

## عوامل ومستويات اخطار الضغط المهني لدى الممرضين

### Factors and levels of occupational stress risks among nurses

علو زوهير، جامعة الجزائر2

أ.د. ميزاب ناصر، جامعة تيزي وزو

**-ملخص:** جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على عوامل ومستويات أخطار الضغط المهني لدى الممرضين. ومن اجل البحث في الموضوع أكثر، قمنا بدراسة المتغيرات من الجانب النظري، وذلك من خلال التعريف بالضغط المهني، والعوامل التي تشكل أخطار على الممرضين، بالإضافة إلى تحديد الضغوط المهنية، التي يعاني منها الممرضين والآثار المترتبة عنها، جراء إرغامات الوقت وطرق التغلب عليها وذلك بإدارة الوقت وتخطيط العمل.

**-الكلمات المفتاحية:** عوامل الضغط المهني، ادارة الوقت، ادارة المخاطر، الضغط المهني، الممرضين.

**-Abstract:** This study highlights the factors and levels of occupational stress risks among nurses. For a further research on the topic a theoretical review was conducted by emphasizing the occupational stress concept and the factors of risks among nurses as well as the impact of these factors on their health. Moreover ways to overcome professional pressures such as time management and planning work were discussed and explained in order to overcome occupational stress due to time compulsions .

**-Keywords:** Professional pressure risk factors/ time management /risk management/occupational stress/ Nurses.

**- مقدمة:** يتميز عصرنا بتزاحم المتطلبات، و تداخل أدوار الأفراد، و تعددها مما ساهم في زيادة ضغوط الحياة بشكل عام، وضغوط العمل بشكل خاص في كثير من المجالات. وقد أصبح موضوع الضغط المهني يحظى باهتمام العديد من الباحثين في مختلف التخصصات، وقد وجهت جهودهم نحو التعرف على طبيعة ومسببات الضغط والآثار المترتبة عنه، ويرجع هذا الاهتمام المتزايد بالضغط المهني إلى ما يتركه من آثار سلبية في صحة الفرد البدنية العقلية والنفسية مثل التوتر و الشعور بالإحباط و الاكتئاب و الغضب

والعدوانية سرعة الاهتياج. ويؤدي كل هذا إلى انخفاض أداء العامل وترك العمل وكثرة التغيب.

إن النتائج السلبية للضغط المهني لا يمكن اختصارها على المستوى الفردي فحسب وإنما تتعدى ذلك، حيث تتأثر المنظمات كثيرا بنتائج السلبية، و ذلك كون أن فعالية المنظمات تتبع بالدرجة الأولى من فعالية الأفراد الذين يشكلونها. لهذا جاءت دراستنا لتسليط الضوء على عوامل ومستويات أخطار الضغط المهني لدى الممرضين، ومن أجل البحث في الموضوع أكثر، قمنا بدراسة الموضوع من جانبه النظري، بحيث حاولنا من خلاله التعريف بالضغط المهني والعوامل التي تشكل أخطار على الممرضين وفي الأخير توصلنا إلى مجموعة من الاقتراحات التي يمكن ان يستفيد منها الممرضين من أجل التقليل من حدة الضغوط المهنية مستقبلا.

- **اشكالية الدراسة:** يشهد العالم اليوم تطورات علمية وتكنولوجية، انعكست على الكثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثيرا من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية بحيث يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة، والتي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها وأحداث تطوي على الكثير من مصادر القلق وعوامل الخطر والتهديد في مجالات الحياة كافة، وقد انعكست آثار تلك المواقف الضاغطة على معظم جوانب شخصية الفرد. فالحياة في عالم اليوم هي حياة ممزوجة بالرعب، والقلق والاضطراب، والهوس، فهي دمار وحروب وقتال ونهب واستغلال، واستعمار، وتحطيم للعلاقات الإنسانية العليا، هذه هي السمات الأساسية البارزة في عالمنا المعاصر، فالإنسان خلق ليسعد لا ليتعذب في كل مكان. إن سلوك الإنسان وتصرفاته تقترن بتصورات الحياة ونظرتة إلى الأشياء والأمور، كما أن التطور السريع الذي تشهده حياتنا المعاصرة أدى إلى ازدياد وتنوع مستلزمات الحياة، بل إن طموحات الفرد اختلفت وازدادت عما قبل، وقد فرض ذلك عليه مزيدا من الجهد والعمل المتواصل ليعيش حياة سعيدة، مما جعله يشعر بحالة من التوتر والضغط النفسي. لذا تعد الضغوط النفسية ومصادرها وآثارها على العاملين في

