

## الضغوط المهنية و دور الأخصائي النفسي.

دراسة ميدانية للكشف عن مدى فعالية تقنية

" الاسترخاء " للتخفيف من الضغط المهني ..

د.نوارة تواتي

د.فاطمة الزهراء اليازيدي

جامعة البليدة02

جامعة البليدة02

### Resumé :

Le stress est avant tout une réaction normale d'adaptation à une situation. Dans une société qui demande toujours plus de productivité, certaines personnes auront besoin de situations d'urgence, de conflits ou de complexité pour se dépasser et travailler de façon efficace. D'autres, au contraire, réagiront plus violemment à ce qui leur semble être une agression. Si le stress est interrompu, l'équilibre revient. Mais s'il devient chronique, il y a danger, car il pompe beaucoup d'énergie en demandant constamment à l'organisme de s'adapter. Il modifie l'équilibre nerveux et hormonal et baisse les capacités de concentration et de productivité. Sans oublier les retombées psychologiques plus ou moins sévères, et les problèmes cardio-vasculaires, comme l'hypertension, qu'il peut générer. cette étude vise en en premier lieu a dresser un constat sur les conditions de travail parfois pénible des infirmiers d'une clinique d'hémodialyse qui engendre chez beaucoup d'entre un stress professionnel . notre intervention consistait , en deuxième lieu , à essayé d'atténuer ce stress en appliquant la technique de relaxation chez ceux qui en souffrent .cette technique à permit de libérer les membres de l'échantillon des contractions musculaires du au stress, de elle à mis en relief le rôle important du psychologue ainsi que l'efficacité de la technique employé dans la diminution du stress au travail Mots clés : stress au travail . relaxation , index de la perception du stress . Mots clés : stress professionnel ; technique de relaxation .role du psychologue du travail .

### مقدمة :

تعد الضغوط المهنية و أثارها على العاملين في مختلف التنظيمات أحد أهم الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الباحثين و الدارسين في هذا المجال، و ذلك للتأثير المباشر و غير المباشر التي تسببه ضغوطات العمل و مصادره المختلفة سواء منها المتعلقة بالفرد نفسه أو المتعلقة بالوظيفة . وعلى الرغم من الأهمية المتنامية التي توليها التنظيمات المختلفة اتجاه ظاهرة ضغوط العمل، والتي أصبحت

ظاهرة عامة لا يمكن تجاهلها أو تجنبها حيث يشمل تأثيرها كل المنظمات سواء إنتاجية أو خدماتية هذا من جهة و على العاملين فيها سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين و لو بدرجات متفاوتة من جهة أخرى. و سنركز في تدخلنا هذا و في الجانب النظري على بعض المفاهيم و أهم العناصر التي من شأنها أن تشرح الضغوط المهنية.

الكثير من الدراسات و البحوث ( العطية 2003، المعيان 2005 Greiner and Krause 2005 ) حاولت تقديم تعاريف موضوعية لضغوط العمل حيث يعتبرها البعض على أنها حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرص أو متطلبات مرتبطة بما يرغب فيه و لكن تبقى النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومبهمه (العطية 2003 ) بينما يرى كل من " قرينار و كلوس" ( Greiner and Krause 2005 ) على أن ضغوط العمل تحدث نتيجة لوجود متطلبات للوظيفة أو العمل غير متوافقة مع القدرات العقلية و الجسمية والفسولوجية للموظف مما تجعله غير متوازن في أدائه لمهامه . و يعرف كل من " فولكمان و لازاريس " ( Folkman and Lazarus 1984 ) الضغوط على أنها تحدث عندما تكون مطالب العمل شاقة و مرهقة و تتجاوز

مصادر التوافق لدى الفرد. و في نفس الاتجاه يعتبر ( معروف 2001 ) الضغوط المهنية على آتها حالة نفسية و ذهنية و اجتماعية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الجسمي و البدني الذي قد يصل إلى الاحتراق النفسي، كما تتسم بالشعور بالضيق و التعاسة و عدم القدرة على التأقلم و ما يصاحب ذلك من عدم الرضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع بصفة عامة .

