

ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة النفسية للعامل

غالم يمينة

طالبة دكتوراه تخصص علم النفس

جامعة ابن باديس - مستغانم

المقدمة:

تعتبر الضغوط النفسية للعمل كجانب هام من الضغوط الحياة هي ظاهرة نفسية، لا يمكن إنكارها بل يجب التصدي لها من قبل المختصين لمساعدة العامل على التكيف مع عمله، وتتجلى هذه الضغوط في ما يلي: مثلا أن العامل يتعرض أثناء تأديته لعمله مجموعة من الضغوط التي ترجع إلى أسباب متعددة، ككثرة العمل ورتينه، قلة الوسائل والامكانيات، ظروف العمل السيئة، رفض الترقية، عدم وضوح المسؤوليات الوظيفية، غياب الدعم الاجتماعي، غياب الاستقلالية، غياب المشاركة في اتخاذ القرارات، ضيق الوقت، ومتطلبات السرعة، والدقة في الانجاز، ومشكلات التعامل مع الجمهور، والعلاقات السلبية مع المدراء وغير ذلك من الاسباب التي تؤدي إلى ضغط في العمل، كل هذا من شأنه أن يعرض العامل إلى عدة أمراض التي قد يصاب بها في حياته، مع اختلاف نوعية ودرجة شدتها، لكن اللافت للنظر حاليا هو لانعكاسات التي قد تنجم عن ضغوط العمل تظهر جليا في ما يسمى ب " باضطراب النفس الجسمية"، إن مثل هذه الأمراض أضحت اليوم موضع اهتمام كبير لأطباء العالم ومراكز البحوث والجامعات على اختلاف الاهتمامات والتخصصات الطبية، جرى التدقيق في هذه الأمراض فتوصلوا إلى ان من بين أسباب التي تنجم عنها هذه الامراض هي ضغوط العمل كما أسلفنا سابقا إضافة للظروف البيئية القاسية المحيطة بالعامل وتفاقم صعوبات الحياة وزيادة الأعباء وكثرة المشكلات والمعاناة في العمل... وغيرها من الظروف الحياتية والمهنية الصعبة التي يترتب عليها حالات انفعالية شديدة قد لا يقوى العامل على تحملها، مما يؤثر سلبا على وظائفه النفسية والجسمية .

وبناء على ما سبق فإن ضغوط العمل يمكنها أن تؤدي إلى مشاكل صحية مهنية مدمرة للعامل، وقد تكون هذه المشاكل مفرجة خاصة في حالة الاصابة بأمراض القلب، ضغط الدم،... لأنها تعد أول

مؤشر للضغوط الحادة التي تؤدي إلى الموت المفاجئ، وهذا ما أشارت إليه العيد من البحوث والدراسات النفسية أمثال " دراسة "والتر كانون" الذي كان اهتمامه منصبا حول كيفية استجابة الجسم للضغوط وأثرها عليه ، أما دراسة "كوير" الذي وضع كيف لضغوط العمل أن تؤدي إلى ظهور بعض الاضطرابات مثل :أمراض القلب والأمراض العقلية، الناتجة عن بيئة العامل التي أصبحت تشكل مصدر للضغوط ، و التي أدت إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو شكلت خطرا هدد العامل وأهدافه في الحياة فشعر بحالة من الضغط ، فضله في استخدام الاستراتيجيات للتوافق مع المواقف أدى إلى ظهور ما يسمى بالاضطرابات النفس الجسدية. وكذلك دراسة "مارشال" التي عرجت إلى أهم العوامل المسببة للضغوط في العمل ، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغط العمل ، وهي أعراض خاصة بالفرد وتؤدي به إلى "أمراض القلب، ضغط الدم، سرعة الاستثارة، آلام الصدر، أمراض السل .

ولهذا سنحاول في هذا المقال تسليط الضوء على " الضغوط في العمل" وكل ما يتعلق بها من مفاهيم ،أنواع ،مصادر ،نظريات ، تأثيرها على الأداء.....إلخ.....منطلقين من الإشكالية التالية والتي مفادها ما يلي :

إلى أي مدى يمكن لضغوط العمل أن تؤثر على الصحة النفسية للعامل ؟

وكيف يمكن التقليل من حدة الضغوط على صحة العامل؟

الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل – الأمراض النفسية والجسمية.

أهمية الموضوع :

فأهمية هذا الموضوع تكمن في توضيح أهم النقاط التالية:

- 1- التعرف على أهم الأعراض النفسية الجسمية التي يمكن أن ترجع إلى ضغوط العمل لدى العمال.
- 2- إعطاء نظرات عامة وشاملة حول تأثير الضغوط على الصحة النفسية والجسمية لدى العمال في مختلف المنظمات.
- 3- البحث عن المناخ التنظيمي الذي يؤدي العامل الجزائري فيه مهامه بغية الكشف عن مصادر الضغوط المهنية .
- 4- التعرف على الضغوط التي يتعرض لها العامل، حتى يتم وضع الاستراتيجيات الملائمة وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب للعامل لمساعدته على التكيف والتأقلم مع ضغوط العمل.

❖ أهداف الموضوع:

إن البحوث العلمية مهما اختلفت وتعددت مجالاتها إلا أنها لا تخلو من الأهداف التي قامت من أجلها وذلك لغرض المشكلة المطروحة ومحاولة تحليلها ومعرفة أثر الضغوط النفسية للعامل وعلى هذا الأساس تتجلى أهمية الموضوع في ما يلي :

- الوصول إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل في ظهور الأمراض النفسية والعضوية لدى العمال
- تحديد الحجم الحقيقي لهذا النوع من الأعراض عند العمال.
- التعرف على مصادر الضغوط الأكثر تأثيراً على العمال في مختلف المؤسسات.