المؤسسات والتنظيمات المختلفة من الموضوعات التي نالت إهتمام الكثير من الباحثين خاصة في الآونة الأخيرة.

تستخدم عبارة الضغط عند تناول الموضوع من البعد المهني، للدلالة عن حالتين مختلفتين فالأولى: تشير إلى ظروف العمل المادية والاجتماعية التي تحيط بالفرد في مكان عمله والتي تسبب له نوعا من القلق و الضيق و التوتر، أما الحالة الثانية: فإنها تشير إلى الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد بسبب هذه العوامل (اورد في: القذافي، 1997). فأصبح الضغط يواجه أصحاب المهن و العاملين و الناس جميعا، حيث ينتج هذا الضغط عن صراع في متطلبات المهنة ومقدرة العامل على الوفاء بها، مما يترتب عليه انحصار ملحوظ في كمية العمل المنجز و أداء المهام المطلوبة. إن الحياة الضاغطة تنتج عن وتيرة الحياة المتسارعة وعدم استطاعة الفرد على مسايرتها. و شعور الفرد بالضغط داخل المهنة قد ينتج من إحساسه بعدم قيمة حياته أو بقلة القيمة في إنتاجه، أو عدم القدرة على الرفض عند الضرورة، ومن هنا تترتب آثار على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه، حدوث بعض التغيرات ذات آثار سلبية بالأجل القريب أو البعيد، من بين التغيرات عدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة و كذا التخريب والعدوان (اورد في: الصيرفي، 2008).

ولقد تم رصد الظاهرة تحديدا لدى مقدمي الخدمات الإنسانية في مجالات الرعاية الاجتماعية في العديد من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، بحيث تنتشر الظاهرة في مختلف البيئات التنظيمية على المستوى العالمي، كما أنها مرشحة للتطور زمنيا ومكانيا، ففي سنة (1996) بلغت نسبة من يعتبرون أعمالهم ضاغطة في القطاع الصحي بالاتحاد الأوروبي (28%) من إجمالي عدد العمال المهنيين. وأظهرت النتائج النهائية لتقرير نوعي تحرر عام (1999) للرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية عن مستخلصات البحوث التي تناولت ضغوط العمل في البيئة التنظيمية الأمريكية أن نسبة (40%) من المهنيين يعتبرون أعمالهم بمثابة مصدرا أساسيا للشعور بالضغط.

كما أجريت دراسة (1999) على العاملين في القطاع الصحي والصناعي باليابان حيث تبين أن النسبة ارتفعت من (33%) سنة (1982) إلى (44%) سنة (1997)، وهو ما يشير إلى تنامي مستويات وأشكال الضغط باستمرار (أورد في: صالح، 2009). كما توصل الديوان الفدرالي للإحصاء السويسري (2003) إلى الكشف عن نسبة (44%) من الطبقة العاملة تشعر بالتوتر في العمل، معتبرة هذا التوتر كمصدر لاضطرابات صحية هامة كآلام الظهر، والرأس اضطرابات في النوم، و انعدام الراحة النفسية، و في نفس السياق أدلت الجمعية السيكولوجية الأمريكية أن نسبة (43%) من الأمريكيين يعانون من آثار الضغط المرتبط بالعمل.

