعرف بأنها حالة انفعالية تصيب الفرد، نتيجة لعدم توافقه مع بيئة العمل، جراء مواقف ومشكلات بيئية ومختلف المثبرات الداخلية والخارجية تفوق طاقته التكيفية، وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسلوكية والعضوية والاجتماعية والمهنية.

**5-2- إجرائيا :** هي تلك الحالة الانفعالية التي تحدث نتيجة مصادر مهنية، ونستدل عليها من خلال الأعراض النفسية والجسدية والسلوكية المهنية، التي سوف نقيسها بمقياس الضغوط المهنية الذي قمنا بإعداده .

## **6- المصادر المهنية :**

التي يمكن حصرها في :

**6-1- العبء الوظيفي و غموض الدور :** عدم قدرة الإداري من معرفة وتحديد مسؤولياته، مما يجعله يعمل دون وجود مقررات تنفيذ مهام، و بالتالي يعمل ساعات إضافية، ويتلقى أوامر من عدة أفراد ولا يبدع في عمله.

**6-2- ظروف العمل :** هي تلك البيئة ( مكان العمل والمناخ) التي تحيط بالإداري، والتي تتصف بأنها غير صحية وغير نظيفة، بالإضافة إلى نقص التجهيزات اللازمة وكل ما يساعد الإداري في عمله:من مكتب، كرسي. وسوء الأحوال المناخية داخل العمل كالرطوبة، الحرارة المرتفعة، الرائحة الكريهة، الغبار.

**6-3- الدعم الإداري :** يظهر من خلال العلاقة بين الإداري وإدارة العمل، مدى التنسيق والتعاون الذي يكون بين الطرفين.

**6-4- المرود والحوافز المادية :** ما يحصل عليه الإداري من أدائه لعمله اليومي سواء كان مادي أو معنوي (الراتب الشهري، امتيازات، ترقية).

## **7- الصحة النفسية :**

**7-1- اصطلاحا :** لقد تعددت وتنوعت تعريفات العلماء و الباحثين للصحة النفسية منها تعريف (وولمان 1974) فيعرفها على أنها " حالة من التوافق الجيد نسبيا و مشاعر الخير وتحقيق إمكانات وقدرات الفرد" ( غريب، 1999 :ص55).

كما يعرفها (موررغان وكنج 1975 Morgan& King ) بأنها"مصطلح عام يشير إلى التوافق الشخصي المتحرر نسبيا من الأعراض العصابية والذهانية".

7-2- إجرائيا: الصحة النفسية هي تحرر الشخص نسبيا من القلق و أعراض العجز مثل مشاعر التوتر العنيفة والاكنتاب، كما يشير إلى قدرة الفرد على إقامة علاقات بناءة مع ذاته ومع الآخرين والواقع وإلى القدرة على تحمل ضغوط الحياة ومواكبة متطلباتها المتغيرة، والتي سوف نقيسها بمقياس الصحة النفسية للراشدين من إعداد: الدكتور سيد عبد الحميد مرسي من جامعة الملك عبد العزيز والدكتور فاروق سيد عبد السلام من جامعة أم القرى .

#### 8- منهج الدراسة:

كل دراسة تحتاج إلى منهج قائما في ذاته، و الذي يعتبر كخطوة مهمة يقوم بها أي باحث للحصول على نتائج أكثر دقة وتنظيم، و من أجل تحقيق هذه الدراسة الحالية التي تناولت موضوع مصادر الضغوط المهني وعلاقته بالصحة النفسية قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لارتباطه بدراسة الموضوعات المتعلقة بالمجالات الإنسانية و وصفها كما هي في الواقع من حيث طبيعتها و درجة وجودها، فهذا المنهج يعتمد على جمع البيانات من خلال الاستجواب عينة كبيرة من الأفراد ومن ثم تبويبها وتحليلها وتفسيرها .

#### 9- مجتمع الدراسة:

نعني بمجتمع الدراسة جميع مفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث، و في الواقع الأمر دراسة المجتمع الأصلي كله يتطلب وقت طويلا و جهدا شاقا و تكاليف مادية مرتفعة، و يكفي أن يختار الباحث عينة ممثلة للمجتمع الأصلي لدراسة بحيث تحقق أهداف البحث و تساعده على إنجاز مهمته و يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع الإداريين من مختلف مصالح مستشفى بن عكنون بالجزائر والجدول رقم (1) يوضح بتفصيل العدد الإجمالي للإداريين بالمستشفى.

#### 10- عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (67) إداري تم اختيارهم بطريقة عشوائية و المتمثل 30% من المجمع الكلي للإداريين المنتسبين لمختلف المصالح الإدارية في المستشفى بـ (200) إداري حيث قمنا بتوزيع أداة الدراسة المكونة من استبيان مصادر الضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر و مقياس الصحة النفسية على ( 100) إداري يعملون في المصالح التالية : الإدارة العامة، المديرية الفرعية للموارد البشرية، المديرية الفرعية للشؤون الاقتصادية، المديرية الفرعية للمصالح الصحية، مصلحة جراحة العظام، مصلحة الرثة، مصلحة الأعصاب، مصلحة إعادة التأهيل الوظيفي، مصلحة الأشعة، المخبر و الصيدلة.