❖ دواعي اختيار الموضوع:

يعود السبب اختيارنا لهذا الموضوع إلى كونه يدرس ظاهرة ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة النفسية لدى العمال في مختلف المؤسسات ، ومن الأسباب الكامنة وراء اختيار هذا الموضوع ما يلي :

- 1- عدم أخذ بعين الاعتبار حقيقة المعاناة التي يتعايش معها العمال من الإصابة بمختلف الأمراض النفسية الناتجة عن ضغوط العمل .
- 2- الكشف عن أثر الضغوط العمل على الصحة النفسية للعمال..
- 3- التخفيف من حدة هذا المشكل والبحث عن أسبابه وعلاجه.
- 4- جهل معظم الهيئات بأثر هذه الضغوط على صحة العامل.
- 5- التعرف على مصادر الضغوط الأكثر تواجداً في العمال والبحث عن الحلول الفعالة للحد او التقليل منها - التعاريف الاجرائية:

- **ضغوط العمل:** عملية إدراك الفرد بأنه غير قادر على إستيعاب ومواجهة مصدر الضغط. أياً كان نوعه و الضغط عادة يكون ناتج عن أسباب إدارية وتتمثل في عدم توفير كل الإمكانيات التي يحتاج إليها العامل كنقص في العتاد ، نقص بضغوط العمل لدى العمال في هذه الدراسة تلك الحالة النفسية المتأزمة التي تتميز بالضيق - التوتر - الصراعات - الاضطراب نتيجة مواجهة العامل لأعباء وصعوبات مهنية ومشاكل عديدة تتعلق بالمهنة والتي تنعكس سلبياً على أدائه و توافقه النفسي والمهني

- **الامراض النفسية الجسمية :**
- هي الامراض أو الاضطرابات الجسدية ذات المنشأ النفسي ،حيث أن ضغوط العمل تتحد أعراضاً جسدية في الفرد ،حيث تتحول المشاكل والمعاناة إلى أعراض جسدية .

- الاطار النظري :

1- تعريف الضغوط العمل:

- لغة: كلمة "الضغط" Stress: مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringers والذي يعني: الضيق - الشدة - ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى طوق ذراعه وجسمه، مؤديا إلى الإختناق الذي يسبب القلق.⁽¹⁾ الضغط يعني أيضا: القهر، الاضطراب، الشدة والمشقة.⁽²⁾

- إصطلاحا: - هو عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة، بحيث تضع الفرد أمام عوائق أو فرص أو مطالب.⁽³⁾

- حسب "Cratch" الضغط هو عبارة عن حالة تنشأ بسبب التفاعل بين العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين - وتحدث تغيرا في الحالة النفسية والجسمية للفرد تدفعه إلى تصرف جسمي أو نفسي غير معتاد.

- عند علماء النفس: لقد تعددت التعاريف لضغوط العمل واختلفت وفقا لمدارس واتجاهات الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع، فلا يوجد هناك تعريف واحد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه جميع الباحثين والعلماء، وهذا راجع إلى تناول كل عالم لموضوع ضغط العمل انطلاقا من تخصصه .

لقد ظهر مصطلح ضغوط العمل في المؤسسات والمنظمات حيث يفترض العاملون أن يقوموا بواجباتهم المهنية بأسلوب يتسم بالفعالية، وذلك لتقديم الخدمات المنتظرة منهم على أكمل وجه، إلا أن هناك بعض العوقات في بيئة العمل تمنعهم من القيام بدورهم كما ينبغي، وهذا ما يؤدي بدوره إلى ما يسمى بالضغط الوظيفي (Job Stress) أو ضغط العمل، ويشير هذا المصطلح إلى التغيرات التي تحيط بالعاملين في بيئة العمل، وتسبب لهم الشعور بالتوتر والقلق، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة و منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج والمشاركة الوجدانية، والتشاؤم، وتدني الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار - وهناك من الباحثين والعلماء من يتفقون في تحديد مسمى ضغوط العمل بالإشارة إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته، مما ينعكس سلبا على حالته الداخلية والتي تتجلى في خلق حالة من عدم الاتزان النفسي والجسمي داخل الفرد.⁽⁴⁾

كما يعرف بارون "Baron-1986" أن مصطلح ضغط العمل في مجال العمل يستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين هما: فالحالة الأولى تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل، وتسبب له الضغط والتوتر ويطلق على هذا مصادر الضغوط، أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر، والمتتمثلة في الشعور الغير السار الذي ينتاب الفرد.

- ويعرف " سمير أحمد عسكر 1988" ضغوط العمل على أنها مجموعة من التغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للعامل في ردود أفعاله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له.⁽⁵⁾

- ويرى "بارون 1993-Baron" أيضا :في الدراسة التي أجراها بأن هناك ثلاث (3) اتجاهات لمفهوم الضغط في العمل هي :

1- **الاتجاه الأول**: تناول الضغط باعتباره أحد المؤثرات أو المنبهات التي توجد في البيئة ، ويحدث تأثيره على الفرد.

2- **الاتجاه الثاني**: والذي تطرق إلى الضغط على أساس أنه عبارة عن استجابة للمثيرات .(مسببات الضغط).

3- **الاتجاه الثالث**: عرج إلى الضغط باعتباره التفاعل بين يحدث بين هذين العنصرين، مسببات الضغط والاستجابات نحوها.

- خلاصة: الضغوط العمل هي حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات بيئية وذاتية، تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفيزيولوجية والسلوكية. أشارت التعاريف السابقة إلى أن الإجهاد يحدث لإدراك الفرد للموقف المتواجد فيه على انه يهدده و غير قادر على التحكم فيه حين أشار تعريف آخر إلى انه توتر يحصل لعدة أسباب و ليس لسبب واحد فقد تكون مرتبطة بالفرد أو بالعمل أو كلاهما.

