جامعة محمد خيضر – بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بحث حول

ضغوط العمل

من إعداد : رزيق منصف

شلواي مريم

الفوج: 4 تسيير موارد بشرية

المبحث الاول: ماهية ضغوط العمل.

المطلب الاول:تعريف ضغوط العمل.

المطلب الثاني:انواع ضغوط العمل.

المطلب الثالث:مصادر ضغوط العمل.

المطلب الرابع:عناصر ومراحل ضغوط العمل.

المبحث الثاني: واقع ضغوط العمل بالمؤسسة

المطلب ال اول: آثار ضغوط العمل في المؤسسة

المطلب الثاني: العلاقة بين ضغوط العمل والآداء الوظيفي

المطلب الثالث: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

مقدمة:

يعد موضوع الضغوط المهنية من أهم المواضيع المدروسة داخل المنظمة، نظرا لتأثيره على الاداء الوظيفي وسيرورة العمل داخل المؤسسة لما له أثر كبير على الفرد والجماعة والمنظمة ومجمل المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية أو البيئية والمناخ المحيط التنظيمي الذي يؤثر ويتأثر، وهذا يؤدي إلى فقدان الاتزان في الاداء، فبالتالي لا بد للمؤسسة أو الادارة اتخاذ مختلف الاستراتيجيات التنظيمية والتخطيط المحكم والرشيد واتباع كل الميكانيزمات والاليات للتعامل والسيطرة على مختلف المؤثرات أو الضغوطات التي يواجهها العامل والمنظمة في نفس الوقت داخل بيئة العمل.

المبحث الاول :ماهية ضغوط العمل.

المطلب الاول: مفهوم ضغوط العمل [[1]](#footnote-1)

1 .تعريف الضغوط لغة:

يرجع أصل مصطلح ضغط (stress)إلى المصطلح الفرنسي القديم

(estrece)والذي بدوره إلى المصطلح الالتيني (stringer )والذي يعني السحب

بشدة، ونجد مصطلح "ضغط" في اللغة العربية عدة معان، حيث نجده في المجال

الانساني بمعنى القهر والضيق والشدة، ويختلف معنى الضغط في مجال عملي

وعلمي آلخر، ففي مجال الطب "بضغط الدم" عن األثر الذي يحدثه الدم على

جدران األوعية الدموية، وفي مجال العلوم الطبيعية نقول الضغط الجوي للداللة على

الثقل الذي يحدثه الهواء على نقطة معينة.

ومنه نستنتج أن مصطلح "الضغط" لم يعرف بمعنى لغوي واحد وثابت بل

تغير معناه مع الظروف واألحداث التي عاشها الانسان عبر الزمن، كما أن معناه

يختلف في العلوم الاجتماعية والانسانية.

2 .تعريف ضغوط العمل إصطالحا:

أما مفهوم الضغط إصطالحا يقول هانز سيلي « hanssely« والذي يعرفه

بأنه: "إستجابة جسدية غير محددة لمطلب معين". ومنذ ذلك الوقت اختلفت آراء

الباحثين في تعريف ضغط العمل، حيث يعتبر التعريف من أهم المواضيع التي

تواجه المهتمين والباحثين لتعريفه، حيث تم التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى

الضغوط.

- تعريف ضغوط العمل:

"بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها

مجموعة من ردود األفعال التي تظهر في سلوك الافراد في العمل أو في حالتهم

النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لاعمالهم نتيجة تفاعل الافراد مع بيئة عملهم التي

تحوي الضغوط".

ينطلق هذا التعريف لضغوط العمل من مدخل النظم، أي أن هناك مجموعة

مدخلات في بيئة العمل والحياة، تشكل ضغوطا على الفرد وينتج عنها مجموعة من

المخرجات، تظهر في شكل آثار لهذه الضغوط.

- كما تعرف تلك الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد

من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الاخرى والدور

الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور، ويبرز هذا التعريف أهمية

أعباء الوظيفة كمصدر رئيسي لضغوط العمل.