وبعد عملية جمع الاستبيانات تمكنا من استرجاع (70) استبيان ليتقلص العدد فيما بعد إلى (67) بسبب عدم ايجابية (03) إداري على جميع العبارات و البنود الواردة في أداة الدراسة و الجدول رقم (02)

يوضح بدقة توزيع الاستبيانات الموزعة و المسترجعة من المصالح الإدارية السابقة التي أجريت فيها هذه الدراسة.

الجدول رقم (01): توزيع الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من المصالح المعنية بالدراسة

اسم المصلحة	عدد الإداريين	إ. الموزعة	إ. المسترجعة
الإدارة العامة	41	35	25
المديرية الفرعية لإدارة الوسائل	48	40	27
المديرية الفرعية للشؤون الاقتصادية و الهياكل و التجهيز	32	10	05
المديرية الفرعية للمصالح الصحية	27	07	04
مصلحة جراحة العظام	11	02	01
مصلحة الرثة	08	01	00
مصلحة الأعصاب	06	01	01
مصلحة إعادة التأهيل الوظيفي	16	01	01
مصلحة الأشعة	06	01	01
المخبر	03	01	01
الصيدلة	02	01	01
<b>المجموع</b>	<b>200</b>	<b>100</b>	<b>67</b>

## 11- أداة الدراسة :

استبيان معد من طرف الباحث للكشف عن المصادر المتنوعة لظهور الضغوط المهنية لدى الإداريين ومقياس الصحة النفسية معد من طرف كل من الدكتور سيد عبد الحميد مرسي و الدكتور فاروق سيد عبد السلام للكشف عن مستوى الصحة النفسية لدى أفراد عينة هذه الدراسة.

## 12- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

### -الفرضية الأولى:

توقعنا وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر، و لاختيار هذه الفرضية قمنا بتقسيم الضغوط المهنية إلى مستويين:

- مستوى الضغوط المهنية المنخفض يتراوح ما بين (52-156) .
- مستوى الضغوط المهنية المرتفع يتراوح ما بين (157-260).

وقد أظهرت نتائج التحليل أن أغلبية إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر الذين تناولتهم هذه الدراسة لديهم مستوى مرتفع من الضغوط المهنية الذي تتراوح درجته ما بين (157-260) حيث قدر عددهم بـ 52 إداريي (ة) بنسبة مئوية بلغت 77.6%، ثم يليه إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر ذوي المستوى المنخفض من الضغوط المهنية الذي تتراوح درجته ما بين (52-156)، حيث قدر عددهم بـ 15 إداريي (ة) بنسبة مئوية بلغت 22.4% وعليه فقد جاءت هذه النتائج مطابقة لما توقعناه سابقا و بالتالي يمكن القول بأن إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر يعانون من ضغوط مهنية مرتفعة أنظر الجدول رقم (02).

الجدول رقم (02) : الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة حسب مستوى معاناتهم من الضغوط المهنية.

النسبة المئوية	عدد الإداريين	مستوى الضغوط المهنية
22.4%	15	مستوى منخفض من الضغوط المهنية (52-156)
72.6%	52	مستوى مرتفع من الضغوط المهنية (157-260)
100%	67	المجموع

#### - الفرضية الثانية:

توقعنا فيها أن إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر يتعرضون للضغوط المهنية بسبب ظروف العمل، أعباء المهنة العلاقات المهنية، سياسة التسيير في القطاع الصحي الأجر والحوافز، النمو والتطور المهني والمكانة الاجتماعية.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا فيها اختبار فريدمان لرتب، وقبل عرض النتائج نعرض أولا الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة من حيث المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، فقد أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لمحور ظروف العمل قد بلغ 33.68 بانحراف معياري يساوي 7.55 في حين قدر المتوسط الحسابي لمحور أعباء المهنة بـ 16.74 بانحراف معياري يساوي 3.74، أما محور العلاقات المهنية فقد قدر متوسطه الحسابي 24.38 بانحراف معياري بلغ 6.58 وكذلك بالنسبة للمحور المتعلق بسياسة التسيير في القطاع الصحي حيث قدر متوسطه الحسابي بـ 33.82 بانحراف معياري بلغ 5.99، كما بلغ المتوسط الحسابي لمحور الأجر والحوافز بـ 28.50 بانحراف معياري قدر بـ 6.62 في حين قدر المتوسط الحسابي لمحور النمو و التطور المهني بـ 17.68 بانحراف معياري بـ 3.93 أما بالنسبة لمحور

المكانة الاجتماعية فقد بلغ متوسطه الحسابي بـ 10.65 بالانحراف المعياري 2.82، انظر الجدول رقم (03).

الجدول رقم (03): الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة  
 حسب المصادر المسببة للضغوط المهنية لديهم.

