

الضغوط المهنية وآليات إدارتها

أ. هبيرة نريمان صبرين
جامعة عنابة

ملخص

ترك ضغوط العمل آثاراً سلبية على الفرد والمنظمة، فهي تؤثر عليه من الناحية النفسية والجسدية وبالتالي أدائه في العمل، ولما كان من الصعب تجنب الضغط أو إزالته نهائياً لجأت المنظمات إلى تطبيق استراتيجيات تنظيمية بغية التخفيف من آثاره ومساعدة الفرد على أداء مهامه بصورة أفضل.

مقدمة:

بالرغم من انتشار العمل الصناعي وتوسعه وتأثيره على الفرد، فالدراسة الجادة لسلوك العمل ومشكلاته في المنظمات، تعتبر ظاهرة حديثة نسبياً، بدأ الاهتمام بها بعد التفطن إلى أهمية العنصر البشري في العملية الإنتاجية، ومن هذا المنطلق جاء الاهتمام ببيئة العمل، وبالضغط المهني الذي ينعكس على فعالية المنظمة، ونوعية العمل (ضبع مريم، 2011، ص 01)، حيث يعاني العاملون من ضغوطات مختلفة يحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع البعض الآخر إلى اليأس والإحباط و انخفاض الإنتاجية (عثمان مريم، 2010، ص 17). لهذا سعت المنظمات إلى إدارة هذه الضغوط إلى أقل درجة ممكنة من خلال الاستراتيجيات التي تكون على مستوى الفرد والمنظمة.

أولاً/ مفهوم الضغط :

الأصل اللغوي للفظ Stress انه حالة من الطحن أو الكبس أو العصر فقد جاء هذا المعنى في المعجم المختار، حيث يشير إلى أن أصل الكلمة "ض غ ط" أي عصره وضيق عليه وقهره وهو بدل على "الشدة" أو "المشقة" (ابن منظور، 1975، ص 342)، وجاء في المورد لمعنى يضغط (Stress) أنها إرغام أو إجهاد أو إلحاح وهو مشتق من ضغط Press. بمعنى ضيق، كبس، أو ضغط تحت الشعور بالوطأة أو الإجهاد، وقد جاء في معجم علم النفس والتحليل النفسي أن الضغط هو مجموعة من العوامل الخارجية والداخلية، الضاغطة على الفرد بدرجة تولد لديه إحساساً بالتوتر وإذا ما زادت شدته تفقده توازنه (ابتسام عبد المجيد الحلو، 1998، ص 12).

فالضغط إذا كلمة مجردة نستدل عليها من خلال ردود أفعال الفرد الواقع تحت تأثير الضغط.

وما يلفت الانتباه أيضاً هو أن هذا المصطلح منذ ظهوره اتخذ تعاريف متعددة، واستخدم في تخصصات وميادين مختلفة حتى أن أغلب الباحثين الذين واجهتهم هذه المشكلة اقترحوا أن يعرف هذا المفهوم حسب المنظور الخاص لكل باحث وهذا راجع دون شك إلى تعقد الظاهرة التي تخص كل جوانب الحياة، وهذا من جهة، ومن جهة أخرى نجد أن هناك ثلاث اتجاهات لتعريف الضغط (مزياي فتيحة، 2006، ص 34) وهي كآلاتي :

• الاتجاه الأول : الضغط بوصفه مثير في البيئة المحيطة بالفرد:

يميل أصحاب هذا الاتجاه إلى قصر مسبباتها على المثيرات والأحداث المختلفة الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد، مثل وفاه شخص عزيز، أو الكوارث الطبيعية كالزلازل أو الحروب دون الأخذ بالاعتبار القوى الذاتية للفرد، أو ردود أفعاله التي يبدونها تجاه هذه المثيرات، التي ينتج عنها مجموعة من التغيرات النفسية والجسدية. ومن أنصار هذا الاتجاه (Rahe et Holme)