2- **ماذا يعني الضغط في مجال العمل :**

إذا حاولنا الإجابة على التساؤل بالاعتماد على وجهة نظر العاملين بمختلف مسؤوليات الدولة فإن الإجابات التقليدية على لسان هؤلاء تتضمن ما يلي على سبيل المثال :

عدم التأكد مما هو مطلوب مني أثناء الدوام ،عدم كفاية الوقت للمتطلبات الوظيفية – زيادة الحمل، اتخاذ قرارات تتعلق بالآخرين [المدراء ، ومسؤولي الأقسام الإدارية] ،محاولة التوازن بين متطلبات العمل والمسؤوليات الأسرية. (خاصة الموظفات)،عدم الحصول على الترقية لأنها في معظم الحالات لا تعتمد على الكفاءة ،مدى واقعية أهداف المهنة ،القلق من أن تصبح المهارات الوظيفية غير مطلوبة في ضوء التطور التقني والمعرفي ،التفرقة في المعاملة من جانب المسؤول ،الضوضاء في مكان العمل ،العمل المتواصل دون أخذ راحة ،خلو مكان العمل من التهوية المناسبة ،عدم مشاركتي في القرارات التي تخص عملي .⁽⁶⁾

3- **مصادر ضغوط العمل :**

يتعرض الأفراد في أعمالهم إلى مصادر كثيرة، سواء كان مصدرها العمل أم خارجه ، ككثرة العمل ، ورتينه ، وضيق الوقت ومتطلبات السرعة والدقة في العمل ، وبيئة العمل المزعجة ،ومشكلات التعامل

مع الجمهور ، والعلاقات السلبية مع رئيس العمل ، لذلك فإن جميع الوظائف معرضة لمصادر مختلفة من الضغط وذلك حسب طبيعة المهام المرتبطة بالوظيفة . لذلك يمكن تقسيم مصادر ضغوط العمل إلى أقسام هي :

- مصادر الضغوط المرتبطة بالفرد:

وهي ضغوط تسببها العوامل المرتبطة بالفرد الذي يشغل الوظيفة ، وليس بالعمل نفسه، فبعض الأفراد يجد في ضغط العمل محفز النشاط والتحدي، في حين أن البعض الآخر لا يستطيع التعامل مع الموقف الضاغط ، ومن بين مصادر الضغط المرتبطة بالفرد ما يلي :

1- 1 الحياة الاجتماعية للعامل : إن الضغوط التي يواجهها الفرد في حياته الشخصية ، سوف تنسحب معه إلى عمله وتنعكس على نفسيته وأدائه ، فمن الصعب على الفرد أن يتجاهل الضغوط التي يواجهها خارج العمل، ومن الأحداث الهامة في حياة العامل التي عادة ما تسبب له ضغوط نفسية هي: وفاة شخص عزيز- مشكلات الزواج والطلاق- المشكلات المالية -مرض العامل أو أحد أقربائه⁽⁷⁾ - الإحالة إلى التقاعد - التغيير في المسؤولية الوظيفية ، المشاكلة مع الرئيس- الاجازات والأعياد- ❖ إن هذه الأحداث وما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل ، فتسبب للعامل الشعور بضغط العمل ❖ .⁽⁸⁾

1- 2 نمط الشخصية: تشير البحوث إلى أن بعض العمال يتصفون بمجموعة من الصفات التي تميزهم عن غيرهم من الأفراد ، يكونهم لديهم دافع للإنجاز عال، ورغبة عالية في التنافس ، ويشعرون بإلحاح الوقت ، ورغبة في ذكر إنجازاتهم ، كما أنهم عدوانيون ، سريعين الغضب ، ويتسمون بالسرعة ، وقلة الصبر ويقبلون على الأعمال التي تتسبب بمسؤولية أكبر ومجازفة أعلى ، كما سميت هذه السمات بنمط الشخصية "أ". أما النمط "ب" فلديهم قدر منخفض من هذه السمات ، وتشير البحوث أن العمال الذين يتسمون بالنمط "أ" يكونون أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب .⁽⁹⁾

1- 3 الإدراك: يتفاعل الأفراد مع البيئة المحيطة بهم من خلال إدراكهم للواقع، والإدراك ما هو إلا محاولة لفهم وتفسير الواقع ، وفي أحيان كثيرة لا يدرك الإنسان واقعه على صورته الحقيقية ، فالأفراد يختلفون في تفسير وقراءة واقعهم ، فهم يختلفون فيما بينهم في إدراكهم لنفس الموقف الضاغط ، فحين يطلب مسؤول العمل من أفراد القيام بعمل بساعات إضافية كي ينجز العمل في الوقت المحدد ، فإن بعض العمال ينظر إلى هذا العمل على أنه فرصة لكسب إعجاب مسؤوليه وإثبات ولائه للمنظمة ، في حين ينظر البعض الآخر إلى هذا الطلب بأنه أعباء إضافية غير مبررة ، وهذا ما يشعره بضغط نفسي أكبر .⁽¹⁰⁾

1- 4 الخبرة بالعمل : الفترة الأولى من عمل الفرد تتسم بعدم الوضوح والغموض ، وضعف الثقة بالنفس ، بسبب أن الموقف جديد بالنسبة للفرد ، ويحتاج إلى إثبات ذاته ، كسب ثقة و احترام رئيسه وزملائه في العمل

،وكاما طالت مدة خدمته في وظيفته كلما اكتسب خبرة ومعلومات ستساعده في كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة، أما الأفراد الذين يشعرون بضغوط مستمرة لا يستطيعون التعامل معها، فقد يميلون إلى ترك وظيفتهم أو منظماتهم إلى أماكن أفضل بالنسبة لهم، بحيث لا يبقى في المنظمة إلا من هو أكثر قدرة على التأقلم مع ضغوط العمل.⁽¹¹⁾

2- **مصادر الضغوط المرتبطة بالوظيفة:** وهي ضغوط ترجع إلى العوامل المرتبطة بالعمل نفسه، وليس بالفرد الذي يشغل الوظيفة ومن هذه المصادر ما يلي:

2- **1 غموض الدور:** ويعني هذا أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض في الدور، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل، مما يخلق له حالة من التوتر، والشعور بالضغط النفسي، ويزداد الغموض عندما لا تتوفر لدى العامل معلومات كافية عن الدور المناط به، وماهي حدود سلطته ومسؤولياته، وحسب "عثمان حمود الخضر" فإن غموض الدور يحدث عندما يكون العامل غير متأكد من المهام المطلوبة منه وكيفية أدائه لها، أو حين تكون نتيجة الخطأ في العمل غير معروفة، وهو مصدر للضغط أكثر وضوحاً لدى الموظفين الجدد، أو حين تقدم المنظمة على إحداث تغيير فيها⁽¹²⁾.