محاوِر الضغوط المهنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ظروف العمل	33.68	7.55
أعباء المهنية	16.74	3.74
العلاقات المهنية	24.38	6.58
سياسة التسيير في القطاع الصحي	33.82	5.99
الأجر و الحوافز	28.50	6.62
النمو و التطور المهني	17.68	3.93
المكانة الاجتماعية	10.65	2.82

ويظهر تطبيق اختبار فريدمان على المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر ترتيب هذه المصادر، حيث جاء في المرتبة الأولى محور ظروف العمل، ثم يليه محور سياسة التسيير في القطاع الصحي، ثم جاء بعده محور الأجر والحوافز ليأتي عقبه محور العلاقات المهنية، وجاء بعده محور النمو و تطور المهني، ويليه محور أعباء المهنة و الجدول رقم (04) يوضح ترتيب هذه المصادر المسببة لضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر حسب نتائج اختبار فريدمان.

الجدول رقم (04): نتائج اختبار فريدمان للترتب

محاوِر مصادر الضغوط المهنية	متوسط الرتب
ظروف العمل	6.28
سياسة التسيير في القطاع الصحي	6.27
الأجر و الحوافز	5.12
العلاقات المهنية	4.16
النمو و التطور المهني	2.74
أعباء المهنة	2.35
المكانة الاجتماعية	1.09

وباعتبار اختبار فريدمان يتبع توزيع كاف مربع، فقد كانت ( $\chi^2$ ) 354.27 و هو اختبار دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.01$ )، بحيث قدرة الدلالة الإحصائية (P) بـ 0.00 / ( $P=0.0$ )، و عليه يعنى أن هذا الترتيب المقدم هو ترتيب موضوعي و دال و بالتالي نتائج هذا الاختبار جاءت مطابقة لما توقعناه سابقا و مفاده أن إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر يتعرضون للضغوط المهنية بسبب ظروف العمل وسياسة التسيير في القطاع الصحي و الأجر و الحوافز، و العلاقات المهنية، و النمو و التطور المهني، وأعباء المهنة و المكانة الاجتماعية أنظر جدول رقم (05).

الجدول رقم (05): قيمة  $\chi^2$

الدلالة الإحصائية (p)	مستوى الدلالة $\alpha$	درجة الحرية (ddi)	$\chi^2$
0.00	0.01	6	354.27

#### - الفرضية الثالثة:

توقعنا فيها وجود اختلاف بين إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر في التعرض لمصادر الضغوط المهنية وفقا لمتغير الجنس.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار (T.Test) لعينتين مستقلتين، و قبل عرض نتائج التحليل نتطرق أولا إلى الإحصاءات الوصفية للذكور و الإناث.

وتظهر الإحصاءات الوصفية أن متوسط مصادر الضغوط المهنية المرتبطة بمحور ظروف العمل لدى الإداريين الذكور قد بلغ 34.23 بانحراف معياري يساوي 6.91 في حين قدر متوسط نفس المحور لدى الإداريين الإناث بـ 33.34 بانحراف معياري 6.96، أما بالنسبة للمحور الثاني المتعلق بأعباء المهنة فقد بلغ متوسطه لدى الذكور بـ 17.53 بانحراف معياري 3.50 في بلغ متوسط نفس المحور لدى الانحراف معياري 3.84، و قد بلغ متوسط المحور الثالث المتمثل في العلاقات المهنية لدى الإداريين الذكور 25.11 بانحراف معياري 5.91 بينما بلغ متوسط نفس المحور لدى الإناث 23.92 بانحراف معياري 7.00 أما فيما يخص المحور الرابع المتمثل في سياسة التسيير في القطاع الصحي فقد قدر متوسطه لدى الذكور بـ 34.88 بانحراف معياري 6.63 في حين بلغ متوسط نفس المحور لدى الإناث بـ 33.14 بانحراف معياري 6.83 في حين بلغ متوسط نفس المحور لدى الإداريين الإناث بـ 28.22 بانحراف معياري 6.65 أما بالنسبة للمحور السادس المتعلق بالنمو و التطور المهني فقد بلغت قيمته عند الذكور 17.84 بانحراف معياري 4.24 في حين بلغ متوسط نفس المحور عند الإناث 17.58 بانحراف معياري

يساوي 3.78، كما تبين أيضا أن متوسط المحور السابع المرتبط بالنمو و التطور المهني قد بلغ عند مجموعة الذكور 10.8 بانحراف معياري قدر 2.95 في حين قدر متوسط نفس المحور عند مجموعة الإناث بـ 10.56 بانحراف معياري يساوي 2.68 والجدول رقم (06) يوضح جيدا هذه الإحصائيات الوصفية.