و هكذا تعد الضغوط ظروفًا و أحداثًا أو موافقا غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل تؤثر سلبا على راحتهم النفسية و على مشاعرهم و أحاسيسهم و معنوياتهم تنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معا( الدوسري 2005 ) . و من خلال تصحفنا لتراث الضغوط المهنية يمكننا تقسيمها إلى نوعين رئيسيين و هي ضغوط إيجابية و ضغوط سلبية وهذا التقسيم يأتي وفقا للآثار المرتبة عليها .

يعرف النوع الأول على أنها ضغوط مفيدة و غالبا ما تكون لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على إنتاج والانجاز بسرعة وحسم، كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل في توليد الشعور بالسعادة والسرور و ينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث إن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها. أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة و غير مقبولة .

و بالمقابل يتمثل النوع الثاني في لضغوط السلبية و هي الضغوط ذات إنعكاسات سلبية على الصحة النفسية و الجسدية للإنسان و من ثم تنعكس على أدائه و إنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بإحباط و عدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل . (تانوشان 2003) .

و بالرغم من أن هذا التصنيف لقي رواجا كبيرا لدى المختصين في هذا المجال إلا أنه لم يتفق معظمهم عن تحديد مصادر ضغوط العمل إلا أنه يوجد بعض التقارب في تحديد مصادر الضغوط في مصدرين رئيسيين و هما الفرد و المنظمة.

فبالنسبة للمصدر الأول يشمل مجموعة من العوامل الشخصية التي تولد لدى الأفراد الشعور بالضغط و من أهم هذه العوامل تلك التي ترتبط بشخصية الفرد . بعبارة أخرى قد يكون لاختلاف شخصية الفرد سبب للشعور بضغوط العمل أي قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد أنه يشعر بالضغوط دون شخص آخر .

كما قد يؤدي اختلاف قدرات الأفراد، حيث تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر، دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل، كمثال القدرة على تحمل الأعباء والمهام و الصعوبات، و القدرة على تحمل المسؤولية و قد تكون المسؤولية عن الإشراف على الآخرين و المسؤولية عن الأشياء المادية للأفراد . إضافة إلى ما سبق ذكره تلعب القدرة على التعامل و التأقلم مع الضغوط دورا مهما حيث يتمتع بعض الأفراد دون غيرهم بالقدرة على التكيف مع ضغوط العمل، و مع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة على مستوى الأفراد.

و من جهة أخرى و بالنسبة لمصادر الضغط نسجل عدة عناصر ترتبط بالضغوط المهنية ومنها العناصر التي لها ارتباط بالفرد، البيئة الخارجية للفرد التي قد تلعب دورا في ظهور الضغوط المهنية و هذا بما قد يحدث فيها من تغيرات اجتماعية و سياسية و قانونية و اقتصادية. و تعد الأسرة مصدرا لبعض الضغوط المهنية بسبب توقعاتها من الفرد، و تعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، و ما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات المرض و الوفاة . كما تعتبر الأحداث الشخصية عاملا مهما في تفجير الضغوط المهنية لكونها تشكل قدرا من الإثارة و ضغط النفس و ما تسببه من توتر ينتقل تأثيره إلى العمل. و كذلك من العوامل التي يحتمل أن تشكل مصادر للضغوط المهنية شخصية الفرد و عدم تطابقها مع متطلبات التنظيم الرسمي بالإضافة إلى اختلال العلاقات الشخصية بين الفرد و زملائه في العمل .