- ويعرف الضغط على أنه: "هو حالة مزاجية معقدة يشعر بها الفرد،

وتؤثر على تصرفاته، وتغير من طريقة تفكيره".

فضغط العمل هو شعور سلبي يتولد نتيجة أعباء ومهام وبيئة العمل، والذي

من شأنه أن يؤثر على سير العمل أو يعرقله حسب قوة هذا الشعور.

[[2]](#footnote-2)

المطلب الثاني: انواع ضغوط العمل.

 - ضغوط ناتجة عن الأدوار  
a. عدم وضوح الدور للموظف والآخرين .  
b. تعدد وتضارب الأدوار  
c. عدم التأييد من جانب الإدارة .  
2 - ضغوط ناتجة عن طبيعة وظروف العمل :  
a. عدم ملائمة طبيعة العمل  
b. عدم ملائمة مكان العمل  
c. الصراع على الحوافز والترقيات  
d. نوع الوظيفة ومتطلباتها

3 - ضغوط ناتجة عن العلاقات :  
مع الرؤساء..

مع المرؤوسين

مع الزملاء  
 مع المستفيدين ( العملاء )  
 ضعف التعاون بين الزملاء

4 – ضغوط نائجة عن الجانب التنظيمي :  
a. عدم وضوح العلاقات التنظيمية وتداخل الاختصاصات  
 عدم توازن في توزيع السلطات  
 غياب المشاركة  
 سوء الاتصالات  
 عبء ساعات العمل  
 المركزية  
 عدم وضوح المسار الوظيفي

5 - ضغوط ناتجة عن التغيير :  
 على المستوى التنظيمي  
 على المستوى الفردي

6 - ضغوط الوقت :  
 الزيارات والمكالمات التليفونية العارضة  
 الاجتماعات والزيارات غير المخطط والفاشلة  
 البريد

غياب الرئيس المباشر

. عدم تنظيم الوقت المتاح

7 - ضغوط خارجية

الاتجاهات والانتماءات  
 الرأي العام والاعلام  
 تعدد اجهزة الرقابة

العادات والتقاليد

8 – ضغوط رقابية :

عدم وضوح المعايير الرقابية  
 عدم موضوعية المعايير الرقابية  
 الرقابة المشددة والمطولة

9 – ضغوط شخصية :  
 الاسرة ومتطلباتها  
 العلاقات الاجتماعية  
 شخصية الفرد  
دوافع الفرد واتجاهاته

المطلب الثالث:مصادر ضغوط العمل.

تتمثل أهم الضغوط الداخلیة التي یتعرض لها العاملون في المؤسسات الصحیةفي:

- طبیعة العمل: ٕ من الصعب أن نجد وظیفة في مجتمعنا المعاصر خالیة من أي ضغوط، وان كان بعض الوظائف

تعاني من ضغط العمل أكثر من غیرها، خاصة إذا تعلق الأمر بصحة المواطن وحیاته.

. فقد تكون الزیادة في (عبء الدور): ویعني "زیادة أو انخفاض حجم معدل العمل الموكول للفرد مهمة القیام به"

العمل في حالة نقص الأطباء المختصین أو حالة الاستعجالات الضروریة. [[3]](#footnote-3)

- غمـوض الـدور: یعنـي غمـوض الـدور "افتقـار الفـرد للمعلومـة اللازمـة لأداء العمـل مثـل المعلومـات الخاصـة بأهـداف .

- صـراع الـدور: یقصـد بـه " أن یلعـب الفـرد عـدة أدوار، أي أنـه یقـوم بمحاولـة مقابلـة التوقعـات المختلفـة التـي تریـدها [[4]](#footnote-4)

- اتخاذ القرار: یشعر الفرد بالضغوط عندما یكون علیه الاختیار بین البدائل المتاحة للقرار، خصوصا

البدائل وتقارب مزایاها وعیوبها، ولا سیما حینما یكون القرار متعلق بالصحة العامة وحیاة الأشخاص.