الجدول رقم (06): الإحصاءات الوصفية للمحاور مصادر الضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون حسب متغير الجنس.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الأفراد	الجنس	مصادر الضغوط المهنية
6.97	34.23	26	ذكور	محور ظروف العمل
7.96	33.34	41	إناث	
3.50	17.53	26	ذكور	محور أعباء المهنية
3.84	12.24	41	إناث	
5.91	25.11	26	ذكور	العلاقات المهنية
7.00	23.92	41	إناث	
6.63	34.88	26	ذكور	سياسة التسيير في القطاع الصحي
5.52	33.14	41	إناث	
6.83	28.00	26	ذكور	الأجر والحوافز
5.56	28.22	41	إناث	
4.24	17.84	26	ذكور	النمو و التطور المهني
3.78	17.58	41	إناث	
2.68	10.80	26	ذكور	المكانة الاجتماعية
2.68	10.56	41	إناث	

ويوضح الجدول رقم (06) بأن اختبار التجانس (f) غير دال لأن (  $p > 0.05$  ) وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث من حيث التباين في جميع المحاور ( ظروف العمل، أعباء المهنية، العلاقة المهنية، سياسة التسيير في القطاع الصحي الأجر و الحوافز، النمو والتطور المهني، المكانة الاجتماعية).

بينما بينت النتائج (T.Test) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في مصادر المسببة للضغوط المهنية لديهم والناجمة عن ظروف العمل، أعباء المهنية، العلاقات المهنية، سياسة التسيير في القطاع الصحي، الأجر والحوافز، النمو والتطور المهني، المكانة الاجتماعية و كانت نتائج قيم اختبار T كالتالي.

- ظروف العمل: قيمة (ت=0.48) و هي غير دالة لأن [p>(α = 0.05):(p=0.63)]
- أعباء المهنية: قيمة (ت=1.41) و هي غير دالة لأن [p>(α = 0.05):(p=0.16)]
- العلاقات المهنية: قيمة (ت=0.74) و هي غير دالة لأن [p>(α = 0.05):(p=0.45)]
- سياسة التسيير في القطاع الصحي: قيمة (ت=1.11) و هي غير دالة لأن [p>(α = 0.05):(p=0.27)]
- الأجر والحوافز: قيمة (ت=-0.49) و هي غير دالة لأن [p>(α = 0.05):(p=0.62)]
- النمو و التطور المهني: قيمة (ت=0.25) و هي غير دالة لأن [p>(α = 0.05):(p=0.80)]
- المكانة الاجتماعية: قيمة (ت=0.35) و هي غير دالة لأن [p>(α = 0.05):(p=0.72)]

جدول رقم (07): نتائج اختبار (T.Test) حول مصادر الضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون حسب متغير الجنس.

إختبار (T)		إختبار (F)		المحاور
د.الإحصائية P	قيمة T	د.الإحصائية P	قيمة F	
0.63	0.48	0.32	1.00	محور ظروف العمل
0.16	1.41	0.80	0.06	محور أعباء المهنية
0.45	0.74	0.32	0.98	محور العلاقات المهنية
0.27	1.11	0.44	0.58	سياسة التسيير في القطاع
0.62	-0.49	0.58	0.29	الأجر و الحوافز
0.80	0.25	0.08	3.11	النمو و التطور المهني
0.72	0.35	0.67	0.18	المكانة الاجتماعية

#### - الفرضية الرابعة:

توقعنا فيها وجود مستوى منخفض من الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحديد مستويين من الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر، وبناء على ما جاء في طريقة تصحيح هذا المقياس يمكن تحديد الدرجة الدنيا و القصوى لكل مستوى كمايلي:

• مستوى منخفض من الصحة النفسية: بعد أن يتحصل المستجيب على علامة تتراوح ما بين (70-105).

• مستوى مرتفع من الصحة النفسية: بعد أن يتحصل المستجيب على علامة تتراوح ما بين (106-140).

وقد أظهرت نتائج التحليل أن أغلبية لدى إداريي مستشفى بن عكنون الذين تناولتهم هذه الدراسة لديهم مستوى مرتفع من الصحة النفسية الذي تتراوح درجته ما بين (106-140). حيث قدر عددهم بـ 38 إداريي بنسبة مئوية بلغت 56.7% ثم يليه إداريين ذوي المستوى المنخفض من الصحة النفسية الذي تتراوح درجته ما بين (7-105)، حيث قدر عددهم بـ 29 بنسبة مئوية بلغت 43.3%. و عليه فقد جاءت هذه النتائج مخالفة لما توقعناه سابقا بأن إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر يتمتعون بمستوى منخفض من الصحة النفسية في حين بينت نتائج هذه الدراسة عكس ذلك: أنظر الجدول رقم (08).

الجدول رقم(08): الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة حسب مستوى الصحة النفسية.

النسبة المئوية	عدد الإداريين	مستوى الصحة النفسية
43.3%	29	مستوى منخفض من الصحة النفسية [70-105]
56.7%	38	مستوى مرتفع من الصحة النفسية [106-140]
100%	67	المجموع

#### - الفرضية الخامسة:

توقعنا فيها وجود علاقة ارتباطيه عكسية سلبية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية ومستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر.