في كندا تبين من تقرير (Duxbiry) و (Higgins) 2001 أن نسبة (25%) من الكنديين البالغ سنهم بين (25 و 44) سنة يصفون أنفسهم أنهم يعانون من الضغط من جراء عملهم. أما في فرنسا فان نسبة (61%) من العمال يدركون أن عملهم مولد للضغط ونسبة من الإطارات يعتبرون أنهم ضحية للضغط بسبب عبء العمل الزائد الآجال الضيقة أساليب الإشراف وعدم وضوح المستقبل المهني. أما في الجزائر فقد بينت دراسة حديثة لمركز البحث الاقتصادي التطبيقي من أجل التنمية شملت على (3542) فردا من (16) ولاية تتراوح أعمارهم بين (35 و 55) سنة أن (95%) من العينة المدروسة يعانون من الضغط المهني (أورد في: مدني ، 2009).

يؤدي الشعور بالضغط العمل اليومي إلى نوعين من ردود الأفعال، الأول ايجابي يمكن أن يتمثل في الأداء المتزايد بفاعلية لزيادة الشعور بالنجاح والثقة في الذات مع زيادة في القدرة على تكيف الذات مع الوضع غير الطبيعي في بيئة العمل، إلا أن رد الفعل الأبرز يتمثل في الاستجابات السلبية المعتادة التي تنتج من الشعور بالضغط والتي يمكن رصدها من خلال مجموعة من الإشارات أهمها: ما يظهر على السلوكيات التنظيمية للمهنيين ومنها انخفاض الروح المعنوية، تزايد معدلات الغياب، الشكاوي والمشاحنات، عدم القدرة على انجاز المهام، كما تظهر المشكلات النفسية والتي تعتبر الأكثر خطورة مثل السلوك الانتحاري، الميل إلى العنف والعدوانية، وظهور الاكتئاب. بما ان الوقت عامل مهم في

تسيير المهام المسطرة من طرف الادارة، فانه بدوره يصبح عائقا اذ لم نستغله كما يجب ومن جهة اخرى نجد ارغامات الوقت التي تؤدي بالفرد العامل الى الزيادة في العبء وبالتالي شعور العامل بضغوط لا يمكن تجنبها.

كما صنف كل من " Keyser " و " Hensez " سنة (2001) عوامل أخطار الضغط المهني في: الموارد الضرورية، تسيير المهمة، تسيير الوقت، تخطيط العمل، المستقبل المهني، الخطر على الذات وعلى الآخرين، حيث اعتبر الباحثان الضغط المهني هو درجة تحكم الافراد في العوامل السابقة الذكر (أورد في: Isabelle Hansez, 2001). بمعنى السيطرة على ظروف ووضعيات العمل له تأثير قوي على ردود الفعل من التوتر على الصحة العقلية للعمال، لأن إحساس العامل بفقدانه السيطرة على عمله يولد له ضغط نفسي، وتختلف درجته من فرد لآخر، ويساعدنا إختبار (WOCCQ) في معرفة مستوى الضغط وماهي أهم العوامل التي أدت إلى تشكيله من أجل علاج آثار هذه الظاهرة والوقاية منها، كما أن الضغط ليس في كل حالاته سلبي بل يكون أيضا حافزا إيجابيا للعامل. ثم أن التحكم يعكس خصائص الوضعية المقيمة والمدركة من طرف العامل على ضوء اعتقاداته، استعداداته، المعالجات المعرفية وتوقعاته إضافة الى متغيرات أخرى مثل الخبرة، الثقة بالذات والمثيرات الديمقراطية، والتي لها تأثير في تفسير تغير الضغط. (أورد في: دريال، 2013).

وباعتبار العنصر البشري جوهر بناء أي منظمة جاءت هذه الدراسة من اجل التعرف على عوامل ومستويات اخطار الضغط المهني لدى الممرضين، هذا ما دفعنا إلى التساؤل التالي: ماهي عوامل أخطار الضغط المهني لدى الممرضين؟ ما هي مستويات الضغط المهني؟

- أهداف الدراسة: يمكن حصر الأهداف التي نسعى إليها من خلال الدراسة في تحديد معنى عوامل أخطار الضغط المهني ومحاولة فهم وكشف بعض الأسباب والمصادر

الحقيقية المؤدية لظهور الضغط المهني والكشف عن مدى مساهمة عوامل أخطار الضغط المهني في التنبؤ بمستوى الضغط المهني لدى الممرضين.