- السلامة والصحة المهنیة: إن عدم توفیر شروط السلامة والصحة المهنیة وقواعدها یعد مصدرا

یولد إحساس لدى الفرد بأنه غیر آمن على حیاته أثناء أدائه لعمله، خاصة أن العاملین في مؤسسات الصحة عرضة

للعدوى والإصابة بالأمراض المتنقلة.[[5]](#footnote-5)

المطلب الرابع: عناصر ومراحل ضغوط العمل.

١/ عناصر ضغوط العمل:[[6]](#footnote-6)

١/عنصر المثیر: ویحتـوي هـذا العنصـر علـى القـوى المسـببة لهـذا الضـغط والتـي تـؤدي إلـى الشـعور بالضـغط النفسـي،

وقد یكون مصدر هذا العنصر البیئة أو المؤسسة أو الفرد؛

2 /عنصر التفاعل: وهو تفاعل بین العو امل المثیرة للضغط والاستجابة له؛

3 /عنصر الاستجابة: یمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمیة والنفسیة والسلوكیة التـي یبـدیها الفـرد تجـاه الضـغط، مثـل

القلق والتوتر والإحباط وغیرها..

٢/ مراحل ضغوط العمل:

إن ضغوط العمل ال تتكون بين ليلة وضحاها، وإنما هناك مراحل عدو لا بد أن يمر بها الفرد حتى يظهر أثر تلك الضغوط عليه، وقد اختلفت الدراسات والابحاث في تقسيمها لمراحل وخطوات تكون الضغوط، إال أنها بشكل عام تتفق على وجود أربعة مراحل هي:

أ. مرحلة التعرض للضغوط:

وهي مرحلة اإلحساس بوجود الخطر، وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي، حيث يؤدي هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة تترتب عليها بعض المظاهر، والتي من خاللها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط أوال، وأهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب، واألرق، توتر األعصاب، وسوء استغالل الوقت والحساسية للنقد.

ب. مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط):

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين، إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها، أو الهروب ومحاولة التخلص منها، وهذا وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن،وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية ح[[7]](#footnote-7)يث يكون قد أصيب بالضغوط.

ج. محاولة المقاومة ومحاولة التكيف:

في هذه المرحلة يحاول الفرد عالج الاثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث؛ اذا نج[[8]](#footnote-8)ح قد يستقر الامر ويصبح هناك امل في الرجوع لحالة التوازن اما فب حالة الفشل ينتقل الفرد للحالة التالية.

د. مرحلة التعب والانتهاك:

يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط المدة طويلة، حيث يصاب بالاجهاد بسبب محاولته المتكررة للمقاومة والتكيف، حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الاثار أهمها: الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الانجاز والتفكير في ترك الوظيفة.

المبحث الثاني : واقع ضغوط العمل بالمؤسسة

المطلب الأول : الآثار السلبية لضغوط العمل في المؤسسة

إن الجانب السلبي للضغط هو الذي يحظى باهتمام الباحثين، ورجال الإدارة خاصة، وذلك لما له من نتائج أو آثار ضارة على كل من الفرد والمؤسسة من بينها :

**آثار الضغوط على الفرد:** إن تعرض الفرد لضغط عمل حاد أو مستمر له عدة مظاهر، وتنتج عنه تأثريات على صحة وسلوك الإنسان، يمكن تلخيصها فيما يلي :

-الآثار الفسيولوجية: حيث تبني عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغوط والإضطرابات الفسيولوجية، كما

أن البحوث الطبية تكشف أن أكثر من،(%21) من الأمراض ترتبط بالضغوط، ومن بين هذه الأمراض: الأزمات القلبية،

و ارتفاع ضغط الدم، وقرحة المعدة وارتفاع ضغط الدم، والربو، والصداع النصفي، وآلام الظهر، والتهاب المفاصل.