والاختبار هذه الفرضية قمنا بحسب معامل الارتباط البسيط (Pearson) الذي يسمح بالتعريف على طبيعة العلاقة التي تربط بين متغيري هذه الدراسة (مصادر الضغوط المهنية و مستوى الصحة النفسية)، أنظر الجدول رقم (09)

الجدول رقم (09): نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson)

القرار الإحصائي	الدالة الإحصائية p	مستوى الدالة $\alpha$	معامل الارتباط Pearson	عدد الأفراد العينة	متغير الدراسة
غير دال	0.45	0.05	0.095	67	مصادر الضغوط المهني
					مستوى الصحة النفسية

وقد تبين من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (09) أن قيمة معامل الارتباط البسيط (Pearson) غير دال عند مستوى الدلالة أو الخطأ ( $\alpha = 0.05$ ) لأن الدلالة الإحصائية (p) أكبر من مستوى الدلالة ( $p > \alpha = 0.05$ ) ،  $p = 0.095$  ] / ( $\alpha = 0.05$ ) ، مما يدل بكل وضوح على عدم وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين متغير مصادر الضغوط المهنية و مستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون، و يتبين ذلك في قيمة (R) التالية: ( $R = 0.095$ ) و هي غير دالة لأن  $p = 0.095$  ] ، ( $p > \alpha = 0.05$ ) ، و عليه فإن هذه النتائج قد جاءت مخالفة لتوقعتنا السابقة.

### 13- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

#### - الفرضية الأولى:

مستوى الضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر.

لقد بينت نتائج هذه الدراسة الحالية أن إداريي مستشفى بن عكنون يعانون من ضغوط مهنية مرتفعة و قد يرجع هذا الارتفاع في مستوى الضغوط المهنية إلى العديد من المشاكل التي يعانيها القطاع الصحي بالجزائر سواء المتعلقة بظروف العمل (نقص التهوية، ضيق المكاتب، الضوضاء والضجيج، ارتفاع درجة الحرارة داخل المكاتب) أو سياسة التسيير (كفص المشاركة في اتخاذ القرارات وسياسة الترقية) أو الأجر والحوافز مثلا: عدم تماشي الأجر المدفوع مع الجهد المبذول وهذا التفاعل بين هذه المشاكل من شأنه أن يؤزم ويعقد حالته النفسية للإداري بصفة عامة و يزيد من شدة الضغوط المهنية لديه بصفة خاصة بمعنى آخر كلما زاد احتكاك الإداري بهذه الظروف والمواقف كلما زاد معها مستوى الضغط لديه ومن جهة أخرى اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع النتائج الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الضغوط المهنية ففي الدراسات العربية نجد دراسة (اللوزي والحنيطي 2003) التي بينت أن العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية يتعرضون لضغوط مهنية، ودراسة (النعاس 2005) التي أشارت أيضا إلى وجود ضغوط مهنية بشركة العاملة للكهرباء بمدينة مصراتة ليبيا، كما بينت دراسة (القبلان 2004) وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى العمال في المكاتب الأكاديمية في المملكة العربية السعودية

بالإضافة إلى دراسة ( شحام عبد الحميد 2006-2007) التي توصلت هي الأخرى إلى وجود مستوى عالي من الضغوط المهنية.

أما فيما يخص الدراسات الأجنبية فقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع كل من دراسة ( Gaertner and Ruhe 1981) التي توصلت إلى وجود مستوى عالي من الضغوط المهنية لدى المراجعين الذين يعملون في المكتبات في ألمانيا كما نجد دراسة (Collins and Killough 1989) التي هدفت لتعرف على أهم الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها على مستوى التعليمي وعلى مستوى الفردي للإدارة ضغوط العمل والسيطرة عليها و التي أظهرت نتائجها وجود مستوى علي من الضغوط المهنية.

#### - الفرضية الثانية:

المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر.

لقد بينت نتائج هذه الدراسة أن إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر، يتعرضون لمستوى مرتفع من الضغوط المهنية بسبب مجموعة معينة من المصادر التي ارتبطت على التوالي بمحاور لها علاقة بظروف العمل (كنقص التهوية بالمكاتب، ضيق المكاتب) وسياسة التسيير في القطاع الصحي (كنقص المشاركة في اتخاذ القرارات، سياسة الترقية) ، الأجر والحوافز (كعدم تماشي الأجر المدفوع مع الجهد المبذول) ، والعلاقات المهنية (مثل غياب الدعم والمساندة من قبل الإدارة)، والنمو والتطور المهني (مثل عدم مناسبة المعايير المستخدمة في الترقية) و أعباء المهنة (كالمعمل لساعات إضافية).

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة سواء كانت العربية و الأجنبية فيما يخص تحديد الكشف عن المصادر المسببة في بروز الضغوط المهنية لدى العمال بصفة عامة و عمال الإدارة بصفة خاصة مثل دراسة (القبلان 2004) التي أشارت إلى أن العمال في المكتبات في المملكة العربية السعودية يتعرضون لضغوط مهنية بسبب المصادر المتعلقة ( عدم وجود الدعم الإداري، غموض الأدوار و تعددها، التطور المهني ، المردود المالي، تقييم الأداء الوظيفي، الاتصال الإنساني)، كما تمكنت دراسة (النعاس 2005) من تحديد مصادر الأساسية لضغوط المهنية لدي العاملين لشركة الكهرباء بمدينة مصراتة ليبيا و التي تمثلت في العلاقة مع الزملاء صراع الدور غموض الدور، العلاقة مع الرؤساء، حجم العمل، نوع العمل، العلاقة مع المنتفعين، نمو و تقدم المهني، الهيكل التنظيمي، الاستقرار الوظيفي، الراتب والحوافز التشجيعية.