2- **2 صراع الدور:** من المبادئ الأساسية في الإدارة، "مبدأ وحدة الأمر" الذي يقتضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة، من أجل التخلص من الأرباك، والتعارض المحتمل، ويحدث هذا نتيجة تعارض الدور المتوقع من الفرد في عمله، الدور المتوقع منه في أسرته، أو نتيجة تعارض ما هو مطلوب منه في عمله، كأن يطلب منه العمل بسرعة عالية وفي نفس الوقت المحافظة على جودة عالية للسلعة أو الخدمة التي ينتجها، كما يمكن أن يحدث "صراع الدور" نتيجة لتعارض متطلبات العمل مع قيم الشخص ومبادئه.⁽¹³⁾

2- **3 كثرة المهام المرتبطة بالعمل:** وتحدث عندما تكون المهام أكثر مما يسمح به الوقت، وقد يكون كثرة العمل بسبب تكرار نفس المهمة لمرات عدة مما يسبب الملل، أو تكون المهام متنوعة لكنها كثيرة قياساً بالوقت المحدد للإنجاز، مما يتطلب السرعة في الأداء لإنجازها، وما يرافق ذلك من مشكلات في جودة الخدمة، كما تشير الدراسات أن كثرة المهام ترتبط بالمشكلات الفسيولوجية، والإرهاق، الإحباط، انخفاض الرضا الوظيفي.⁽¹⁴⁾

2- **4: قلة المهام المطلوبة من الفرد:** فهناك بعض العمال يشتكون من أن ليس لهم عمل، مما يشعرهم بالملل، وأن رؤسائهم لا يعطونهم الثقة الكافية، ولا يشعرونهم بالمسؤولية.

2- **5: صعوبة المهام:** ونعني بها أن المهام في مستوى تعقيد أعلى من قدرة الفرد، خاصة في الوظائف التي تتطلب الدقة، وتركيز ذهني عالي، أو تلك التي تستخدم تكنولوجيا معقدة، بحيث قد يشعر الفرد بالخوف من ارتكاب خطأ فادح يؤثر على صحته وسلامته الآخرين.

2- 6: **ضعف السيطرة على العمل**: أي أن الموظف ليس لديه الحرية والاستقلالية الكافيتين لاتخاذ قرارات بشأن عمله، مع تحديد متى وكيف يؤدي العمل، أساتذة الجامعة لديهم الاستقلالية أكبر في تحديد ماهي المادة التي يدرسونها ضمن اختصاصهم ،أما العامل على خط الانتاج فنقيده بشكل دقيق بكل تفاصيل عمله، كما تشير بعض الدراسات أن ضعف الشعور بالسيطرة على العمل يرتبط بمستويات عالية من التوتر، والأعراض الصحية والغياب .

2- 7 **ضعف التأثير على صنع القرار:**

قد لا يقع الكثير من الأفراد في حالة من الضغط حين لا يستطيعون إصدار قرار ما، أو التأثير في قرار ما بشأن مرض معين أو أحداث طارئة .مثل هؤلاء القوم يرون أن الأمر لا بد أن يترك في أيدي خبراء أو مختصين .

وعلى الطرف الآخر نجد فئة من البشر مهتمين كثيرا بإبداء رأيهم في الأحداث ويشعرون بالراحة حيث يؤثرون فيها ويقعون ضحية للضغط النفسي حين يخرجون عن هذه الدائرة التأثيرية .

2- 8 **مواجهات متكررة مع المسؤولين:**

تعتبر العلاقات غير الموفقة مع المسؤولين في العمل إحدى المصادر المهمة خاصة إذا كان المسؤولون من الذين يتعمدون التأثير في الآخرين على نحو ما، فقد يتعمدون رفع شأن عاملين محددين أو خفض شأن آخرين أمام بقية العاملين، أو أمام من بيدهم أمر تجديد العقود أو إصدار قرارات الترقية أو صرف حوافز مالية أمام المسؤول الذي تعود التعرف على الآخرين معتمدا في ذلك على معلومات من الزملاء ،فهذه حالة أخرى قد تتسبب في كثير من المغالطات المتسببة في ضغوط على من حكم عليهم من أفواه غيرهم، فيقل لديهم الاستمتاع بمهامهم ويفقدتهم التطلع إلى مستوى عالي من الإحباط واللامبالاة.⁽¹⁵⁾

2- 9 **الإفراط في العمل وضغوط الوقت:**

قليل من الناس يميلون إلى العمل المستمر دون أوقات للراحة ،ولكن الأغلبية تميل إلى أوقات للراحة مترادفة بين نهاية مهمة وبداية أخرى مثل هذه الأوقات هي لالتقاط الأنفوس وفرصة للتأمل فيما تم انجازه .وسبيلا لتجديد النشاط ،إن هذا الفاصل للراحة يمكن أن يخفف كثيرا من ضغوط العمل ويساهم في مزيد من التأنى والدقة في إنهاء المهام.⁽¹⁶⁾

2- 10 **سوء الاتصال في مجال العمل :**

رغم ما يوجد بين العاملين في العمل الواحد من مهام الشركة فقد لا يوجد بينهم اتصال جيد مما يسبب ضغطا، ويتضح سوء الاتصال في عدم وضوح الأهداف والتعليمات وغموض المكاتبات و صعوبة

الحصول على المعلومات المطلوبة قبل البدء في المهمة، إضافة إلى عدم تأكدنا من الشخصية المسؤولة إدارياً أو فنياً وصعوبة الاتصال به وقد ينتج عن ذلك اتخاذ قرارات تفقد المعلومات أو الأهداف وضياع الوقت وكثرة الجهد دون داع نقد يحضر العاملون اجتماعات دون معرفة بجدول الأعمال أو الأهداف نضت ضعف مشاركتهم وتكبت كفاءتهم وقد يكون من أسباب سوء الاتصال عدم وجود العاملين في أماكن متقاربة وعدم وجود شبكات اتصال بين وحدات المؤسسة أن كل ذلك من المصادر الهامة للضغط⁽¹⁷⁾.