و في سياق متصل نذكر تلك العناصر التي ترتبط بطبيعة العمل و من أهمها طبيعة و خصوصيات الوظائف مثل رجال الإطفاء و المديرين و رجال الأمن و موظفي القطاع الصحي التي تمثل مصدر للضغوط المهنية أكثر من غيرها إذا ما قورنت بوظائف أخرى كالمحاسبين و خبراء التأمين...و يكون للصراع الدور في مجال العمل أهمية قصوى في تحفيز الضغوط المهنية خاصة لما يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل و دوره في غير العمل، و كذلك يعد غموض الدور عاملا أساسيا و مصدرا لظهور الضغوط المهنية

### إشكالية البحث :

في ضوء التغيرات السريعة و كثرة الضغوط و الصراعات التي يعيشها الأفراد في معظم الدول، و ظهور الخلافات و التشققات في مؤسسة واحدة، و داخل الأسرة كذلك و هذا بسبب كثرة المطالب و الإشغالات و التطورات التي تحدث باستمرار، حيث أصبح الفرد معرض لمختلف الضغوطات و الاضطرابات و لا

يستطيع التوفيق بين الأشياء، وهذا ما يجعله في أمس الحاجة لمن يأخذ بيده ويساعده في حل مشكلاته وتقديم السند المعنوي له، وهذا الدور يقوم به بطبيعة الحال الأخصائي النفسي في مختلف المؤسسات والمراكز و لكلا الجنسينو مختلف الأعمار، فلم يعد يقتصر عمله في تطبيق وتفسير الاختبارات كما كان غي السابق، بل تعددت أدواره حسب التخصص المدروس و المكان الذي يعمل به، فهو الشخص الادري بالتركيبية الشخصية للفرد وبالاضطرابات النفسية، و المشاكل العلائقية و التفاعلية للفرد،و كيفية علاجها أو تخفيفها والحرص على الراحة النفسية للفرد .

إن الأخصائي النفسي هو ممارس يناضل من أجل الصحة العقلية للأفراد و الجماعات والوقاية من الاضطرابات و يسعى إلى فهم شامل و متكامل عن شخصية عملية، بغية التشخيص أو التوجيه و الإرشاد أو العلاج و هذا يكون باستعمال معارفه النظرية و التطبيقية، كما يسهر على احترام القواعد الأخلاقية التي تحكم مهنته،

يتمحور دور المختص في علم النفس العمل و التنظيم حول وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، كما و أنه يتناول التأهيل المهني للمعوقين و التدريب المهني للأسوياء،وذلك باستعمال الاختبارات النفسية في مجال الصناعة،و الاهتمام بموضوع الهندسة البشرية المتمثل في علاقة الإنسان بالآلة، فهو إذا يهتمتهيئة ظروف العمل لضمان الراحة النفسية للعمال داخل المؤسسة، و الدافعية و الرضا عن العمل، و يهتم كذلك بالمشكلات الحيوية في المؤسسة الصناعية مثل تقييم الروح المعنوية للعمال و مشكلات البطالة و التقاعد .

فإن دور المختص في علم النفس العمل و التنظيم يتمثل في عدة نواحي كلعب دور المرشد في التوظيف، و تحقيق التقييم النفسي، و اختيار الأشخاص المناسبين للمهنة المقترحة. هذا إلى جانب تقييم العمال أثناء مسيرتهم المهنية، و ذلك لتغير الوظيفة أو تعيينهم في أماكن أخرى. كما يقوم أيضا بالفحص النفسي للعمال الذين يعانون من الضغوطات و الصراعات النفسية في العمل أو مشاكل خاصة بحياتهم الشخصية. و غالبا ما يقوم بالتكفل بهذه الحالات الأخيرة و يعمل على إيجاد لها حولا عن طريق استخدام طرق علاجية مختلفة لكنها مناسبة لكل حالة. و هكذا يهتم المختص النفسي في مختلف مجالات العمل بالمؤسسة أو المنظمة التي تظم العامل و العمل إضافة إلى الاهتمام بالضغوط المهنية و بالاضطرابات التي قد تنتج عنها مثل الإرهاق، التعب و الاحتراق..... الخ . و من خلال دراستنا الحالية نحاول الكشف عن مدى معاناة العاملين في مجال التمرير من الضغوط المهنية و هل يمكن لتقنية الاسترخاء أن تساهم في التخفيف من شدة هذه الضغوط ؟ . و من بين الطرق العلاجية التي أن يستعين بها المختص النفسي، في سعيه لمساعدة العمال الذين يعانون من الضغوط المهنية، تقنية الاسترخاء ( Relaxation )، و من أكثر طرق الاسترخاء شيوعا، برامج العلاج التيطورها " جاكوبسون " . ويعتبر هذا المختص النفسي الأمريكي " Jacobsen " من أوائل العلماء الذين بحثوا في تدريبات الاسترخاء وتطبيقاتها في مجال العلاج النفسي، و قد توصل إلى أن حالة الاسترخاء خبرة مضادة لحالة الضغط و القلق والانفعالات الحادة، و تقوم الفكرة الأساسية لفنية الاسترخاء على أن الجسم في حالة القلق والانفعالات الحادة يتعرض لعمليتين هما الشد العضلي والتوترالنفسي. و إذا تم إيقاف أو تحويل حالة التوتر والشد