### - تحديد المفاهيم إجرائيا:

#### \* الضغط المهني:

هو المستوى الذي يتحصل عليه الممرضون على مقياس الضغط المهني. أين يمكن أن يكون مرتفع أو منخفض، بحيث تنحصر اسبابه بين ضغوط اعباء المهنة والضغوط الإجتماعية والإقتصادية وضغوط أي يظهر من خلال السلوكيات التي يقوم بها مثل الغضب، القلق والتوتر...

\*عوامل اخطار الضغط المهني: من خلال مدى تحكم العمال في ستة عوامل وهي كالتالي:

- تسيير المهمة: و ذلك بتحديد المهام المسطرة لكل فرد في التنظيم ومعرفة كل واحد لدوره.
- تسيير الوقت: لأن العامل أثناء تأديته لعمله لا يراقب جودة عمله مقارنة بالحجم الساعي.
- تخطيط العمل: من حيث اوقات العمل، الإنتاجية حسب الطلب وتخطيط العطل.
- المستقبل: هذا البعد يتعلق بمراقبة مستقبل العامل في المؤسسة من منظور استقراره في منصبه وترقيته.
- الموارد الضرورية: هي الموارد التي يجب أن تتوفر في الشخص كالمعرفة العلائقية والمعلومات المتعلقة بنشاطه في المؤسسة لإنجاز مهامه بصفة جيدة.
- الخطر على الذات وعلى الآخرين ( ادارة الأخطار): مراعاة ظروف العمل والتي تعتبر خصائص مرتبطة بنوعه وطبيعته من اجل تفادي الخطر، وأحيانا تكون أخطاء زملاء العمل أيضا غير مراقبة بحيث يجب تسيير هذه الأخطار.

بعد عرض الاطار العام للإشكالية الدراسة سوف نعرض فيما يلي أهم النقاط المتعلقة بأدبيات الموضوع.

## - عوامل و مصادر الضغط المهني:

\* المصادر المتعلقة بالمنظمة: وهي كالتالي:

• **طبيعة الوظيفة:** من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد، هذا التباين يؤدي إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة.

✓ **ثقافية المنظمة:** هي جملة القيم والمعتقدات والممارسات السائدة التي تطورت واستقرت مع الزمن، بحيث أصبحت سمة خاصة بالتنظيم تميزه عن غيره من المنظمات الأخرى. وهي تحدد المسار الذي يجب أن يتبعه الأفراد في عملهم وتعاملهم داخل المؤسسة.

✓ **السياسة التنظيمية:** تمثل سببا من أسباب ضغوط المهنة إذا تضمنت تقييم الأداء غير الملائم وعدم العدالة في الرواتب، الاتصال السيئ، التغذية العكسية السيئة أو غير الملائمة فيما يتعلق بالأداء والأهداف الغامضة أو المتعارضة أو ضعف برنامج التدريب (أورد في: هيجان، 1998).

• **طبيعة المشقة في العمل:** وتنقسم الى ما يلي:

✓ **العمل الروتيني:** يؤدي إلى الشعور بالملل والضيق.

✓ **عبء العمل:** يعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات. (أورد في: السيسي، 2002). ومن أسباب زيادة أعباء العمل نجد:

➤ **نوعية العمل:** يحدث عبء العمل النوعي عندما يفتقر الفرد إلى المؤهلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه؛ وبمعنى آخر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته. ويرى هيجان (1998) أن من أهم العوامل التي تُسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه إذ قد يكون العمل معقداً بدرجة كبيرة ويتطلب درجةً عاليةً من المهارات لأدائه قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط.

➤ **غموض الدور:** إن عدم فهم العامل لدوره أو المهام المطلوبة منه في عمله يولد إرغامات كثيرة وتصبح عليه الإستجابة لها في وقت قياسي وهذا يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل وعن المنظمة، كل هذا يشكل مصدراً للضغط (أورد في: SEKIO, 2002).