3- ظروف العمل الطبيعية: والتي تتجلى في مايلي:

3- 1 الإضاءة: يحدث الأثر السلبي الضاغط في حالة الإضاءة المتطرفة، كما تساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة الغير المناسبة إلى مشكلات الصداع الناتج عن تكييف العضلات للتمكن من الرؤية الواضحة، ولا يقصر الاهتمام على درجة الإضاءة، بل ينبغي مراعاة موقع أجهزة الإضاءة من حيث الموقع، والاتجاه بالنسبة للعين. وقد تكون الإضاءة سبباً في ضغط العمل وذلك لما تخلفه من الآلام مثل: الصداع.

3- 2 الحرارة: قد تكون الحرارة مصدراً للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض، وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريباً، فإذا ما استشعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط نقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس الصحيح⁽¹⁸⁾. كما تقرر الدراسات والبحوث العلمية بأن ارتفاع درجة حرارة تسبب للفرد الشعور بعدم الراحة، وأما إذا كانت كبيرة ومستمرة أي 37 فما فوق، فإمها تؤدي إلى حدوث إرهاق، و بالتالي تكون مصدر للضغط النفسي⁽¹⁹⁾.

3- 3 الضوضاء: يعتبر الضجيج أو الضوضاء صور من صور التلوث الهوائي، ونحن لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء إنما على الصوت الغير المرغوب فيه، والذي يسبب لنا الإزعاج أو اضطراب إما بسبب شدته أو بسبب وقوعه المفاجئ، أو بسبب الاستمرارية، والتي قد تمنع الفرد من التركيز في عمله ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطاً بالضغط هي الشدة والتردد، وقد بينت الدراسات أن زيادة زيادة شدة الصوت تؤدي إلى استثارة الجهاز العصبي لدى الإنسان وزيادة الإفرازات الغدة الأدرينالية (الكظرية) مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة المادة من خلال زيادة ضربات القلب، ضغط الدم، والتي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الفرد.

4- الآثار الناجمة عن ضغوط العمل على صحة العامل:

◆ في الصحة النفسية :

1- الإحترق النفسي:

إذا كان بعض العمال يتمكنون من مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في أعمالهم فإن البعض الآخر لا يتمكنون من مواجهتها ومقاومتها، وبالتالي فإن تعرضهم المستمر المتكرر لتلك الضغوط يجعلهم يتعرضون للاحترق النفسي (Burnout) وهو يعني أن تصاب جوانب شخصية الفرد المختلفة (البدنية، الوجدانية، العقلية) بالإرهاك و يكتسب الفرد اتجاهات سالبة نحو ذاته، فعلى المستوى البدني، يشعر الفرد بالصداع المستمر والغثيان والأرق وفقدان الشهية، وعلى المستوى الوجداني يشعر بالقلق وبالعجز المكتسب والندم على اختيار هذا العمل، وعلى المستوى العقلي يكتسب الفرد اتجاهات سالبة نحو الذات، فالفرد لا يكون راض عن أدائه الماضي، كما يكون متشائماً حول أدائه المستقبلي ويتوقع الفشل المستمر⁽²⁰⁾، بالإضافة إلى انخفاض قدرات وإمكانيات بعض الأشخاص العاملين وتنوع مشكلاتهم وحدتها أحياناً، قد يخلق لدى العديد منهم الشعور بالإحباطك وضعف الشعور بالإنجاز أو النجاح، الأمر الذي من شأنه أن يولد لهؤلاء العاملين الشعور بالضغوط النفسية والمهنية وبالتالي الوصول إلى الإحترق النفسي .

- أسباب الإحترق النفسي :

وفي هذا الصدد ذكرت إحدى الدراسات من خلال استعراض أربعة عشر دراسة بحث عن أسباب وأعراض الإحترق النفسي وتبين فيها وجود ثمانية أسباب رئيسية للإحترق النفسي وهي :

- 1- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة 2- غموض الدور
- 3- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج 4- الشعور بالعزلة في العمل
- 5- الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة 6- الرقابة والملل في العمل 7- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل 8- الخصائص الشخصية للفرد⁽²¹⁾

2- القلق:

ويعرفه "فاروق عثمان" على أنه حالة من الخوف الغامض الشديد الذي يمتلك الإنسان، ويسبب له كثيراً من الكدر، الضيق، الألم، والقلق يعني أيضاً الانزعاج، والشخص القلق يتوقع الشر دائماً، ويبدوا متشائماً، ومتوتر الأعصاب، ومضطرب، كما نجد أن الشخص القلق يعاني من فقدان الثقة في النفس، وفقدان القدرة على التركيز⁽²²⁾.

ويعرفه "عبد الرحمان وايفي" على أنه انفعال مركب من الخوف، وتوقع الخطر، والعقاب، أو هو الخوف من الخطر المحتمل الغير المؤكد الوقوع فيه، وهو انفعال مؤلم نشعر به حين لا نستطيع أن نفعل

شيئا أمام موقف خطير يهددنا بالخطر، وعبارة عن حالة توتر شامل ومستمر، نتيجة توقع خطر فعلي أو رمزي قد يحدث، وعليه يمكن اعتبار القلق انفعال مركب من الخوف وتوقع التهديد والخطر⁽²³⁾.

أما الجمعية الأمريكية للطب النفسي فقد صاغت أكثر تعريفات للقلق شيوعا من فوصفته بأنه: خوف أو توتر أو ضيق ينبع من توقع خطر ما يكون مصدره مجهولا إلى درجة كبيرة، كما يعد كذلك مصدره غير واضح، كما يصاحب القلق عدد من التغيرات الفيزيولوجية⁽²⁴⁾.