كما اتفق هذه الدراسة أيضا مع دراسة ( اللوزي و الحنيطي 2003 ) التي بينت أن ظهور الضغوط المهنية لدى العمال في المستشفيات الحكومة بالأردن مرتبط مباشرة بطبيعة العمل و بيئة العمل المادية وطبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة، السلامة و الصحة المهنية، العلاقات داخل بيئة العمل. ومن جهة أخرى نجد الدراسات الأجنبية مثل دراسة (Collins and Killough 1989) التي أظهرت أن مصادر ضغوط مهنية ترجع إلى سبابين رئيسيين هما ظروف العمل و أوقات العمل.

#### - الفرضية الثالثة:

اختلاف إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر في التعرض لمصادر الضغوط المهنية وفقا لمتغير الجنس.

لقد بينت نتائج هذه الدراسة الحالية عدم وجود اختلاف بين إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر من حيث متغير الجنس.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة الحالية مع دراسة ( كركالدي ومارتن 2000) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغط العمل تعزى إلى الجنس.

كما جاءت هذه النتائج الحالية مخالفة للعديد من الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية ففي الدراسات العربية فقد توصلت دراسة ( المشعان 2001) إلى وجود فروق دالة إحصائية بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث في مصادر ضغوط العمل، حيث كانت الإناث أكثر تعرضا لضغوط العمل من الذكور (العيدروس 2004، ص 51) وقد اختلفت أيضا مع دراسة (عزت و جلال 1997) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في الشعور بالضغوط النفسية المتعلقة بالعمل مع تلاميذ المرحلة الابتدائية و كانت الفروق لصالح الذكر، ولعل هذا الاختلاف في النتائج المذكورة سابقا راجع إلى بعض المميزات و الخصائص الشخصية أو الاجتماعية أو حتى الثقافية، فعندما نتكلم عن الخصائص الشخصية نقصد بها الذكاء والإدراك والانتباه و عندما نتكلم عن الجانب الاجتماعي فنقصد بها مجموعة الظروف التي يعيش فيها أفراد عينة الدراسة الحالية على غرار المستوى المعيشي ومستوى الرفاهية والتنمية الاجتماعية. أما بنسبة للجانب الثقافي فإنه يلعب دور هام في التأثير على اختلاف النتائج الحالية مثل القيم والعادات والتقاليد التي تختلف من مجتمع إلى آخر سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تحديد مستوى الضغوط المهنية بين الذكور والإناث.

بالإضافة إلى هذه الأمور المذكورة سلفا يمكن أن نرجع هذا الاختلاف في نتائج الدراسة إلى الإجراءات المنهجية التي تختلف من دراسات إلى أخرى سواء تعلق الأمر بكيفية تحديد وضبط عينة الدراسة و كيفية إعداد وصياغة أدوات جمع البيانات وأيضا طريقة تحليل المعطيات المتحصل عليها.

#### - الفرضية الرابعة :

مستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر.

لقد بينت نتائج الدراسة الحالية أن إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر يتمتعون بمستوى مرتفع من الصحة النفسية، وقد جاءت نتائج هذه الدراسة الحالية مخالفة لتوقعاتنا السابقة، ومن جهة أخرى فقد اتفقت نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة ( ابتسام أبو العمرين 2008) التي بينت أن الممرضين والممرضات يتميزون بمستويات عالية من الصحة النفسية حيث بلغت نسبتها لدى الممرضين 87,82% ونسبتها لدى الممرضات 83.88%. كما نجد أيضا دراسة (محمد جودت ناصر 2006) التي أظهرت وجود مستوى عالي من الصحة النفسية وهذا راجع للاهتمام بالإدارة بالعاملين، ومن جهة أخرى جاءت نتائج هذه مخالفة لبعض الدراسات على غرار دراسة (حنان عبد الرحيم الأحمدي 2000) التي بينت وجود أعراض نفسية بنسبة 25% ووجود أعراض جسمية بنسبة 31% بالإضافة إلى دراسة (حمزاوي سهى ومومي دليلية) التي توصلت إلى أن العمال في داخل المصانع يصابون بأمراض نفسية ويعانون من مشاكل صحية.

وهذا راجع ربما إلى العديد من العوامل والظروف منها ما هو متعلق بصورة أساسية بالإجراءات المنهجية كحجم العينة، كيفية اختيارها، والحدود الزمنية والمكانية لإجراء هذه الدراسات ومنها ما هو متعلق بالقيم والمعتقدات الثقافية التي تتفاوت من مجتمع لآخر.

#### - الفرضية الخامسة :

طبيعة العلاقة الارتباطية الموجودة بين مصادر الضغوط المهنية ومستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر.

لقد بينت نتائج هذه الدراسة الحالية عدم وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين متغيري مصادر الضغوط المهنية ومستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون وقد جاءت نتائج هذه النتائج مخالفة لتوقعاتنا السابقة التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين هذين المتغيرين وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة الحالية مع دراسة (النعاس 2005) التي توصلت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية لدى العاملين في الشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة.