العضلي لجسم الإنسان إلى حالة من الاسترخاء فإن الضغط لا يمكن أن يستمر على نفس الوضع، وإنما يتحول إلى حالة من الاسترخاء مما يخفف درجة القلق عند الإنسان. حيث لا يمكن أن يكون الإنسان متوترًا جسديًا ومسترخيًا نفسيًا في آن واحد. (1997 دليبة عيطور).

و بمعنى آخر نستطيع أن نؤكد وجود علاقة تلازمية قوية بين التوتر العضلي والتوتر النفسي لدى الإنسان، فإذا زال التوتر العضلي فإن التوتر النفسي يزول حتمًا. وفي هذا الصدد يذكر كوتيل وأوجردون (Cautela, Groden, 1978) أنه إذا كان الفرد يشعر بالتوتر أو العصبية، فإن هناك عضلات معينة في جسده سوف تكون مشدودة في هذه اللحظة، وإذا استطاع تعلم تحديد هذه العضلات وطريقة استرخائها، فإنه يستطيع العمل على استرخائها مما يجعله يشعر بحالة من الهدوء. وبذلك نجد أن عملية الاسترخاء يمكن أن تكون ضرورية للكثير من الناس سواء من الذين يعانون من مشكلات واضطرابات نفسية أو الذين لا يعانون منها. الجانب الميداني 1- العينة: تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية بحيث تخدم أغراض البحث، بمعنى أننا قصدنا انتقاء مجموعة من الممرضين يعانون من الضغط المهني وقد كان عددهم 10، 8 ذكور و 02 إناث و هم يعملون بعيادة تصفية الدم و لا يعانون من أي مرض جسدي معروف. كما تبين نفس مميزات العينة نسبة المتزوجين تمثل اعلي نسبة مقارنة مع غير المتزوجين حيث بلغت النسبة: 90% متزوجين مقابل 10% غير متزوجين أما بالنسبة للسن يتراوح ما بين 30 و 60 سنة

2- و للتأكد من معاناة أفراد هذه العينة من الضغط عمدنا إلى استعمال مقياس " إدراك الضغط " لـ " ليفنستاين و آخرون " ( et al.1993Levenstein )

و بعدما قمنا بتطبيق هذا المقياس على أفراد عينة البحث أظهرت النتائج المتوصل إليها وجود ضغط مهني مرتفع لديهم ( انظر الجدول رقم 01 ) أفراد العينة كما يبينه الجدول التالي

الجدول رقم 01: يبين نتائج التطبيق الأولي لمقياس " إدراك الضغط ".

الحالة	المؤشر الخاص بالمقياس القبلي	مستوى الضغط الخاص بالمقياس القبلي
01	0.66 %	ضغط مرتفع
02	0.67 %	ضغط مرتفع
03	0.58 %	ضغط مرتفع
04	0.64 %	ضغط مرتفع
05	0.55 %	ضغط مرتفع
06	0.58 %	ضغط مرتفع

07	0.57 %	ضغط مرتفع
08	0.56 %	ضغط مرتفع
09	0.72 %	ضغط مرتفع
10	0.70 %	ضغط مرتفع

يظهر من خلال هذا الجدول أن كل الحالات تعاني من ضغط مرتفع تتراوح، كما أظهرت الدراسة الإحصائية بعد تطبيق اختبار (t) لدلالة الفروق لدى عينة واحد للقياس القبلي للضغط المهني النتائج التي يبينها الجدول التالي:

جدول 02: يبين نتائج اختبار t لدلالة الفروق عند عينة واحد للقياس القبلي للضغط المهني

المتغير	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T	الدلالة	التفسير
الضغط المهني	10	40.20	5.05	24.85	0.001	دال

و يمكن أن نفهم من هذه النتيجة أن الممرضين العاملين بعيادة تصفية الدم يعانون من ضغط مهني مرتفع، يرجع دون شك إلى الظروف التي يعملون فيها والتي تشترك فيها كل من الظروف المادية مثل الأجر والعطل وتوقيت العمل، و الظروف الاجتماعية مثل العلاقات داخل العيادة مع المرضى أو مع زملاء العمل أو مع المدير، وكذلك الظروف النفسية مثل القلق والتوتر والخوف، وقد ظهر هذا جليا من خلال الدراسات السابقة و بالأخص تلك التي قام بها كل من أندرسون، كراي و توفت ( Anderson Cray et Toft 1981 ) حيث توصلوا إلى تصنيف 7 مصادر رئيسية للضغط تشمل : التعامل مع الموت، الخلافات التي تقوم بين الممرضين والأطباء، الاستعداد الناقص لتلبية الحاجات العاطفية للمرضى وعائلاتهم، نقص الدعم من الآخرين، الخلافات مع الزملاء، ثقل للعمل، ( Dewe 1987 )، أما بيلاي وزملاءه ( ) فقد وضعوا قائمة مشابهة تحتوي على عدة عوامل كصعوبات تسيير العلاقات الاجتماعية مع الممرضين والإطارات الطبية، المسائل المتعلقة بالعناية بالمرضى، والمتعلقة بمعرفة التقنية المستعملة، الكفاءة و عبء للعمل .

وفي هذا الصدد يرى " كوبر " (Cooper 1984) إن الوسط الذي يعمل فيه الممرضون يبعث على الضغط مثل الجو المقلق للعمل، الصراع ضد الزمن، التحول المفاجئ من مهمة لأخرى، عدم وجود فرص أخرى لاستدراك كافة حالات الأخطاء، المناظر والأصوات المزعجة، و لهذا فالتمريض من أكثر الوظائف التي تبعث على الضغط والقائم بها أي الممرض يواجه يوميا معاناة كبيرة كمرارة الأسى والموت، ومناظر الدماء والجروح. ويرجع بعض الباحثون ذلك إلى نقص في عدد الممرضين لأن طبيعة العمل تتطلب أن يتقاسم المهام مع عدة أشخاص بدل أن يقوم بها شخص واحد، خاصة المهام التي تختلف في طبيعتها

فالانتقال من مهام الحقن والتضميد وإعداد الأدوية إلى مهام التغذية والتنظيف يتطلب طاقة نفسية وعقلية غالباً ما تؤدي إلى الشعور بالضغط، هذا دون أن ننسى المهام الإضافية الطارئة كالحالات المستعجلة.

و من أجل مساعدة هؤلاء الممرضين عمدنا إلى تطبيق لتطبيق تقنية الاسترخاء كمحاولة لمساعدة أفراد العينة على التخلص من الضغط. و يبين الجدول رقم 03 نتائج مقياس " ليفنستاين " بعد تطبيق تقنية لاسترخاء

رقم الحالة	المؤشر الخاص بالقياس البعدي	مستوى الضغط في القياس البعدي
1	0,44%	متوسط
2	0,44%	متوسط
3	0,47%	متوسط
4	0,47%	متوسط
5	0,37%	منخفض
6	0,41%	منخفض
7	0,42%	منخفض
8	0,47%	متوسط
9	0,38%	منخفض
10	0,36%	منخفض

و يظهر الجدول انخفاض مستوى الضغط حيث تؤكد هذه النتائج الدراسة الإحصائية بعد تطبيق اختبار (t) لدلالة الفروق لعينة واحدة بعد التطبيق البعدي

جدول رقم 04: يبين الفروق بين متوسطات القياس القبلي والبعدي للضغط المهني عند الممرضين العاملين بعيادة تصفية الدم .