❖ في الصحة البدنية :

تشير التقارير الطبية إلى أن العلاقة بين الضغط و الصحة البدنية قوية جدا، وهناك بعض الباحثين (FRESE. 1966) يعتقدون أن في حوالي 72% من الأمراض العضوية يلعب الضغط دورا مهما فيها، مع العلم أن الأمراض العضوية تضم ما هو خطير مثل أمراض القلب و القرحة المختلفة والسكري والسرطان. كما يذكر (WILLIAM SON & COHEN 1991) إن التعرض لمستويات الإجهاد العالية يزيد من قابلية الفرد للإصابة بالأمراض المعدية كنزلات البرد والزكام⁽²⁵⁾.

❖ المهنة :

في الأداء: ترى بعض الدراسات الحديثة أن للضغط تأثيرا سائبا على الأداء حتى وان كان ضعيفا وهذا للأسباب التالية:

أن الضغط يمكن أن يصرف انتباه العامل عن العمل، فالعامل الذي يختبر مستويات الإجهاد يمكن أن يركز انتباهه على الحياة الوجدانية التي يعانها بدلا من التركيز على المهمة التي يقوم بها(). كما أن التعرض المبكر أو المستمر لضغط الخفيف تكون آثاره وخيمة على الصحة حيث يصبح القيام ببعض المهام غير ممكن، أما مستويات الضغط الخفيفة يمكن أن تعمل على زيادة اليقظة، التي يمكن أن تشتبك مع الأداء وتعمل على خفضه. ومع ذلك تجدر الإشارة إلى أن بعض الأفراد يكون أدائهم متميز في ظروف الضغط لعدد من الأسباب أهمها :

- يمكن أن يكون هؤلاء الأفراد شديدي الخبرة في العمل الذي يقومون به.
- يمكن أن يرى الأفراد الضغط ضربا من ضروب التحدي ولا يرونه ضربا من التهديد الذي يهدد صحتهم.
- هناك الفروق الفردية بين الناس، فالأفراد ذووا الشخصية أ (A) يحبون الإثارة ويبحثون عنها لأنهم يكونون سعداء في مواقف الإثارة، عادة يكون أداء هذا النوع من الناس مرتفعا في ظروف الإجهاد.
- أما الأفراد ذووا طراز الشخصية (B) فهم يبتعدون عن مواقف الإثارة ولا يرغبون في التواجد فيها، وهؤلاء هم الأفراد الذين يمكن أن يتأثروا في مواقف الضغط⁽²⁶⁾.

5- عواقب استمرار ضغوط العمل :

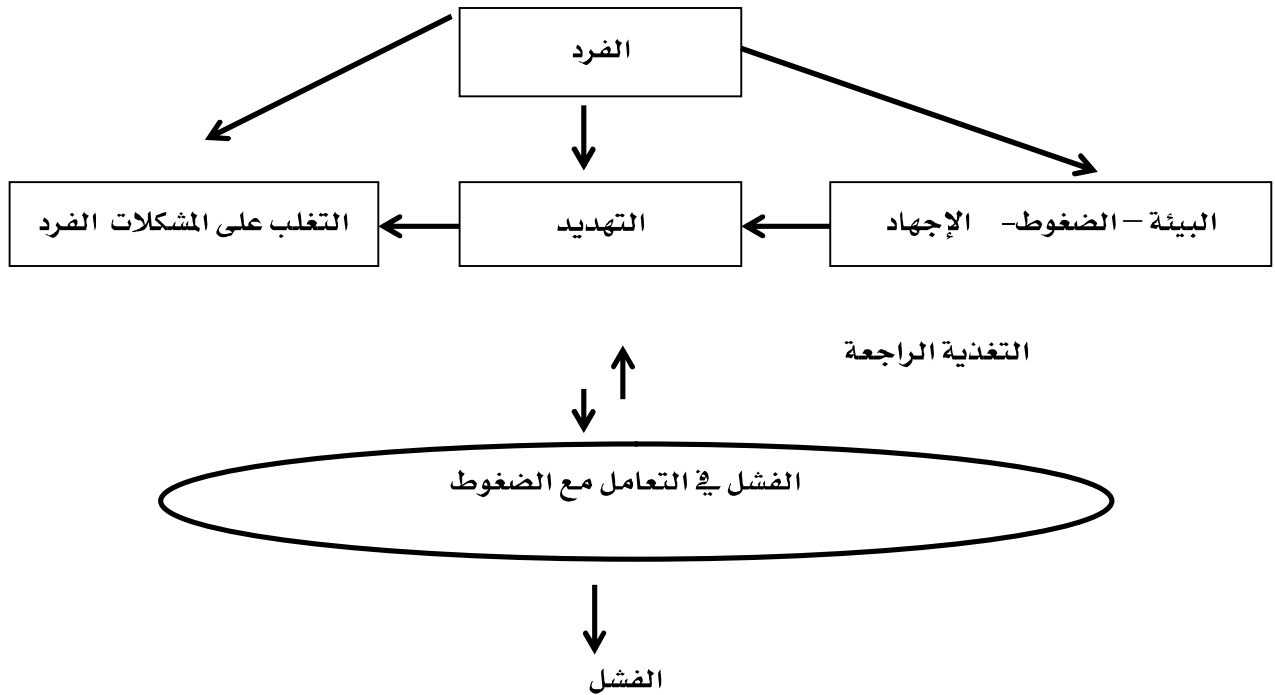
نجد الدول المتقدمة تعطي أهمية للعمل ودوره في الإنتاجية والدخل القومي، وينظر إلى العواقب أو تكلفة عدم التعامل مع مصادر الضغوط المهنية من جانبين :

أ- تكلفة مباشرة : ويعود ذلك إلى عدم الاستفادة التامة من الفرد العامل بسبب التغيب أو ترك العمل أو الأداء المتدني ، وفي بعض الحالات تضطر المنظمة لدفع تعويضات إذا ترتبت على الضغوط مشكلات فسيولوجية أو بدنية .