حيث قاما بقياس هذه الأحداث حيث تم تقسيمها إلى حوادث مفاجئة، وحوادث مزمنة وذلك بإنشاء سلم تغيير الأحداث الحياتية يتضمن هذا السلم قائمة تجمع بين 43 حادث ضاغط، تم اختيارهم بعد إجراء دراسة منظمة على عينة تتكون من 5000 فرد، وترتبط الحوادث بنمط حياتهم، وبعتراف (Holme) و(Rahe) أن الحوادث الحياتية التي تعترض الفرد ليست متساوية سواء من حيث درجة تغيرها أو درجة التكيف الذي يتطلبه حيث حدد وزنا لكل بند من بنود السلم الذي تم تصميمه بعد أن طلب من 349 فرداً إعطاء درجة للتكيف الشخصي الذي يتطلبه كل حادث بتعرضهم في حياتهم اليومية بحيث تتراوح الدرجة بين 0 و100 ومن بين النتائج التي تم التوصل إليها إعطاء درجة 100 لوفاة احد الزوجين ودرجة 73 للطلاق ودرجة 50 للزواج.. الخ.

وفي هذا الإطار يشير كل من بريف وشولز وسل في تحديدهم للضغط بأنه المصادر الموجودة في بيئة العمل والتي تؤثر في سلوكهم وشعورهم بالتوتر في العمل (غربي صبرينة، 2012، ص ص 43-44).

• الاتجاه الثاني : الضغط باعتباره استجابة :

يركز أصحاب هذا الاتجاه على استجابة الفرد للمصادر المسببة للضغوط دون اعتبار لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع بيئة العمل، لأنهم يقيسون النتيجة التي تنجم عن حالة الضغوط والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير أو المسبب.

ويعتبر (Hans Selye) من أهم الباحثين ورواد هذا الاتجاه حيث يعرف الضغط بأنه "استجابة فيزيولوجية لمثير ضاغط، ويأخذ هذا المفهوم عدة أشكال لأثر الضغط منها الايجابية ومنها السلبية" (Jean Benjamin Stora، 1995، ص 06p). ويرى SELYE أن ردود الفعل الناتجة عن الضغوط تتبع نمطاً يدعى "نمط التكيف العام للأعراض المزمنة" GENERAL ADAPTATION SYNDROME حيث ان ردود الأفعال التي يبديها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها، تساعده على تحقيق التكيف والتعامل مع مسببات تلك الضغوط التي يواجهها، وبرزت داخل الأجهزة الباطنية والغدد بإفرازها لعدة هرمونات أثناء ظهور الزملة العامة للتكيف (SGA) والتي هي تفاعل القوة المؤثرة، ومواجهة الجسم لها لاسترجاع التوازن الأساسي للجسم، والتكيف مع المواقف الجديدة، وانطلاقاً من وجهة نظر العالم "هانس سيلبي" فإن آلية حدوث ردود أفعال الفرد تجاه الضغوط التي يتعرض لها تنم وفقاً لثلاث مراحل متتالية

*مرحلة التنبيه أو الإنذار: وتعتبر عنها ردود الفعل الجسمية للفرد في حالة الضغط، حيث يقوم الجسم بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ينتج عنها تغيرات جسمية متعددة، مثل سرعة ضربات القلب، زيادة معدل التنفس، ارتفاع ضغط الدم، زيادة سكر الدم.

*المرحلة المقاومة: في هذه المرحلة يحاول الجسم التغلب على الأعراض التي نتجت عن المرحلة الأولى السابقة، فيشعر بالقلق والتوتر، مما يترتب عليه وقوع الفرد في بعض الأخطاء واتخاذ بعض القرارات الغير صائبة والتعرض للأمراض بسبب فقدان السيطرة على المواقف المختلفة.

*مرحلة الإرهاق: حين تنهار المقاومة ويصبح الجسم غير قادر على التكيف، هنا تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي كالصداع، قرحة المعدة، تصلب الشرايين، وأمراض القلب وغيرها من الأمراض التي تؤدي بالفرد في النهاية إلى انخفاض مستوى أدائه في العمل (غربي صبرينة، مرجع سابق، ص 45).