-الآثار النفسية: ومن الملاحظ أن هناك اهتماما بالنتائج الفسيولوجية للضغوط أكثر من الإهتمام بنتائجه على الصحة

النفسية، ومع ذلك يمكن القول: إن المستويات العالية من الضغوط عادة ما يصاحبها الإحباط والقلق والإكتئاب، و

الغضب، والإنفعال، والشعور بالملل، وقلة الأهمية، وهذه الحالات تؤدي إلى تغير في المزاج النفسي والعاطفي للفرد، و

ضعف القدرة على التركيز في العمل واختاذ القرارات، وعدم الرضا، وهذه الآثار بلا شك تنعكس على المؤسسة خاصة عندما يعاني منها رجال الإدارة لما لهم من أثر اجتماعي ينعكس على بقية العاملين في المنظمة.

-الآثار السلوكية: وتعد هذه الآثار أكثر وضوحا من النتائج النفسية والفسيولوجية، كما تساعد في تحليل آثار ضغوط

العمل على الآداء ومن بين هذه النتائج: إنخفاض نسبة الولاء لدى العاملين، الغياب عن العمل، والتأخر عنه، و الاغتراب

الوظيفي و الإسراف في التدخين، وتناول العقاقير والمخدرات ، والأرق والإفراط في النوم، وفقدان الشهية أو الإفراط في

الطعام، ترك العمل، شرود الذهن، والإعتداء على الأفراد.

• و يمكن ذكر أهم الآثار المترتبة على ضغوط العمل على الأفراد كما يلي:

- ظهور بعض ردود الفعل والسلوكيات الخاطئة اتجاه الآخرين.

- الدائم بالإحباط وعدم المبالات نتيجة عدم تكيف الفرد اجتماعيا ووظيفيا.

- الفرد من الناحية الصحية كإصابته بأمراض عديدة مثل ضغط الدم.

- من الممكن أن يقدم هذا الموظف على بعض الأعمال المشينة كإدمان الكحوليات، وتناول العقاقير.[[9]](#footnote-9)

**آثار الضغوط على المؤسسة: تتمثل فيما يلي:**

* زيادة التكاليف املالية.
* عدم الرضا الوظيفي.
* تدني مستوى الانتاج وانخفاص جودته.
* الإستياء من جو العمل إنخفاض الروح المعنوية.
* صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث وإصابات العمل.
* الغياب والتأخر عن العمل.
* ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
* عدم الدقة في إتخاذ القرارارت
* سوء العالقة بين أفراد المنظمة.
* سوء الإتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
* التسرب الوظيفي.
* الشعور بالفشل.
* إهدار طاقات الأفراد العاملين.
* ضعف المؤسسة وعدم قدرتها على تحقيق أهدافها ورسالتها، وإعاقة حركة التقدم والتنمية بالمؤسسة.
* إعطاء انطباع سيئ للجهات الأخرى عن سير العمل بالمؤسسة[[10]](#footnote-10)

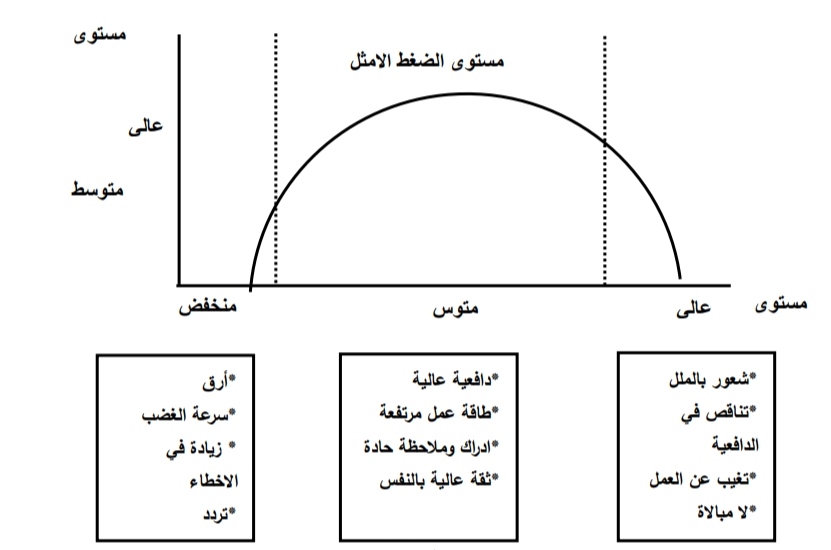
المطلب الثاني : العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