ب- تكلفة غير مباشرة : تتمثل في قنوات الاتصال السلبية بين الأطراف المختلفة في مكان العمل بسبب تقدير الذات المنخفض أو حالة عدم التوازن والمعنويات المنخفضة للذين يعانون من الضغوط⁽²⁷⁾

6- النظريات التي تطرقت لضغوط العمل :

- نموذج كوبر Koper: يوضح اسباب تأثير الضغوط على الفرد وذلك زان بيئة الفرد تعتبر مصدر للضغوط مما يؤدي إلى تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطرا يهدد الفرد و اهدافه في الحياة فيشعر بحالة الضغط ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع المواقف واذا لم ينجح في التغلب على المشكلات و إذا استمرت الضغوط لفترات طويلة فإنها تؤدي إلى بعض الامراض مثل: أمراض القلب و الامراض العقلية، كما تؤدي أيضا إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات.وكما يمكن رصد نموذج "كوبر".



* الشكل: نموذج "كوبر" يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط⁽²⁸⁾

- نموذج مارشال Marchale: يحدد العوامل المسببة للضغط في العمل والاعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل وهي اعراض خاصة به و تؤدي به إلى امراض القلب واعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث .

- نموذج هب Hebb:

اهتم بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير و المتطلبات الملقاة عليه من ضغوطات العمل ومن هنا أكد هب على أن العمل والمتطلبات القليلة تؤدي إلى الملل حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر حافزا ومنشطا ، لكن لو زادت المتطلبات على قدرة الفرد فإنها تؤدي إلى القلق و بالتالي يقل تركيز الفرد وقدرته على الأداء كما أن الزيادة المستمرة في المتطلبات تؤدي إلى التعب وفقدان القدرة على الأداء و بالتالي الإنهاك النفسي وما يتبعه من انطواء وإثارة لأتفه الأسباب⁽²⁹⁾.

♦ النموذج المهني ل " هاوس":

لقد صاغ "هاوس" نموذج لضغط المهني سنة 1974، وقد ركز في نمودجه على خمس (05) متغيرات ضرورية لفهم موضوع الضغط هي:

- 1- الظروف الاجتماعية والموضوعية المؤيدة للإجهاد.
- 2- لادراكات الفردية للإجهاد.
- 3- الاستجابات الفردية للإجهاد المدرك إنكار (معرفية)، انهيار (نفسية) تدخين (سلوكية).
- 4- نتائج التحمل الكبير للإجهاد المدرك، التعب الفكري ومرض الأوعية القلبية.
- 5- المتغيرات الشرطية الفردية و الموقفية، ادارة البيت ،رعاية الابناء، التزامات مالية.

- النموذج الكيميائي -الحيوي للضغط" هانز سيللي" :

تمت صياغة هذا النموذج من طرف "هانز سيللي" سنة 1956، بحيث يهتم بتحليل ظاهرة الضغط على أنها حالة تحددها أعراض محددة، تتكون من كل التغيرات المجهدة غير المحددة داخل النظام الحيوي. وطبقا لهذا النموذج نجد أن هناك العديد من المواقف المجهدة: المواد السامة، الظروف أو الحالات العاطفية، الألام الجسمية... التي تنتج عن الضغوط، وقد اطلق عليها "سيللي" اسم: أعراض التكيف العام والتي تتكون من ثلاثة مراحل يسببها مصدر مجهود واحد، وهذه المراحل هي :

- مرحلة الإنذار (Alarme)
- مرحلة المقاومة (Résistance)
- مرحلة الإنهاك (Exhaustions)

ففي المرحلة الأولى : يبدأ الجسم باستكشاف المواقف الضاغطة كذلك يبدأ بشحن لمقاومة و في

المرحلة الثانية تزداد المواقف الضاغطة و تزداد مقاومات هذه المواقف أكثر من المعدل الطبيعي لها ، و في المرحلة الثالثة يبدأ الجسم الإنهاك و التعب فتقل طاقة المقاومة⁽³⁰⁾ .

♦ الاستراتيجيات التنظيمية :

- هناك عدة استراتيجيات للتخفيف من الضغوط هي :
- **ممارسة الدعم العائلي:** قد تتعارض الأدوار العائلية مع ادوار العمل وإذا حدث هذا التعارض فان المعني بالأمر يمكن أن يختبر الكثير من الضغط، كثير من المنظمات - وفي إطار مساعدتها لعمالها - تدرك هذه الحقيقة وتحاول بقدر المستطاع أن تخفف الإجهاد عن عمالها بعدد من الممارسات منها: برامج العمل المرنة والدعم الاجتماعي الذي يقدمه المشرفون وإفراد الإدارة للعمال ،هذه الممارسات تعمل بدون شك على تخفيف الإجهاد على الأفراد⁽³¹⁾
- **برامج إدارة الضغط:** تعني هذه البرامج تدريب العمال في منازلهم على أساليب مواجهة الإجهاد مثل : التأمل والاسترخاء ونظام النشاط والغذاء وغيرها من الأساليب التي يمكن ممارستها للتخفيف من الضغط ،وفي ما يخص التدريب فان المنظمة تقدمه لعمالها إذا كان لديها من يستطيع تقديمه ،ولا فأنها تطلب الخدمة من جهة خارجية لتقوم بها وتحمل المنظمة المسؤولية عن ذلك .
- **أسلوب حل المشكلات :** يعتبر أسلوب حل المشكلة في بيئة العمل وسيلة فعالة في مواجهة ضغوط العمل ، حيث أن التخطيط والتنظيم والاستفادة من التجارب السابقة ، إضافة إلى التعامل العقلاني يؤدي إلى نتائج ايجابية في مواجهة الضغط كالتخفيف منه وإدارته بشكل ايجابي ،كما أن المواجهة الفعالة للمشكلة وعدم الانسحاب منها يؤثر بشكل ايجابي في التخفيف من الضغط النفسي⁽³²⁾
- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم :** أن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيههم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد .
- **تصميم وظائف ذات معنى:** تفقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدرة التي يفقد الموظف أي متعة في العمل وينقلب العمل إلى روتيني ممل ،كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها ،وعليه يكون العلاج متمثل في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بشكل يجعله ذو معنى وأهمية . - **تصميم الهيكل التنظيمي :** يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام .

- تطوير نظام الاختيار والتعيين: ذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب وكذلك تخفيض أعباء الوظيفة من إعادة تصميم نظم تدريب متطورة وخلق نظم عادلة للحوافز وتقديم الأداء وتنشيط نظم الاتصال وقنواته وتطبيق نظم المشاركة في اتجاه القرارات والأخذ لأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنظمة .

التحديد الدقيق لمتطلبات الدور بما يمنع أي تداخل أو تعارض مع الوظائف الأخرى في المنظمة مع توفير كافة التسهيلات التي تمكن الفرد من القيام بتلك المتطلبات.

ترتيب بيئة العمل المادية بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله بسهولة ويجعله أقل عرضة للمخاطر والأضرار⁽³³⁾ .

خلاصة:

انطلاقاً مما سبق التعرّيج إليه يمكن القول بأن ظاهرة ضغط العمل، هي جديرة بالاهتمام والدراسة لما لها من خطورة وتأثير على كثير من جوانب حياة العمال، والمجتمع برمته، إضافة إلى ما تسببه من تكاليف باهظة من جراء علاج الأمراض، والاضطرابات والمشكلات التي تنجم عن عنها، وبالرغم من تعدد مصادر ضغوط العمل وتنوعها عند العمال إلا أن العمل يظل هو أحد أهم هذه المصادر وأخطارها .

فضغوط العمل كظاهرة نفسية عرفت ازدياد كبير في السنوات الأخيرة بين الموظفين في المؤسسات، وذلك راجع إلى ما يشهده العالم المعاصر من أحداث و تغيرات في جميع الجوانب (الثورة المعلوماتية- المعرفية-) وهذه التغيرات هي الناتجة عن العولمة وما واكلها من تطورات التي أفرزت عدة نتائج سلبية منها: تدني في المردودية في المنظمة، الاضطرابات النفس الجسدية... إلخ...، ولهذا لا بد من التدخل وتظافر جهود الباحثين في علم النفس العمل والتنظيم، بهدف الكشف عن أسباب هاته الظاهرة، مع اقتراح استراتيجيات جديدة وفعالة للتقليل منها .

الإحالات والهوامش:

- 1- شحاتة حسن وزينب النجار: معجم المصطلحات النفسية والتربوية، دار المصرية اللبنانية، لبنان . 2003 . ص 208 .
- 2- فتيحة بن زروال: العنف كمنظور من مظاهر الاجهاد العنف، المجتمع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الأول مارس 2003، جامعة محمد خيضر بسكرة، دار الهدى للنشر، الجزائر. ص 445 .
- 3- محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات العمل: دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن. 2004 . ص 161 .
- 4- شعبي نور الدين: مصادر ضغوط العمل واستراتيجية المواجهة لدى أستاذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير في علم النفس وتطبيقاته، جامعة عبد الحميد ابن باديس. مستغانم، الجزائر. 2011. ص 27 بتصرف .
- 5- عسكر أحمد سمير، متغيرات ضغط العمل - دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، الإدارة، الرياض. د.س ص9.
- 6- على عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر القلق والتوتر، دار الكتاب الحديث، ط2، القاهرة . 2000 ص ص 94- 95.

- 7- عثمان حمود الخضرة: علم النفس التنظيمي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، الطبعة الأولى. 2005. ص ص 76- 77
- 8- أحمد ماهر: كيفية التعامل مع الضغوط وإدارة ضغوط العمل، دار الجامعة، الإسكندرية. 2005. ص 32.
- 9- عثمان حمود الخضرة: علم النفس التنظيمي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت، الطبعة الأولى. 2005. ص ص 77- 78
- 10- المرجع نفسه ص 77 - 78 .
- 11- المرجع نفسه ص 78 بتصرف
- 12- المرجع نفسه ص 80
- 13 - المرجع نفسه ص ص 79- 80
- 14- المرجع نفسه ص ص 79- 80
- 15 - حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، دار الصفاء للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، الأردن. 2009. ص ص 70- 71 .
- 16 - عبد الرحمن الطريبي: الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، وطرق علاجه، ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، الطبعة الأولى. 1994. ص 227.
- 17- حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، دار الصفاء للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، الأردن. 2009. ص 72 .
- 18- على عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر القلق والتوتر، دار الكتاب الحديث، ط2، القاهرة . 2000. 107. بتصرف
- 19- المرجع نفسه ص 107 بتصرف
- 20- عبد الرحمن الطريبي: الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، وطرق علاجه، ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، الطبعة الأولى. 1994. ص 233 .
- 21- المرجع نفسه ص 18.
- 22- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر. 2001. ص 18 . بتصرف
- 23- عبد الرحمن وايي: الوجيز في الأمراض العقلية والنفسية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر. 1999. ص 45 بتصرف.
- 24 - أمثال الهادي الحويلة: القلق والاسترخاء العضلي، مفاهيم ونظريات وعلاج، الطبعة الأولى. 2010 ص 25.
- 25 - عبد الرحمن الطريبي: الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، وطرق علاجه، ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، الطبعة الأولى. 1994. ص 233 .
- 26 - المرجع نفسه ص 223 .
- 27 - على عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر القلق والتوتر، دار الكتاب الحديث، ط2، القاهرة . 2000. ص 110.
- 28- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر. 2001. ص 103.
- 29 - المرجع نفسه. ص ص 102- 104 .
- 30- العديلي ناصر محمد: السلوك الانساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية. 1995. ص 88.
- 31- محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن. 2004. ص 99
- 32 - المرجع نفسه. ص 99.
- 33- المرجع نفسه ص 171