• الاتجاه الثالث: الضغوط باعتبارها تفاعل بين الفرد والبيئة :

ومن أنصار هذا الاتجاه (Lazarus & Folkman) 1984 حيث بريان أن الضغط ليس مثيراً ولا استجابة ، بل هو علاقة خاصة بين الفرد وبيئته يقيّمها هذا الأخير بأنها مرهقة وأنها تفوق قدراته وتعرض وجوده للخطر، مشيراً بذلك إلى العمليات الوسيطة بين المثير والاستجابة، هذه الأخيرة التي يحددها في:

-التقييم: يستند إلى إدراك المتطلبات التي تفوق القدرات الفيزيولوجية والنفسية للفرد.

-المواجهة: تستند إلى الجهود الفكرية والسلوكية للتعامل مع المطالب المفرطة. (بن زروال فتيحة، 2008، ص37).

وينقسم التقييم حسب لازاروس إلى :

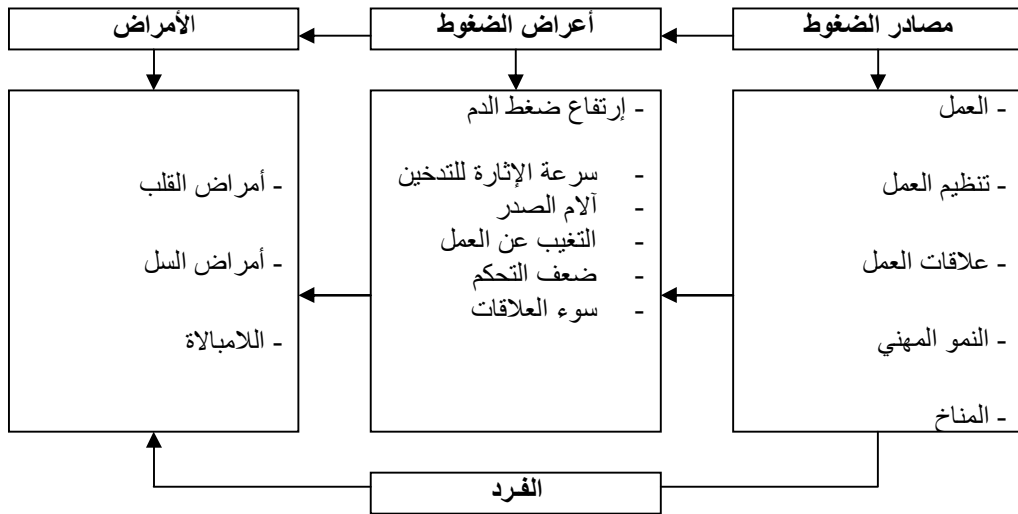
*تقييم أولي : وهو الذي يحدد وجود درجة التهديد الناتج عن المنبه الخارجي.

*تقييم ثانوي: وهي التي تحدد فيها الاستراتيجيات التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر مع الموقف، وهو الحد لعمليات التعامل أو المواجهة (Coping) اللازمة للتخلص من الخطر. (Dominique servant، 2011، p08)

ومن خلال عرض وجهات النظر الثلاثة التي تناولت الضغط يتضح لنا أن ضغوط العمل ما هي إلا استجابة لمجموعة من المثيرات الخارجية المتمثلة في عوامل الضغط والآتية من المحيط الخارجي الاجتماعي والثقافي ومن عوامل داخلية فردية .