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الفروق	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
قياس الضغط المهني	40.20	5.05	35.45	3.06	5.05	دال عند 0.01
	30.70	2.16				

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم 04 أن المتوسط الحسابي للقياس القبلي جاء بقيمة تقدر بـ : 40.20 في حين قدرت قيمة الانحراف المعياري بـ : 5.05 بينما قدرت قيمة المتوسط الحسابي للمقياس البعدي بـ : 30.70 بانحراف معياري بلغ : 2.16 . و بعد تطبيق اختبار " t " بين القياس القبلي و القياس البعدي دلت النتائج على أن " t " المحسوبة ( 5.05 ) كانت دالة إحصائيا عند مستوى ألفا = 0.001 . هذه النتيجة تؤدي بنا للاحتفاظ بفرضية البحث التي توقعت بأن تقنية الاسترخاء تساهم في التخفيض من شدة الضغوط المهنية .

### الخاتمة

حاولت هذه الدراسة التعرف على مدى فعالية تقنية الاسترخاء في تخفيف الضغط المهني لدى المرضين العاملين في عيادة تصفية الدم، و من اجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، قمنا بتطبيق هذه التقنية على عينة من المرضين بلغ عددهم عشرة ( 10 ) و لهدف قياس مستوى الضغط المهني لدى أفراد العينة تم استعمال مقياس " ليفنستاين " قبل التطبيق و بعده، و جاءت النتائج كالتالي :

أظهر تطبيق اختباراً للفروق إن الضغط المهني مرتفع فعلا لدى المرضين العاملين بعيادة تصفية الدم و يرجع ذلك إلى عدة أسباب من أهمها : الظروف المادية و الاجتماعية و النفسية . كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي القياس القبلي للضغط المهني و القياس البعدي، بمعنى إن إدخال هذه التقنية ساهم في تخفيض مستوى الضغط و ذلك لأنه حاول التخلص من الشد العضلي و التشنج، لأن حالة الاسترخاء خبرة مضادة لحالة الضغط و القلق والانفعالات الحادة.

### المراجع باللغة العربية

- 1- العطية ماجد، سلوك المنظمة، سلوك الفرد و الجماعة. الطبعة الأولى . دار الشروق للنشر و التوزيع 2003 . مصر.
- 2- المعيان محمود، السلوك التنظيمي في منظمات العمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر 2005 . عمان .
- 3- الدوسري سامي ابراهيم بن عميان، ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنظمة الشرقية، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية 2005 .
- 4- دليلة عيطور ( 1997 ) الضغط النفسي الاجتماعي لدى المرضين . دراسة تطبيقية تحليلية، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي . جامعة الجزائر .
- 5- تانوشان عبد المجيد في توفيق عبد الرحمان :المدير في مواجهة ضغوط العمل .مركز المخابرات المهنية للإدارة ( 2003 )



### المراجع باللغة اللاتينية :

- 1- Greiner , BA . and Krause , N . Stress factors , accidents and absenteeism in Transit Operation : A theoretical framework and empirical evidence . Occupational Health Psychology , 2005
- 2- Lazarus S.R and Folkman, S (1984 ) Stress Appraisal and Coping .New york : Springer Publishing company . Inc.
- 3- Cautela J, and Groden, (1978 ) : Relaxation ; A comprehensive manual for adults , children and children with special needs . Research Press ( 800 ) 519-2707 .
- 4- levenstein et. Al ( 1993 ) The Perceived Stress Questionnaire . Journal of Psychosom.Res .jan 37 ( 1 ) 19- 32.
- 5- Anderson , ( 1981 ) Stress Reduction . The university of Texas Cancer Center . Patien Education Office .
- 6- Cray et Toft : Managing Stress .The British Journal .Psychology Association and Routling . 4<sup>th</sup> Edition.Prenice hall .2006 .
- 7- Dewe , A ( 2006 ) : Stress and Coping in harmful environment . Journal of Occupational studies ( 52 ) pp 26-59.
- 8- Cooper , Z.E ( 1984 ) Job Stress Determinants in Journal of Behavioral sciences . volume ( 18 ) pp. 185-202 .