➤ **صراع الدور:** يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور الوظيفي الذي يؤديه الفرد وهناك العديد من مصادر صراع الدور فهناك ما مصدره شخص واحد حيث يتعرض الفرد في العمل لتوقعات متعارضة لنفس الشخص، وهناك صراع مصدره أكثر من شخص حيث يتعرض العامل لتوقعات متعارضة من طرف أشخاص آخرين ونسبي هذين النوعين بالصراع الخارجي للدور، وهناك نوع آخر من الصراع الداخلي وذلك عندما يكون العامل هو نفسه مصدراً للصراع وذلك عندما تتعارض قيم ومبادئ الشخص مع ما يطلب منه كما يوجد صراع ناتج من تعدد الأدوار حيث يكون للفرد عدة أدوار متعارضة فيما بينها (أورد في: شحاتة، 2005)

#### \* المصادر المتعلقة ببيئة العمل المادية:

• **الحرارة:** تكون الحرارة مصدر للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض، تتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبط عند (37.5°) تقريباً، فإذا شعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته كثيراً فيشعر بالبرد والعكس صحيح، فعلى سبيل المثال الدرجة المناسبة للنشاط الوظيفي من 21° إلى 24° بالنسبة للأعمال المكتبية، بينما 17° إلى 21° للأعمال



التي تحتاج للحركة، أما ما يتعدى الدرجتين بالنقصان أو الإرتفاع فيكون له تأثير سلبي نفسية العمال.

● **الإضاءة:** يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصراع الناتج عن تكيف العضلات للتمكن من الرؤية الواضحة ويسبب الاختلاف في طبيعة المهام والأدوات المستخدمة فيها، فإنها تتطلب درجات معينة من الإضاءة لذلك ينبغي مراعاة مواقع أجهزة الإضاءة من حيث الموقع اتجاه العين (أورد في: مرشدي، 2007).

● **ساعات العمل:** هناك مهن عديدة توفر خدمات للمواطنين على مدى الأربع وعشرين ساعة في اليوم مثل الأطباء، الشرطة، الحماية المدنية وغيرها من المهن ذات الطبيعة الحيوية للمجتمع والتي تولد بعض من الضغط.

● **العمل المتناوب:** إن مثل هذا النوع من العمل يؤثر في الوتائر الفيزيولوجية الجهاز العصبي مثل الحرارة ومعدل السكر في الدم وعملية التحول الغذائي.

\***المصادر المتعلقة بالبيئة الخارجية:** تعتبر المنظمة نسقا مفتوحا. فالعامل في تفاعل مستمر بين عناصرها والمحيط الخارجي لذلك لا تتحدد ضغوط العمل بما يتعرض له الفرد داخل المنظمة فقط، لأنه يأتي إلى المنظمة وهو محمل بمجموعة من القيم والعادات وضغوط الحياة اليومية التي يعيشها في محيطه الشخصي وهي بدورها تؤثر وتتأثر بالضغوط التي تحدث داخل المنظمة ومن بين هذه المصادر نجد:

● **الضغوط الاجتماعية:** تنطوي على متغيرات عديدة داخل الأسرة كما أنها تشمل أحداث الحياة والتي تؤثر على توافق الفرد. وتسمى بالضغوط الأسرية وتتمثل في الخلافات اليومية بين أفراد الأسرة الطلاق فقدان شخص عزيز، نقص تقدير الذات نمط تربية الأطفال وجود أطفال مرضى أو معاقين في الأسرة.

✓ **الضغوط المادية والاقتصادية:** انخفاض الدخل، إضافة إلى التفاوت الطبقي في المجتمع وما ينتج عنه من صراعات، وانخفاض معدل الإنتاج مقارنة مع معدل الاستهلاك للأفراد، مما يولد ضغطا (أورد في: مرشدي، 2007).