ثانياً/ النماذج المفسرة للضغط: توجد العديد من النماذج المفسرة للضغط من بينها :

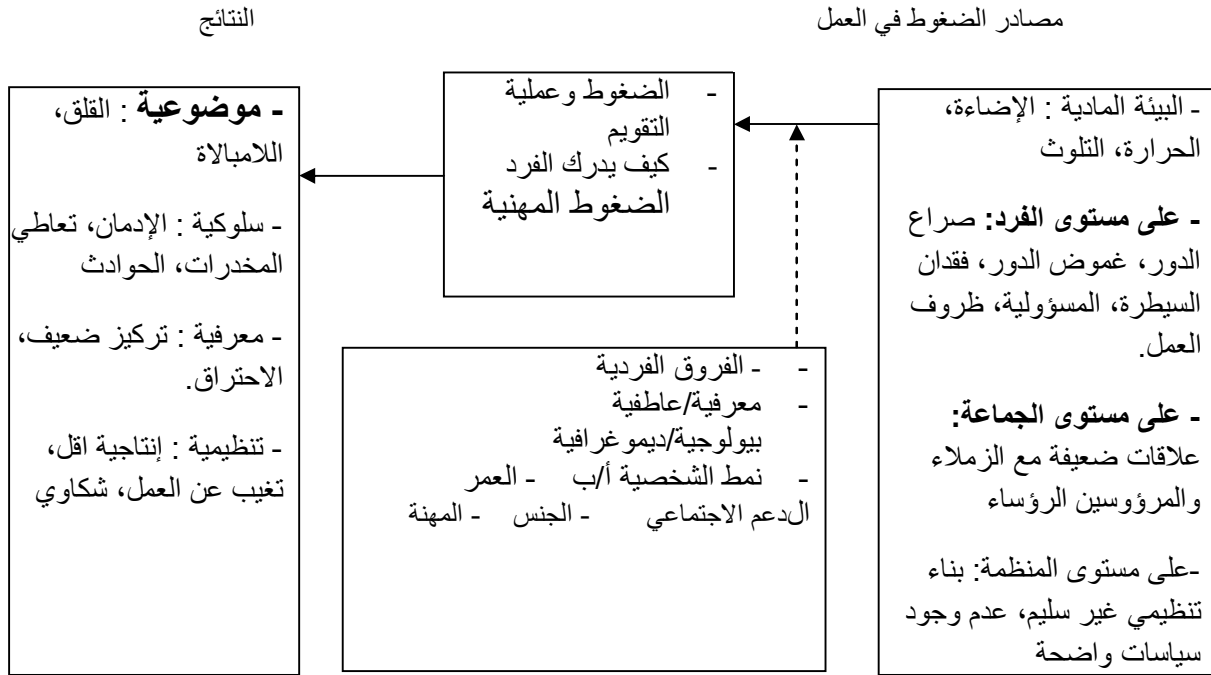
1.2. نموذج Marshall : والموضح في الشكل التالي :



يحدد في هذا النموذج النظري العوامل المسببة للضغوط في العمل كما يبين الأعراض الناتجة عن ذلك، وهناك أعراض خاصة بالفرد والتي تتمثل في مختلف الأمراض الجسمية كأعراض القلب، كما أن هناك أعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث (فاروق السيد عثمان، 2001، ص102).

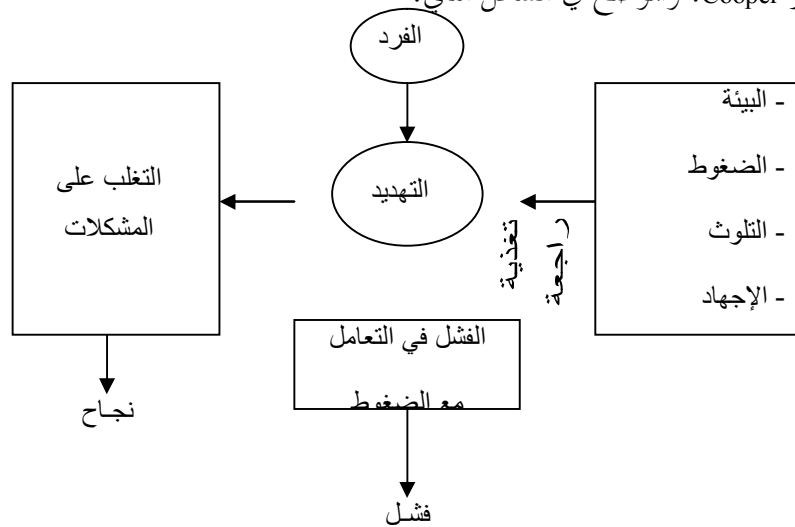
ركز هذا النموذج النظري على تبيان أهم مصادر الضغوط المهنية وكيفية تأثيرها على الفرد والمنظمة، وذلك بالتطرق لأهم أعراضها التي تؤثر على الفرد والمنظمة معاً.