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

1 – تشير الى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والاداء . حيث تقف هذه الضغوط كمعيقات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد ولموجهة هذه المعيقات الى انفاق وقتا كبيرا من اجل السيطرة عليها وقد يلجأ الى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل او قد يمكن تأثير هذه الضغوط الى الاداء الجسمي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرحة ، كما ان الاداء العقلي للفرد يتأثر ايضا فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة او قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لان كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة الى مصادر والضغوط والى التكيف معها . مما يقوده الى ان يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة . كما ان الضغوط تخلق لديه نوعا من التوتر والاحباط الذي يقوده الى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الاداء عن المستوى المطلوب او المتوقع .

2 - ويقول الباحثون في هذا الاتجاه ان وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحثه على العمل ولكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجه الفرد مما يقوده الى رفع مستوى الاداء .فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل او صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة الى انماط بناءه في السلوك ثم تقود الى اداء أفضل .[[11]](#footnote-11)

3 - أما الاتجاه الثالث فيرى ان هنالك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والاداء فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي الى تحفيز الافراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل . كما ان وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي الى امتصاص قدرات الافراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط . وبالتالي استنفاذ قدراتهم فيصاب الفرد بالارق ويتردد في اتخاذ القرارات. لذلك فأن اصحاب هذا الاتجاه يرون ان وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على ايجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط . فيمتلك دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما تؤهله الى ان يكون قادرا على تحمل المسؤولية وهو الوضع الامثل ، وتلاحظ العلاقة بين الضغوط والاداء في الشكل[[12]](#footnote-12)



المطلب الثالث : إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

هناك بعض الاساليب المتخصصة التي يمكن ان تستفيد منها الادارة في محاولة تقليل الاضرار الناتجة عن التعرض للضغوط ومن هذه الاساليب: [[13]](#footnote-13)

1 – تطوير نظم الاختيار والتعيين : فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فان تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار افراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها .

2 – برامج مساعدة العاملين : وتتضمن هذه الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الاجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الاطباء والاخصائيين النفسيين .

3 – نظم الحوافز وتقييم الاداء : ان احساس الفرد بأن اداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليص ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته الى حد كبير .

4 – الانشطة الاجتماعية : الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وازالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الالفة بعيدا عن رسميات العمل

5 – نظم وقنوات الاتصال : ان توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل . ويشعر العاملون بالمنظمة ان شكاويهم تصل الى اعلى مستوى وان دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة

6– المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الافراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وانهم يساعدونه في حل مشكلاته مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب.[[14]](#footnote-14)

الخاتمة

لقد أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام كثير من الباحثين وهذا الإهتمام راجع إلى الأمراض المترتبة على هذه الضغوط، وإلى التكاليف الناتجة عنها على المستوى الفردي أو الجماعي أو التنظيمي ، حيث لها علاقة ارتباطية مع ظهور الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسة وبالتالي يؤثر سلبا وعكسا على فاعليتهم على آدائهم للعمل.

وفي ختام بحثنا نستنتج أنّه لا يوجد عمل يخلو من الضغوط، والتي لها عوامل وأسباب كثيرة تحدثنا عنها في بحثنا، لذلك على الموظف أن يدركها وأن يسعى جاهدًا لمواجهتها والتخلّص منها وأن يكون دائم التفكير في مستقبله، وأن يواجه المشاكل المصاعب .