مما سبق يمكن اعتبار سوء إدارة الوقت من أهم المظاهر السلوكية التي تؤدي إلى ضغوط العمل، وبالرغم من أن هذا السبب كثير ما يرتبط بأعباء العمل، إلا أنه بالأساس يعود على الفرد ذاته في بيئة العمل، من حيث عدم قدرته على تنظيم وقته في غياب أعباء العمل، لذا فإن إدارة الوقت قد لا ترتبط بزيادة أو نقصان هذه المهام، وإنما تعود على الشخص ذاته نتيجة لعدم قدرته على تنظيم وقته أثناء العمل، ومن جهة أخرى نجد الأحداث الحرجة التي لم تكن في الحسبان والتي تغير من موازين الحياة بصفة عامة، مما تجعل وتيرة العمل في تسارع .

**-خاتمة:** من خلال ما سبق، نستنتج أن التوجهات النظرية تشير إلى ان الضغوط المهنية تختلف من شخص لآخر، وذلك حسب طبيعة شخصية الفرد، و يضاف إلى ذلك أن الحالة الوجدانية للعامل تؤثر في أسلوب مواجهة الضغوط المهنية ، فالعمال ذوي الوجدان السالب يدركون المواقف من حولهم من منظور سلبي، و من ثم عند إدراكهم وتفسيرهم للأحداث والمواقف الضاغطة يميلون إلى التأكيد على الجوانب السلبية، و قد يعود لعامل التشاؤم دور كبير في اللجوء إلى استخدام استراتيجيات المقاومة المركزة على التجنب، حيث اتضح لنا من خلال احتكاكنا بالمرضى انهم ينظرون الى المستقبل بنظرة تشاؤم، ومن جهة أخرى نجد ان للضغط المهني عوامل كثيرة منها إجتماعية، إقتصادية وحتى ذاتية، وهذه الضغوط تتفاوت من شخص لآخر. و بزيادة الضغوط على الفرد يقع في جملة من المشاكل و من بينها الاضطرابات السيكوسوماتية، الى جانب ذلك فضعف العمل تتعكس على الحالة النفسية والجسدية للمرضى خاصة اثناء ادارة الازمات، حيث تظهر أعراض التوتر والقلق والإحباط إضافة الى العدوانية وسرعة الاستثارة وكذا الأعراض الجسدية، وفي هذا الصدد ترى (Maslach) أن وصول العامل لحد أقصى من الاحتمال والقدرة على مواجهة الضغوط يصبح فاقدا للحيوية والطاقة والروح المعنوية والمشاعر الإيجابية وتكريس النظرة السلبية، إضافة لسرعة الغضب والتهيج، وهذا ما يدل على أن المرضى يعيشون في بيئة مليئة بالأخطار سواء نفسية او جسدية خلال تأديتهم لواجباتهم المهنية، مما يتوجب عليهم تبني استراتيجيات من أجل التكيف مع الضغوطات التي يتعرضون لها.

- لذا ارتأين ان نقوم بتقديم بعض الاقتراحات التالية:
- الاهتمام بتحسين ظروف العمل في المستشفيات للتخفيف من أعباء المهنة والعمل على توفير كل المستلزمات والوسائل الضرورية.
  - معرفة مختلف الأسباب المؤدية لسوء تسيير الوقت وتخطيط العمل و أخذها بعين الاعتبار من أجل تقادها والمساهمة في تحقيق المناخ الوظيفي الملائم للعمل.
  - الاهتمام بالصحة النفسية للعاملين، و توفير الاستقرار النفسي لهم و مساعدتهم على التكيف مع بيئة العمل.
  - ضرورة التعرف على خلفيات الضغط المهني و أسبابه و محاولة تقادها.
  - تحديد رزنامة وقت للعمل تتوافق مع رغبات الممرضين و انشغالاتهم .مع توفير وتحسين ظروف العمل المادية بتوفير كل المتطلبات.