2.2. نموذج جيبسون وزملائه (Gibson Ivancevich & Donnelly):



يوضح نموذج جيبسون مصادر ضغوط العمل المختلفة، وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به وبالتالي على نتائج وآثار الضغط، ويشير النموذج إلى دور الفروق الفردية (معرفية، عاطفية، بيولوجية، وديموغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها (حسن حريم، 2003، ص100).

3.2. نموذج كوبر Cooper: والموضح في الشكل التالي:

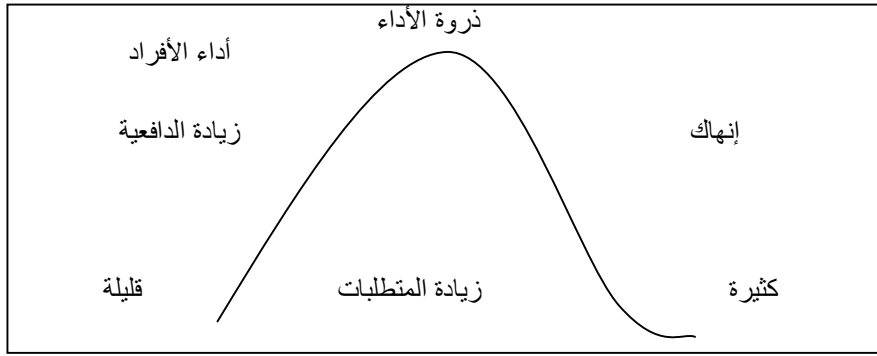


من خلال النموذج يعتبر (Cooper) أن بيئة الفرد تعد مصدراً للضغوط والتي تشكل خطراً يهدده في حالة ما استمرت هذه الضغوط لفترات طويلة وفشل الاستراتيجيات التي يستخدمها للتوافق مع الموقف الضاغط فإن ذلك يؤدي إلى بعض الأمراض، كما يؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات.

4.2. نموذج Hebb :

وضع (Hebb) هذا النموذج انطلاقاً من دراسته للعلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه وبذلك أكد Hebb أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، وزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز لكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها، والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق وبالتالي تقل قدرة

الفرد على التركيز وعلى الأداء بوجه عام، والزيادة المستمرة في المتطلبات الزائدة عن قدرات الفرد تؤدي إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء مما ينجم عنه الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب، ويمكن رصد نموذج "Hebb" في الشكل التالي:



نموذج "Hebb" للضغط (فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 104)

ثالثاً/ آليات إدارة ضغوط العمل على مستوى الفرد والمنظمة :

1.3. مفهوم إدارة الضغوط: إن التعامل مع الضغوط المهنية لا بد من إدراك حقيقة مهمة تتمثل في أن تلك الظاهرة مستمرة، فالضغوط المهنية عملية مستمرة، والهدف من مواجهتها هو التخفيف من آثارها على الفرد والمنظمة، فالتعامل مع الضغوط المهنية يبدأ من منطلق تقليص الآثار الناتجة عنها، والبحث عن مصادرها التنظيمية، ومحاولة علاج أي خلل في تطبيق النظام الإداري يترتب عليه مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية.

كما يمكن أن نميز بين مصطلح إدارة الضغوط Stress Management عن مصطلح مقاومة الضغوط Cooing With Stress، حيث مفهوم إدارة الضغوط، لا يعتبر نفسه مفهوم مواجهة أو التعامل حيث يشير الأخير إلى الجهود الضرورية لضبط الضغط بغض النظر عن نتائجه، وذلك انه يتضمن أساليب تعامل مختلفة بعضها ايجابي والبعض الآخر سلبي، بينما يعني إدارة الضغوط على نحو ضروري نجاح الجهود المبذولة، في ضبط مواقف الضغط إلى حد ما، ذلك انه يتضمن الأساليب الايجابية والمفيدة في تحسين الأوجه السلبية للمواقف الضاغطة (عربي صبرينة، مرجع سابق، ص 114).