قائمة المراجع

1- محمود فتحي عكاشة، (1999 علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهوریة: الإسكندریة، ص.85)

خالد عیادة نزال علیمات،ص ٦٠ -2

3- محمود سلمان العمیان، (2005 :(السلوك التنظیمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزیع: عمان،ص ٦٠

4 - سمیة بن عمارة، (2013" صراع الأدوار وتأثیره على التوافق المهني لطلاب العاملین بالمركز الجامعي بغردایة"، مجلة العلوم (17)

الإنسانیة والاجتماعیة، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة، ص.354

محمود سلمان العمیان،مرجع سابق ذكره ص ١٦١ -5

خالد عيادة نزال علامات ص60 -6

7- وليد عبد احملسن امللجم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، دراسة مسحية على حراس األمن العاملين بشركات الحراســات الأمنية المدنية الخاصــة بمدينة الرياض، رسالة ماجيستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية

للعلوم األمنية،6112 ،ص ص42-43.

8-

مراد أَحد الكساين،أثر ضغوط الوظيفة على الولاء التنظيمي دراسة حالة معلمي المدارس الحكومية

في محافظة الزرقاء، رسالة ماجستري،كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة، جامعة آل البيت 6611

Wagner , J.A., & Hollenbeck, J.R., Organization Behavior, Englewood cliffs-9,

New Jersey , 1992. P.10

10- الفريجات ، خضير كاظم ، وموسى سلامة اللوزي وانعام الشهابي ، السلوك التنظيمي . مفاهيم معاصرة ، دار أثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن ، 2009 ص3

11- يوسف ، جمعة سيد . "ادارة الضغوط " ، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية ، جامعة القاهرة ، الطبعة الاولى ، 2007 ، ص 45-

1. . محمود فتحي عكاشة، (1999 :(علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهوریة: الإسكندریة، ص.85) [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. خالد عیادة نزال علیمات،ص ٦٠ [↑](#footnote-ref-3)
4. . محمود سلمان العمیان، (2005 :(السلوك التنظیمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزیع: عمان،ص ٦٠ [↑](#footnote-ref-4)
5. سمیة بن عمارة، (2013" :(صراع الأدوار وتأثیره على التوافق المهني لطلاب العاملین بالمركز الجامعي بغردایة"، مجلة العلوم (17(

   الإنسانیة والاجتماعیة، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة، ص.354 [↑](#footnote-ref-5)
6. محمود سلمان العمیان،مرجع سابق ذكره ص ١٦١ [↑](#footnote-ref-6)
7. . خالد عیادة نزال علامات ص٦٠ [↑](#footnote-ref-7)
8. [↑](#footnote-ref-8)
9. - وليد عبد احملسن امللجم، ضغوط العمل وعالقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، دراسة مسحية على حراس األمن العاملين بشركات

   الحراســات األمنية المدنية الخاصــة بمدينة الرياض، رسعععالة ماجسعععتري يف العلوم اإلدارية، كلية الدراسعععات العليا، قسعععم العلوم اإلدارية، جامعة نايف العربية

   للعلوم األمنية،6112 ،ص ص42-43. [↑](#footnote-ref-9)
10. مراد أَحد الكساين،أثر ضغوط الوظيفة على الوالء التنظيمي دراسة حالة معلمي المدارس الحكومية

    في محافظة الزرقاء، رسالة ماجستري،كلية االقتصاد والعلوم اإلدارية، قسم اإلدارة العامة، جامعة آل البيت

    .6111، [↑](#footnote-ref-10)
11. Wagner , J.A., & Hollenbeck, J.R., Organization Behavior, Englewood cliffs ,

    New Jersey , 1992. P.106 [↑](#footnote-ref-11)
12. الفريجات ، خضير كاظم ، وموسى سلامة اللوزي وانعام الشهابي ، السلوك التنظيمي . مفاهيم معاصرة ،

    دار أثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، الاردن ، 2009 . ص 3 [↑](#footnote-ref-12)
13. يوسف ، جمعة سيد . "ادارة الضغوط " ، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية ،

    جامعة القاهرة ، الطبعة الاولى ، 2007 ، ص 45- [↑](#footnote-ref-13)
14. نفس المرجع السابق (12) [↑](#footnote-ref-14)