وقد يرجع هذا الاختلاف في النتائج إلى مجموعة من العوامل المحتملة على غرار :

- الإجراءات المنهجية : كحجم العينة، كيفية اختيارها.
- عدم موضوعية المستجيب في تقديم الإجابات والتردد في تقديم الوصف الحقيقي لحالاتهم النفسية.
- تأثير المجال الزمني ونقصد بالمجال الزمني الوقت المخصص لتوزيع وجمع ومعالجة البيانات في طبيعة الإجابات المقدمة من طرف إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر .
- تأثير الخصائص والمتغيرات الفردية في طبيعة الإجابات على غرار طبيعة الجنس وسنوات الخبرة والسن.

### 15- خاتمة:

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع " مصادر الضغوط المهنية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر وعلاقته بالصحة النفسية - دراسة ميدانية في الجزائر " ، وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغوط المهنية الذي يتعرض له إداريي مستشفى بن عكنون ، والكشف أيضا عن المصادر الرئيسية التي تقف وراء ظهور هذه الضغوط لدى هؤلاء الإداريين بالإضافة إلى تحديد الاختلاف الموجود بينهم في التعرض لهذه المصادر وفقا لمتغير الجنس ، كما حاولت هذه الدراسة أيضا الكشف عن المستوى الحقيقي للصحة النفسية عند الإداري ، وفي الأخير الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين متغيري مصادر الضغوط المهنية ومستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون. وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (67) إداري تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين جميع الإداريين الموجودين بالمستشفى والمقدر عددهم بـ (200) إداري(ة) ، حيث قمنا بتوزيع أداة الدراسة المكونة من استبيان مصادر الضغوط المهنية (من إعداد الباحث) ومقياس الصحة النفسية على أفراد عينة هذه الدراسة الذين يعملون في مختلف مصالح مستشفى بن عكنون بالجزائر كمصلحة الإدارة العامة، المديرية الفرعية لإدارة الوسائل، المديرية الفرعية للشؤون الاقتصادية والهيكل، المديرية الفرعية لمصالح الصحة، مصلحة جراحة العظام، مصلحة الرثة، مصلحة الأعصاب، مصلحة التأهيل الوظيفي، مصلحة الأشعة، المخبر، الصيدلة. وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- يعاني إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر من ضغوط مهنية مرتفع ، حيث تبين أن حوالي (72.6%) من أفراد عينة هذه الدراسة لديهم مستوى مرتفع من الضغوط المهنية.

- يتعرض إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر للضغوط المهنية بسبب مصادر مرتبطة بكل من ظروف العمل، أعباء المهنة، العلاقات المهنية، سياسة التسيير في القطاع الصحي، الأجر والحوافز، النمو والتطور المهني، المكانة الاجتماعية.
- عدم وجود اختلاف بين إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر حول التعرض لمصادر الضغوط المهنية يعزى إلى متغير الجنس.
- يتمتع إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر بمستوى مرتفع من الصحة النفسية.
- عدم وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر الضغوط المهني ومستوى الصحة النفسية لدى إداريي مستشفى بن عكنون بالجزائر.

#### 16- اقتراحات الدراسة :

- على ضوء النتائج التي تمخضت عن هذه الدراسة، ارتأينا أن نقدم مجموعة من الاقتراحات التي نوجزها في النقاط التالية :
- ضرورة تحسين العلاقات المهنية داخل محيط المؤسسة الاستشفائية بين الإدارة والإداريي من جهة، وبين الإداريي وزملائه في العمل من جهة ثانية.
  - التركيز أكثر على انتقاء و اختيار الإداريين المؤهلين فعلا و هذا من خلال وضع وتطوير اختبارات ومقاييس تتماشى مع هذا الغرض.
  - تحسين المرتبات الشهرية، وغيرها من الحوافز المادية والمعنوية، والحرص على تطبيق العدالة في منح فرص الترقية المتوفرة على أساس الكفاءة والمؤهلات العلمية.
  - الاهتمام بتحسين ظروف العمل في المؤسسة الاستشفائية للتخفيف من أعباء المهنة، والعمل على توفير كل المستلزمات والوسائل التعليمية.
  - تدريب الإداريي على استراتيجيات مواجهة وتسيير الضغوط المهنية خاصة الذاتية منها بالإضافة إلى حثهم على ممارسة بعض الأساليب للتخفيف من شدة الضغط كالرياضة والاسترخاء واستماع الموسيقى.
  - مراجعة أساليب و برامج التكوين من خلال الاحتكاك بالتجارب العربية والغربية الرائدة في هذا المجال.
  - عقد دورات تكوينية و تدريبية وعمليات تأهيل تلبي حاجات الإداريي المهنية، بشرط أن تتم هذه الدورات بعد حصر الحاجات الحقيقية والفعلية للإداريي.
  - مواصلة الدراسة في موضوع الضغوط المهنية والصحة النفسية لتشمل ميادين ومنظمات أخرى خدماتية واقتصادية.