2.3. الآليات الفردية لإدارة ضغوط العمل : ويقصد بالأساليب الفردية الجهود التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يجد أو يدير مسببات ضغوط العمل التي تفوق طاقته الشخصية (نفس المرجع السابق، ص 117).

ومن بين الأساليب التي يستخدمها الفرد في التحكم والتخفيف من ضغوط العمل ما يلي:

1.2.3. الرجوع إلى الدين :

ويكون بالدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء الخالص لله سبحانه وتعالى الذي يضيف على النفس الهدوء والسكينة ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط مصداقاً لقوله تعالى "إلا بذكر الله تطمئن القلوب" (سورة الرعد، الآية 28) فكلما قوي إيمان الفرد بربه، رضى بقضائه وقدره، ولجأ إليه وأكثر من ذكره فيطمئن قلبه وتهدأ نفسيته فيتخلص من القلق والتوتر ويخفف انفعاله، مما ينعكس إيجابياً على صحته النفسية والجسمية. وأكد المولى عز وجل على تفريغ كربات المؤمن في كتابه الكريم فقال "وإذا سألك عبادي عني فإني قريب أجيب دعوة الداعي إذا دعاني فليستجيبوا لي و ليؤمنوا بي لعلهم يرشدون" (البقرة الآية 186).

2.2.3. التأمل:

وذلك بأن يجلس الشخص مغمضاً عينيه ومصدراً صوتاً معيناً كالدعاء لبعض الدقائق لعدة مرات كل يوم، وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر الفرصة للفرد كي يوقف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل (محمود سليمان العميان، 2005، ص 168).

3.2.3. الاسترخاء:

وذلك بالجلوس مسترخياً هادئاً وهذا من خلال تقليل مستوى التوتر لديه، وخلق حالة من الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية وأفضل طرق الاسترخاء طريقة "الاسترخاء العضلي المندرج" "Progressive musculaire Relaxation" وتتكون هذه الطريقة من الحركة خلال الأعضاء المختلفة للجسد مع التوقف عند كل مجموعة عضلية في كل مرة، توتر عن عمد تم ترخي، وجوهر الفكرة هنا وهو انه من خلال هذه التدريبات يصح الفرد واعياً بتوتراته العضلية، ومن ثم يصبح أكثر قدرة على التحكم فيها.

وتعتمد طرق الاسترخاء على كون التوتر النفسي يولد توتراً عضلياً، فالفرد حينما يكون منفرجاً، منقبض النفس، فإن العضلات ذاتها تتوتر، فبذلك يعتبر التوتر المتزايد للعضلات مظهراً من مظاهر حالات القلق، فإذا أمكن التخلص من هذا التوتر العضلي تحصلنا على إعادة التوازن النفسي. (لوكيا الهاشمي بن زروال فتيحة، 2006، ص 75-76).

4.2.3. التغذية:

تلعب التغذية دوراً رئيسياً في معالجة الضغوط فالغذاء المتوازن مهم جداً بالنسبة للفرد وذلك من اجل الحفاظ على درجة عالية من الطاقة لمواجهة الضغوط وأفضل غذاء متوازن يومي يوصي به الأطباء هو تناول اللحوم والسمك والخضروات والعصائر التي تحتوي على البروتينات إلى جانب مقادير مفيدة من الجبن والعسل، وينصح بعدم الإكثار من السكريات التي تمد الجسم بالطاقة الكبيرة لفترة وجيزة.

5.2.3. معرفة شخصية الأفراد:

الوقوف على مدى قدرتهم على تحمل الضغوط والاستجابة لها و التخلص من أثر المؤثرات المادية و النفسية عن طريق تحقيق مطالب العاملين ، و إقامة علاقات جيدة ، وتشجيع الزمالة و العمل على توفير بيئة هادئة(محمود سلمان العميان، 2005، ص 169).