## - قائمة المراجع:

1. أحمد يحيى، خولة. (2000). الاضطرابات السلوكية و الانفعالية. الأردن: دار الفكر للطباعة و النشر.
2. الزيودي (2007). مصادر الضغط النفسي و الإحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك و علاقتها ببعض المتغيرات. سوريا: مجلة جامعة دمشق، المجلة 23، العدد الثاني.
3. السمييري، أبو مصطفى (2008). علاقة الأحداث الضاغطة بالسلوك العدواني لدى طلبة جامعة الأقصى. مجلة الجامعة الإسلامية. سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادس عشر، العدد الأول.
4. القذافي، محمد (1997). علم النفس الفيزيولوجي. مصر: الجامعة الحديثة للنشر والتوزيع.
5. العيسوي، عبد الرحمن (2000). سيكولوجية العمل والعمال، لبنان: دار الكتاب الجامعية.
6. خضر، حسن (1998). الإحتراق النفسي للمعلم. مجلة المعرفة ، عدد 39.
7. دريال، امال (2013). تقنين اختبار (WOCCQ) لتشخيص الضغط المهني لدى القابات، مذكرة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة قسدي مرياح ورقلة، الجزائر.
8. درويش. (1999). علم النفس الإجتماعي ، أسس و تطبيقات. القاهرة: دار الفكر العربي.
9. هيجان، عبد الرحمن (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها. السعودية: معهد الادارة العامة.
10. سي موسى، زقار، رضوان (2002). الصدمة و الحداد عند الطفل المراهق. الجزائر: جمعية علم النفس.
11. سيد، عبد الله، معتز (2001). علم النفس الإجتماعي. مصر: دار الغريب للنشر والتوزيع.
12. سيدر (2009). إدراك المعاملة الوالدية و علاقتها بالسلوك العدواني لدى المراهقين. رسالة ماجستير في علم النفس ، تخصص عيادي، الجزائر.
13. شحاتة، ربيع (2005). أصول علم النفس الصناعي. مصر: دار غريب للطباعة والنشر.
14. عبد العزيز، موسى (1997). سيكولوجية الفروق بين الجنسين. كلية التربية. مصر: مؤسسة مختار للنشر والتوزيع.
15. عبد العظيم (2001). سيكولوجية العدوان و ترويضها. القاهرة: دار العربية للنشر والتوزيع.
16. علي، حسن (2002). أسس السلوك (الإنسان بين النظرية و التطبيق). مصر: المكتب الجامعي الحديث.

17. قطب، خليل، أبو قورة (1996). سيكولوجية العدوان. ط1، القاهرة: مكتبة الشباب.
18. محمد، إسماعيل (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق. مصر: الإيزاربية الإسكندرية.
19. منني، عثمان (2009). الضغط المهني لدى إطارات المركب الصناعي للغاز سوناطرك حاسي الرمل مصادره و أعراضه و أساليب المواجهة. رسالة ماجستير. تخصص علم النفس العمل و التنظيم لجامعة الجزائر.
20. مرشدي، الشريف (2009). مصادر الضغط المهني و استراتيجيات التعامل لدى الجراحين، رسالة ماجستير ، تخصص عمل و تنظيم الجزائر.
21. ناجي، عبد العظيم(2006). تعديل السلوك العدوانية "للأطفال العاديين و ذوي الاحتياجات الخاصة" دليل للآباء و الأمهات. القاهرة: مكتبة زهران الشرق.
22. Hansez, I., & De Keyser, V. (2001). *Du diagnostic des risques psychosociaux à la gestion organisationnelle du stress*. In M. Neboit & M. Vezina, *Santé au travail et santé psychique* (pp.189-206). Toulouse, France.
23. kathrine lippel(2008). *violence au travail et harcèlement psychologique normes juridiques régissent la préventions et l' indemnisation*, Ottawa.
24. Luc Bedard al (2006). *Introduction à la psychologie sociale (vivre et agir avec les autres)*, Québec Canada: édition nouveaux pédagogie (INC).2eme édition.
25. Nicole marchand(2009).: *la loi québécoise sur le harcèlement psychologique au travail entre judiciarisation et juridisation*, revue sorg/110vol02
26. Sekiou et autres(2003) . *gestion des ressource humaine*, édition de book université Bruel, Belgique, 2eme édition,.
27. Sillamy Norbert (1991) : *dictionnaire usuel de psychologie*, Bordas.