## 17- قائمة المراجع:

### - المراجع باللغة العربية:

- 1- عبد الرحمان بن أحمد هيجان ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. معهد الإدارة العامة، الرياض،السعودية، 1998.
- 2- الدسوقي كمال ، النمو التربوي للطفل والمراهق ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، لبنان 1979.
- 3- السيد البهي فؤاد ، علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري ، دار الفكر العربي ، القاهرة - مصر، 1978 .
- 4- السيد عبد الرحمان محمد ، نظريات الشخصية ، دار القباء للطباعة والنشر والتوزيع ،الإسكندرية - مصر، 1998.
- 5- السيد عثمان فاروق، القلق وإدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي ، ط 1 ، القاهرة - مصر ، 2001 .
- 6- الطريبي بن سليمان عبد الرحمان ، الضغط النفسي - مفهومه تشخيصه وطرق علاجه ومقاومته ، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة ، ط 1 ، 1994 .
- 7- بهادر محمد علي سعدية ، من أنا؟ ، دار التقدم العلمي مؤسسة الكويت ، الكويت ، 1993.
- 8- زهران عبد السلام حامد ، الصحة النفسية والعلاج النفسي ، عالم الكتب للطباعة والنشر ، ط 2 ، القاهرة - جمهورية مصر العربية ، 1977.
- 9- سعد جلال ، المرجع في علم النفس ، دار الفكر العربي ، القاهرة - جمهورية مصر العربية ، 1987.
- 10- سلامة محمد ، الإرشاد النفسي (منظور إنمائي) ، مكتبة الأنتقو - مصرية ، القاهرة - جمهورية مصر العربية 1985.
- 11- سهير كامل أحمد ، التوجيه والإرشاد النفسي ، مركز الاسكندرية ، ط 1، القاهرة - مصر ، 1999.
- 12- عسكر علي ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ، ط 3 ، دولة الكويت ، 2003 .
- 13- فائق أحمد ، الأمراض النفسية والاجتماعية ، مطبعة الكويت ، القاهرة - جمهورية مصر العربية ، 1984 .
- 14- فرج أحمد فرج ، سيكولوجية الشخصية ، كلية الآداب - جامعة عين الشمس ، القاهرة - مصر ، 1980.
- 15- فرغلي فراج ، مرضى النفس في تطرفهم واعتدالهم ، لهيئة المصرية العامة للتأليف والنشر ، القاهرة - مصر ، 1971.
- 16- ماهر أحمد ، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات ،الدار الجامعية ، الطبعة 8 ، الإسكندرية - جمهورية مصر العربية ، 2002.

- 17- هيجان عبد الرحمان أحمد ، ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ،الرياض - المملكة العربية السعودية ،1998 .
- 18- عثمان يخلف، علم النفس الصحة والأسس النفسية والسلوكية، ط1، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة،2001.
- 19- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2008.
- 20-الأحسن حمزة، مصادر الضغط المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي وانعكاساتها على تقدير الذات لديهم، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم - جامعة الجزائر ، 2015.
- 21- الروقي سعد بن معتاد عايد ، الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، دراسة مسحية على ضباط الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها ، رسالة ماجستير ،كلية الدراسات العليا - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض - المملكة العربية السعودية ،2003 .
- 22- عطوي سعد الدين ، الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي دراسة ميدانية بمركز التكوين المهني والتمهين لبلدية بوقاعة ولاية سطيف ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة منتوري ، قسنطينة - الجزائر،2010 .
- 23- علوطي عاشور ، الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد وعلاقته بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة منتوري ،قسنطينة - الجزائر . 2008 .
- 24- ماجد فهد سعود القرشي ، ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ،كلية الدراسات العليا - جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض المملكة العربية السعودية ،2010.
- 25- محمد فرج الله مسلم أبو الحصين ، الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات ، رسالة ماجستير ،كلية التربية - الجامعة الإسلامية ، فلسطين ،2010.
- 26- مدني عثمان ، الضغط المهني لدى إطارات المركب الصناعي للغاز (سوناطراك - حاسي الرمل) مصادره وأعراضه وأساليب مواجهته ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة الجزائر ،2009.

27- مسعودي رضا ، الضغط المهني لدى أطباء مصلحة الاستجالات - مصادره وأعراضه ومؤشراته ، رسالة ماجستير ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا - جامعة الجزائر .2003

- المراجع باللغة الأجنبية:

28-Almudever.B , Stress et souffrance au travail :des recherches pour agir , Actes du séminaire , Semaine européenne de la sécurité et de la santé au travail-Albi Ecole des mines ,Ministère des affaires sociales du travail et de la solidarité ,2002.

29- Baudelaut.C&Gollac.M ,Travailler pour être heureux ? Le bonheur de travailler en France ,édition Odile Jacob ,Paris – France ,2003.-46

30- Boudoukha.A ,Etudeconjointe du burnout et des troubles de stress traumatique dans une population à risques ,cas des professionnels en milieu carcécal ,thèse de doctorat en psychologie ,Université Lille 3 - Charles de Gaule France ,2006.