6.2.3. الدعم الاجتماعي :

ويعني استثمار العلاقات الاجتماعية لتفعيل القوة الذاتية للفرد في مواجهة ضغوط العمل، ويتم ذلك من خلال مشاركة الأصدقاء والأقارب وزملاء العمل، وأفراد الأسرة، وهذا الدعم يساعد الفرد على مواجهة الظروف الضاغطة وتخفيف مستويات الضغط لما يتيح من تعزيز والمشاركة الوجدانية والاجتماعية للفرد. (فاروق عبده فليح، 2005، ص 318).

7.2.3. ممارسة التمارين الرياضية:

فممارسة الرياضة تساعد على مواجهة الضغط فهي تؤدي إلى رفع أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها إلى الضغوط فالشخص الذي يمارس الرياضة بانتظام لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس الرياضة.

3.3. الآليات التنظيمية لإدارة الضغط المهني :

1.3.3. الاهتمام بالاختيار والتعيين :

إن اختيار العامل المناسب ووضعه في المكان المناسب هو بداية الصحيحة لعمل بلا ضغوط، فعندما يوضح الفرد في العمل الذي يناسبه يبذل قصارى جهده لإثبات ذاته وتفوقه في العمل ومن ثم يشعر بنوع من التوافق بينه وبين هذا العمل وما يساعد على ذلك هو إعادة تصميم الوظائف ودفع المعايير المناسبة لاختيار الأفراد الذين يعملون بها.

2.3.3. المشاركة في فرق العمل :

لكي تساعد المنظمات أفرادها في التغلب على الضغوط التي يواجهونها فإنها تعمل على تنمية روح العمل الجماعي والمشاركة، كفرق العمل، لجان خاصة، مجموعات حل المشكلات ويمكن إذا وفرت الإدارة للعمل الجماعي شروط نجاحه من حسن اختيار الأفراد المشاركين، وتنسيق مجهوداتهم، وتحفيزهم، وتدريبهم وإتاحة الفرصة لهم لتقديم مساهماتهم، فإن ذلك يحقق مزايا عديدة على مختلف المستويات.

3.3.3. الإرشاد:

يهدف إرشاد الموظفين إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقليا ونفسيا، حيث يشعر الفرد بالارتياح تجاه نفسه، واتجاه الآخرين، وبأنه قادر على مواجهة متطلبات العمل ويتم الإرشاد من خلال أخصائي نفسي أو أخصائي شؤون العاملين بحيث يشعر الفرد بجرية التحدث والإفصاح عن مشاكله وظروفه الشخصية لأن الإرشاد ليس مقتصرًا على مشكلات العمل فقد بل يشمل الحياة الخاصة التي قد تؤثر على أدائه. (محمد أبو العلا، 2009، ص 27-28).

4.3.3. إعادة تصميم الوظائف:

إعادة تصميم الوظائف إحدى الاستراتيجيات التي تسعى للحد من مشكلات العاملين المرتبطة بالإدارة، ولأن كثيراً من الوظائف تمثل في طبيعتها مصدراً من مصادر الضغط فإن إعادة تصميمها يمثل مطلباً ملحا لمواجهة تلك المشاكل، تستند هذه الاستراتيجيات على مدخل ترتبي هرمي للحاجات الذي اقترحه (ماسلو) كأساس لها حيث تدعو الحاجة إلى تصميم وظائف المنظمات بالصورة التي تناسب الاختلافات الفردية بين العاملين وتجعلهم يعتقدون أن بمقدورهم إشباع حاجاتهم الشخصية والوفاء بالأهداف التنظيمية من خلال العمل الجاد وبالتالي الارتفاع بمستوى الدافعية والأداء، فيشعر العامل بالرضى عندما يكون للوظيفة قيمة داخلية ذات معنى لديه، حيث يمكن أن تركز الوظيفة على مجموعة كاملة من المهام وليس جزءا منها ويطالب الفرد بتنمية مهارات وقدرات مختلفة تستخدم لتحقيق هدف ما، كما يجب أن يكون اثر هذه الوظيفة ملموساً على الآخرين، أما المستوى الأعلى فإن توفر المعلومات المرتدة حول ما أنجزه الفرد من خلال وظيفته سواء من خلال العمل نفسه أو من خلال آخرين يمثل إحدى وسائل إشباع حاجاته التي يسعى بها إلى تحقيق ذاته في المنظمة.

5.3.3. تحسين البيئة المادية:

يجب أن تتوفر البيئة الصحية المناسبة لأداء العمل في أفضل صورة ممكنة ويركز الباحثون ورواد السلوك التنظيمي على مجموعة من مسببات الضغوط المادية تدعو الضرورة إلى الاهتمام بها مثل الأصوات المزعجة للأذن والاهتزازات والإضاءة المبهرة أو الضعيفة والتلوث الذي قد يسبب أمراض الصدر والحساسية وغيرها من الأمراض المزمنة والحيلولة دون وقوع حوادث عمل، وتصميم المكاتب وأماكن العمل بصورة تأخذ العوامل الصحية والاجتماعية في الاعتبار وتوفر الخصوصية المناسبة لانجاز المهام وتوفر أماكن خاصة لممارسة بعض الأنشطة الاجتماعية مثل المكتبة والملاعب. (غربي صبرينة، مرجع سابق، ص128، 126).

بالإضافة إلى ما سبق توجد العديد من الاستراتيجيات الأخرى لمواجهة الضغوط ومن أهمها المساعدة النفسية على إقامة علاقات اجتماعية تساعد على مواجهة الضغوط وإدارتها إدارة عقلانية كذلك ، إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات التنظيمية بالإضافة إلى الإصغاء باهتمام إلى انشغالات العمال ، فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال، تقديم الخدمات الاجتماعية والنفسية.

خاتمة:

وعليه فالضغوط تمثل خطراً على صحة الفرد وتهدد كيانه النفسي بما ينتج عنها من آثار سلبية ، فالاستخدام الأمثل لأساليب المواجهة سواء كانت فردية أو تنظيمية لإدارة تلك الضغوط فذلك يعني تحطّي أو تجاوز المرتبات السلبية الناتجة عنها.

قائمة المراجع:

1/ القرآن الكريم

2/ إبن منظور (1975) : لسان العرب، المجلد السابع، دار صادر، بيروت.

3/ إبتسام عبد المجيد عبد الله الحلو (1998) : الضغوط النفسية لدى أمهات الأطفال القابلين للتعلم، جامعة القاهرة.

4/ بن زروال فتيحة (2008) : أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة قسنطينة.

5/ حسين حريم (2003) : الضغط النفسي لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد السادس، العدد الأول.

6/ محمد صلاح الدين أبو العلا (2009) : ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة الإسلامية غزة.

7/ محمود سليمان العميان (2005) : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر عمان، الأردن.

8/ مزياني فتيحة(2006)، اثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعيرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية /العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، اطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس جامعة الجزائر.

9/ فاروق السيد عثمان (2001) : القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، بيروت

10/ فاروق عبيده فلية (2005) : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

10/ لو كيا الهاشمي وبن زروال فتيحة (2006) : الإجهاد، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة، الجزائر.

11/ ضبع مريم (2012) الضغط المهني وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية، أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة الجزائر.

12/عثمان مريم (2010) : الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية، بالوحدة

13/ غربي صبرينة(2012)، مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الايجابية مع الضغوط المهنية لدى المرضين، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس جامعة الجزائر2

المراجع باللغة الفرنسية:

1 / Jean Benjamin Stora (1995) : le Stress “que sais je” editions, dahlab, 2^{ème} édition, Paris.

2/ Dominique Servant (2011) : gestion du stress et de l’anxiété pa les T.C.C chru de lille S.D.